



2023年度最具口碑金融机构 2023年度养老金融优质服务银行

广发银行佛山分行

以科技赋能养老金融服务 让数字化成果惠及老年人



尊老敬老是中华民族的传统美德,为深入贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略,广发银行佛山分行响应中央金融工作会议要求,持续加大养老金融服务支持力度,成为推动经济高质量发展、维护国家金融和社会稳定的典范。

广发银行佛山分行坚持“以人民为中心”,在探索和提升适老化服务上下功夫,用“真诚、周到、共情”做好养老金融的文章。在第十一届顺德金融文化节之“2023顺德金融品牌榜”评选中,广发银行佛山分行荣获“2023年度最具口碑金融机构”“2023年度养老金融优质服务银行”殊荣。

布局养老金融 满足养老需求

2022年11月25日国家个人养老金制度试点启动,广发银行成为首批获得开办个人养老金业务资格的银行,先行先试,致力于为客户提供优质的“一站式”养老金融服务方案,推出种类齐全、组合投资的养老金融产品,率先发售专属养老金存款,不断满足经济社会发展和人民群众日益增长的个人养老金融需求。

今年2月24日,广发银行在全渠道上线“预开户”功能,提前进行非试点地区个人养老金业务布局,并借助科技力量,充分运用大数据,进行精准营销,为客户提供更高质量



广发银行佛山分行联合共建单位为老年人群体提供义诊服务。/广发银行佛山分行供图

量的养老金融服务。

广发银行佛山分行高度重视,紧跟总部部署,将个人养老金业务作为重点战略性指标,积极进行个人养老金业务提前布局,从考核激励、队伍建设、费用投入等方面调配大量资源支持养老金账户开户工作。

为提高客群质量,更好地为佛山市个人养老金业务开放奠定坚实群众基础,广发银行佛山分行制作发布了营销一页

通等营销辅助材料,将政府单位员工、大型国企、无个人养老金业务作为重点营销客群,协助分支行员工进行业务推广。

在个人养老金制度试点一周年来,广发银行佛山分行持续加大资源投入,加强板块协同和客群联动,为客户提供便捷、丰富的综合金融服务,为国家养老金融工作战略落地添砖加瓦。

聚焦适老服务 践行敬老风尚

近年来,广发银行佛山分行以丰富多样的形式和周到细腻的举措不断提升适老化服务的温度,为老年人客户群体提供全方位、多角度、深层次的金融服务,用实际行动践行敬老爱老的良好社会风尚,全面营造关爱老年群体的浓厚氛围。

广发银行佛山分行在网点设施、业务流程、产品配置等

方面不断进行优化升级,特别是对长者服务版块进行周密的软硬件升级。除了在营业网点内提供包括老花镜、放大镜、轮椅、爱心专座、爱心联络卡等各类适老化服务设施外,还同步设置敬老服务专员,为老年客户提供厅堂“陪伴”服务,从细节末节体现对老年客户群体的关怀,将为老年客户服务落到实处。

广发银行佛山分行注重打造一支红色党员铁军队伍,充分发挥“党员服务队”、党员示范岗的先锋模范作用,着力推动适老化服务“走出去”。各支行党支部主动出击,聚焦群众生活所需,聚焦老年人日常普遍关心的问题,例如:联合共建单位开展志愿服务,为群众讲解健康保健知识,提供骨密度、血糖检测、艾灸、推拿等义诊服务;通过派发宣传册、现场展业、厅堂小课堂等方式,持续向老年人普及电信诈骗、反洗钱等金融常识,帮助老年客户守好“钱袋子”,获得广泛好评。

近年来,广发银行佛山分行坚持以“党建领航,传承铁军精神,练就广发功夫”的主题,持续打造一支充满战斗力、凝聚力、号召力的“广发铁军”。该行通过“全国示范性老年友好型社区+银行网点+保险机构”的形式,持续向老年人提供金融便民服务、开展金融知识宣教,着力打造“老年人金融服务示范网点”“老年人金融知识宣传示范社区”,促进

网点适老化工作质量和服务水平的提升,大力提升养老金融服务水平。

依托科技创新 提升服务质效

科技赋能,平台创新。广发银行佛山分行在养老金融服务平台中致力于技术创新,通过引入人工智能、大数据分析等先进技术,银行提升了服务体验,为客户提供更加便捷、高效的金融服务。

数字化、智能化的养老金融服务平台正成为广发银行的新标配,为客户创造更便利的理财环境。为了让数字化成果惠及老年群体,广发银行推出专为长者打造的“爱心版”手机银行APP和“关爱版”“发现精彩”APP,充分尊重老年人的使用习惯,提供字号更大、页面更简洁、操作更简单、业务更贴合的专属页面。

12月7日,广发银行佛山分行首个“养老金融服务示范点”挂牌成立,标志着广发银行佛山分行在构建养老金融新生态上翻开新篇章。这一举措是积极贯彻国家重要战略部署、提升养老服务的重要体现,也是将金融服务进一步融入到养老服务的创新型举措,未来将致力于结合科技金融、数字金融手段,大力提升养老金融服务质效,让科技赋能成果惠及更广大的老年客户群体。

文/佛山市新闻传媒中心记者卢优玲



2023年度最具口碑金融机构 2023年度金融消费者权益保护杰出单位

中国平安人寿保险佛山中心支公司

优化理赔服务 用保险力量为奋斗者加把劲



截至2022年底,我国保险业总保费达4.7万亿元,已成为世界第二大保险市场,是不折不扣的保险大国。近期召开的中央金融工作会议指出,要发挥保险业的经济减震器和社会稳定器功能。中国平安人寿保险佛山中心支公司(以下简称“佛山平安人寿”)积极担当作为,精准高效满足实体经济发展和人民群众的保险需求,为金融强国建设贡献保险力量。

佛山平安人寿依托科技赋能持续丰富保险产品供给,创新理赔服务体系,多举措开展消费者权益保护宣传活动,努力提升客户信任感和满意度。在第十一届顺德金融文化节之“2023顺德金融品牌榜”评选中,平安人寿佛山中心支公司摘得“2023年度最具口碑金融机构”“2023年度金融消费者权益保护杰出单位”两枚大奖。

聚焦快速理赔 为幸福生活保驾护航

一直以来,平安人寿佛山中心支公司始终坚守“信守合约,为客户寻找理赔的理由”的服务理念,不断创新产品和服务,为客户提供有速度、有温度的理赔服务,以实际行动践行保险承诺。

2023年上半年,佛山平安人寿累计服务理赔客户1.48万人次,送出院理赔总额1.90亿元,豁免保费2772万元,单笔最高赔付198万元,最快一笔理赔用时12秒结案……这些数



佛山平安人寿开展“3·15”消费者权益保护活动。/佛山平安人寿供图

据直观展现了佛山平安人寿优质的金融服务。

佛山平安人寿“想客户所想、急客户所急”,聚焦消费者最关心的理赔服务,在业内首推“重疾先赔”,急客户所急,依托智能审核系统、风控模型和大数据模型等科技,替代了全程人工审核,大大提高了服务效率,简化理赔流程。

记者获悉,今年5月,不幸身患骨盆腔细胞骨髓瘤的陈先生体验到了“秒赔”的服务,佛山平安人寿在24小时内完成了重疾理赔案件的审核,很快陈先生就收到了重疾理赔款10万元。这是佛山平安人寿聚焦重疾理赔案例的真实写照,深

深赢得了客户的信赖和支持,客户家属专程前来赠送“重疾赔付超速度,平安人寿暖人心”锦旗以示感谢。

把复杂问题留给自己,把简单和便捷带给客户。秉承着这样的服务理念,佛山平安人寿在今年6月推出了“出院结算即理赔”的直赔服务,在客户出院结算时直接为客户进行理赔,无需出院后另行办理理赔手续。截至今年11月,累计127位客户体验一站式直赔服务,最快12秒结算赔付,单笔最高赔付1.7万元。

“住院预赔”“直赔”“闪赔”“重疾先赔”“免申请·省心赔”……佛山平安人寿不断提升理赔时效和服务体验,凭借方

便快捷、省时省心的优质理赔服务,获得了客户普遍好评。

锚定重点人群 加强消费者权益保护

佛山平安人寿持续践行“以人民为中心”的初心使命,为市民提供“省心省时又省钱”的服务体验,多渠道、立体式推进消费者权益保护工作,努力提升金融消费者金融素养,增强金融安全意识,营造安全稳定的金融环境,为守护幸福家园贡献金融力量。

今年3月,佛山平安人寿在“权利·责任·风险”——2023

佛山金融业消费者权益日活动现场设立展位,向广大市民宣传金融消费者八大权益、防范非法集资、反保险欺诈、防范养老诈骗等方面的金融知识,形成一道金融安全普及的橙色风景线,有效营造诚信消费环境,为金融安全筑起防火墙。

为进一步加大防范非法集资宣传力度,提升社会公众风险防范意识,佛山平安人寿组织开展防范非法集资宣传月系列活动,以“守住钱袋子,护好幸福家”为主题,通过进驻社区、网点宣传等方式,着力增强消费者对非法集资的防范意识和识别能力,增强消费者的责任意识和金融反诈意识。

在落实2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”工作要求中,平安人寿佛山中心支公司积极开展进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈“五进入”活动。9月26日~27日,以“汇聚金融力量 共创美好生活”为主题,设置金融服务咨询台、宣传摊位、游戏互动区等活动,多渠道、立体式推进“五进入”活动走深走实,宣传普及金融知识和“八项权益”,提升市民反诈意识,维护自身合法权益。

投身教育公益 积极履行社会责任

佛山平安人寿始终坚持“金融为民”的初心和使命,把社会责任视为推动公司可持续

发展的强大动力,坚持党建引领发展,在教育公益、志愿服务等方面持续投入,用实际行动诠释企业的责任和使命。

6月14日,“党心连民心 热血献爱心”2023年中国平安佛山地区公益献血活动举办,共有121名志愿者参与献血,献血总量38300毫升。据悉,今年已是佛山平安第22年开展大型公益献血活动,22年来,中国平安佛山地区公益献血活动累计献血量达101.16万毫升,献血人次达3264人。

今年是平安教育公益三十周年。30年间,中国平安以硬件维护、课程支教、远程培训、夏令营、奖学金教金等,打造平安教育公益“五大工程”,并实现了教育公益行动的迭代升级,用实际行动为乡村孩子托起希望。作为中国平安的一员,中国平安佛山地区从2008年起,就一直肩负着援建阳西团结平安希望小学的重任,为完善阳西学校的硬件、软件教学设施贡献企业力量。

值得注意的是,佛山平安人寿已连续16年为阳西的孩子提供支教志愿者服务,为乡村孩子播撒知识和希望。

“以前的我,一直对‘希望小学’的概念比较模糊。直到今年,我参与了平安希望小学支教行动,才真正领悟到其中的含义。”佛山平安人寿支教志愿者杨宝光走进阳西团结平安希望小学,帮助乡村孩子探索寻找希望的曙光。

文/佛山市新闻传媒中心记者卢优玲