

太平人寿

两地联动 助患儿重获“心”生

近日,太平人寿日照中心支公司为心脏病患儿理赔45万余元。

据悉,2016年,王先生的小女儿涵涵出生了。为了给女儿更全面的保障,王先生在太平人寿为女儿购买了40万保额的重疾险和一份医疗险。

近期,涵涵因心脏二尖瓣重度闭合不全入院,为了得到更好的诊治,王先生带着孩子前往北京进行治疗,除了心疼女儿,每天的医疗账单也让王先生倍感压力。一筹莫展之时,王先生记起曾经给涵涵购买的保险,便联系了太平人寿日照中心支公司的工作人员进行咨询。工作人员了解后,第一时间与太平人寿北京分公司工作人员协调展开理赔调查工作,主动帮助王先生在异地收集整理材料。经两地联动调查,45万余元理赔金成功汇入王先生银行账户。

刘凯 王丽娜

平安人寿济宁中支

开展消费者权益宣教活动

为全力维护消费者合法权益,强化金融消费者教育工作,平安人寿济宁中心支公司于3月14日至3月20日期间开展“3·15”消费者权益保护教育宣传月活动,围绕“共促消费公平,共享数字金融”活动主题,引导金融消费者全面了解自身权益,享受更加平等、便捷的金融基础服务。

平安人寿济宁中心支公司员工走进社区、广场等,通过宣传折页、现场讲解等形式向广大消费者普及宣传金融知识,反洗钱知识,引导消费者防范电信诈骗、养老骗局、非法借款等高风险金融。同时,在门店设立消保宣教专区,通过张贴海报、播放LED滚动屏、摆放相关宣传折页的方式宣传相关金融知识。该公司开设特殊人群服务绿色通道,智能服务与人性化关怀相结合,提高客户业务办理时效,提升客户满意度。

崔培娜

新华保险

获评“客户服务典型案例”

近日,2022中国银行业保险业服务创新峰会在广州举行。本次峰会以“金融有温度 服务更贴心”为主题,围绕通过数字技术升级服务模式展开了深入讨论,同时峰会权威发布2021年度银行业、保险业创新服务案例。新华保险的“随信通”云平台,在上百家机构报送的300多个案例脱颖而出,获评保险业客户服务典型案例。

新华保险深入研究客户移动化服务偏好,综合运用了OCR、人脸识别、大数据等智能科技手段,在行业内首创“随信通”轻量级、分布式客户服务云平台,为客户提供免下载、免注册、一站式、轻量级的便捷服务解决方案,有效解决了传统线上服务注册和使用流程冗长、操作不便、体验不佳等问题。

新华保险“随信通”目前已集成11项服务,开通链接短信主动发送、95567客服热线、智能人工客服、自助上行短信、新时代业务员作业平台、柜面扫码办理线上线下6大服务入口,2021年服务了超300万保单客户。

新华

太保寿险

“数字化驱动服务‘芯’体验” 入选“保险业客户服务典型案例”

3月14日,2022中国银行业保险业服务创新峰会发布“2021年度银行业保险业服务创新案例”,中国太保旗下的中国太保寿险“数字化驱动服务‘芯’体验”入选“保险业客户服务典型案例”。

据了解,中国太保寿险以客户需求为根本出发点,以数字技术为核心驱动力,深耕数字化、网络化、智能化建设,全面升级再造保险窗口服务流程体系。满足了客户多场景、多业态、多渠道的线上服务需求,有效提升客户体验,兑现“太保服务”承诺。

一直以来,中国太保寿险坚持以客户需求为导向,依托科技创新、大数据、人工智能和覆盖客户全生命周期、满足不同收入群体需要的产品体系,在“保险+科技+服务”的生态圈建设中创新而行,为客户提供全面智能化、线上化、便捷化、人性化的服务,充分诠释了“太保服务”责任、智慧、温度的内涵。

孟维程

农行济宁市中支行

疫情防控不松懈 金融服务不走样

近日,新冠疫情防控形势严峻,农行济宁市中支行认真贯彻落实市政府及上级疫情防控工作要求,守好阵地,尽职担当,从严从细常态化做好疫情防控。

加强营业场所常态化疫情防控。网点安排专人严格执行进厅人员登记、测温、验码等工作,实行入口、出口相分离;对网点所有区域执行每天2次以上无死角消杀;做好网点通风换气,确保网点办公场所和营业厅堂空气流通;组织辖内网点有效开展疫情应急演练,确保每位员工熟练掌握疫情场景中各岗位职责分工、处置措施以及报告流程,切实提升网点应急处置能力;配备足量防疫物资,保障营业网点安全运行,金融服务有序开展。

贴心金融服务满足客户需求。积极鼓励客户使用网上银行、手机银行等线上方式办理业务,减少客户外出风险;针对特殊困难客户,组织人员开展暖心上门服务,解决客户后顾之忧;成立志愿者服务团队,走进市场、乡村、企业,为居民、商户开展疫情防控宣传的同时,将金融知识送到家。

赵娜娜

农行济宁分行 金融“活水”浇灌丰收希望

人勤春来早,春耕备耕忙。早春三月,田间地头忙碌的身影已开始了一年的劳作,到处孕育着丰收的希望和喜悦。

春耕以来,为有效满足农户资金需求,农行济宁分行早谋划、细部署、快行动,主动对接农户资金需求,宣传推介特色金融产品,协调优化贷款审批流程,优先保障耕种资金投入。截至2月末,全行涉农贷款较年初新增17.85亿元,累计发放“惠农e贷”6.42亿元,为春耕备播注入了源源不断的金融“活水”。

创新产品保障粮食安全

“当下小麦返青正是追肥的好时候,有农行这30万元支持,浇地、买肥料都能办了,可帮我解决了大难题。”家住汶上县白石镇的王海身上露出了久违的笑容。

近年来,汶上县大力推广高标准农田建设,王海身抓住机会,着手承包耕种,从刚开始的百余亩土地,发展到管理500余亩土地的种粮大户,王海身没少下功夫,日子过得津津有味。“年前刚给儿子在县城买了房,现在买农资的钱实在是凑不齐。”眼看小麦一天一个样的长,购买肥料的钱还是没找落,急得王海身围着麦田打转。农行汶上县支行了解到这一情况,当天就与王海身取得联系,详细交谈了解后,为他推荐办理了“齐鲁

富民贷”,加班加点整理资料,审批审查,短短3天就拿到了30万元的低息贷款。“贷款利息政府补贴一半,对我们农户来说太实惠了。有农行做后盾,我们发展更有底气了。”谈到今后打算,王海身信心满满。

据了解,“齐鲁富民贷”是省农行联合省乡村振兴局、省农担公司共同推出的一款精准支持农户发展的全新信贷产品。

为深度融入乡村振兴,打造服务乡村振兴领军银行,农行针对农户融资需求及特点,相继创新推出强村贷、金穗农担贷、齐鲁富民贷等系列惠农产品,有效支持了各类涉农主体春季农业生产金融需求。

上门服务打通最后“一公里”

“真没想到,在家里照个相,就把贷款批下来了。”家住嘉祥县黄垓镇的黄登龙这边刚采集完信息,手机上就收到了提示贷款审批通过的信息。

黄登龙在镇上经营着一家农资商店,主要经营农药、化肥购销。春耕以来,农资需求越来越旺,为了扩大销量,黄登龙计划增加货物储备,可缺乏资金成为制约发展的主要瓶颈。恰逢农行嘉祥县支行上门服务惠农政策,当即为他建立了信贷档案,短短几分钟,就为他审批通过了40万元的贷款。

为高效服务春耕生产,农行济宁分行组

普惠金融擦亮特色品牌

春耕备播期间,农行济宁分行聚焦辖内特色农业,积极对接了解潜在金融需求,围绕金乡大蒜、鱼台大米、邹城草莓等,开展专项特色农业金融服务,推出“农担担保+财政贴息”惠农贷款政策,主动为广大农户减费让利,农户实际承担利率最低不足2%,有力地提升信贷服务质效,带动农户增收致富。

在邹城市北沙村果蔬种植基地里,一座座大棚整齐地排列在道路两旁。大棚里,工人们正忙碌着采摘成熟的草莓并剔除多余的茎叶。高峰期,每天平均有四五千斤草莓从这里发出,运往周边城市的各大水果市场。

“今年的产量不是特别理想,一个棚的

产量在8000—10000斤左右,但今年价格好,整体还是很不错。”看到记者草莓种植农户孔庆苓打开了“话匣子”。“每年的8月底进入草莓种植期,100天左右就开花结果了,元旦之前就能成熟上市,采摘可以持续到次年的5、6月份。”孔庆苓告诉记者,为提高草莓产量,确保草莓长势良好,每到11月份大棚即开始覆盖“自动化保温被”,将气温控制在适宜的范围,肥料选用有机肥料,采用“水肥一体化”滴灌方式,实现温度、湿度、水肥的科学管理和调控。

前期,农业银行邹城市支行工作人员走村入户摸排了解农行春耕金融需求,了解到果蔬种植户孔庆苓在建成果蔬大棚后,购置苗株、肥料、农资设备费用不足,该行工作人员主动对接,调查了解后为其推荐办理了25万元的“惠农e贷”。“这笔贷款非常及时,一下子就把我的资金困难全部解决了,看着这一车车的走草莓,别提心里多高兴了。”孔庆苓眉飞色舞。在农行的帮助下,孔庆苓已连续两年办理了“惠农e贷”,大棚规模也从最初的4个变成现在的9个。孔庆苓介绍,为了让有限的耕地产生更多的收入,等草莓季节过后,大棚会继续种植芸豆、茄子、豆角等时令蔬菜,这种“人闲地不闲”的方式让土地的利用率大大提高。“‘靠山吃山,靠水吃水’,作为农户,我们就得算精打细算,让土地产生更多价值,这样日子才能一天天富起来。”孔庆苓说。

李见功



鱼台农商银行及时跟进“三农”金融服务,全力支持春耕备播,助力农村经济发展。该行挂职金融副镇长深入乡间地头了解金融需求,推广“农耕贷”“创业担保贷”等优惠金融产品,对有资金需求的农户、商户及时给予信贷支持。截至2月末,该行累计发放“春耕备播”贷款2729万元。

■邓旭 张华君

农发行济宁市分行

走好发展“赶考”路 争创“双百”新突破

农发行济宁市分行直营业务部积极响应济宁市委、市政府“争一流、争第一、争唯一”的号召,将农业政策性金融职责使命融入区域发展新布局,积极服务重点民生项目和涉农领域。截至2月末,该部获批贷款破“百亿”大关。2022年,该部以“新营销贷款100亿”为目标,以“双百”之信念立足业务转型发展“赶考”之路。

何为“赶”?算好时间账,聚焦主业缩差距,信贷支农成果丰硕。直营业务部持续加大项目对接的支持力度,贷款获批额度超“百亿”。对标济宁区域经济发展脉络和城乡一体化发展需求,克服人员力量少、业务体量大等难题,坚定信念提质效、立足实际共

谋发展。截至2月末,累计获批贷款124.84亿元,贷款余额69.64亿元,各项支农事业扎实推进、落地见效。

深度发掘存款资源,支农资金筹集实现“新进展”。该部敢于直面业务压力,创新营销方式、拓宽营销范围,延长支付链条,不断提高信贷资金系统内循环的比例和留存率。3月初,新增有效开户26家,“开门红”支农资金筹集余额12.89亿元,日均余额10.27亿元,较去年全年增加4.48亿元,日均增幅达76.7%,居全省系统内第2位。同时,积极引导下游客户到其业务所在地的辖区其他兄弟支行进行开户,拉动全辖支农资金共同增长。

何为“考”?以“折剑为誓”的决

心,争取2022年新营销贷款破百亿。直营业务部将加大对济宁辖区金融支农力度,聚焦乡村振兴的使命担当。一是继续加强项目对接,加强与政府、公司的联系,不遗余力宣传农发行政策优势,讲好农发行故事。二是开展客户和项目“两个层面”营销。对客户,加强融智支持,推动地方城投公司市场化转型、实体化运作,打造合格的承贷主体。对项目,结合各地资源禀赋和产业特色,发现、设计、创造更多合规现金流,推动融资创新。目前,该部在获批超“百亿”贷款的基础上,新营销贷款项目已累计超30亿元,同时正积极对接多个高质量项目,奋力实现新营销贷款破“百亿”目标。路瑶 曹义楷

济宁税务

便民办税春风行 智慧服务再升级

最近,按照税务总局统一部署,2022年便民办税春风行动在各地积极推进,这是税务部门连续第9年开展此项活动。济宁市各级税务部门围绕“智慧税务助发展·惠企利民稳增长”的主题,结合5大类20项80条具体服务措施,持续深化智慧税务建设,推动执法更规范、服务更便捷、监管更精准、风险更可控,为更好地服务济宁市经济社会发展作出税务贡献。

国家税务总局济宁市税务局结合全市纳税人缴费人实际需求,以实施“新的组合式税费支持政策”为契机,在便民办税春风行动开展中推出系列智能化、个性化服务举措,确保税费优惠精准直达市场主体。在济宁各地办税服务厅,税务部门积极打造温馨便利的“纳

税人之家”,借助“鲁税通”征纳互动平台,对特定纳税人及时推送新出台的减税降费政策,让纳税人缴费人及时享受到政策红利。

在兖州,为让便民办税的春风更有温度,税务部门在办税服务厅开辟了“春风”办税区,通过提供“全程化”“一站式”服务,让不少新办纳税人享受到星级服务。同时,该局还按照疫情防控的有关要求,积极推行“非接触式”办税,让更多纳税人缴费人通过更加智慧的方式享受服务升级带来的便利。“电子税务局对不少模块进行了升级,税务人员及时提醒我使用新功能,及时享受新便利。”山东海钰生物技术有限公司财务部负责人刘西安如是说。

服务个税汇算是今年便民办税春风行动

的一项重点工作。税务部门结合今年推出的“预约办理”等个性化服务举措,充分探索大数据在个人所得税领域的应用,国家税务总局嘉祥县税务局通过对近两年个税汇算期间的申报办理数据进行汇总分析,分门别类整理出纳税人办税时间、申报方式等信息,对纳税人的办理“偏好”进行了数据分析。结合这些数据资料,嘉祥县税务局从税收专家顾问团队中选取了10余名业务骨干,精心制作《纸飞机办税系统列视频》,到当地医院、学校和机关单位开展定向宣讲。该局税收专家顾问团队成员彭广军表示,“借助后台数据,通过对比分析,我们对纳税人有了一个精准画像,进而提供了科学合理的辅导方案,这是‘以数治税’理念在个人所得税领域的一次有益尝试。”

为进一步改善纳税人办税体验,全市税务部门还按照上级统一要求,部署开展“当一天纳税人”活动,从纳税人视角深度体验办税缴费感受,准确把握纳税人需求,针对性优化改进管理和服务工作。在曲阜、泗水、邹城等地,税务部门在办税服务厅设置了“便民办税春风行动”专窗,配置专门志愿服务人员,“手把手”辅导新办纳税人使用电子税务局、智慧终端等移动办税设备办理涉税业务,赢得纳税人一致好评。

据了解,今年便民办税春风行动期间,济宁税务部门还将在“智慧办理”“分类服务”等方面推出新的举措,进一步拓展现有的“线上”办税渠道,让广大纳税人体验到更加智能的办税方式。

刘玉珊 孙昂