

开新局 出新彩 记者基层行

# 注入金融暖流 彰显大行担当

## ——农行汤阴县支行多措并举助力小微企业复工复产纪实

□本报记者 陈振江

“农行汤阴支行的服务真周到啊,不仅主动上门,而且办事效率高,利率还低,在他们的金融支持下,我们有信心渡过难关!”11月5日,河南安井食品有限公司负责人激动地对记者说。

河南安井食品有限公司系福建安井食品股份有限公司的全资子公司,主要从事速冻火锅料制品和速冻米面制品的研发、生产和销售。2020年2月,该支行获悉该公司有融资需求的情况下,第一时间派人到汤阴县食品工业园区与公司负责人对接,针对公司实际制订金融服务方案,高效解决企业难题,使企业成功获得4000万元的授信额度,并第一时间放款1000万元。截至2020年12月底,该公司实现产量425万件,合计3.9万吨,产值3.9亿元,创造税收1010.68万元。

这只是农行汤阴县支行服务企业抗疫和复工复产的一个缩影。据了解,从2020年疫情暴发到今年抗

洪救灾,该支行一边自身抗疫、抗灾,一边做好企业服务工作,推介“纳税e贷”“惠农e贷”等特色产品,开通信贷绿色通道,助力小微企业复工复产的脚步也未停止。2020年,该支行为国储林项目投放项目贷款11100万元;为稳定“菜篮子”重点保障企业益海嘉里(安阳)食品工业有限公司紧急授信4000万元;今年,为汤阴县某科技企业量身定制“科技贷”,从产品定制到贷款投放仅用了半个月时间,成功放款400万元;今年4月9日,该支行主动对接安阳新六科技有限公司,仅用一周时间就为企业投放生猪养殖贷款5000万元。今年8月26日,为支持暴雨受灾企业恢复生产,该支行启动了信贷审批绿色通道,为安阳博农利生物科技有限公司投放小企业普惠贷款400万元,解决了企业的燃眉之急。截至今年8月30日,该支行涉农贷款余额25137万元,创20年来历史最高。其中,针对小微企业、个体工商户受疫情影响而发放的“纳税e贷”“科技贷”“惠农e贷”系列产品共涉及83户企业、785户农户,金额

22221万元。

“您好,今天你们企业外地返工人员情况如何?企业各项防疫措施是否到位?复工后遇到什么困难?需要我们农行提供什么服务?”作为农行汤阴县支行青年党员、公司业务骨干、青年突击队队员的张梦璐,她每天需要对该支行存量授信的小微企业打电话了解情况,并通过微信传送“百行进万企”调查问卷,及时传达农行支持小微企业复工复产的有关政策、疫情防控要求,为企业答疑解惑。在助力企业复工复产工作中,该支行充分发挥党员先锋队、青年突击队的带头作用,主动作为,全力做好小微企业金融服务工作。

与此同时,该支行积极完善农村农户普惠授信体系,优化乡(镇)村户授信放贷,通过开展信贷产品说明会、走进农民夜校宣讲等形式,对信用村村民实行户均10万元免担保免抵押年利率3.85%的整村普惠授信额度,对符合条件的农户做到应贷尽贷,一次授信,三年有效,用信时间、

用信金额都由农户自己控制,对年审没有不良贷款、还贷记录良好的农户给予增信。目前,汤阴县授信村达178个,授信额度9985万元,授信户833户,用信金额8185万元,受惠农户785户,为乡村振兴提供了有力的金融支持。韩庄镇韩庄村党支部书记李新会向记者算了一笔账,通过农行整村授信所取得的10万元信用贷款,比通过民间借贷(利率一般为15%)节约利息1万元,相当于约0.66公顷一季小麦的毛收入。截至今年3月15日,全镇共有贷款户85户,金额1030万元,一年为农民节约利息支出105万元,对汤阴县中等收入的农村来讲,是一笔不小的支出。为此,2020年,农行汤阴县支行被县政府表彰为“汤阴县普惠金融推广工作先进单位”。

农行汤阴县支行行长王大略表示,下一步,该支行将进一步加大对小微企业复工复产的支持力度,提供便捷、优质、高效的金融服务,为坚决打赢疫情防控阻击战和促进经济社会发展贡献农行力量。



### 图说新闻

为做好金融支持防汛救灾和灾后恢复重建工作,中国人民银行安阳市支行积极发挥央行货币政策工具的精准滴灌作用,第一时间摸排辖内农户和小微企业受灾情况,向当地法人金融机构安阳珠江村镇银行发放5000万元专项再贷款,推动安阳珠江村镇银行出台“金米小微贷”救灾信贷产品,支持农户和小微企业灾后自救和恢复生产经营。

图为11月18日,安阳县白壁镇南洋店村的种植户陈向娇(右一)在自家责任田内采摘灾后补种的小白菜。(王建安 摄)

## 工行安阳分行 个人房产抵押消费与经营组合贷款

**一、产品简介**  
个人房产抵押消费与经营组合贷款是指借款人以房产抵押为担保方式,向贷款人申请用于个人合法合规消费或经营用途的人民币贷款。

**二、产品特点**  
贷款额度高:经营用途最高可500万元,消费用途最高可200万元。  
贷款期限长:经营用途最长10年,消费用途最长5年。  
还款方式多样:一年以内按月付息一次还本,一年以上尾款到期付息。

**三、申请条件**  
1.具有完全民事行为能力,年龄在18周岁(含)到65周岁(含);  
2.申请经营用途的借款人包括但不限于个体工商户,经营实体法定代表人或股东、合伙人、实际控制人,或

能够提供其他合法、有效经营资质证明的自然人(均含直系亲属);  
3.具有合法有效的身份证明、婚姻状况证明,在贷款人所在地有固定住所,有贷款人所在地户籍证明(或有效居住证明);借款人(或外籍人士)及港澳、台居民的,应在中华人民共和国境内有固定居所和职业,并能提供有效联系人;  
4.具有良好的信用记录和还款意愿,无不良记录;  
5.有明确、合法、合规的贷款用途;  
6.在我行开立个人结算账户;  
7.我行规定的其他条件。

(工行宣)

ICBC 中国工商银行 安阳分行

## 中奖后切莫“裸晒”彩票

近期,欧洲五大联赛悉数回归。随着比赛的火热进行,购买中国体育彩票竞彩游戏的市民越来越多,这其中,不少人会将自已的中奖彩票发到朋友圈、QQ群、微博等社交媒体分享喜悦。但如果晒图不当,你中的体彩奖金极有可能面临被冒领的风险。

**如何防范冒领**  
一般情况下,被冒领奖金的情况都在体彩实体店发生,且中奖金额在几百元到几千元不等。因为中奖金额太低的话不足以令冒领者“动心”,金额过高的话(单注中奖金额超过1万元,兑奖者须依法缴纳个人所得税)则需按规定要到体彩中心指定的地点兑奖,冒领的可能性极低。

**为何会被冒领**

据悉,部分省、市发生过购彩者兑奖前在社交媒体上“裸晒”中奖彩票,所中奖金被人冒领的情况。由于彩票是不记名、不挂失,遗失损毁不能兑奖的有价凭证,在彩票销售实体店进行兑奖时,代兑者只认定中奖彩票持有者为彩票中奖者,无须调查了解彩票持有者手中的中奖彩票是否为其本人亲自购买、是否是用自己的钱购买、是否是请别人代为购买等情况。

每张体育彩票都有一组序列号,由数字和字母组成,这个序列号是这张彩票的“身份证”,是独一无二的,也是辅助兑奖的凭证。正常的流程是体彩代兑者将中奖彩票放入扫码器内扫描条形码验票,同时采取人工核对,才能完成兑奖程序。但有时由于机器故障,或彩票条形码模糊不清时,代兑者可以通过彩票上的序列号进行手动操作,完成兑奖程序。这就跟超市收银员扫描不出商品价格时,可以选择手动输入货物编号的情况类似。所以才会有凭中奖彩票的照片成功兑奖的事情发生。

所以,大家在中了几百元、几千元的奖金后,一定要保管好中奖彩票,注意个人隐私,不要轻易将彩票照片发到网上。如果实在忍不住要晒,一定要将关键信息(由数字或字母组成的彩票序列码、彩票密码、彩票检验码及彩票条形码等)打上马赛克,以防给心怀不轨的人留下可乘之机。

对于广大体彩代兑者来说,即便店里销售再忙,兑奖时一定要保持清醒,严格按照有关规定,凭票兑奖,避免给自己带来不必要的损失。

最后,警告冒领奖金者:去体彩店冒领他人的中奖奖金,属于诈骗行为,如果数额较大,符合诈骗罪的构成要件。根据我国《刑法》第266条规定,冒领奖金诈骗公私财物,数额较大的,处三年以下有期徒刑、拘役或者管制,并处或者单处罚金。在此提醒大家,千万不要去做此类违法的行为!

(体彩宣)

中国体育彩票 公益体彩 乐善人生

## 中国人寿95519 为爱连线20年 服务永不掉线

世界电话大王西奥多·牛顿·维尔说过:“善待客户是一家公司长期发展和盈利所要做的最重要的事情。”

在互联网普及前,以电话为基础成立呼叫中心是现代企业,尤其是服务性行业与客户沟通的最直接、便利、高效的渠道。

其中,金融行业是呼叫中心应用比较广泛的行业,银行业在20世纪70年代初开始建立了自己的呼叫中心,起初是受理咨询和投诉的窗口。不过那时的呼叫中心还远远没有形成产业,企业都是各自为战,采用的技术、设备和服务标准都依据自身的情况而定。

一直到20世纪90年代初,只有很少企业有实力在技术、设备上投资,建立了可以处理大话语量的呼叫中心。

只要客户体验好 一切投入都是值得的

在我国的金融行业,呼叫中心(电话客服)发展壮大于保险业。

1995年6月《保险法》颁布实施,保险代理人、保险经纪人、保险公估人开启了保险业客服的先锋,但当时的客户服务是传统的“一对一”模式,风险性比较高,因为基本都涉及资金交易,还可能涉及大额资金损失或赔偿,客户能享受什么样的服务

完全取决于其面对的经理。

在梳理了业务风险点后,1999年~2001年,许多保险公司开始建立基于交换机为主体的区域或全国集中的呼叫中心。

当年,全国统一服务号码800电话是企业端付费,企业成本比较大,所以,有很多企业选择双向付费的400电话,而9打头的特服号码是5位数的电话,使用时要建立7×24小时×365天客服体系,更贵也更复杂,对于当时的条件来说需要很大的人力成本。

只要客户体验好,一切投入都是值得的,24小时全天候不间断的中国人寿95519热线应运而生。

由于岗位特殊,中国人寿95519客户服务专线自开通那天起,就实行全年24小时无休的通话服务,每天接听的各种服务需求电话量有6.6万余通。白天高峰期时,95519平均每15分钟有超4500通电话,具体到个人最高一天能够接120通电话。

在如此高频次需求的服务中,95519始终保持“用声音传递微笑”。热线作为保险业的形象窗口,服务要有速度、准度,更要有温度,哪怕就是接线时的一声“您好”,都要提升语言感染力,用积极饱满的状态为客户提供电话服务。就是这7000多天不间断“微笑通话”的服务,让95519成

为推动中国人寿产品、销售、服务等各个环节的纽带,也更加贴近市场、贴近客户,也逐渐把“好服务”变成了客户对中国人寿95519的品牌联想。

不断自我迭代 践行“服务到永久”

在多元化的市场竞争中,服务质量在保险行业有决定性的作用。

初始选择保险公司,可能不同人的观点不同,但是在复购其他保险服务时,良好的信誉和较高的客户服务质量起到了决策性作用,尤其是理赔通畅程度、回访及时程度,往往占了很大的比重。

以电话呼入人工接通率、电话犹豫期内新单回访成功率、理赔赔付率、投诉率等8项指标为标准,银保监会从保险公司销售到投诉的所有环节中作出服务评级,以此来评判一家公司服务水平。过去20年里,中国人寿95519的客户服务代表凭着扎实的功底和服务基本功,做到了专业而耐心解答、认真记录、及时转办,电话人工接通率达98.99%,客户满意度达98.17%。

高满意度背后是中国人寿95519经过多年反复论证探索出的运营服务管理模式,与同行业其他呼叫中心不同的是,95519并未采取大型区域集

中的模式,而是选择更贴合中国国情、符合中国人寿责任担当、贴合行政区划、符合省级分公司业务实际的模式,分三步实施运营模式变革。第一步,中国人寿在2006年完成349个城市向全国35个省级分公司集中管理,标志着中国人寿95519集中分布式运营管理模式基本落成。

第二步,2013年启动了全国夜间作业集中,将夜间作业由三家分公司统一服务、统一管理,进一步释放一线人力,夜间服务品质大幅提升。

第三步,从2014年起,推进8家小型联络中心一线服务就近归并集中,提高人均效能进一步发挥规模效应。

在这种协同模式下,哪怕是在地震、汛情等特殊情况下,95519也建立了十分有效的应急处突机制,开创了“总公司指挥一直属机构运营一省际资源调度”的跨地域实时服务资源调度机制,从分公司发起需求申请到客户电话转接仅需8分钟。

例如,2008年“5·12”汶川大地震中,通信信号大面积中断,生死关头,四川95519坚守“生命热线”,为来电灾民紧急联系提供救助;2020年,湖北武汉疫情期间,95519坚守服务不间断、不掉线、零投诉,实现一线人员零感染;在2021年河南汛情期间,95519在坚守“生命热线”的同时,还提供着救援电话查询与紧急救助通道登记引导服

务、通过三方通话在线求助者外拨救援电话的服务……

2020年,95519积极响应国务院及银保监会号召,对95519客户服务专线进行适老化无障碍升级,在业内率先为老年客户开辟“一声直达、一键接入、一线即通”的绿色服务通道,更让人交口称赞的是,95519还能老年客户提供42种方言服务。

从服务提供者到价值创造者

近年,“智能客服”浪潮当前,有人认为,呼叫中心已经成为了“前浪”,难道95519会被取代吗?

当然不可能,大家有所不知的是,智能客服领域《人工智能训练师国家职业技能标准》《信息技术服务智能客服服务》《保险公司客户服务中心基本要求》《智能客服呼叫中心运营管理水平评价》等重要国家标准、行业标准,中国人寿都是核心起草单位。

在后端技术攻克上,中国人寿在认知智能综合应用上足下了功夫。金融行业的智能客服,最难的是理解客户的意图识别,因为稍有偏差就会造成经济损失,所以,中国人寿应用意图识别、自然语言处理、深度学习、多轮对话、知识图谱五大技术,建设了智能客服管理平台。在这个“大中台”上,95519可以通

过中控调度及视频、点选、图文等五维知识形态为35个前端提供智能/智能+人工在线客服。

技术实力反映到前端服务上的结果是,95519的机器人从创建到生效仅需5分钟,问答准确率为92%,平均交互4轮即可解决客户问题。另外,中国人寿还在推进保险、投资、银行板块间及境内外95519客户电话互联互通与无感知转接,实现95519电话号码只拨1次、导航只听1次、需求只说1次,最大程度地把便捷留给客户。

现在的95519,已经不是传统服务渠道,早已实现从单一电话服务向多媒体、多触点服务延伸,服务形式从语音丰富了文本、视频、图片等多媒体。丰富服务内容满足客户多场景、碎片化服务需要。

作为保险业呼叫中心的开拓者,中国人寿95519三次获得“全球最佳呼叫中心”殊荣,连续17年荣获“中国最佳客户联络中心”奖项,说明以客户为中心、以大服务为支撑、以数据为驱动的经营管理体系得到了客户和业界的广泛认可。

未来,期待中国人寿95519客户联络中心在集合互联网、大数据、人工智能和云服务等技术的综合服务平台支撑下,为客户创造更多价值。

(中国人寿宣)