

金旋风在行动

金融行业服务评选·行动

□半岛全媒体记者 张欣健 耿方辉 姚文嵩

“金旋风”在行动开启的“金融行业服务评选”，也为大家搜罗了各家金融机构的优质服务与产品。

美好理财生活 品质金融消费

金融机构开展『消保宣传』，金旋风探寻优质服务

工商银行全面升级账户智能防护服务

在科技越来越发达的今天，更安全的金融消费成为了许多消费者的需求，金融科技的重要性日益凸显。2017年，中国工商银行正式发布智能风控的最新成果——“工银智能卫士”账户安全服务。

“‘工银智能卫士’的推出不仅标志着工行在零售金融领域的风险防控能力与客户服务水平迈上新台阶，也是工行践行‘维护金融安全、发展普惠金融’大行责任的重要举措。”工行工作人员介绍称，近年来，面对银行客户最关心的账户和资金安全问题，工行加快推进新技术在资金安全与风险防控领域的全面应用，全力为客户提供安全高效的金融服务。目前，工行已建成以信用卡欺诈风险监控、线上交易风险监控、个人账户欺诈风险监控、电信诈骗账户识别预警等系统为核心

心的，覆盖线上线下、贯穿业务全程、兼具外防内控的“监控云”平台，对风险交易的事前预警、事中熔断。对工行而言，“智能风控”不再是遥不可及的规划蓝图，而是正在转化为服务实体经济、惠及千家万户的金融动力，成为持续不断创造价值的核心竞争力。

据介绍，“工银智能卫士”集成了账户安全检测、账户安全锁、交易限额个性化定制、快捷支付安全管理、纯磁条卡消费交易核实、大额交易核实、短信止付、自助渠道余额查询提醒等八项客户端产品，客户可以自助使用，个性化定制各种安全服务功能。同时，客户端产品将与工行的“监控云”平台一起，构筑形成完整的“云+端”智能防控体系，为账户交易和资金安全保驾护航。

打造互信金融产品，建行“小微快贷”与客户相伴成长

建设银行在支农支小的普惠金融方面始终走在前列，因为小微企业抗风险能力较弱，如何真正帮助小微企业成为了维护该类消费者权益的重要抓手，为此建设银行打造“小微快贷”业务，与他们一路相伴、长期支持，真正打造了与消费者互信的金融产品。

“开始了解‘小微快贷’是源于它的便利性。”在青岛经营一家制造业小微企业的王先生告诉记者，他们经常接到不定期的大订单，临时筹集采购原料资金一直以来都是他们面临的难题，贷款并调查征信的周期很长，让他们在等待中丧失竞争力，但是“小微快贷”仅需在业务系统中为其补录简单的基本信息，剩下的操作就完全由客户自己完成，从申请、审批、签约到支用放款全流程就只需要几分钟时间，十分方便。

“给我感受最深的是建行的服务，对于我

们的各种需求，建行总能用最快的速度满足”刚拿到“小微快贷”贷款的小企业主告诉记者，今年建行为其发放了可随借随还的小微快贷，为企业正常经营的资金周转提供了有力支持。“目前，小微快贷可以随借随还、循环使用，按实际用款天数计息，完全可以根据企业的资金周期来提高贷款资金利用率，降低企业贷款成本。”建行青岛市分行相关负责人介绍。

“建行还将继续提升、丰富系统功能，目前可以通过网上银行、手机银行办理，未来还可以通过网点的STM智慧柜员机等电子渠道办理小微快贷”。该工作人员说，在未来，银行还将针对小微企业融资的症结痛点不断进行服务提升与产品的创新，在推动银行转型的同时，让金融服务与创新真正践行普惠金融的使命，全方位助力小微企业发展。

突出特色 深化服务

青岛银行全力构建消保工作长效机制



近年来，青岛银行紧跟监管新动向，研究新理念新思想新战略，从基础工作入手，以产品、服务设计为着力点，以“青诚”消保品牌为闪光点，以服务评审机制为创新点，以高效投诉处理为引领点，以金融知识宣教为结合点，全面化、个性化、优质化、高效化、普及化五线并发，力求标本兼治，努力打造以消保完善促服务改进，以优良服务促业务发展的良性格局和长效机制。

青岛银行从规范产品、服务设计入手，突出问题导向通过六项“主动介入”管控机制，将消保工作前置，确保消费者始终得到公正、公平和诚信的对待。

提出“青诚消保，伴您前行”的服务理念，以关爱形成文化刻度、以温馨保持服务温度、以真诚铸就品牌精度，坚持客户至上，将“保护金融消费者合法权益”的理念贯穿于一切业务办理始终。

“沟通意见、联通建议、畅通想法、融通信念”的四通法则是青岛银行创新评审机制的初衷，也是助力提升服务水准的有效手段。通过每季度召开一次评审会，设立“客户之声”板块，从现有制度、产品、服务流程过程中寻找执行不到位的地方，优化服务环境，提升服务流程，与客户取得良好互动。

青岛银行坚持“只有为客户创造价值，才能捕获更大价值”的理念，通过客户投诉处理体系、信访投诉应对处理制度、重大事件预案机制、服务、投诉分析机制“四位一体”的投诉处理机制，准确把控服务痛点，及时发现投诉“隐”点，高效解决客户难点，有效疏通消保堵点。

青岛银行坚持日常宣传与专题宣传“双轨并行”，传统媒体与新兴媒体“双体并重”，大众宣传与特殊保护“双向发力”的宣教模式，组织群众、依靠群众、引导群众、服务群众，推动宣教工作的常态化开展。

泰康人寿青岛分公司积极开展诚信3.15系列活动

2018年伴随着泰康诚信建设2.0时代的到来，在3.15消费者权益保护日到来之际，泰康人寿青岛分公司开展了品质服务、诚信建设系列活动。

为进一步拓宽保险消费者维权渠道，泰康人寿青岛分公司开展“总经理接待日”活动，每月定期设置总经理室接待窗口，主动服务广大客户，为其解答有关保险理赔、服务等方面的问题，成功搭建起客户与公司高管直接面对面沟通的平台。

“2018年泰康人寿青岛分公司第二届诚信服务明星”评比活动也在同期火热开展，活动遵循“公开、公平、公正”的原则，综合每位保险营销员的入司年限、服务客户数、保费继续率、个人典型事迹等，经层层选拔，最终评选出十大诚信服务明星，树立典型，倡导诚信销售。

与此同时，三月作为泰康品质服务月，公司先后开展了“邂逅春季浪漫凝香”、“醉美时光花艺沙龙”、“典雅人生红酒品鉴”等系列高客专享活动，不断提升客户满意度和感受度。

中信银行
CHINA CITIC BANK



中信理财
精彩纷呈

幸福梦 中信圆



全国统一客服热线
95558
http://bank.ecitic.com

理财非存款，产品有风险，投资须谨慎

产品名称	募集期	期限(天)	起点(万)	预期年化收益
乐赢稳健1831(315回馈)	2018.3.15-2018.3.21	700	5	5.50%
乐赢稳健1826(新客专属)	2018.3.15-2018.3.20	105	50	5.45%
乐赢稳健1825(新客专属)	2018.3.15-2018.3.20	105	5	5.40%
乐赢稳健周期182天(专属)	随时申购T+1起息	182	5	5.40%
乐赢成长1811	2018.3.15-2018.3.20	217	100	5.32%
惠益计划7号190期(315回馈)	2018.3.15-2018.3.21	105	5	5.15%
乐赢稳健天天煲	每个工作日	最低持有1天	5	4.50%

中信银行青岛地区网点：

分行营业部 85022916	瞿塘峡路支行 82686284	麦岛支行 68873807	紫金山路支行 86896637
市南支行 83890915	南京路支行 85011837	劲松路支行 67782059	高新区支行 66965710
福州路支行 85780885	市北支行 83826375	崂山支行 83957669	即墨支行 85051866
奥帆中心支行 82867854	山东路支行 80792279	李沧支行 87627358	胶州支行 82211778
宁夏路支行 85853917	绍兴路支行 85660091	城阳支行 66796399	莱西支行 83960126
延安三路支行 83870735	人民路支行 83762715	黄岛支行 85185607	
	杭州路支行 83762807	开发区支行 86838616	