

浹畔金融 · 聚焦金融供给侧结构性改革安阳实践

出实招 助企惠企见质效

——中国邮政储蓄银行安阳分行开展“行长进万企”活动扫描

□ 本报记者 王慧敏 陈振江
通讯员 丁宁

9月20日上午,忙完手头的工作,中国邮政储蓄银行安阳分行(以下简称邮储银行安阳分行)客户经理王周便直奔安阳锻压数控设备有限公司(以下简称安阳锻压)生产车间。

车间内一片忙碌景象,机器声轰鸣,工人师傅正在紧张地赶制国内外订单。该公司财务总监胡雪艳见到王周,一边拉起家常,一边聊企业的生产现状。“咱企业有融资需求或者有其他需要我们帮助解决的问题,您尽管跟我说,我会及时向行领导反映,尽最大能力帮着解决。”听到王周的话,胡雪艳说:“邮储银行为我们想得每周到,去年7月,多亏了你们及时援助,目前公司资金充裕,生产状况也非常好,真的要感谢你们。”

说到去年洪灾,胡雪艳打开了话匣子。安阳锻压是国家锻压设备的定点生产厂家、河南省50家高科技型高成长企业,是我市省重点上市后备企业。在去年7月的洪灾中,该企业受灾严重,约4000万元产品和机器设备被水浸泡,流动资金短缺问题摆在了企业面前。在市金融工作局的协调下,多家金融机构深入企业了解情况,帮助企业渡过难关。“当时,邮储银行安阳分行是第一家为我们放款的金融机构,200万元的新增贷款对我们来说真的是雪中送炭。”胡雪艳说,“有了金融机构的助力,公司很快全面复工复产,员工也深受鼓舞。大干第三季度,公司今年全年的销售额没有受到影响。”

洪灾过后,安阳锻压生产状况持

续向好,国内外订单不断增多,现金流的需求也不断上涨。为进一步满足企业需求,帮助企业降低融资成本,邮储银行安阳分行通过“行长进万企”活动,结合企业实际,今年8月将原来为企业投放的800万元贷款由一年期变为三年期,保持原有利率不变,并专门为企业开通“E支付”,进行线上放款,确保企业用款还款更加便捷。也正因为如此,邮储银行安阳分行被胡雪艳称为“最满意银行”。

在今年“行长进万企”活动中,邮储银行安阳分行按照安阳银保监分局工作要求,迅速行动、强化组织、扎实对接,建立了分包联络企业服务机制,成立了以市行行长任组长的专班工作小组,明确市分行行长、副行长,各县区支行行长为包联企业负责人,确保活动深入有效开展。

活动开展过程中,邮储银行安阳分行结合实际,将走访企业分为两类,第一类是各级监管部门推送的企业名单,含省级企业名单、市级企业名单、自主确定名单;第二类是“专精特新”企业、科技型企业 and 高新技术企业等。该行要求包联负责人坚持与包联企业定期对接,宣传金融政策和产品,及时掌握企业的诉求和意见、建议。了解企业实际情况后,该行会制订专属服务方案,落实“一台账三清单”,即“行长进万企”活动工作台账、问题清单、责任清单和任务清单,开展持续跟踪服务,并注重条线联动和综合开发,建立跨条线联动机制,充分挖掘“专精特新”中小企业客户的多元化、综合化的金融需求,为客户提供融资、结算、理财等



安阳锻压车间的工人正在工作(本报记者 陈振江 摄)

综合金融服务方案。

目前,该行已建立起常态化企业金融服务模式,及时跟进企业经营发展、困难问题、金融诉求等变化,及时更新服务方案,完善问题清单、责任清单和任务清单。截至今年8月底,该行共计走访对接企业61户,对接融资需求金额2.79亿元,为45户企业授信发放贷款2.06亿元,共收集13户企业问题,并逐一制定解决措施,全部限时办结。

邮储银行安阳分行行长赵广全表示,将以此次“行长进万企”活动为契机,组织全行一线客户经理开展覆盖全体企业客户的大调研、大走访活动,接地气、摸实情、出实招、见实效,持续加大信贷投放规模,进一步降低小微企业融资成本,构建服务小微企业长效机制,促进银行服务质效和企业融资能力双提升,实现企业问题解决率、金融服务满意率双达标。

万人助万企 安阳在行动
行长进万企

国寿寿险：

数字化转型成为高质量发展重要驱动力

加快数字化发展已作为国家“十四五”规划和2035年远景规划的重要内容,代表着当下与未来的发展方向和重点。作为一家具有70多年发展历史的国有控股金融保险企业,中国人寿保险股份有限公司(以下简称中国人寿寿险公司)在新的历史发展阶段,坚持以客户服务为切入点,深度落地数字化转型,以真诚和匠心打磨服务细节,用数字化运营温暖客户体验。经过持续的迭代,中国人寿寿险公司数字化转型成效明显,成为助推其高质量发展的重要驱动力。

让好服务触“手”可及

保险业归根结底是提供保障业务的服务行业,其所有技术都是建立在销售和服务的基础之上。产品好不好,服务优不优,是广大保险消费者最为关心的话题。

近年,互联网、大数据、云计算、人工智能、区块链、5G网络等数字技术加速创新,与保险业的数字化融合不断加深,中国人寿寿险公司以数字化为契机,在承保、保全、理赔等方面进一步扩大大数据、人工智能等技术的应用范围,让客户畅享智能时代高质量的保险服务。

中国人寿寿险公司在全国有2500余家服务网点,每年服务客户超过1亿人次。服务这个庞大的客户群,不仅要有标准化的服务细节,还要有满足不同客户差异化需求的拳拳之心。如在老年客群方面,中国人寿寿险公司锚定老年客户服务痛点、打破数字鸿沟,统筹推进5类10项服务适老化建设,在行业率先为老年客户打造“一声直达,一键接入,一线即通”的95519数字化专线绿色通道,率先推出寿险APP尊老模式,创新推广“长者来电优先接听”“长者临柜专属陪同”“特殊客户上门赔”等服务项目,系列服务举措累计服务老年客户超过1268万人次。

理赔是保险服务的窗口。近年,中国人寿寿险公司创新推出掌上理赔服务,客户可通过寿险APP、微信、

国寿e店等多种渠道申请理赔,实现服务“随时随地、触手可得”,诠释着“中国人寿在您身边”的服务承诺。掌上理赔具有移动化、便捷化、高效化三大特点,不但打破地域限制,更可自主完成理赔全部操作,极大简化了理赔流程。在此基础上,中国人寿寿险公司持续创新,在掌上理赔嵌入OCR识别、智能问答机器人、智能引导交互上传资料等贴心功能,借助科技赋能进一步提升客户理赔服务体验,使客户足不出户、动动手指即可完成理赔申请,勾勒出中国人寿理赔服务的时间“减”史,为客户提供高品质、有速度、有温度的理赔服务。2021年,已有超过1700万名客户足不出户便体验到中国人寿寿险公司便捷的移动理赔服务。

创新让国寿服务形成差异化优势

一家优秀的企业,往往具备吸收并融合新鲜事物的能力,在服务初心推动下,不断自我创新和迭代,形成独特的优势和特点,在市场中形成差异化的竞争优势。

中国人寿寿险公司认为,要不断提升服务办理精度与效率,从强化内部系统间连接与协同要效率,让数字多跑路,客户少跑腿。通过创新智能化服务工具,打破传统时间、空间限制,拓展服务触达,向客户供给超预期服务感知。目前,中国人寿寿险公司的数字化服务水平可在以下几方面得到体现:

统一中国人寿联络中心服务。实现国寿集团3个板块、境内境外、9家子公司间95519电话无缝感知转接,5万综金型语料实现AI导航准确率91%,传输3类64种数据,确保服务接续。当客户拨打95519即可实现“号码只拨1次、语音只听1次、需求只说1次”的便捷服务,在集团窗口享受“集团一子公司”的“智能一人工”接续服务。

中国人寿寿险公司落地新“睿运营”模式,实现保全服务前端多点触达、总部智能集约、全面共享作业。

通过推动建设多点触达、多维智能的保全服务模式,保全服务e化率达88%、智能审核率超99%。通过制定全国统一审核及作业标准,保全作业实现了全国一盘棋,保全共享作业已实现全国推广,客户可在全国任意网点高效办理保全业务。

互联网平台服务连通能力持续提升。中国人寿寿险APP持续提升产品交易管理、健康服务运营、服务定制管理、服务供给开放、数据连通整合5大平台能力,实现APP与微信及微信小程序间一体化用户认证。截至2021年年底,中国人寿寿险APP注册用户超1.12亿,同比提升21%,月活超814万,同比提升18%,全年线上服务超2.26亿人次。

与此同时,便捷、高效的数字化服务离不开智能客服中台管理应用的深入拓展。截至目前,中国人寿寿险公司共构建3级6类问法、62个语义模型、937个节点、58万个知识点,覆盖1063款产品条款及全流程多项子领域服务,为中国人寿寿险APP、总分公司官微等35个服务端提供智能/智能+人工在线咨询服务,为联络中心语音坐席、文本坐席、柜员等多渠道提供服务知识实时搜索支持,确保一线服务人员精准,及时掌握3.91万条知识,大幅提升一线服务效能,高效回应客户咨询。数据显示,2021年智能客服中台问答准确率达到了92%,日均服务指引量超20万。

畅享便捷智能服务

通过数字化的融合落地,中国人寿寿险公司能够提供从投保、承保、保全到理赔的全场景智能化服务,让客户畅享便捷智能服务,显著提升了服务体验。

在承保服务方面,中国人寿寿险公司已实现无纸化投保、电子保单、电子回执等电子化投保工具,实现了个人长险新契约承保服务全流程电子化。其中,公司的个人长险新契约无纸化投保应用率超过99.99%、《电子保单服务标准》获行业“领跑者”称

号。在此基础上,中国人寿寿险公司聚焦承保服务的智能化和便捷化,进一步推出智能投保、智能双录等智能化承保工具,提供了远程分享填单、智能填单、双录语音播报、远程双录等场景化、智能化的创新投保服务工具,大幅缩短了承保服务时效,满足了不同销售场景的投保服务需求。截至2021年年底,中国人寿个人长险全流程出单服务时效较2018年缩短64%,近两年新单承保(产品购买)服务客户满意度连续保持行业领先。

传统的柜面服务,随着智能化服务水平提高而得到迭代升级。智慧柜员机“全自助”“免排队”服务模式已在全国2000余个高客流柜面广泛应用,年度服务人次达千万。升级“空中客服”服务模式,客户足不出户即可远程视频连线柜面办理业务。2021年,“空中客服”服务人次同比增长9倍。

在保险理赔方面,中国人寿寿险公司致力打造“快捷、温暖”理赔服务品牌,在重大疾病一日赔、随时随地掌上赔、销售人员代服务、理赔直付便捷赔、突发事件特快赔、特殊客户上门赔等一系列指标中已取得了“领跑”的成绩。自2019年3月起,中国人寿寿险公司推出重疾一日赔服务,对申请重大疾病赔付且符合条件的客户,一个工作日内完成理赔处理,实现“确诊即可赔”,切实提升客户理赔服务体验与服务效率。2019年至2021年年底,超40万名客户体验了重疾一日赔服务,给付金额超167亿元,使客户不因资金缺口而延误治疗,解决客户的燃眉之急。

落地并实施数字化运营是提供多彩增值服务的“底盘”,数字化是打造全场景智能服务的“引擎”,而以工匠精神打磨数字化与客户服务细节则是形成差异化竞争的“内核”。中国人寿寿险公司将不断加大产品创新,探索保险服务价值链重塑,寻求数字经济转型新的增长点,以更加简捷、品质、温暖的保险保障服务守护人民美好生活。

(中国人寿宣)

中信银行安阳分行 优化账户服务 助力中小企业增势赋能

本报讯 9月20日,一位客户早早来到中信银行安阳分行营业大厅,称自己在该行附近写字楼注册成立了一家商贸公司,各类手续均已办理齐全。现公司业务已陆续开展,急需开立基本存款账户,用于缴税及结算。了解到这个情况后,该行工作人员审核客户证照信息,并简要了解了客户的经营情况,该行工作人员将小微企业优化账户服务的政策和近期减费让利等相关政策告知客户后,客户表示愿意开立对公账户。随后,该行对客户进行了尽职调查。客户通过微信公众号进行了线上预填单,并确认了开户时间。次日完成开户后,客户盛赞该行员工的服务态度与业务水平。

中小企业不仅是国民经济和社会发展的生力军,也是扩大就业、改善民生、促进创业创新的重要力量,在稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险中发挥重要作用。然而,受疫情影响,中小企业面临着生存、发展的严峻挑战。为帮助企业渡过难关,中信银行安阳分行积极筹

措,有序推进减费让利工作,助力增势赋能。

为响应国家“放管服”要求,优化企业开户服务,助力小微企业发展,深入贯彻落实央行《关于做好小微企业银行账户优化服务和风险防控工作的指导意见》等方针,该行多措并举,积极开展形式多样的宣传活动。

中信银行安阳分行员工加强自身学习,利用晨夕会开展全员政策培训,强化提升全员对控制存量账户的风险,平衡优化账户服务等方面的要求,同时,不断丰富宣传形式,在所辖网点规范张贴政策公告,积极走访辖内企业,主动对办理业务的客户告知相关政策。很多客户对银行维护客户合法权益、有效推动相关政策精准落地、保障企业利益的举措给予了肯定。

服务工作无止境,中信银行安阳分行将一如既往地关心、支持、服务好各类市场主体,用心、用力、用情做好各项工作,不断优化账户服务,助力中小企业增势赋能。

(张艳 董泉 徐婷玉)

交通银行安阳分行 排查重点工作场所 消除消防安全隐患

本报讯 9月19日,交通银行安阳分行严格落实消防安全主体责任,积极开展消防安全隐患排查整治活动。

该行以强化安全生产为己任,秉持“人民至上、生命至上”理念,坚持“预防为主,防消结合”工作方针,充分认清做好金融机构火灾防范工作的重要性 and 必要性,认真贯彻落实《中华人民共和国消防法》《消防安全责任制实施办法》《交通银行河南省分行消防安全管理工作实施细则》等。

该行坚持目标导向、问题导向、结果导向,落实安全责任,强化风险防控,通过举一反三,深入开展消防安全自查,主要围绕消防安全管理、消防安全制度完善、消防安全责任划分、

消防安全教育与演练、消防设施完好性、疏散通道畅通性、消防系统可用性、消防安全可靠性以及违规使用大功率电器、私拉乱接电源线路等方面进行全面检查,重点对办公大楼、营业网点、中心机房、职工食堂、设备间、加钞间、库房等重点场所、要害部位和关键环节开展全方位消防安全专项检查。

通过此次消防安全隐患排查活动,进一步增强了该行的安全防范意识,下一步,该行将继续开展常态化消防安全培训和应急演练,不断提升员工的消防安全意识和火灾应急处置能力,最大限度降低火灾安全事故隐患,确保全行员工生命安全和单位财产安全。

(交行宣)

中国体育彩票 举行“民间棋王”争霸赛选拔

本报讯 9月18日下午,中国体育彩票全国象棋“民间棋王”电视争霸赛(河南赛区)安阳站在铁西路4105050135体彩实体店隆重举行,来自我市20多名民间象棋高手前来对弈。

各县区的“棋王”各显神通,为争夺市级“棋王”和参加河南省总决赛资格斗智斗勇,经过近5个小时的激烈角逐,河南名手杨红兵再展才华,以全胜战绩获得第一名。牛四海和赵春光分获

得第二名、第三名,他们不仅取得安阳市“棋王”称号,并代表安阳参加全省“棋王”争霸赛大赛。

河南体彩安阳分中心全力支持“好运弈棋来”“民间棋王”争霸赛,从海选到决赛,我市共有22个体彩实体店服务本次赛事,为广大棋友提供了一个良好的学习交流机会。

体彩安阳分中心将继续支持体育事业的发展,预祝我市选手取得更加优异的成绩。(彭振)

中国工商银行安阳分行业务 家装分期

(一)概念
家装分期是指银行向申请人提供的、用于申请人自有产权住房的装修以及与之相配套的家电、橱柜、家具等不易变现的大宗消费品款项支付的分期付款人民币综合授信。

(二)特点
年手续费率低且有限时优惠,额度最高30万元,期限最长5年,手续简便,申请快捷。

(三)适用客户
具有完全民事行为能力的自

然人,有真实的装修需求,且年龄在20周岁(含)~65周岁(含)。分期期限与申请人年龄之和不得超过70年。

(四)所需手续

申请人本人身份证、房产证或购房合同、购房发票、房管局联网核查结果、银行需要客户补充的其他资料。

详询工行各营业网点。

ICBC 中国工商银行
安阳分行