

金融机构创新服务布局新领域

我省银行系统多管齐下惠及新市民

□本报记者 刘文静

日前,河北银保监局、人民银行石家庄中心支行向辖内金融机构转发了《中国银保监会 中国人民银行关于加强新市民金融服务工作的通知》(以下简称《通知》),并提出工作要求,要求各金融机构扩大新市民金融产品和服务的供给、优化基础金融服务,提高服务效率,多方位推动新市民金融服务。多家银行也出台了相关创新产品和服务,重点发力新市民金融。

多举措落实新市民金融服务

按照央行、银保监会发布的《通知》界定,新市民主要是指因本人创业就业、子女上学、投靠子女等原因来到城镇常住,未获得当地户籍或获得当地户籍不满三年的各类群体,包括但不限于进城务工人员、新就业大中专毕业生等,目前约有三亿人。

根据《通知》要求,河北银保监局、人民银行石家庄中心支行将加强与财政、就业、住房、教育、社保部门联系沟通,推动金融政策与各行业政策有效衔接,完善新市民金融服务风险分担机制,发挥政策合力。完善配套设施,积极推动建立公共信用信息同金融信息共享整合机制,加

快新市民相关政务信息开发共享,营造良好融资环境,提升金融服务效率。围绕创业、就业、住房、教育、医疗、养老等新市民金融服务重点领域开展供需调研,广泛听取基层意见,摸清底数,增强推动工作举措的前瞻性、针对性。《通知》要求,各金融机构强化组织部署,坚持市场化运作和政府引导相结合原则,把提升新市民金融服务水平作为深化金融供给侧结构性改革重要举措,纳入普惠金融工作总体框架。要求各银行保险机构要围绕扩大新市民金融产品和服务供给、优化基础金融服务,制定总体工作方案,细化工作举措。各单位要围绕创业、就业、住房、教育、医疗、养老等新市民金融服务重点领域开展供需调研,广泛听取基层意见,增强推动工作举措的前瞻性、针对性。聚焦服务新市民难点、痛点问题进行专题调研,力争在部分重点领域取得突破,并适时组织开展行业经验交流。

银行布局相关领域惠及新市民

据介绍,新市民是我国新型城镇化的重要力量,比如,建筑工人、快递小哥、网约车司机等群体,他们为城市发展贡献了力量。新市民群体面临最多的金融服务需求主要集中在创业就业的融资需求、买房买车安居需求、个

人培训需求和子女教育需求,以及健康保险需求等。和小微企业存在的问题高度相似,新市民群体在获得金融支持方面,往往因为在城镇居住时间短且缺少有效抵押物,金融机构难以有效识别这类群体的信用等级。

目前,不少金融机构已经开始行动起来,纷纷布局新市民金融领域,为新市民解决多个方面的金融需求。

邮储银行公布了该行新市民综合金融服务方案,以“U+卡”为纽带,为新市民客户提供各项优惠政策和丰富的增值服务,打造全渠道、高质量的综合金融服务。邮储银行石家庄市分行推出了针对新市民的专属借记卡——“U+卡”,新市民用卡可减免多项手续费,而且在邮政营业网点邮寄国内普通包裹还能享受邮费8折。除此之外,新市民还可申请创业担保贷款、参与“乡村加邮购车季”活动等,享受多项优惠政策。同时,邮储银行石家庄市分行还将积极开展消费者权益保护活动,帮助新市民掌握更多金融知识、学用更多金融工具。建设银行石家庄分行则依托与石家庄市总工会联合发放的“石惠卡”,向新市民提供全方位的综合金融服务方案,从“石惠卡10+”服务、个人金融服务、建行生活权益服务、非金融服务四大方面提升新市民劳动者的权益保障,为新市民提供普惠、常态、精准的金融服务。平安银行也针对新市民群体推出了专属的信贷服务。

▲ 动态

阳光人寿打造暖阳敬老工程 四大亮点推进服务适老化

为积极响应国家应对人口老龄化战略,不断提升老年人的获得感,阳光保险集团旗下阳光人寿在集团公司的带领下,积极推进“暖阳敬老工程”,为老年人提供生活、健康、金融宣教等服务。近日,阳光人寿“暖阳敬老工程”案例成功入选《中国银行保险报》颁发的“保险业适老服务典型案例”。

95510 一键直通,提升精准度。阳光人寿在全国统一客户服务和维权电话 95510 设置老年人一键直通人工客服绿色通道,精准识别老年用户的需求,为遇到困难的老年用户及时提供帮助。同时,还在业务系统后台增加老年客户专属标识,提高服务效率,精准服务更贴心。

升级柜面服务,提高便捷度。阳光人寿全面升级柜面服务体系,为老年客户的临柜业务办理开通绿色通道或专属服务窗口,配置耐心专业的咨询引导人员,全程

指引,优先办理,减少老年客户等待时间,提供高效、无障碍的保险服务。同时,在全国各网点设置“敬老区”,配备爱心座椅、老花镜、轮椅和急救药品等标准化服务设施,同时还配备了业务流程指引操作手册,让老年客户对业务办理流程一目了然,便捷服务更暖心。

“阳光暖阳日”,增强参与度。阳光人寿自 2022 年起,将每月 19 日定为“阳光暖阳日”,通过线上线下相结合,为老年人提供生活服务、在线问诊、健康管理、金融宣教等服务,帮助老年人了解新事物、体验新科技,做好健康管理,为老年人的晚年生活增添色彩。阳光人寿持续优化老年人线上服务体验,以老年人电话直通、“关爱版”APP、“在线客服”悬浮按钮等方式,提升老年人线上使用的便捷性。同时,通过“阳光人寿”官微开展老年客户健康大转盘和健康养生知识活动,增强老年人的参与感。线下,全

国各机构纷纷以“阳光暖阳日”为契机,开展关爱乡村老人、健康讲座、文化娱乐等形式多样的关爱老年人活动。

优化 APP,牢固服务粘度。阳光人寿升级优化客户 APP 平台“我家阳光”,推出全新简洁版,让老年客群享受信息时代的便利。一方面优化展示信息,简化页面布局,选取客户最常用的功能和公司重大活动置于首页,采用大字版展示。另一方面采取树形导航、通俗化业务名称、视频教程等多管齐下,方便老年客户操作。值得一提的是,APP 采用线上真人模拟柜面形态,“猜你想办”一键直达,简单便捷更省心。

阳光人寿将始终秉承“让客户说好——一切为了客户”的文化理念,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,不断提升服务能力,从细节处优化服务品质,为老年人提供温暖贴心、专业便捷的服务,为建设老年友好型社会助力。(周婧)

▲ 图说业界

► 井陘矿区联社积极开展洗城活动。5月10日,联社配备专业高压水枪和刮水工具,员工佩戴口罩做好个人防护,拿着刷子、抹布,配合水的压力,一点一点刷洗,洗过的护栏、玻璃、墙面等焕然一新。接下来,营业部员工每天轮流对营业厅外墙、玻璃及门前区域进行清洗,中后台职工每天对院子进行清洗。

(孙晓义)



◀ 4月15日,农发行辛集市支行成功获批城乡一体化贷款8.4亿元,并实现首笔投放3443万元,用于支持辛集市第三批交通基础设施项目建设。据悉,该笔贷款将支持17个建设项目,总长度57.32公里,用地总面积74万平方米,以道路建设为核心,同时配套建设绿化工程、照明系统以及给排水工程。项目建成后,将加快中心城区道路向周边5公里村庄延伸,构筑畅达的区域交通网络,推动当地区域经济和社会和谐发展。图为辛集市天王公路修护施工现场。

(康胜飞、王晓希)



▲ 4月15日,邮储银行藁城支行开展了“国家安全教育日”主题宣传活动,号召社会公众提升国家安全意识。为了提高宣传的覆盖面,本次宣传活动采取LED屏滚动布放宣传标语、张贴宣传海报、发放宣传折页等形式,向客户讲解国家安全知识,提示客户在日常工作生活中提高警惕,注意防范危害国家安全的活动,持续强化国家安全意识。图为邮储银行藁城支行员工向客户讲解相关知识。(董丽丽)