

# 兴业银行西安分行新春金融服务上新 银行网点换新装 金融服务暖人心

阳光讯(记者 成英)“新年快乐,恭喜发财!请问您今天需要办理什么业务?”元旦假期刚过,记者来到兴业银行西安分行,发现银行网点内已经精心装扮上了龙年门贴、吊旗和立牌,喜庆的装扮和银行工作人员热情的问候,让人感受到了浓浓的年味儿。

据了解,兴业银行西安分行各网点均已完成温暖的红色系新年装扮,精心策划的春节系列特色暖心服务也将陆续上新,希望伴着年味儿将有温度的金融服务送入千家万户。

“新的一年,祝您和家人平安健康、幸福吉祥、事事如意!”兴业银行西安枫林绿洲支行的营业厅主任戴玮正在认真地写着一张贺卡,“我们为支行客户准备了新春贺卡,寄送到全国各

地,贺卡虽小,但却是手写的一份心意,希望这张红彤彤的小卡片能将我们的温暖与祝福传递给客户。”

春节将至,市民兑换新钞零钞的需求大增。“今天来换了5000元新钞,昨天家里人预约好,派我今年早早来换压岁钱,柜台小姑娘几分钟就帮我换好了,大堂小姑娘还送我一套新春福包,新春红包包装新钞,小孩子该高兴了。”宋大姐在兴业银行西安分行曲江支行开心地换好了新钞。

据悉,自元旦起,兴业银行西安分行各网点每日为客户准备了充足的新钞,以供客户兑换,并可提前预约,免得客户多跑路,细致体贴的金融服务赢得了客户好评。

在为市民提供优质便利的兑换新

钞服务的同时,兴业银行西安分行还不断提升现金服务水平,摸排商户现金收付情况,有针对性地提供上门现金服务。

京小盒门店消费主力以老年人为主,零钞兑换问题一直是京小盒亟待解决的难题。兴业银行西安分行通过走访调研,以京小盒门店与本行网点分布相结合,线上定期汇总,线下灵活小量多次兑换,既减轻了企业大批量存放零钞的不便,又做到了各门店随时有零钞找零。

兴业银行西安分行将始终把服务实体经济和服务人民群众作为新春金融服务保障的出发点和落脚点,“以客户为中心”,想办法、出实招,多措并举让三秦人民过一个暖心的快乐年。

## 新华保险全面开展“睡眠保单”清理

阳光讯(记者 成英)自国家金融监管总局下发《关于开展人身保险“睡眠保单”清理专项工作的通知》以来,新华保险高度重视,全面启动“睡眠保单”清理专项工作。截至目前,新华保险已累计给付4.6亿元满期金,退还失效保单现金价值2.8亿元,支持失效保单复效1.2万件,累计复效保单保额50亿元。

据悉,新华保险通过多种渠道广泛告知和提示客户,采用集中短信通知方式,快速、精准触达100余万“睡眠保单”客户,对于确实无法取得联系的

客户,新华保险借助地方政府、公安户籍中心、村委会等外部力量,进一步查找并获取客户联系方式,直至取得联系并通知到位。

在政策服务支持方面,新华保险一方面利用公司掌上新华APP提供在线领取、在线复效、在线退保业务;另一方面,推出失效2年内免息复效,5年内可复效的服务政策。此外,公司保单服务人员为客户提供跟进式服务支持,在为客户提供领取服务的基础上,同步为客户开展二次检视保单保障,

激活客户保险保障。

对于客户关心的查询和领取问题,新华保险提供了多种查询和领取方式。客户可通过“金事通”APP的“睡眠保单模块”查询相关信息;可拨打新华保险全国统一服务热线95567咨询并确认;或到新华保险遍布全国的客户服务中心咨询柜面服务人员。客户收到“睡眠保单”领取通知后,可通过登录掌上新华APP自助办理满期金领取或复效业务,也可选择联系公司保单服务人员或拨打服务热线95567协助办理。

## 民生银行西安分行不断优化金融服务 多措并举强化金融消费者权益保护

阳光讯(记者 成英)为切实维护金融市场秩序,保障金融消费者合法权益,近年来,民生银行西安分行在消费者权益保护工作中,积极贯彻落实“枫桥经验”,以此推动和优化金融服务,增强消费者信任度,构建和谐金融环境。

民生银行西安分行通过借鉴和实践“枫桥经验”,努力实现矛盾纠纷的基层化解、前端预防和即时处理。

一是强化前端服务,预防消费纠

纷。该行通过提升服务质量,完善金融产品,确保信息透明,主动向消费者普及金融知识,从源头上减少纠纷发生。

二是建立快速响应机制,即时处理消费投诉。该行建立了消费者投诉处理快速响应机制,一旦接到消费者投诉,即刻启动快速响应机制,通过在线客服、消保电话专线等多种渠道,确保消费者的声音能够被快速听取和处理。

三是依托属地纠纷调解组织,推动矛盾在基层化解。该行与陕西金融消费纠纷调解中心、陕西银行业金融消费纠纷调解工作委员会建立纠纷调解机制,切实将金融纠纷多元化解机制贯彻运用到消费者纠纷化解过程中。

四是积极响应监管政策,与属地监管机构保持密切沟通和协作。该行通过定期报告、联合调查等方式,确保消费者权益保护工作的透明和有效。

## 中国人寿寿险公司深化产品与服务 助力完善老龄人群风险保障体系

中国人寿寿险公司以满足人民群众日益增长的养老金融和服务需求为出发点和立足点,积极参与国家应对人口老龄化有关工作,在老年人意外伤害保险、第三支柱养老保障体系建设和个人养老金业务等方面积极探索,致力于在完善国家养老保障体系建设中发挥更大作用。

近年来,中国人寿寿险公司为广大老龄人群提供涵盖意外身故、意外伤残、意外骨折、意外医疗费用补偿、意外住院津贴等责任的全方位保险保障,满足老龄人口的保险保障需求,进一步提高老年人的抗风险能力。

中国人寿寿险公司各级机构还结合地方特色,开展了丰富多彩的公益活动,如老龄春晚、大型义诊等。

中国人寿寿险公司还建立了老年人保险专职服务队伍,为老年人提供日常咨询和指导;构筑民生保险服务平台,方便老百姓了解保险功能,享受简便办理投保缴费、出险报案、理赔回访等服务;设立“老年人保险理赔绿色通道”,确保快速受理、快速查勘、快速理赔,让出险老年人快速得到经济补偿,让民生保险的惠民效应得到充分释放。

数据显示,2022年,中国人寿寿险公司承保的老龄业务覆盖约5500万人次,为老龄人口提供超过3万亿元的保障金额。

在个人养老金业务方面,国寿鑫享宝专属商业养老保险获准成为行业首批个人养老金产品,行业首批完成中银保信系统验收,行业内首家上线个人养老金专区。截至2023年9月30日,中国人寿寿险公司个人养老金业务累计出单6.42万件,为近5万名客户提供个人养老金保险产品与服务。

除了养老产品供给之外,中国人寿寿险公司还与30多家地方政府、60多家大型企业建立战略合作关系,大健康大养老基金战略性布局健康养老赛道龙头企业50多家,为客户提供覆盖保险、医疗、健康、养老的综合性解决方案。

中国人寿寿险公司副总裁杨红在2023年开放日上表示,公司已经启动布局的养老项目有14个,覆盖13个城市。自2023年公司养老生态战略明确后,养老项目推进速度加快,新增7个机构养老项目,并在5家城市开展居家养老服务的试点活动。到“十四五”末,公司计划在全国约30个城市形成养老服务供给能力,远期将根据市场和客户需求变化滚动式调整养老项目城市规划布局。

目前,中国人寿寿险公司的健康养老生态工程已进入落地实施阶段。下一步,中国人寿寿险公司将进一步深化保险产品与服务的融合,将更多养老服务场景融入相关产品设计,丰富养老保险产品供给,积极推广符合老年人特点的各类产品,创新优化适老服务,提升保险产品和保险服务竞争优势,更好地满足老龄人群个性化、多样化、不断升级的养老保险保障需求,提升老龄人群意外伤害保障水平,为完善老龄人群风险保障体系建设贡献保险力量。

此外,中国人寿寿险公司将加快“保险+养老”业务生态布局,率先在20个重点城市快速形成健康养老服务供给能力。中国人寿寿险公司打造“产品——服务——支付”的闭环,推动公司由风险补偿向风险全链条管理转变,使公司成为助力健全社会保障体系、增进民生福祉、提高人民生活品质的重要力量。◎◎

中国人寿供稿

