

浹畔金融 · 聚焦金融供给侧结构性改革安阳实践

倾心服务 打造便民金融生态

——农行安阳东工支行暖心社保服务两三事

□本报记者 陈振江
通讯员 赵信民 侯瑞生

“没想到社保卡业务这么快就办好了,你们的服务真贴心!”在农行安阳东工支行营业大厅,经常能听到群众这样的称赞。

农行安阳东工支行是我市社保卡客户体量较大、平均客户年龄较大的社保卡发卡网点,也是社保一体化转换过程中农行安阳分行辖内的主力军。在社保卡转换一年多的时间内,农行安阳东工支行严格遵守相关单位及上级行对于社保转化过程中的要求,坚持把客户放在首位、服务至上的原则,急客户之所急、想客户之所想,多次为社保特殊群体客户提供上门延伸服务,努力打造便民金融生态,受到群众广泛好评。

卧床奶奶的称赞

“谢谢你们,这么快就帮我们解决了难题,你们农行的服务态度真好,工作效率真高!”一位常年卧床的老人说。

11月15日中午时分,客户王先生焦头烂额地走进大厅,农行安阳东工支行大堂经理上前接待。一番交流后,他得知王先生的奶奶急需使用社保卡,但因操作失误,卡片已经锁定,而且他的奶奶常年卧床,无法前来网点办理业务。大堂经理了解情况后,首先安抚客户情绪,随后立即与支行负责人联系并转述客户情况。支行负责人以客户为先,考虑到客户急用社保卡的需求,于是放弃吃饭时间,前去为客户进行上门核实,并携带移动终端现场为客户成功解锁社保卡。王先生的奶奶赞扬该支行工作人员的工作效率高、工作态度好。

三次上门换来感激

“我妈妈的社保卡丢了,补办后需要激活,但老人长期住院,无法到网点办理,怎么办?”“别着急,我们可以提供延伸服务,您把地址和联系电话留下,我们会尽快上门服务。”11月17日,一位女客户走进了农行安阳东工支行大厅询问社保卡服务事项。

得知客户情况后,该支行工作人

员利用中午时间,携带移动终端来到医院为客户办理了社保卡金融账户的激活。过了几天,这位女客户又来了:“不好意思啊,我帮妈妈取款,不小心把密码输错了三次,社保卡锁了。”“没问题,我们会尽快上门核实办理密码重置业务。”当天下班后,支行主任和大堂经理再次到医院为老人办理了密码重置业务。又过了几天,还是这位女客户又来了:“太不好意思了,我妈妈的旧社保卡我忘记销掉了,现在上面还有钱呢。”“好的,因为涉及现金业务,需要我们上门核实后取得授权才能办理。”于是,该支行工作人员第三次来到熟悉的医院和病房,取得老人的授权,为老人办理了销卡业务。

三次上门服务让女客户心存感激,她特意买来了水果和饮料表示感谢,被工作人员婉拒了。工作人员说:“这是我们应该做的!”

焦急的老付眉头舒展

老付是一位退休老人,其爱人因脑出血长期卧床,现在有关部门已给

办理一级残疾证,残疾补贴已发放,可社保卡还没激活。焦急的老付拨打了市长热线进行求助。

11月21日,农行安阳东工支行接到转单后,立即与老付取得了联系。考虑到老付焦急的心情,该支行立即协调联系就近的钢城支行前去为客户办理激活手续。钢城支行工作人员携带移动终端上门服务,可是老付的爱人因自身原因无法配合人像采集,现场工作人员立即请示并实施了第二方案,用其爱人授权书形式授权老付进行办理。很快,老付爱人的社保卡被激活了。老付很激动,连声感谢。

在农行安阳东工支行,这样的事还很多。因为网点人员少,业务量大,他们都是利用班后时间或休息时间提供上门服务,但支行网点的员工从无怨言,因为他们知道自己是农行人,代表着农行的形象,擦亮农行服务品牌,用心服务,不断提升客户的认知度、认同感和美誉感是每一位农行人的担当和使命。工作人员纷纷表示,他们将继续努力,全心全意为客户服务,让每一位客户都感受到农行温度。

中国工商银行 首批获得开办 个人养老金业务资格

本报讯 近日,中国银保监会印发《商业银行和理财公司个人养老金业务管理暂行办法》,发布首批开办个人养老金业务的机构名单,中国工商银行成为首批获得个人养老金业务资格的商业银行之一。11月25日,中国工商银行作为首批银行在全国36个个人养老金制度试行地区正式上线个人养老金业务。

据介绍,参加个人养老金,需要先开立个人养老金账户和个人养老金资金账户,这两个账户都是唯一的,且相互对应。客户可在中国工商银行一次性开立上述两个账户,之后可办理资金缴存、产品交易、待遇领取和信息查询等业务,同时可体验养老规划测算、养老资产全视图等服务。

在办理渠道上,客户可以线上通过工行手机银行、“工行服务”微信小程序开立账户,也可以线下通过工行网点智能柜员机、企业批量等渠道办理。

在产品选择上,为给参保人提供种类丰富的优质个人养老金产品,中国工商银行以“运作安全、成熟稳定、标的规范、侧重长期保值”为原则,积极与多家产品和销售机构开展对接,做好产品遴选与发行销售。中国工商银行

已积累了丰富的产品经验,比如在业内首发特定养老储蓄产品,并发行了符合养老储蓄要求的多种期限储蓄产品;积极参与多只养老基金上线和发行,发挥集团优势推出工银瑞信定制养老FOF基金等。

一直以来,中国工商银行在个人养老金领域持续布局,积极发挥在养老保险第一、第二支柱领域的领先优势,为多支柱养老保险体系贡献工行智慧、工行力量。早在2020年即参与人社部个人养老金框架设计,是最早进入并全程参与此项工作筹备的大型银行。经过两年的准备,中国工商银行率先完成个人养老金系统测试验收,并在正式上线前开展内部预约,在系统、制度、服务等方面做好了充分准备。去年1月,中国工商银行在大型银行中首发“工银爱相伴”服务品牌,围绕“管钱、赚钱、花钱、借钱、传承”全周期,推出六大板块20余项服务举措,为客户提供“个人养老资金筹备期”(退休前)和“个人养老金运用期”(退休后)两大阶段养老金融服务,积极打造全周期养老金融服务生态,切实将国家惠民政策落实到金融惠民服务之中。(工行宣)

内黄县农信联社 聚焦场景金融建设 打造“支付环境”新格局



内黄县农信社工作人员深入商场开展金融服务(邵宝铨 摄)

本报讯 今年年初以来,内黄县农信联社致力于以满足多样化场景消费服务需求为着力点,建立银商合作联盟,着力推进“智慧场景金融工程”,推动线上线下金融协调发展。截至9月末,内黄县农信联社累计建设有效金融场景29户,有效场景数量位居全市农信系统首位。

制订方案,确定目标。内黄县农信联社按照市办“智慧场景金融工程”结合实际,制订出了县联社城区、乡镇超市场景金融建设方案,确立了“惠商利民、扫除盲区”的建设目标,提出具体的推进方法和保证措施。与此同时,内黄县农信联社及时分解任务,实行逐月考核、绩效挂钩,充分调动全员开展场景金融建设的积极性。

加强培训,提升能力。内黄县农信联社组建了由网络金融部牵头,各信用社(部)共同参与的智慧场景建设工程营销团队。同时,加强全员特别是客户经理队伍的营销培训和管理考核,多次利用全员培训时间,对制度文件和常见场景营销难点进行反复学习,使得其知产品、懂客户、会营销,着力提升全员业务营销能力。

示范引领,复制铺开。内黄县农信联社先行在城区大型商超进行场景金融建设试点,而后,总结经验,示范带动,复制铺开。通过典型示范、上门服务、引领宣传,各乡镇跟进营销,取得较好成效。

网格推进,便捷服务。在场景应用方面,内黄县农信联社均指定专人负责,并建立工作群,及时高效处理客户遇到的问题,打通了营销拓展障碍。与此同时,他们利用人多人面广关系熟的优势,大力进行线上线下宣传,针对不同场景筛选辖区重点客户,进行针对性的业务营销,形成良好的业务营销氛围。广大商户表示,安装了农信社金融场景应用平台,群众在消费支付时,只要使用手机“扫一扫”,就轻松便捷地完成支付,大大提升了商超服务质效。

百舸争流千帆竞,乘风破浪正远航。作为服务“三农”的主力军,下一步,内黄县农信联社将始终坚守初心,致力于解决百姓难题,全面助力乡村振兴,用良好的服务赢得百姓的信赖,用实际行动践行社会责任,为普惠金融建设作出更大的贡献。

(邵军锋 张瑞东)

交行安阳分行 突击消防检查 筑牢安全防线

本报讯 11月22日晚,交行安阳分行行长潘浩带领班子成员,对辖属5家营业网点及分行办公大楼、机房、加钞间、金库、库房等重点部位、重点环节开展消防安全检查。通过突击检查形式,认真排查存在的问题和薄弱环节,切实守住守牢安全生产底线。

重点检查了灭火器、消火栓、消防主机等消防设施是否完好有效,应急照明、疏散指示标志是否完好无损;空调、照明灯、机具电源等班后是否关闭;易燃易爆品等物品存放保管情况;巡查记录、

预案演练等消防档案;是否存在电源空载、私接电源线、违规使用大功率电器现象等。对检查中发现的安全隐患现场提出整改意见,要求立即整改落实,切实消防火灾风险隐患。

下一步,交行安阳分行将进一步加强安全管理力度,持续加大安全风险隐患排查力度以及增加排查频次,落实重点监管、重点防控、重点整改,坚决堵塞漏洞,坚决防范风险,守住底线,为分行安全运营提供坚实保障。

(汤晓东)

以高质量产品供给守护人民美好生活



图说新闻

“以前来银行办业务,有时候要排很长的队伍,但是现在不一样了,自从有了这个大机器,就不用去柜台排队办业务了,在工作人员的帮助下,来了就能办,速度还快,真是方便啊!”11月25日,在建行林州支行营业大厅刚办完业务的老客户张大爷开心地说。

为减少排队等待时间,提高业务办理效率,建行林州支行营业网点全面引进智慧柜员机,通过一目了然的操作界面,快速反应的操作系统,简单便捷的操作方法,提升了服务水平,提高了客户满意度。(本报记者 陈振江 摄)



作为保险行业“头雁”,中国人寿保险股份有限公司(以下简称中国人寿寿险公司)始终坚持金融工作的政治性、人民性和专业性要求,坚持以客户为中心,坚守保险本源,通过不断加快产品创新步伐,强化资产负债管理,推进保险产品供给端改革,以高质量的多元化产品供给体系守护人民群众美好生活。

近十年来,中国人寿寿险公司累计新开发产品800余款,广泛覆盖了个人客户、法人客户、战略客户群体,现已形成涵盖疾病保障、身故保障、医疗保障、意外伤害保障、养老保障以及面向特定群体、特定区域的多元化产品体系,有效满足广大人民群众个性化、多样化、不断升级的保险需求。

打造保障产品有效供给的信息网络

坚持以客户为中心,中国人寿寿险公司持续强化市场信息网络建设。他们以此及时触媒并挖掘不同客户群体多样化的保险需求。多年来,公司坚持开展市场客户调研项目,直接面向市场客户,通过问卷调查、访谈调研等形式,进行需求信息收集与分析。同时,该公司在产品研发前后端,针对客户需求落地,配套建立了“横向协同、纵向联动、双向互动”的系统互动网络,利用多层网络获取的市场信息,通过定性分析与定量评估,及时把握客户整体需求偏好变化,进一步从细分险种和细分人群等维度,研究市场需求变化趋势与方向,从而结合公司发展战略,研究制定产品配置策略,为产品开发切实落地提供有效保障,更好满足客户需求变化,契合客户差异化的保险保障需求。

以多元产品服务国家战略落地

坚守保险为民的初心使命,中国人寿寿险公司自觉将公司发展融入到服务国家战略目标中,结合积极服务国家战略落地、服务实体经济、服务社会民生等重要工作,不断丰富完善多元化产品供给体系。

践行“健康中国”战略,不断丰富商业健康保险供给,积极参与多层次社会保障体系建设,持续支持城乡居民大病保险、护理保险、地方补充医疗和城市定制型商业医疗保险业务发展。

服务应对人口老龄化战略,积极落实党中央、国务院关于规范发展第三支柱养老保险的重要部署,推动实现税延养老保险业务稳健发展,积极开展专属商业养老保险业务试点。

支持重大区域发展战略,结合监管政策持续深化区域产品开发工作,有序开展产品创新,研发粤港澳大湾区专属重大疾病保险、医疗保险等产品,支持粤港澳大湾区建设。

助力乡村振兴战略,完善涉农保险和乡村振兴保险产品体系,巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接,相继开发“农村小额”“两保一孤”“扶贫保”“三区三州”“扶贫干部”“美好生活”“乡村振兴”等一系列产品。

服务新市民保障工作,针对不同行业人群的职业风险特征,开发“新业态”系列产品、“务工人员”系列产品、“建筑工程”系列产品等。

服务实体经济,针对性提供切实保险保障,为参与“一带一路”项目的客户提供在沿线国家的保险风险转移方案,积极助力抗击疫情,率先推出新冠责任扩展,升级预防接种保险产品,提供疫苗接种后特定异常反应的保险保障。

不断加强全生命周期的产品服务

中国人寿寿险公司不断完善多元化产品体系建设,深耕客户细分需求,力求为人民群众提供全生命周期的保险保障,守护人民美好生活。

少儿客户群方面,持续丰富少儿教育金类、综合保障类、学生儿童系列产品等,结合少儿客户特点提供教育金、身故、疾病等保障。

年轻客户群方面,升级“百万如意行”,开发“守护无忧”等长期意外伤害保障产品,简化疾病责任配置,推出“康宁保”“爱无忧”等保险组合产品,持续丰富定期寿险等保障型产品线,满足年轻客户群各类保障需求。

中青年客户群方面,推出“鑫享未来”“鑫裕尊享”“鑫禧宝(尊享版)”等两全保险和年金保险产品,“国寿福”“尊享福”“惠享福”“福佑相伴”等重疾产品,“尊颐人生”等保险产品组合,满足中青年客户家庭规划及各类保障需求。

老年客户群方面,针对老年人在养老、疾病、意外、医疗等方面的综合性保障需求,助推不同保险产品之间的灵活组合,陆续推出“鑫享福(A/B款)”“鑫瑞年年”等老年客户专属年金保险,提供养老保障;推出“安康逸年”恶性肿瘤疾病保险产品,提供重度恶性肿瘤疾病保障;推出“夕阳红”“夕阳保”“银龄安康”“关爱老年人”等系列产品,提供老年人身故、意外伤害、医疗费用、住院津贴等保险保障。

特定专项保险满足更多个性化保障需求

为满足客户对医疗保障尤其是医学新技术保障的需求,中国人寿寿险公

司积极提供有效降低个人医疗支出的解决方案。

细分保障领域方面,中国人寿寿险公司先后开发了“药无忧”“如E康悦质子重离子(优享版)”“特定疾病海外医疗”等医疗保险产品,为客户提供恶性肿瘤等相关疾病的高额药品费用、质子重离子和高端放疗治疗费用以及海外医疗资源发达地区的特定疾病治疗相关高额保障,深度契合客户的高额医疗费用保障需求。

慢病人群保障方面,该公司不断扩大保障覆盖人群,围绕慢病人群看病就医保障需求,针对性地研发了“肺安宝”“糖安宝”“心无忧特定手术”等医疗保险产品,持续拓展保险保障宽度和深度。

随着人民群众对保险服务需求的不断深化,该公司积极探索“产品+服务”生态建设。在健康险领域,2022年,该公司推出了“爱意康悦”系列医疗保险产品,在为客户提供一般医疗保障、120种重大疾病医疗保障及特定药品、质子重离子和CAR-T医学治疗等先进医疗手段保险保障的基础上,同时为客户配套了包含医疗费用垫付、多学科会诊等在内的多项健康管理服务,为客户提供包含医疗费用补偿和健康管理服务的综合保障。

中国人寿寿险公司表示,将积极贯彻落实党的二十大精神,践行“以人民为中心”发展思想,坚持以服务社会民生福祉和服务社会经济发展为目标,助力健全覆盖全民、统筹城乡、公平统一、安全规范、可持续的多层次社会保障体系,与客户共成长、与社会同进步,以更加多元化的产品供给为人民美好生活保驾护航。

(中国人寿宣)