

农行陕西省分行 深入学习贯彻党的十九届六中全会精神

党的十九届六中全会召开后,农行陕西省分行迅速行动,深入学习贯彻党的十九届六中全会精神。

据悉,农行陕西省分行党委领导班子带头收看党的十九届六中全会精神新闻发布会,随即组织召开党委理论学习中心组集体学习会议,通过“观看直播+轮流领学+重点发言”的方式,结合工作实际,深入交流心得体会,并对学习贯彻党的十九届六中全会精神作了部署。

农行陕西省分行辖属各党组织和广大党员干部积极响应,第一时间组织收听、收看党的十九届六中全会精神直播和公报。农行西安分行要求辖内各级党组织要以党的最新理论指导实践,辖属各党组织相继通过“集中+自学”“线上+线下”相结合的方式,收听收看了会议报道和新闻发布会。农行宝鸡分行组织辖内党组织通过集中学习的方式收听收看了党的十九届六中全会相

关报道,各基层党支部积极组织员工通过“学习强国”APP、电视转播、网络直播等形式学习领会全会精神。

农行陕西省分行全行上下坚持学以致用、用以促学,着力为群众办实事、解难题,提升服务实体经济质效,强化服务“三农”和乡村振兴战略,持续深化改革转型,切实加强金融风险防范,扎实做好年底收官工作。

记者 成英 通讯员 高海霞 安朝阳 李皎

“95519”五个数字背后 是中国人寿20年客户联络服务发展史

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,客户能接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,在1999年~2001年中间,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。此时,中国人寿95519热线应运而生。中国人寿95519客服专线自开通那天起,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达6.6万余通。

过去20年里,中国人寿95519的客服代表们凭着扎实的业务功底、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。

2020年,95519还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还能为老年客户提供42种方言服务。

在后端技术攻克上,中国人寿应用意图识别、自然语言处理、深度学习、多轮对话、知识图谱等5大技术,建设了智能客服管理中台。在这个“大中台”上,95519可以通过中控调度及视频、点选、图文等5维知识形态为35个前端提供智能/智能+人工在线服务。95519的机器人从创建到生效仅需5分钟,问答准确率92%。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。

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,连续十七年荣获“中国最佳客户联络中心”奖项。◎◎
中国人寿供稿

中国人寿寿险APP 获评“2021年度卓越数字应用”

日前,由北京易观智库网络科技有限公司举办的2021易观A10数字峰会在上海拉开帷幕。中国人寿寿险APP以及中国工商银行、中国农业银行、阿里巴巴等100余家机构出席现场活动,通过独立演讲、高端对话等形式,围绕“共享、生态、创新、实践”主题展开交流和探索。

10月28日晚,“数字之光”2021易观之星颁奖盛典隆重举行。该奖项用于表彰在数字经济蓬勃发展进程中守正出新的典范。中国人寿寿险APP首次参与评选,最终荣获“2021年度卓越数字应用”奖项。

作为中国人寿寿险公司面向客户的互联网前端应用,寿险APP坚持“以客户为中心”的产品定位,提升数字化服务能力。2021年2月,中国人寿寿险APP3.0版本正式上线,2021年4月,寿险APP注册用户突破1亿人,到9月底,注册用户数达1.1亿人。今年1~9月,寿险APP平均月活人数817万人,累计服务1.83亿人次,已成为中国人寿面向客户的核心服务平台。◎◎ 中国人寿供稿

兴业银行西安分行积极助力城市基础设施建设

近两年,西安“软实力”不断提升,市民获得感不断增强。与此同时,城市基础设施建设等“硬实力”也显著提升,展现出了古都西安的“另一面”。昆明路快速路西南二环立交项目于去年十一月顺利通车,极大方便了西安市民,特别是城西市民的出行。

据悉,该项目是西安市重点工程,也是西安市首批PPP集中开工项目之

一。该项目的建设和推进离不开资金的支持。在项目初期,兴业银行西安分行就一直跟进,为企业提供全方位的融资方案,寻找合作契机。2021年初,了解到企业项目资金有缺口时,第一时间提供流动资金贷款9000万元用于支持昆明路快速路西南二环立交项目建设的材料采购。

据了解,兴业银行与西安建工市政交通集团从2015年开始建立了长期业

务合作关系。西安建工市政交通集团是西安市具有一定影响力的大型现代化建设集团公司之一,业务范围涵盖市政公用、公路工程、生态治理、水利水电等领域项目施工。近年来,企业按照“市政公用+公路交通+水利生态”的发展战略,广泛参与市场拓展和项目实施,业务版图根植陕西,面向全国,市场触角已延伸至20个省份和地区。记者 成英 整理

远离保险欺诈 切莫以身试法

随着保险的普及,保险欺诈已成为社会上需要重点关注和防范的不法行为。对保险欺诈,大家了解多少呢?保险欺诈有哪些后果?

保险欺诈的类型主要包括保险金欺诈行为、非法经营保险业务类欺诈行为、保险合同欺诈行为等。常见的保险金欺诈行为,主要包括故意虚构保险标的,骗取保险金;编造未曾发生的保险事故、编造虚假的事故原因或者夸大损失程度,骗取保险金;故意造成保险事故,骗取保险金等。

平安人寿陕西分公司特别提醒,根据相关法律法规的规定,实施保险欺诈,将承担刑事或者行政责任。

《刑法》第一百九十八条规定,有下列情形之一,进行保险诈骗活动,数

额较大的,处五年以下有期徒刑或者拘役,并处一万元以上十万元以下罚金;数额巨大或者有其他严重情节的,处五年以上十年以下有期徒刑,并处二万元以上二十万元以下罚金;数额特别巨大或者有其他特别严重情节的,处十年以上有期徒刑,并处二万元以上二十万元以下罚金或者没收财产:(一)投保人故意虚构保险标的,骗取保险金的;(二)投保人、被保险人或者受益人对发生的保险事故编造虚假的原因或者夸大损失的程度,骗取保险金的;(三)投保人、被保险人或者受益人编造未曾发生的保险事故,骗取保险金的;(四)投保人、被保险人故意造成财产损失的保险事故,骗取保险金的;(五)投保人、受益人故意造成被保险人死亡、伤残或者疾病,骗取保险金的。

保险事故的鉴定人、证明人、财产评估人故意提供虚假的证明文件,为他人诈骗提供条件的,以保险诈骗的共犯论处。

《保险法》第一百七十四条规定:投保人、被保险人或者受益人有下列行为之一,进行保险诈骗活动,尚不构成犯罪的,依法给予行政处罚:(一)投保人故意虚构保险标的,骗取保险金的;(二)编造未曾发生的保险事故,或者编造虚假的事故原因或者夸大损失程度,骗取保险金的;(三)故意造成保险事故,骗取保险金的。

保险事故的鉴定人、评估人、证明人故意提供虚假的证明文件,为投保人、被保险人或者受益人进行保险诈骗提供条件的,依照以上规定给予处罚。

平安人寿供稿

 **中国人寿**
CHINA LIFE
相知多年 值得托付

 **中国农业银行**
AGRICULTURAL BANK OF CHINA
个人二手住房按揭贷款
实行资金监管 交易安全方便

咨询热线:87802435