



当老龄化遇到智能化 晋江银行业服务悄然升级

第七次全国人口普查数据显示,我国60岁及以上人口为2.64亿人,占比达18.7%。与此同时,银行业金融创新不断提速,智能化时代已经到来。一边是老龄化加速到来,一边是金融科技日新月异,当老龄化遇到智能化,不少老年人正面临着数字化鸿沟,产生了一系列亟待解决的问题。晋江银行业是如何做的呢?

本报记者 陈荣汉

第一招▶ 上门服务 最快速度解决难题

“没想到晋江农商银行的工作人员能够专程为我上门来办理业务,真是辛苦了!”89岁高龄且腿脚不便的蔡奶奶感激地说道。晋江农商银行的客户蔡奶奶患病入院,急需手术,虽然有银行里的定期存款,但因时间久远,密码已遗忘,由于患病行动不便,无法亲自至网点办理密码挂失及改密,面临着“无钱医治”的窘境。蔡奶奶的家属无奈来到该行求助,询问能否代办定期存款密码挂失及改密业务。

经多方了解事情经过后,这一特殊情况引起了该行的高度重视。为了用最快的速度把“救命钱”送到老人手里,该行迅速开启“救火行动”,立即派遣两名工作人员利用午休时间上门服务,驱车赶往医院为其核实密码挂失及改密委托代理情况,核实情况后携代理人返回网点办理密码挂失、改密及支取业务。

无独有偶。农业银行晋江永和支行的小伙伴也曾驱车十几公里,为大腿骨折行动不便的老人办理密码挂失重置手续,受到老人的连连好评。

事实上,目前不少银行在合规的前提下,以老年人金融需求为出发点,积极为出行不便的老年人提供基础性的金融服务,如开卡、账户挂失、密码修改等。同时,一些银行也加大网点铺设,让金融服务离老年人更近一些。以晋江农商银行为例,该行已在晋江诸多村委会、小卖部、卫生所等交通便捷、人流密集的场所布设了143个金融服务便民点,支持银行卡取现、修改密码、缴纳水电费、通信费等服务,实现金融服务村村通、零距离,进一步优化老年客户服务体验。

第二招▶ “修炼内功” 网点服务日益完善

如今,走进各个银行机构的网点,都能发现一个便民服务区,其中不乏老花眼镜、应急药品、轮椅等老年人经常能使用到的物品,这些暖心服务,已成为不少银行的标配。

“现在来网点的,老年人其实占了不少比例,他们对于电子化的金融服务比较不熟悉,因此还是要经常来网点办理业务。”某股份制银行综合部工作人员尤女士说道,“因此我们针对老年人的需求,为其配备了一些物件,也会安排一些人员专门引导,以顺利办理业务。”

在建设银行晋江分行,该行除了在厅堂服务不断升级之外,还借助“劳动者港湾”为载体,为老年人开展了丰富多彩的活动。在晋江农商银行,该行在全辖各营业网点逐步推广布设“晚霞驿站”,打造“老年人支付服务”示范银行。

厅堂服务不止于“看得见”的服务,目前,不少银行针对老年人的智能化需求,推出了老年版手机银行,在界面上进行精



第三招▶ 延伸半径 开展各类宣传活动

即便在金融智能化不断升级的当下,面对面的金融服务仍是适老金融服务中最高效的方式。因此,除了特定的上门提供金融服务之外,不少银行也主动出击,延伸服务半径,创新推出各种敬老金融服务,举办各种金融知识宣传活动。

民生银行每年组织志愿者开展“金融消费者权益保护日”“金融知识课堂”等活动,举办反假币、反洗钱、防范电信诈骗等金融知识宣讲讲座,免费发放防诈骗、反洗钱等宣传手册,为老人客户普及金融基础知识进行金融知识宣传,帮助老年人提升防骗反诈意识,切实保护老年消费者的合法权益。在提高敬老服务质量的同时,该行还将助老公益行动融入日常工作,以传统节日为契机,开展了多个活动。如民生银行内坑小微支行的工作人员在网点组织开展“暖心义剪”活动,免费为周边的老人家提供理发、刮胡须等爱心服务,将该行的爱心进行传递。

《理财周刊》合作机构

中国建设银行
China Construction Bank
晋江分行

助力乡村振兴 建设美好生活
详情请咨询建行各营业网点

晋江农商银行 晋江四通

要贷款 就找晋江农商银行

申贷(监督)热线
82096336

中华保险
CHINA INSURANCE

车险投保找哪家公司? 共享自助中华“行”
详情咨询: 0595-88111183

建行晋江分行 传达学习贯彻党的十九届六中全会精神

近日,建行晋江分行党委书记、行长潘汉彬主持召开党委(扩大)会,传达学习贯彻党的十九届六中全会精神,分行本部党员领导干部参加学习。

会议学习了《中国共产党第十九届中央委员会第六次全体会议公报》,并就深入学习贯彻党的十九届六中全会精神提出具体要求。一是要将学习贯彻十九届六中全会精神作为当前和今后一个时期的一项重要政治任务,切实提高思想认识。二是在学习十九届六中全会精神过程中要结合晋江分行的实际做好传达贯彻落实,持续增强“三个能力”,融合推进“三大战略”,以新金融实践推进高质量发展,谱写“晋江经验”在晋江分行的新篇章。三是在学习过程中要不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、坚决做到“两个维护”,始终在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。要以学促行,把六中全会精神贯彻落实到各项工作中,以优异的成绩迎接党的二十大召开。四是要加强宣传,通过制定学习计划、编制相关会议精神对全会精神进行再宣传、再传导、再贯彻,切实把党的十九届六中全会精神学深学透。

青春逢盛世 奋斗正当时 ——记2021福建省“十大杰出金融青年”陈善源

青春有梦,不负韶华。中国人寿晋江支公司党支部书记、经理陈善源的带领下,以党建促发展,以改革为动力,以打造“全国保险综合实力第一县”“全国科技营销第一县”为奋斗目标,践行中国人寿“双成”核心理念,发扬“爱拼敢赢,永争第一”的国寿晋江精神,开启了“重振国寿”新征程,取得了抗击疫情和业务发展的双胜利。

从实干出发,向深处扎根。自2003年8月入职中国人寿以来,陈善源从普通内勤员工做起,成长为中国人寿全国系统最大县(市)支公司领头雁,他改革创新勇于担当,推动公司高质量发展,使晋江国寿成为“深耕县域保险,助推乡村振兴”的发展样本。勤勉的工作,良好的业绩,让各种荣誉也不期而至。陈善源先后荣膺中国人寿总公司“优秀营销管理干部”、福建省分公司“优秀共产党员”、福建省金融工会“五一劳动奖章”、福建省“十大杰出金融青年”等称号。

本报记者 陈荣汉 通讯员 刘毅

01 唱响“爱拼敢赢” 勇夺全国第一

翻开陈善源的履历,他从一个最普通的柜员干起,历任职场内勤、组训、区部经理、部门经理、分管副经理,再到任职晋江支公司党支部书记、经理主持全面工作,在各个工作岗位上都做出了优异成绩,是中国人寿基层公司成长起来的年轻管理干部。

陈善源有一个“黑牛”称谓,缘起于早期职场组训任上,因为整天埋头苦干,不知疲倦,有一股不服输、不达目的不罢休的“牛劲”。不管是刮风下雨,还是烈焰当空,他陪同营销员拜访签单,从不遮阳打伞,久之皮肤黝黑,伙伴们亲切地送他外号——黑牛。在领导和同事眼里,黑牛不只是苦干,更有一种犟子牛、拓荒牛、老黄牛的精神,不屈不挠,顽强坚韧,实干笃行,一路成长。

以实干为舟,以奋斗做桨。陈善源深知,干事业除了要有方向有目标,还要有强大的执行力。他亲自参与制定了晋江国寿的行动纲领:“党建护航,文化引领,队伍驱动,创新促进,科技服务,深耕县域,转型发展”。

唱响“爱拼敢赢”,陈善源率领晋江国寿勇夺全国第一,交出了一份满意答卷。2020年,陈善源率领晋江国寿强化疫情防控,推行线上展业,实现逆势发展,全年实现总保费收入18.16亿元,比增20%,在全国系统实力、成长“双百强”县域竞赛中勇夺第一名,各项经营指标率先在全省系统达成机构晋级“四升三”目标。2021年一季度,晋江国寿又以“十开十红”的战绩继续领跑全省,在系统内外打响了晋江国寿品牌,创造了八闽晋江速度,积累了国寿晋江经验。



02 党建护航发展 文化提升品牌

中国人寿发展的根本是人才,关键是党建,这是国有金融企业最大的底气和优势。

陈善源致力于把晋江国寿建设成为“党建引领型、价值优先型、科技驱动型、服务卓越型”企业。坚持以党建强队伍促发展,强化一岗双责,强化制约监督。在全国系统首创成立了营销员功能型党支部,为晋江130名营销员党员安好第二个家,营销员党员可根据时间和地域灵活选择参加公司或社区支部会议及活动,过好组织生活。

陈善源带领晋江国寿进行了有益的探索,在队伍中植入“使命、责任、价值、荣誉”的文化基因,增强精神的力量,丰富品牌的文化内涵。加强企业文化修炼,运用载体融合、项目驱动,强化队伍“最强精英、最强团队、最强科技”的先锋意识,培育感恩文化、拼搏文化、执行文化、速度文化与和谐文化,为职场赋能,促进人才队伍成长,丰富了企业文化和国寿品牌的内涵。

晋江作为总公司选定的县支“一把手”人才培养基地,多年来,先后有来自全国20多个省市的国寿学员来晋江人才基地跟班学习,为晋江带来了“鲑鱼效应”。为加快人才队伍的成长,陈善源从制度入手,以目标引导,创建人才成长的长效机制,坚持把骨干发展成党员,把党员培养成骨干,优化人才队伍结构,加大人才培养投入,营造人才脱颖而出的成长环境,建立了一支经过市场洗礼、善于连续作战、敢打硬仗胜仗的铁血队伍。

03 深耕县域保险 助推乡村振兴

心中有信念,行动有方向。陈善源以打造“全国保险综合实力第一县”“全国科技营销第一县”为奋斗目标,加强“大美县域 幸福乡村”建设,创建一批全国百强乡镇示范典型。

陈善源深知发展好县域保险,扎根一方地域,服务一方百姓,责任重大。为了服务好侨乡民众,帮助解决乡村人员就业问题,提高保险的密度和密度,使更多的人享有保险保障,是保险业助力乡村振兴最现实的路径。晋江支公司在线建设布局时,充分考虑到了深耕县域保险,助推乡村振兴的现实需求,推出了“镇镇有网点,村村有专员,服务在身边”的经营理念,公司要求每一行政村或社区力争招募一名村委会和社区干部为营销员,每一个自然村必须确保招募至少2名营销员,一旦客户有任何服务需求,营销员务必在第一时间赶到客户家中提供服务建议和解决方案。

截至今年8月份,晋江国寿网点建设已覆盖全市6个街道13个镇,已建成营销职场43个,近5000名营销员及其家庭背后的资源,正在为“社区保险服务,国寿在您身边”注入新的内涵,送保险进社区、进乡村,为侨乡民众织就了全覆盖无死角的保险服务网络。

04 不断提升科技赋能

客户是企业的核心资源,为客户创造价值是企业生存发展的根基。晋江国寿在各镇、各村中构筑网格化的服务体系,推动三十多项服务权限下放,解决客户服务“最后一公里”的问题。

经过深入调研,陈善源在全市9个乡镇网点设置“柜面服务延伸”试点的基础上,将柜面一体化终端配置到更多网点,实现科技应用,变革流程,前端多点受理,省级集中

处理,总部智能运营落地应用的服务新模式。

为了贯彻落实总公司“科技国寿”战略决策,陈善源以晋江公司作为全国数字化自主经营体系试点单位为契机,加大对云助理、云视频、国寿E店、国寿App等科技应用推广,以科技国寿推动转型升级,提高服务品质,提升客户满意度。运用“科技国寿”赋能线上展业工具,开展线上远程展业操作。

05 展现央企社会责任

陈善源勇于担当作为,不仅体现在公司发展上,还体现在服务民生上。

一直以来,晋江支公司就有把民生工程当作扶贫工作抓好抓实的传统。2020年,陈善源带领晋江公司连续竞标成为晋江市三项民生工程投保业务的服务商;设立专项扶贫资金30万元资助计生家庭“二女户”大学生完成学

业;为全市70周岁及以上老人提供意外伤害保险;与公益团队一起开展为留守儿童爱心捐赠和国寿“朗朗书声”等互动交流。积极组织参加晋江市“金融节”等各类金融活动,推广普惠金融,主动服务小微企业,上门开展金融咨询服务,并通过保单借款,解决小微企业资金流短缺问题。

中国人寿寿险 推出国寿鑫裕尊享年金保险

近年来,中国人寿不断优化产品设计,丰富产品供给,持续为人民美好生活提供有速度、有温度的保险保障。为满足社会大众日益多元的保险保障需求,近期,中国人寿寿险公司推出国寿鑫裕尊享年金保险。该保险产品能够为符合条件的客户给付特别生存金、年金、满期保险金,同时为客户提供身故保障,可帮助客户灵活规划中长期资金,尊享悠然人生。

国寿鑫裕尊享年金保险产品自合同生效年满五个保单年度后的首个年生效对应日起,至合同生效年满十个保单年度后的首个年生效对应日前,若被保险人生存至合同的年生效对应日,可按照合同约定领取特别生存金。

该保险产品自合同生效年满十个保单年度后的首个年生效对应日起,至合同保险期间届满前,若被保险人生存至合同的年生效对应日,可按照合同约定,每年按合同基本保险金额的100%领取年金。持续的年金领取,让生活规划更加灵活。

被保险人生存至合同保险期间届满的年生效对应日,合同终止,可按合同基本保险金额的200%领取满期保险金。满期领取,幸福生活无忧。

该保险产品涵盖身故保障,若被保险人生存至合同生效年满十个保单年度后的首个年生效对应日前身故,合同终止,公司按合同所交保险费(不计利息)给付身故保险金;若被保险人生存至合同生效年满十个保单年度后的首个年生效对应日起身故,合同终止,公司按合同未领取的年金和满期保险金之和给付身故保险金。一份保单,一份责任,一份关爱,因爱而生,为爱流传。

(本文内容仅供参考,具体以《国寿鑫裕尊享年金保险利益条款》和《中国人寿保险股份有限公司个人保险基本条款》为准。详情请咨询中国人寿客户服务热线95519或到当地中国人寿寿险公司营业网点咨询。)