



财富

理财 点亮 生活



扫二维码关注无锡头条、快报无锡微博，参加活动将有机会获得丰厚奖品。

24小时读者热线：96666
责编：程亮 组版：滕爱花

现代快报+
2022.2.17 星期四

B?

持续推进数字化转型,加强服务创新与优化

中国人寿寿险:让客户畅享便捷智能服务

“加快数字化发展”作为国家十四五规划和2035年远景规划的重要内容,代表着当下与未来的发展方向和重点。中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)作为一家具有七十多年发展历史、年保费收入超六千亿元的国有控股金融保险企业,要在新发展阶段,贯彻新发展理念、构建新发展格局、实现高质量发展,数字化转型是必由之路。

近年来,中国人寿寿险公司坚持“以客户为中心”的理念,持续推进保险服务数字化转型,加强服务创新与优化,致力于打造“简捷、品质、温暖”的客户服务品牌。

以人为本,让服务更贴心、暖心

从客户需求出发,中国人寿寿险公司用真诚和匠心打磨服务细节,用数字运营温暖客户体验。

打破数字鸿沟,关爱老年客群。锚定老年客户服务痛点,中国人寿寿险公司统筹推进5类10项服务适老化建设,在行业率先为老年客户打造“一声直达,一键接入,一线即通”的95519数字化专线绿色通道,率先推出寿险App尊老模式,创新推广“长者来电优先接听”“长者临柜专属陪同”“特殊客户上门陪”等服务项目,系列服务举措累计服务老年客户1066万人次。

数字跑路,搭建精准保险服务场景

强化内部系统间连接与协同,中国人寿寿险公司不断提升服务办理精度与效率,致力于让数据多跑路、百姓少跑腿。

统一中国人寿联络中心服务。实现国寿集团3个板块、境内境外、9家子公司间95519电话无感知转接,5万综金型语料实现AI导航准

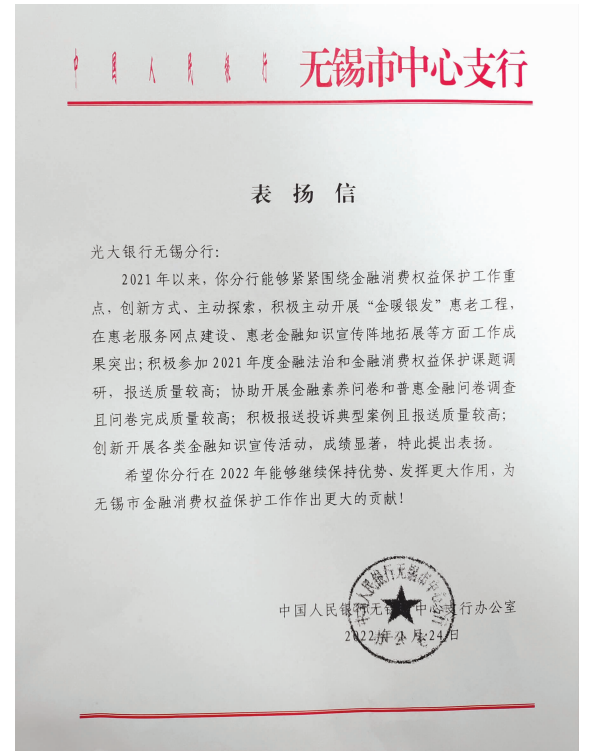
确率91%,传输3类64种数据,确保服务接续。让客户拨打95519即可享受“号码只拨1次、语音只听1次、需求只说1次”的便捷服务,在集团窗口享受“集团-子公司”的“智能-人工”接续服务。

融合科技,让客户畅享便捷智能服务

创新智能化服务工具,打破传统时间、空间限制,拓展服务触达,向客户供给超预期服务感知。

互联网平台服务连通能力持续提升。中国人寿寿险App持续提升产品交易管理、健康管理运营、服务定制管理、服务供给开放、数据连通整合5大平台能力,实现App与微信及微信小程序间一体化用户认证。截至2021年底,中国人寿寿险App注册用户超1.12亿,同比提升21%,月活超814万,同比提升18%,全年线上服务超2.26亿人次。

光大银行无锡分行消保工作获人行肯定



近日,光大银行无锡分行收到中国人民银行无锡市中心支行的表扬信,分行2021年紧密围绕金融消费者权益保护工作重点,在惠老、调研、案例及宣教活动取得的成绩受到肯定。这是该行首次获得当地人行书面表扬。光大银行无锡分行将坚定践

行“管理财富 服务民生”的使命,在监管评级的关键时机,继续保持优势,为金融消费者权益保护工作作出更大贡献。

光大银行无锡分行 饶俊祥 文/图
Bank 中国光大银行
无锡分行

无锡工行:做您寒冬里的那抹暖阳

践行金融为民、金融利民、金融惠民、金融安民使命,持续深化江苏特色金融知识宣教品牌建设,无锡工行组织辖内营业机构持续开展“暖阳行动”。该活动以消费者权益保护办公室为牵头部门,“全行一盘棋、分工不分家”,取得了预期效果。

立足网点,感恩有你。无锡工行辖内一百余家网点充分利用布设的电子屏向到店客群集中轮播主题宣传片,大厅醒目位置摆放了“暖阳行动”宣传海报,投放足量宣传折页,各营业网点还设置文明引导员,在做好客户日常服务的同时,向大家普及个人信息保护、支付安全、反洗钱、理财、金融网络安全等各类金融知识。

各营业机构进一步完善服务设施设备,“工行驿站”更是温馨小家,微波炉加热、上网、手机充电、热水等服务便捷实用,让寒冷的户外工作者有一片温暖的落脚点。驿站站长也会主动贴近一线工作者,倒上一杯情意浓浓的热茶,送上新年问候与金融知识。

公益先行,金暖锡城。该行组织辖内支行组建关爱小分队,开展关爱主题公益活动,提高“暖阳行动”的覆盖面。

为丰富少年儿童的金融知识,各支行纷纷组织活动。惠山支行联合当地幼儿园,请小朋友走进银行



驿站站长为户外工作者们倒茶 工商银行供图

玩起角色扮演,关爱小分队在一旁引导和讲解,穿插普及常见的金融诈骗手段及防范措施。

各关爱小分队还走进社区居家养老服务站惠老助老。江阴支行走进夕阳红老年社区,献上节日的问候和祝福。不少老年居民表示“现在手机App太复杂了”“点来点去的不知道点的啥”,关爱小分队对这些问题一一耐心解释,详细演示,引导有工行卡用户下载使用工行老年客户幸福生活版手机银行,介绍95588老年客群优先专线等助老专属服务,同时提示老年注意金融风险防范。

立体宣传,有机联动。该行还

围绕“暖阳”主题,多渠道开展宣传,各支行青年员工主动“上阵”,制作美篇、H5、微视频、长图等新型作品,通过微信公众号、微信群组、新闻媒体等渠道向外传播,与线下暖阳行动形成有机联动。

自“暖阳行动”活动以来,无锡工行组织宣传活动50次,举办讲座次数30次,发放宣传资料5000份,受众老年客户量2500人次。接下来,无锡工行将继续提升惠老助老服务水平,给社会大众带来更多金融服务获得感。

孙明



中信银行无锡分行发放首笔科创e贷

仅用10分钟,省级“专精特新”企业——无锡英罗唯森科技有限公司财务人员就通过中信银行最新推出的线上产品科创e贷成功申请普惠贷款500万元并顺利提款。据悉,这也是中信银行为“专精特新”企业拓宽融资新渠道后,中信银行南京分行辖内落地的首笔科创e贷业务。

无锡英罗唯森科技有限公司成立于2014年,是集防腐蚀设备系统研发、生产、销售、服务的省级“专精特新”企业。去年底,中信银行无锡分行客户经理了解到该企业对贷款使用周期短、频率高、期望通过手续

快捷的“短频快”产品解决融资需求后,立即推荐了“科创e贷”。

“这款产品简直就是我们公司量身定做!”在全面了解“科创e贷”后,无锡英罗唯森实际控制人王女士赞不绝口,欣然成为该行“科创e贷”首个体验者。“科创e贷”是中信银行针对“专精特新”等科技创新型企业推出的全线上、纯信用产品,单户最高贷款额度可达1000万元,授信期限不超过一年,可在线开通,线上发起贷款申请,自动审批额度,在线签署电子合同,按需线上自助提款,支持随借随还。

近年来,中信银行无锡分行积极响应国家创新发展战略,依托智能化信贷工厂,构建科创智能风控体系,为“专精特新”等科技创新型企业提供的全线上、纯信用、随借随还专属金融服务,实现了对优质科创小微企业的高效支持和有效覆盖。下一步,该行将继续为无锡科创小微企业提供覆盖全生命周期的金融生态支持,深度赋能“无锡智造”的转型升级和高质量发展。



国联人寿喜提“金蝉奖”年度寿险公司奖

由中国经济传媒协会、华夏时报主办的“金融助推高质量发展”华夏机构投资者年会暨第十四届中国经济媒体高层峰会成功举行。凭借在寿险领域的突出表现,国联人寿首次荣获金蝉奖“年度寿险公司”奖项。

2021年,国联人寿坚持“专业与价值”的发展定位,贯彻“价值成长,均衡发展”的经营方针,全年实现保险业务收入34.61亿元,同比增长71%。其中新单保费收入27.59亿元,同比增长79%。

在价值业务快速成长的同时,国联人寿坚持为客户提供全方位、全覆盖、高品质的服务体验,结合健康医疗战略及市场“互联网+医疗健康”布局,在聚焦“产品+服务”的基础上,秉承“关爱健康·乐

享生活”的全新理念,围绕客户“医、食、住、行、玩”,打造了“悦享·国联”客户服务生态圈;创建全程陪护式理赔服务体系,打造国联“快易赔”理赔服务品牌,推出六大理赔服务举措,使理赔更简单,服务更贴心,致力于为客户提供温暖的理赔服务体验;同时,以数字化转型为依托,引进自动化、AI和视频技术,开发落地“国联E保”平台有效赋能业务发展。

金蝉奖由华夏时报在2007年发起,评选范围包括银行、保险、基金等领域,是金融业较具影响力的奖项之一,至今已连续举办十四届。



邮储银行无锡市分行开展元宵喜乐活动

为进一步丰富干部职工的文化生活,弘扬传统民俗文化,邮储银行无锡市分行于2月15日举办“浓浓情意送温暖 元宵喜乐创佳绩”活动。

2月15日上午,邮储银行无锡市分行工会联合党建工作部将节日汤圆送至辖内各二级支行。市分行本部和各支行挂出几

十条谜面,既有紧扣时政热点和党建廉政特色的红色主题,也不乏贺新年、闹元宵等欢乐祥和的内容,员工们兴趣盎然地上阵“射虎”。大家还体验了春秋战国时期的射礼——投壶,员工们热情高涨,每投中一个都迎来一阵喝彩……

朱小清

