

# 民生银行西安分行荣获 第十四届金融科技“金融数字化转型创新成果奖”

阳光讯(记者 成英)11月3日,由《金融电子化》杂志社、苏州市金融科技协会共同举办的第十四届金融科技奖颁奖典礼在苏州举行。民生银行西安分行荣获第十四届金融科技“金融数字化转型创新成果奖”。

当前,数字技术已成为新的发展引擎,数字经济的蓬勃兴起为数字金融构筑了广阔舞台。本次项目征集环节,在人民银行省市分行、开发性金融机构、政策性银行、银证保等金融机构及科技企业共315家单位报送的815项有效申报项目中,经过初步筛选、初评、复评三个阶段的审核评定,最终评选出16项“推动金融数字化转

型创新奖”、38项“金融数字化转型创新成果奖”等300余项获奖项目。中国金融电子化集团,中国人民银行部分分支机构及所属事业单位,商业银行、保险公司及证券公司等金融机构相关负责人出席了颁奖典礼,共同见证了这一盛况。

本次大赛,民生银行西安分行创新委组织各条线业务部门积极开展项目征集与申报,最终由民生银行西安分行战略客户部、交易银行部、信息科技部及长乐路支行联合上报的《商用车生态链数字搭建服务方案》荣获“金融数字化转型创新成果奖”。民生银行西安分行自2021年开始着力培育陕西

重卡行业生态客群,经过两年多的努力,最终构建了一套完整的重卡行业生态金融体系,该行的金融服务、科技创新从各核心企业本身延伸至上游供应商、下游经销商以及车主个人,同时民生银行西安分行积极推进金融数字化转型,运用了多个生态产品,充分做到全链条式服务,科技赋能成为多场景业务创新模式能够顺利落地的有效途径。

下阶段,民生银行西安分行陕西重卡商用车敏捷团队将持续挖掘客户需求,运用好数字化金融工具,持续丰富产品体系,为生态客群提供多元化金融服务。

## 2023年中国人寿西安分公司 开展多元化消保教育宣传活动

为践行“以人民为中心”的发展思想,持续推动消费者权益保护和金融教育宣传工作,不断提升公众金融风险防范意识,增强消费者的自我保护意识和风险防范能力。2023年,中国人寿西安分公司创建“党建+消保”的工作模式,开展了对内对外、线上线下、形式多样的消保教育宣传活动。

### 一、创建“党建+消保”服务新模式

治国常,利民为本。为积极践行以人民为中心的发展思想,中国人寿西安分公司在全市范围创建“党建+消保”我为群众办实事服务活动,党员同志下沉一线,为群众解决“急难愁盼”问题,全年为身患重疾、行动不便的老年人和残疾人上门办理业务100余次,广泛提升了金融保险消费者的服务感知度。

### 二、开展多元化宣传教育活动

2023年,中国人寿西安分公司以“全心守护 智享消费”为总主题,分阶段多元化开展了系列主题活动,借助“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“6·16客户节”“金融宣传月”“敬老月”等集中教育宣传活动和日常宣传等活动,重点关注“一老一少一新”特殊人群,开展多元化宣教活动,力争为市民营造安全稳定的金融销售环境。

一是集中宣传。2023年共开展“五进入”“佳节游陕西,金融伴你行”“消保小课堂”等活动30余场,通过进社区、进农村、进校园、进企业、进商圈等不同形式的教育宣传活动,向民众宣讲了消费者八项权益,普及了金融投资知识,让人民群众建立了个人信息及合理消费保护意识,赢得了市民的一致好评。

二是日常宣传。在中国人寿西安分公司19家对外营业网点设立消保宣传专区,利用LED屏、张贴宣传海报等形式开展形式多样的宣传活动。活动期间,发放消保宣传资料1万余份,触及消费者约30万人次,发布消保宣传文案、视频68条,并通过华商网等14家主流媒体进行了发布。

### 三、积极提升全员金融消费保护意识

中国人寿已将消保课程纳入了必修课程,通过线上培训实现全员覆盖、全员参与,并结合日常柜面宣导、每周消保答题以及信息安全小课堂、消保之窗等多种形式开展了各类培训。形式多样的活动旨在全面提升全体市民对消费者保护活动的认识和重视,同时也进一步加强了对销售人员服务及合规意识、服务能力的培养与提升。

中国人寿西安分公司将始终坚持“以人民为中心”的发展思想,以提升消费者金融素养、增强金融安全意识、促进市场公平有序为目的,线上线下相结合,向广大金融消费者和市民普及基础金融知识,树立金融为民、金融惠民、金融便民的理念,积极宣传惠及民生的良好做法和成效,展现金融消费者权益保护新担当、新气象,为消费者构筑坚实的金融风险防火墙。  
记者 成英 通讯员 张丹

## 农行延安双拥大道支行为客户挽回百万元损失获赠锦旗

阳光讯(记者 成英 通讯员 徐喜辉 王博)近日,陕西延安市客户某女士将一面印有“业务负责,贴心提醒,阻断转账,挽回损失”的锦旗送至农行延安双拥大道支行,她感激地说道:“太谢谢农行了,要不是你们及时提醒,我这一百多万元都不知道被转到哪里去了。”

据回忆,客户某女士11月2日在农行延安双拥大道支行柜台办理转账业务,后面跟着一名人员,网点主

任孙改娜当时担任大堂经理,上前询问客户转账目的及收款方是否认识,客户表示,转账用途是缴房款。网点主任进一步核实转账信息,发现收款方是个人账户,当即提醒客户缴房款按正常程序应该是缴纳至开发商对公账户。客户身后的销售人员急忙冲在前面,向网点主任解释是各种缴款方式不同,但用途一样。网点主任立即警觉了起来,并建议客户去售楼部再次确认,并提醒客户可能存在诈骗。客户再

次前往售楼部确认后返回网点,对网点主任表示感谢:“多亏了您的提醒,我真遇到诈骗了,这一百多万元的血汗钱要是被骗了,我的损失就无法估量了。”

一面锦旗,一份肯定。锦旗上的寥寥数语承载着荣誉,传达着谢意,寄托着信赖。一直以来,农行“客户至上、始终如一”的企业文化早已深入人心,用最专业的业务能力让客户拥有更好更安全的服务体验是每一位农行人的孜孜追求。

## 出差途中意外受伤 平安人寿急难援助服务护航客户平安返乡

阳光讯(记者 成英)近日,平安人寿咸阳中心支公司收到客户王先生家属送来的一面锦旗,感谢公司迅速响应,提供专业贴心的急难援助服务,帮助孤身在外意外受伤的王先生在34小时内平安返乡。

2023年10月13日,王先生在内蒙古巴彦淖尔市出差期间,下楼梯时不慎踩空,随后前往当地医院,经医生诊断为左侧脚踝骨折,需要尽快手术治疗。手术需要家属签字,王先生便给远在陕西咸阳的家人打电话说明情况,家人知道后非常担心,准备开车前往内蒙古照顾他。

临出发前,家人联系保单服务人员杨苏宁报案,咨询后续理赔事宜。杨苏宁询问详细情况并安抚家属,告知公司为寿险客户提供的急难援助服务中“安

排医疗转运回居住地”项目,可以免费将客户转运回西安进行手术治疗,无需长途跋涉前往内蒙古照顾,听此消息,王先生的家属喜出望外,连连致谢。

10月14日10点,杨苏宁拨打95511客服专线,为客户成功申请急难援助服务。接到报案后,平安救援中心立即启动应急预案,第一时间致电王先生,沟通中详细询问病况后简要说明救援的服务流程,联系其家属沟通送返细节,经过反复协商,结合客户病情,最终确定了“救护车全程+医护陪同”的医疗送返方案,免去多种交通工具切换的烦恼。

10月31日,王先生术后出院,恢复情况良好,对公司的急难援助服务、代理人的专业细心等给予高度评价。11月8日,客户家属专程前往平安人寿咸阳中心支公司向工作人员送上题有“千里护航返乡 急难援助暖人心”的锦旗,再次表达对公司的感谢,一再强调“平安好服务值得客户信赖”。

全球急难援助服务是平安人寿专门为客户提供的增值服务,当客户在国内外短期旅行、出差、探亲时,如遭遇意外伤害或突发疾病等紧急状况,平安人寿援助机构将为客户提供急难援助服务。

