

河畔金融 · 聚焦金融供给侧结构性改革安阳实践

# 抗疫有力度 服务显担当

## ——中国人民银行滑县支行持续做好疫情防控和金融服务工作掠影

□本报记者 许美美 通讯员 李亚芳

近日,滑县桑村乡的高老汉逢人就夸农商银行服务好!原来,因承包土地缺少资金,又恰逢突如其来的疫情,高老汉一筹莫展时,滑县农商银行主动联系,开辟绿色通道,简化办理流程,安排客户经理电话指导他申请线上产品,从扫码、申请到支用,仅仅几分钟便解决了他的资金难题。

记者了解到,自8月30日疫情发生以来,中国人民银行滑县支行(以下简称人行滑县支行)响应号召、闻令而动,抓细抓实疫情防控各项工作,坚持疫情防控不松懈、金融服务不“打烊”,滑县金融机构共发放贷款1107笔,金额10165万元。

### 主动请战 投入服务“疫”线

疫情就是命令,防控就是责任。按照滑县疫情防控要求,人行滑县支行第一时间成立疫情防控工作领导小组,对全行疫情防控工作统一协调、统一指挥、统一调度。同时,该支行制订防控应急预案,要求各科室切实扛稳疫情防控责任,严格落实疫情防控要求,加强应急值守,24小时保证通信联络畅通,真正守好门、看好人、办好事,切实做到守土有责、守土担责、守土尽责。

人行滑县支行党员干部和职工在疫情伊始,便踊跃报名在居住地社区就地转为志愿者,参与社区抗疫工作。8月30日以来,人行滑县支行共有10余名党员干部和职工参加了社区核酸检测、秩序维护、物资输送、值守执勤等防疫志愿服务,为早日战

胜疫情冲锋在前,充分彰显了滑县金融人“不怕困难、主动担当”的精神。

### 多措并举 确保金融不断档

为满足疫情防控需要,保证防疫资金及时拨付,人行滑县支行积极畅通国库资金划拨渠道,明确专人专岗,收到划拨指令后第一时间办理疫情防控资金的划拨和清算,支持政府快速阻断疫情传播。本轮疫情发生以来,人行滑县支行建立绿色通道,拨付疫情防控专项资金6笔、4200余万元。

疫情期间,人行滑县支行及时引导金融机构居家办公期间通过电话、视频等形式加强与客户的联系,利用专项再贷款,有针对性地加强对受疫情影响较大的企业的支持。对受疫情影响还款困难的企业,提前向企业讲明延期还本付息政策要求,主动联系,做到应延尽延,全方位为企业纾困解难。

今年年初以来,滑县共发放各类再贷款169笔,金额11610万元。8月30日疫情暴发以来,滑县各金融机构共为129户贷款主体办理了贷款延期,涉及金额1565万元。

为保障网络金融服务安全高效,人行滑县支行指导金融机构通过微信、APP等方式,加强对政策和产品的宣传,推广运用“送码入户、一键贷款”等线上服务,引导群众使用手机银行、网上银行等电子渠道办理金融业务。自8月30日以来,滑县各金融机构已对1516家贷款主体进行电话走访,线上办理贷款1046笔,金额7388万元。



疫情期间,人行滑县支行负责人王献芳(左二)和工作人员坚守在工作岗位上 (李亚芳 摄)

### 扛起责任 全力助企纾困

面对线上产品供不应求,流动资金需求紧张的局面,人行滑县支行引导金融机构克服困难,为客户提供便捷有效的金融服务,全力助企纾困。

疫情期间,作为人行滑县支行负责人,王献芳时刻与“万人助万企”对口企业河南省艾迪嘉家具有限公司保持联系。他了解到,该公司正处于销售旺季,生产不停工,但疫情无法前往银行申请资金。王献芳及时与中原银行滑县支行负责人联系,按照特事特办、急事急办的原则,利用远程视频查看企业生产过

程,在线上为公司办理了600万元贷款,解决了企业资金需求难题。

为保障疫情期间金融服务不断档、工作进度不减缓、服务标准不降低,人行滑县支行启动疫情防控应急预案,要求辖内金融机构随时待命,及时解决突发情况。人行滑县支行工作人员介绍,9月3日,中信银行滑县支行接到滑县安顺得智联科技有限公司、河南华媒科贸有限公司负责人电话,得知这两家公司急需变现。中信银行滑县支行及时与中信银行河南省分行联系,为客户推荐“商票E贷”产品,并克服疫情防控的困难,成功为企业办理了前两笔939万元、939.8万元的普惠贷款,解决了资金问题,将疫情对企业的影响降到最低。

## 安阳商都农商银行 开展主题轮训 为党员充电蓄能

本报讯 为坚持和加强党的全面领导,进一步巩固深化“能力作风建设年”活动,全方位提升全行党员素质,安阳商都农商银行组织开展了2022年度党员集中轮训。9月17日,第二阶段集中轮训开始,全行150余名党员参加。该行党委通过抓好“三个重点”,切实增强党员党性意识,提高助推乡村振兴和服务地方经济发展的主动性和积极性。

聚焦主题主业,课程设置“细”。此次培训特别邀请安阳县党校4位老师分别做了专题讲座。同时,结合正在开展的“党建+金融”金桥工程,从明确党建与业务融合发展的抓手、把握“党建+金融”金桥工程的主要任务、阶段性需要开展的重点工作等三个方面向参训人员进行了分析

解读。聚焦质量收获,培训效果“实”。此次培训重点就如何将“党建+金融”金桥工程与“五星”支部创建要求深度融合展开了研讨,参训人员对加强基层党建业务融合有了更加深刻的认识,进一步明确了方向、理清了思路,增强了做好工作、履职尽责的责任感和使命感。

聚焦作风转变,考核管理“严”。此次培训坚持把从严从实贯穿全过程,严格签到和请假制度,严格培训纪律,围绕重点工作设置专题讨论,选取优秀学员开展分享交流,并通过钉钉软件开展了线上测试,真正让每一位参训人员都做到学有所思、学有所悟、学有所获、学有所用。(杨柳杏)

## 中国人寿安阳分公司 金融知识普及在身边



工作人员为群众宣讲金融知识(杨琳 摄)

本报讯(记者 田丹丹)为切实提升社会公众金融素养,有效防范化解金融风险,积极贯彻安阳银保监局“金融知识普及月”活动相关部署,9月以来,中国人寿安阳分公司以“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”为主题,通过立体化、多角度、多层次、广覆盖的宣传方式,开展了丰富多样的活动。

中国人寿安阳分公司党委委员、副总经理朱芳林介绍,活动开展以来,全市8家中国人寿客户服务中心通过LED显示屏和条幅,展示“金融知识普及月”的主题口号,各个客户服务中心均设置专门的常态化教育宣传区域,张贴宣传海报,循环播放金融科普知识视频,摆放各类消保知识宣传资料。同时,该公司还针对个人金融信息安全及保护、账户安全、转账汇款注意事项等知识,着重进行风险提示,并对客户保单服务近期开展的免复效活动、理赔注意事项等向客户进行宣导。

除开展店内宣传活动外,该公司还通过线上、线下广泛宣传普及金融保险知识。在线上,该公司制作原创视频,宣传金融知识,动员广大员工及销售服务人员通过微信、抖音等推广普及金融保险知识,并设置“保险知识冲冲冲”线上小游戏,吸引广大消费者积极参与游戏,学习保险、各类风险防范等知识等。此外,该公司还通过开展“‘诚’为伴、‘月’相随、诚信守护”活动,让全体销售人员将诚信海报分享到朋友圈,树立诚信合规意识。

在线下,该公司员工响应号召,积极走出柜面,走进社区、广场开展形式多样的金融知识宣传活动。在宣传现场,该公司工作人员悬挂条幅、发放折页,现场当起金融知识宣传员,并针对当前涉老诈骗、电信网络诈骗等,对市民进行详细讲解,让大家提高警惕,守住自己的“钱袋子”。过往市民纷纷表示,这样的宣传活动不仅让大家学到了金融知识,还提升了防诈骗能力。

“下一步,我公司将持续向广大消费者进行形式多样的金融保险知识宣传,以实际行动帮助消费者提升风险防范意识,共同守护美好生活。”朱芳林表示。

### 图说新闻



9月21日上午,建行林州支行严格执行到访人员信息登记、厅堂及营业设施的消杀清洁、佩戴口罩的提示劝导工作,进一步加强疫情防控,努力实现疫情防控与为民服务两不误、不停步,不断提升人民群众的满意度、安全感、幸福感。

图①营业大厅内,办事群众正有序等待办理业务。  
图②该行工作人员逐一到到访人员进行信息登记、体温测量、查看场所码、行程码等。(本报记者 陈振江 摄)

中国人寿寿险公司:

## 打出服务优化组合拳

快速响应客户的服务诉求

中国人寿保险股份有限公司(以下简称中国人寿寿险公司)始终心怀“国之大者”,从初心出发,立足客户需求,深耕客户体验,努力把服务做到更好,体验做到更优,不断推进公司服务创新转型升级,提高广大客户的获得感、幸福感、安全感。

中国人寿寿险公司搭建了全链条数字化的“客户之声”平台,改变过去“小样本、低频次”的传统客户服务调研形式,实现即用即评式的客户声音采集。客户办理完业务后,只需点击几下便可轻松反馈服务意见。目前,“客户之声”平台覆盖公司APP、柜面、官微等主要服务渠道,打通了公司与客户声音的直连通道,实现每年1400万条客户声音直达总部。

中国人寿寿险公司在调研中发现,要让客户真正满意,就要做到体验问题“从客户中来”,解决效果“到客户中去”。换言之,客户服务应该从倾听

客户的声音开始,深入分析体验痛点原因,再针对性改善服务体验,最后将服务改善结果反馈给客户进行检验。中国人寿寿险公司在客户“海量声音”的基础上,通过大数据、人工智能等技术应用,建立智能语义分析模型和体验改进矩阵模型,从“海量声音”中归纳和提炼出有价值的信息,算出客户最迫切的体验痛点和诉求,从而明确公司服务体验改善和提升的方向。

快速解决客户体验痛点

中国人寿寿险公司认为,做保险服务的初心,就是客户需要什么样的服务,就应该想办法采取对应的措施,直观满足客户的体验需求。截至2021年年底,通过“客户之声”分析,中国人寿寿险公司共梳理出近百个客户最关心的高频体验痛点,基于这些痛点解决了不少客户“急难愁盼”的服务问题。

快速解决客户体验痛点是一项系

统性工作,高效运转的体验管理机制是推进问题解决的有力保障。中国人寿寿险公司制定的“客户之声”体验痛点问题追踪解决机制,采取“一个痛点一个痛点分析、一个痛点落一个解决任务、一个痛点一个痛点解决”的工作思路,充分发挥平台的“指挥棒”作用,引导系统内各单位高效协同、形成合力,推动客户体验痛点快速解决。

现在,客户在体验续期服务时就能享受到添加日历提醒、组合保单合并交费、电子发票一键下载等功能,真正实现了简洁、品质、温暖的线上服务体验。

除了客户提及的在寿险APP等单一服务渠道的服务体验痛点外,中国人寿寿险公司主动挖掘客户在寿险APP、柜面等线上、线下不同服务渠道间衔接不畅的体验痛点问题,梳理出线上不畅、衔接不顺、信息不通、标准不一、响应不够等5大类不同服务渠道间的体验痛点,并积极推动解决。2021年,落地了首批13个跨渠道的

服务体验改善重点项目,解决了95519、柜面等不同渠道重复报案、客户信息变更中断理赔、寿险APP自助借款等高频服务痛点。

打通服务体验“最后一公里”

中国人寿寿险公司将客户满意作为“好服务”的评价标准,制定了体验问题解决成效验证标准。通过匹配痛点问题对应的服务场景,采用客户线上评价问卷形式开展体验痛点解决效果验证,打通了体验管理闭环机制“最后一公里”。

从2019年开始,中国人寿寿险公司加快推进保险服务数字化转型,加强服务创新与优化,制定了运营服务体系三年建设暨卓越服务三年行动,致力于为客户提供“简捷、品质、温暖”的服务。经过三年的建设,中国人寿寿险公司重构了运营服务体系,升级落地了运营服务模式,客户服务效率和服务体验显著提升。(中国人寿宣)

## 中国工商银行安阳分行普惠金融业务 商户贷

中国工商银行安阳分行以“普市井百业,惠烟火万千”为主题,开展商户贷服务活动,坚持服务实体经济,深化“普惠百业 惠万千”小微客户专项活动内涵。

**产品:商户贷**  
商户贷是工行基于客户收单流水,为客户打造的专属融资产品,该产品支持在工行及其他收单机构办理收单业务的客户申请办理。额度最高300万元,贷款期限最长1年。  
**二、产品特点**  
1.支持多类商户  
2.信用贷款,无须抵押  
3.在线申请,快速测额  
4.额度最高300万元,随借随还  
5.年化利率优惠  
**三、申请条件**  
1.申请人为小微企业主或个体工商户,企业主年满18周岁且不超过65周岁,信用状况良好。  
2.经营实体工商登记正常,成立且实际经营1年(含)以上,信用状况良好。  
3.在工行或其他机构办理收单业务,有正常稳定的收单流水。  
4.授信准入模型要求的其他准入条件。  
**四、操作申请**  
企业法定代表人或个体工商户经营者登录工银个人手机银行,依次点击“贷款—小微e贷—我有信用”,客户点击“商户贷”页签,进入“商户贷”产品介绍页面,客户点击“立即申请”,进入“信息填写”页面,填写相关申请信息即可。  
详询工行各营业网点。

ICBC 中国工商银行 安阳分行