

深化适老服务,让银行更有温度

随着社会老龄化趋势加剧,老年群体的金融服务需求日益凸显。为解决老年群体金融“数字鸿沟”问题,民生银行广州分行聚焦老年客户日常金融场景,推动硬件设施、服务流程适老化改造,努力打造老年友好型银行,让每一位老年客户得到温暖和关爱。

加强助老设施改造,打造舒适环境

民生银行广州分行各营业网点为老年群体提供爱心座椅、老花镜、放大镜等助老便民设施,老年客户可随用随取,办理业务更加方便。在保留传统金融服务的同时合理安排网点布局,开通“绿色通道”等便捷办理渠道,尽可能减少业务办理的非必要环节,降低老年客户等待时间,提升业务办理效率。

推进平台智能改造,优化支付体验

针对老年人可能存在视力不

佳、操作不顺畅等方面的问题,民生银行推进智能设备适老化改造,推出手机银行长辈版。长辈版手机银行操作页面更简洁,字体显示更大更清晰,人工交互体验更直接,官方客服电话一键转接人工,降低操作难度,有效提升老年群体支付服务体验感。

着力提升服务质量,提供暖心服务

民生银行广州分行定期开展员工培训,不断提升员工的服务意识和技能水平,让员工更加了解老年群体的需求和特点,掌握与他们的沟通技巧和方法。灵活调配厅堂人员,主张对老年客户多一点责任、多一份关心,为老年客户“手把手”“一对一”讲解智能机具操作方法。满足老年客户,开通特事特办上门服务,解决“出门难”问题。

开展金融知识教育,强化风险意识

为提高老年群体金融素养和风险防范意识,民生银行广州分行开展金融知识“线上+线下”双宣传模式。一方面,在网点开展常态化金融知识教育,定期组织“五进

人”活动,主动走进社区、养老院等为老年群体进行金融知识普及;另一方面,依托民生银行广州分行微信公众号和手机银行等官方线上平台,积极发布金融教育相关推文和短视频,向老年群体传授识别金融诈骗、保护个人信息等各类知识,帮助他们更好地保护自身权益,守护好自己的钱袋子。

提供金融增值服务,畅享幸福生活

针对老年群体金融需求,民生银行广州分行推出银发客群品牌“民生悦享”,为老年群体打造一系列增值服务。“民生悦享”涵盖悦享财富、悦享健康、悦享课堂、悦享舞台、悦享出行等各个权益体系,涉及老年群体各个生活领域,不断增强他们的获得感、幸福感、安全感。

未来,民生银行广州分行将持续践行“金融为民”的服务理念,不断深化适老化工作,不断创新服务模式,为老年群体提供更加优质、便捷、贴心的金融服务,打造充满温度的老年友好型银行。

普惠金融十年 看国寿寿险的“广东实践”

为做好普惠金融这篇“大文章”,日前国家金融监督管理总局在全国开展首届“普惠金融推进月”行动,坚持以人民为中心的发展思想,以让金融发展成果更多更公平惠及全体人民为目标,进一步擦亮普惠金融工作的为民底色。

中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿”)广东省分公司积极开展“普惠金融推进月”行动,主动对接市场主体和人民群众金融需求,全方位宣传普惠金融政策和产品。总结归纳普惠金融十年发展工作成效和经验做法,主要体现在扩大了商业保险覆盖范围和保障内容,推出多样化产品以满足大众不同需求,推动金融服务惠及更广泛群体,以及参与多层次医疗保障体系建设和支持经济社会发展等方面。这些成果不断完善了高质量普惠保险体系,共同发挥了普惠型人身保险保障民生的积极作用,促进了经济社会的健康发展。

发展普惠保险促进民生保障

回首中国人寿广东分公司普惠保险业务发展十年,始终积极服务国家区域发展战略,贯彻公司战略部署,细化工作举措,不断扩大商业保险覆盖范围和保障内容,提供丰富、多样普惠性质的保险保障,满足广大人民群众基本健康保障需求。

2012年,国家六部委联合下发了《关于开展城乡居民大病保险工作的指导意见》。

2014年,中国人寿广东分公司实现城乡居民大病保险业务突破,从无到有。截至2024年4月底,已承保珠海、佛山、江门、东莞、汕头、肇庆、东莞、河源等8个地市大病保险业务,覆盖近3000万名参保群众。

携手妇联开展“她健康·粤幸福”活动,为留守妇女免费提供“两癌”保险,共计提供保障保障50亿元,惠及50万农村妇女,逐步构建起关爱女性健康长效机制。

在关爱长者方面,携手广东省卫健委推进“银龄安康行动”进村,提升留守老人意外伤害保险保障水平,覆盖超96%,全省赔付金额达3亿元,27万人次老年人及时得到理赔,老年人风险防范意外风险能力不断提高。

同时,中国人寿广东分公司还逐步开拓城市定制、健康保障委托管理、社保补充、长期护理、新业态等普惠金融业务,从有到多,为各类人群提升保障水平打下了坚实的基础,织密织牢民生保障安全网。

参与多层次医疗保障体系建设

积极参与政保融合业务的创新发展。自2019年以来,中国人寿广东分公司累计在办17个城市定制型医疗保险项目,服务超1400万人,保费收入超7亿元。珠海“大爱无疆”项目荣获2023年湾区金融创新案例“普惠金融创新产品”,广州“穗岁康”项目荣获2021年人民日报“多层次医疗保障优秀案例”,于2021年被国家医学重点期刊《中国卫生杂志》专门刊载报道。同时,充分发挥国寿头雁作用,在国家金融监督管理总局广东监管局的指导下,牵头撰写《广东省城市定制型商业医疗保险服务规范》《广东省分公司参与长期护理保险服务规范》等文件。其中,城市定制型商业医疗保险服务规范入选“2022年广东保险业十件大事”,在多层次医疗保障体系和养老保障体系建设中贡献国寿智慧。

推进普惠金融技术革新

深度参与广东医疗体制改革。中国人寿广东分公司承保的8个城市大病保险业务,以及广州、珠海、佛山、中山、汕头、清远、东莞、惠州8个城市定制型业务全面实现“一站式”结算;珠海、河源、江门、肇庆4个地市落地DIP大数据分值付费;广州、珠海、江门推广和使用医保零星报销智能受理平台(OCR),有效地提升了医保报销质量和效率,从基金监管、稽查到支付方式改革,从智能零

星报销到实时一站式结算,全面覆盖医保科技各个领域,合计在办医保科技项目57个,全力支持医保惠民政策在广东按下“加速键”。

围绕保障需求探索服务新模式

从2014年起,开始开展政保融合委托经办业务,十年来,中国人寿广东分公司已在16个地市累计承保92个项目,累计服务人群超9000万人次,累计协议管理资金超过7000万元。积极承办国家试点创新项目,广州市长期护理保险委托项目为超600万人提供待遇经办服务,广东省新业态职业伤害保障委托管理项目为约56万名新业态职业人群提供职业伤害保障。同时,保障港澳人员医保待遇,城市定制型商业医疗保险业务港澳人士达2.3万人,其中珠海大爱无疆港澳参保人数最多,达1.93万人。

让特殊群体有“医”靠

十年来,中国人寿广东分公司承保的大病保险项目均主动向困难群众,如特困人员、低保对象、返贫致贫等人员实施费率倾斜和赔付政策倾斜,广州、江门、肇庆等地积极参与医疗救助经办服务项目。协助推动珠海市民政部门、斗门残联和香洲残联出资为低保及符合条件的残疾人统一投保“大爱无疆”项目,累计参保超2万人,减轻困难群体看病就医经济负担。

“服务国家发展大局,守护人民美好生活”是中国人寿广东分公司始终坚守的企业使命。走过普惠金融发展十年,该公司积极践行“以人民为中心”的发展思想,扎实做好普惠金融这篇大文章。未来,中国人寿广东分公司将致力提供更多更好的保险保障服务,让现代化金融保险发展成果更公平地惠及更多群体,助力满足人民群众对美好生活的向往。

广东分公司
中国人寿

民生银行广州分行

积极开展2024年普及金融知识万里行活动

为践行金融工作的政治性、人民性要求,持续做好金融教育工作,帮助更多金融消费者有效防范金融风险,民生银行广州分行积极开展“2024年普及金融知识万里行”宣传月活动。本次宣传月活动以“加强风险防范,暖心金融服务”为口号,旨在引导广大群众学习更多金融知识,掌握更多金融风险防范技巧,以有效的宣传活动把金融知识送到更多消费者身边。

民生银行广州分行高度重视此次宣传月活动,行领导全面部署和推进活动进程,号召全体员工积极参与。活动以各网点为主要阵地,通过开展形式多样、内容丰富的教育宣传活动,提高公众金融素养和风险防范能力。

丰富线下宣传,直达大众群体。一方面加强网点常态化宣传。充分利用网点优势设置公众教育区,通过网点电子屏、液晶电视、海报框等渠道宣传活动主题以及相关金融知识。同时,厅堂工作人员在等候区开展“金融

沙龙”,发放宣传折页并进行讲解,让客户可以在等候时间增强金融风险防范意识;另一方面,主动延伸服务半径,深入开展进乡村、进社区、进学校、进企业、进商圈的金融教育活动,以生动有趣的形式,加深各类群体对金融知识的理解和应用。

开展线上宣传,扩大受众范围。民生银行广州分行积极利用各类宣传渠道开展线上宣传活动,通过“民生银行广州分行”微信公众号,以视频、漫画、长图文等形式进行风险提示、以案说险以及普及消费者基本权利。同时,积极通过媒体渠道开展以案说险“风险提示”,进一步扩大宣传范围,提升活动受众面和影响力。

细化宣传内容,聚焦重点人群。在坚持传统金融教育的前提下,重点聚焦“一老一少一新”重点群体进行金融知识普及。针对老年群体高发“以房养老”“高息理财”等各类骗局,走进社区用实际案例讲解提高老年人

风险防范意识,守住“养老钱袋子”;积极走进校园,通过生动有趣的金融知识讲堂,对学生开展防范诈骗和德育教育,培养青年一代正确金钱观;通过走进企业等,重点为新市民、外来务工人员宣传正规理财渠道,进行金融适当性教育,同时普及“刷单骗局”“杀猪盘陷阱”等高发骗局防范知识,维护金融环境的和谐稳定。

积极自省自查,强化自身管理。民生银行广州分行以此项宣传活动为契机,加强对自身“合规销售”“个人信息保护”“投诉应急处理”等方面的合规检查,主动排查各项服务流程中是否存在侵害消费者合法权益的问题,完善和夯实消保工作,切实维护消费者合法权益。

下一步,民生银行广州分行将继续贯彻以人民为中心的发展思想,不断探索金融知识教育的新形式、新方法,认真做好消费者权益保护工作,切实提升广大群众的金融素养和风险防范能力,用实际行动构建和谐金融生态环境。

党建引领 同心同行

——聚焦“高质量党建引领高质量发展”——

金融“活水”向“新”行 赋能实体“邮”力量

A 护航成长 提升企业融资便利水平

“公司今年的订单达到了7000多万元,比去年增加80%以上!”广州中光电气科技有限公司董事长邱续东欣喜地说。

“通过我们的防雷系统,让市民能在雷暴天气正常使用,也为很多企业避免了因打雷停电造成的停工损失,还保障了一些海上风电等项目的清洁能源。”邱续东提到,企业不断提升科技创新“硬实力”,为避雷器配备了智能监测“助手”,不仅能对避雷器的运行状态、故障原因等进行监测判断,还能将远程的监测数据及时同步在手机端,大大减少运行维护的人力成本。

随着企业发展,订单量也不断增多,今年上半年,中光电气急需资金

向上游采购大量原材料。邮储银行广州市东区分行客户经理林夏超介绍,了解到企业的需求后,今年4月采用“产业e贷”业务模式为其发放500万元纯信用贷款。“不用跑银行,贷款就批下来了,过程简单、放款速度快,而且通过创业担保贷款贴息后,企业实际承担的利率少了一半!”邱续东点赞道。

在金融数字化转型新形势下,邮储银行广州市分行积极探索以数字化生态经营引领业务转型发展新模式,为中小微企业提供更有力的支持。截至目前,该行普惠小微企业贷款结余超310亿元,服务超1.2万户中小微企业,对中小微企业的科创贷款结余近20亿元,线上贷款结余超300亿元。

B 关注“未来” 金融助力企业融资融智

“公司发展遇到资金困难时,邮储银行广州市分行为我们提供了500万元无抵押、纯信用、低成本的融资授信,解了我们的燃眉之急,节省了财务成本支出,大大助力企业发展。”谷东科技董事长兼秘书兼财务负责人邱红欣喜悦地说,作为国家级专精特新企业,谷东科技将致力于以大模型等前沿新技术催生新产业新模式,为发展新质生产力贡献力量。

事实上,大多科技创新型企业因“轻资产”“无抵押物”特点,往往面临“融资难”“融资贵”“融资慢”的难题。为此,邮储银行广州市分行通过“看未来”模型,创新构建“融资+融智”的科创金融服务,帮助企业将知识产权、专利知产转化为资产,支持企业的成长和发展。其中,通过创新金融服务,为专精特新企业推出科技信用贷款产品,最高可申请1

亿元贷款额度;强化数字赋能,利用大数据授信,推出线上授信贷款产品,如科技e贷,已累计投放线上贷款近130亿元;加大小微金融减费让利力度,通过创新30款产品,覆盖小微企业成长全链条,降低小微企业融资成本,累计投放无还本续贷近71亿元,对于广东省级以上专精特新企业给予优惠利率,最低可至LPR-30BP。

C 锚定重点 全方位服务新质生产力

推动“链式纵向开发”与“集群式横向开发”,全方位服务产业链客群。

向“新”而行,提“质”奋进。今年以来,邮储银行广州市分行全面推广“1+N”经营与服务新体系,坚持服务实体经济,持续加大对重大基础设施、制造业、专精特新等重点领域的金融支持。

在产业链融资方面,该行积极响应广东省战略性新兴产业集群部署,围绕重点国企央企、上市企业、产业集群龙头企业需求提供定制产业链融资服务,不断

金融惠企系列活动,聚焦服务广州“3+5+X”战略性新兴产业体系,加速推进“百千万工程”等重点领域。

未来,邮储银行广州市分行将持续完善全方位、多元化的金融产品和服务,全力支持科创企业发展,助力广州加快建设以科技创新为引领的现代化产业体系,为新质生产力发展贡献“邮储力量”。

“清凉一夏”专项活动开启: 乘客畅享优惠 司机获6亿补贴

文/沈钊
图/受访者提供

盛夏的脚步已至,全国各地的夜生活逐渐热闹起来,烟火气十足。为助力用户畅享夜生活,滴滴出行积极响应市民的出行需求,推出了“清凉一夏”专项计划,旨在为用户带来更加优惠、便利的出行体验,同时,平台为司机发放6亿元高温补贴,让司机在炎炎夏日也能感受到清凉关怀。



司机领取滴滴清凉礼包

即日起,滴滴出行在广州、深圳、成都、重庆、杭州、天津等超130个城市启动“早上一打单,夏夜就免单”的主题活动。6月24日至7月21日期间,用户可通过滴滴出行App或小程序领取专属任务,每天7时至11时完成指定车型订单,即可获得晚夜指定时段指定车型可用的打车专属“免单券”1张,每单最高可减20元或30元,具体的奖励额度会根据不同城市进行调整,以满足各地用户的出行需求。活动期间如逢球赛日,在比赛前一天用户可参与助力“免单”活动,邀4位好友助力成功可获得“免单”奖励,打车看球也能享优惠。

在各地城市,滴滴也推出更具地方特色的优惠项目。如在广州地区,除上述优惠外,滴滴还特别推出100元打车券包,打车7.5折起,单笔订单最高可抵10元,让游客们在感受城市魅力的同时,还能享受到出行优惠与便利。

此外,滴滴平台也惦记到司机师傅们的关怀。为了减轻司机在高温天气下的工作压力,6月16日起,滴滴在北京等6个城市举办“第十

一届滴滴司机清凉福利站”活动。在这些福利站,司机们可以现场领取清凉礼包、矿泉水、凉茶、冰袖等消暑礼品,这些贴心的举措无疑为司机们在炎炎夏日送去了一丝清凉。

司机何师傅表示:“每年夏天,滴滴都会为我们发放补贴和礼品,这让我们感到非常温暖。这些补贴不仅能帮助我们抵御高温,还能让我们更加安心地出车。我会把这份关怀传递下去,用心服务好每一位乘客。”

随着高温天气的持续,滴滴出行的高温补贴计划为司机师傅们提供了更多的支持。6月21日开始,广州、杭州、成都、武汉、重庆、长沙、南京等全国274个城市将陆续上线滴滴高温补贴,在暑期3个月持续发放。司机师傅们可在滴滴车主App的奖励中心领取专属高温补贴,在补贴时段出车完单,即可拿到对应补贴。此外,还有服务加分等奖励措施,这些激励政策无疑将提高司机的服务积极性。

值得一提的是,相比去年,今年

的“清凉一夏”专项计划的补贴有所增长。据了解,2023年6月至9月,滴滴为全国多城市司机师傅们发放5亿元高温补贴,司机可根据不同城市天气情况,在平台获得不同额度的高温补贴,最高补贴金额100元。

每逢节假日,滴滴出行都会上线专项补贴和节日活动,全方位保障司机权益。如今年“五一”假期,滴滴为司机师傅们发放超3亿元奖励,同时还上线超过4万份“五一”节日礼包,还在全国多个城市持续开展荣誉司机表彰奖励、司机家宴、司机福利站、小队团建等丰富多彩线下活动,陪伴司机师傅温暖相聚。

针对新业态从业者不断提升的保障需求,近年来,滴滴通过“橙意保障计划”升级三大保障,以账单清晰透明、完善分配机制来夯实收入保障;在安全、误工、商业医疗、商业养老等方面丰富权益保障;从福利关怀、职业服务、协商沟通来探索发展保障。

未来,滴滴将不断完善司机保障制度,持续提升司机的服务积极性和服务质量,为乘客提供更加优质、高效的出行服务。

邮储银行广州市分行

滴滴出行