

农行青岛分行：

## 切实维护消费者权益 擦亮金融为民底色

金融消保在身边,保障权益防风险。作为服务经济社会发展的“国家队”,农行青岛分行坚守“金融为民”初心、“消保利民”理念,持续完善消费者权益保护工作模式,拓宽金融服务广度深度,努力满足广大客户多元金融需求,用行动践行使命担当,擦亮为民服务底色。



■农行青岛分行“小小银行家3·15特别行动”。

农行青岛科大支路支行工作人员热情地对一名环卫工人说。岛城冬日寒风凛冽,看到环卫工人刘女士在路边吃饭,工作人员便主动把她邀请到网点内。

“我们每天很早上岗,中午饭点经常回不了家,自带的饭菜也放凉了。农业银行给我们提供了爱心服务站,累了可以进来休息会儿,渴了有热水喝,饭菜凉了还可以微波炉加热,真是太贴心了。”刘女士感激地说。

深化公益,金融服务有情怀。农行青岛分行积极将网点打造成“农情暖域·户外劳动者服务站点”,向户外劳动者等社会群体广泛开放共享网点内的服务资源。环卫工人、交警、快递员、出租车司机等户外工作者均可在这儿“歇歇脚、喝喝水、充充电、热热饭”,让银行网点同时承载“金融服务”和“社会服务”的双重属性。据统计,农行青岛分行辖内网点每年为户外劳动者、到店客户提供休息、饮水、热饭、充电等各类公益服务约5.7万余次。

客户至上,始终如一。农行青岛分行将持续深化“农情暖域”网点服务品牌建设,拓展网点服务功能,开展普惠金融服务,让服务升温,让美好延伸。



■打造“农情暖域·户外劳动者服务站点”。



■为老年客群提供有温度的暖心服务。

## 消保利民 筑牢消费者权益保护屏障

金融消费者权益保护是金融工作中最贴近人民、与人民联系最紧密的领域。农行青岛分行始终把强化金融消费者权益保护作为践行金融工作政治性、人民性的重要体现,把人民对金融的需要、群众对金融的关切放在心上,全力把暖民心、惠民生的事情办好。

健全消保工作机制,持续提升服务效能。完善消保专项制度,夯实消保工作基础。一直以来,农行青岛分行一直高度重视消保工作,不断创新消保工作思路和举措,努力构建“全行管消保,全行为消保负责”格局。强化消保工作重视程度,建立各部门、各经营行消保联系人,明确专职消保人员岗位职责,加强消保人员专业性、独立性建设。将消保工作与业务经营深度融合,先后建立消费者投诉处理、重大事件应急处置、消保审查、事中管控、事后监督、沟通协调等多项消保机制,为提升消保工作处理质效奠定坚实基础。

积极履行社会责任,常态化开展金融宣教。金融知识普及是金融服务有效延展,为靶向精准地提升国民金融素养,农行青岛分行聚焦“一老一少一新”等金融诈骗“易感”人群,通过线上线下不同渠道,有针对性地开展消保宣

传教育工作;通过录制短视频、制作漫画等方式,提升宣教效果。该行自制的“小墨说”反诈漫画,荣获中国支付清算协会一等奖;每年开展金融服务进校园、小小银行家等宣教活动,受到青岛市大中小学好评。据统计,农行青岛分行累计开展“3·15消费者权益日”“金融消费者权益保护教育宣传月”“五进入”宣传日等系列宣传活动908余次,活动涉及消费者24.7万人次。

## 金融为民 持续提升服务质效

“我代表村里的老人谢谢你们,辛苦了。”“人老了,什么都不中用,孩子都忙,真谢谢你们。”这是农行红岛分理处的员工近三个月最常听到的话。近期随着养老金、老年人助餐补贴等多项民生福利依托社保卡实现,越来越多的老年人到银行办理激活社保卡的金融功能。农行红岛分理处了解这一情况后,第一时间制定专项服务方案,成立“上门服务小分队”,积极与街道、社区对接,周周进村,入村入户为行动不便的老年人现场办理。历时3个月,上门服务小分队共进村19次,入户51家,走遍7个村庄,累计为980多位老人上门办理了社保卡激活业务。

为延伸县域地区金融服务触角,增加对农

村等重点区域金融教育辐射和覆盖,农行青岛分行充分发挥物理网点渠道优势,持续开展“送金融服务下乡”活动,依托县域网点和人员优势,组织形式多样的流动金融服务队,走村落、进部队、进社区,为客户提供更加便捷、优质的服务。近年来,农行青岛分行持续提升支农助农服务能力,以111个县域农村地区和城乡结合涉农区域网点为支撑,成立100个“包村服务团队”,配置服务车辆,加大对偏远乡镇、无金融网点乡镇流动服务力度,打通金融服务“最后一公里”。

持续落实减费让利、支付手续费降费等政策要求,2021年以来已累计减免个体工商户、小微企业等市场主体各项收费超2600万元。围绕发展普惠金融,实施普惠贷款业务下沉网点,157个网点开办率达到100%,组织“金融辅导队”上门服务,连续5年获“青岛银行业小微企业金融服务先进单位”称号;牢记服务乡村振兴使命,联合青岛市农业农村局创新推出“琴岛”系列贷,成立“乡村振兴服务先锋队”,走村入户开展流动服务,累计投放贷款超50亿元,支持企业超过300家,惠及农户近2万户,有效提升了金融服务的覆盖面、可得性和便利性。“琴岛”系列贷获青岛市金融创新一等奖,服务案例被《人民日报》和中央电视台报道。

## 升级打造“农情暖域”服务品牌

营业网点是银行对外服务的“窗口”,是触达客户的前沿阵地。农行青岛分行突出金融工作的政治性、人民性,围绕“农情服务,天天进步”主题,依托遍布城乡的营业网点,升级打造“农情暖域”网点公益服务品牌,着力为人民群众提供有温度、有情怀、有担当的金融服务。

敬老爱老,金融服务有温度。为满足人民群众日益增长的养老金融需求,加快推进营业网点养老金融服务高质量发展,提高老年客户服务响应质效,农行青岛分行针对老年客户陆续开展了系列适老化服务,持续优化网点软硬件设施,上线柜面业务指纹签名技术,作为手工签名、支付密码的补充形式,有效解决业务办理过程中老年人无法签名的实际困难,为老年或不识字客户提供无感金融服务。目前,全辖点均配备各类助老服务及便民物品设施达22种。网点厅堂人员认真落实对老年客户的一分钟接待、老年客户业务的陪同服务、老年客户优先办理的绿色通道、厅堂暖心“七有”服务等要求,努力为他们提供有温度的暖心服务。

“阿姨,您这饭可以到我们屋里热热再吃。”

## 理赔温暖“好服务” 国寿消保常守护

以“数智化”为动力  
提升理赔服务效能

进入智能化时代后,中国人寿颠覆传统理赔模式,于2016年创新构建“多渠道线上受理+智能化处理+实时支付”的全链条理赔服务新模式,将行业的理赔服务推向了新阶段。

在前端,客户可以通过中国人寿寿险App、微信小程序、国寿e店、95519联络中心、柜面等渠道申请理赔,实现服务“随时随地、触手可得”;在后端,国寿寿险推动理赔与新技术应用深度融合,通过构建智能理赔规则引擎、应用智能风控模型、搭建“元素-规则-责任-方案”四层保险责任结构化模型、建设医疗基础数据库、嵌入OCR智能图像质检。

聚焦“医疗+保险+互联网”场景,实现了复杂、个性化特约责任文本的结构化、数据化,成功打造理赔作业新模式,精准提升理赔服务效能,提供极速理赔体验。

青岛国寿推动部分理赔案件在客户报案申请后,全流程无人工即可结案支付,实现理赔效率跃升;基于不同服务场景,强化线上服务能力;通过人工节点诊断、优化、推动流程去节点化,实现流程更简洁高效,提升自动化、智能化水平,不断优化客户体验。截至目前,青岛国寿全流程智能化处理通过率达到89.82%。

以客户为中心  
服务体验实现新突破

从长远来看,“优服务”是公司竞争力的核

心因素。青岛国寿在“一个客户,一个国寿”理念指引下,不断加大科技赋能,努力重塑服务体系,以“专业化、快捷化、精准化、人性化”为目标,使理赔服务持续升级,不断焕新,致力为客户提供更通畅、更便捷、更智慧、更贴心的高品质服务体验。

青岛国寿已建设完成由“随时随地掌上赔”“小额案件高效赔”“重大疾病一日赔”“突发事件特快赔”“特殊客户上门赔”“销售人员进行理赔”“理赔直付便捷赔”“理赔预付提前赔”“电子票据省心赔”九大模块构建的“温暖理赔服务品牌体系”,用“快捷、温暖”的服务理念,打造青岛国寿特有的服务品牌,持续为客户提供高效暖心的理赔服务。

理赔服务是客户感知保险的重要触点,也是保险业高质量发展的关键环节之一。近年来,随着保险业从“保险姓保回归保障”到“做好消费者权益保护,发挥保险业经济减震器和社会稳定器功能”,行业定位日益清晰,而理赔的重要性更加凸显,社会层面对保险理赔的认知也逐渐转向更为关注理赔的体验感。随着人们保险意识的不断增强,人们对保险的需求越来越大,理赔服务的群体也随之越来越广,对理赔服务的要求也越来越高,为更好地满足客户日益增长的服务需求,青岛国寿永不止步,始终在路上。

## 1. 快字当头,提升理赔获得感

为客户提供小额理赔案件实时支付到账的“闪赔”服务,被客户亲切地称为“秒赔”。小额案件实现全流程智能化处理,内化算法,减少人工干预,提升处理精度和速度,实现年均5

万余件小额赔案的全流程智能化处理。同时对小额医疗费用案件实现免纸质资料服务,开通移动端自动理赔服务,每年平均为8万人次提供免纸质资料的服务。真正实现了“小额案件高效赔”。

## 2. 温暖相伴,转变客户体验范式

注重效率的同时,中国人寿更关注客户的感受,为了提升服务客户的能力,在行业内首创“重疾一日赔”服务模式,为客户送去“一束鲜花、一声问候、一日赔付”的温情服务,提供“确诊即可赔”的“重疾一日赔”服务,极大地缓解了重大疾病患者和家属对于高额治疗费和康复费的迫切需求,使患者不因资金缺口而延误治疗,切实提升了理赔服务效率与客户体验,呵护客户的希望,承载客户的信赖,受到客户的广泛好评。

2023年,中国人寿“重疾一日赔”进一步迭代升级,已涵盖重大疾病赔付中占比最高的恶性肿瘤和部分心脑血管疾病,为更多客户更快地送去保险关爱。2023年全年,青岛国寿共为1300余位客户提供了“重疾一日赔”服务,累计支付保险金约6967万元,“重疾一日赔”占比率达95.45%,有效解决了客户重疾就医资金紧缺的燃眉之急,帮助客户重振战胜病魔的坚定信心。“重疾一日赔”已成为国寿理赔服务的一张闪亮名片。

## 3. 科技赋能,加码理赔专业含量

贴心服务,科技为本,为构建“随时随地、安全可靠、高效便捷”的保险服务体验,青岛国寿始终以客户为中心,隆重推出以“直付理赔更便捷”为理念的“理赔直付”服

务,把理赔过程由传统的客户申请变为公司主动服务,借助互联网科技和大数据应用,与医保、医疗机构及第三方数据公司合力将出院与赔付无缝衔接。

通过理赔流程前置,青岛国寿加快了对客户的服务响应,简化了理赔手续,实现实时赔付,从根本上解决了“理赔难”的问题。通过“理赔直付”,客户可以享受受到两方面更优质更便捷的服务:一是流程优化,无需客户申请,将由青岛国寿主动启动理赔并智能计算理赔款项,部分直付项目可在客户出院结账时实时抵扣医疗费;二是服务简化,通过免报案、免申请、免资料、免临柜、免等待的“五免”服务,真正实现客户足不出户、坐享服务。

2023年全年,青岛国寿累计提供“理赔直付”服务6.5万人次,直付各项理赔款6934.8万元。“理赔直付”主动服务充分发挥“保险+互联网”优势,回归关注保险本身,成为客户的坚实保障。

## 履头雁担当

## 践行“守护人民美好生活”承诺

多年来,青岛国寿不断以实践经验为基础,总结出一套以“制度+管理+服务”为核心,高效立体的“突发事件特快赔”服务体系,提供全方位、一站式的整合服务,切实保障客户利益。这不仅体现了青岛国寿秉承“诚实守信、客户至上”的服务理念,更是不断精进理赔业务,提升理赔服务水平的又一缩影。

在继续践行“守护人民美好生活”使命的道路上,青岛国寿必将向岛城人民交出一份崭新的答卷。