

## 扩充养老产品供给 升级全流程服务体验

## 中国人寿多维发力打造养老金融服务新生态

本报讯(新畿輔-保定晚报通讯员刘旭鹏)中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿”)紧扣积极应对人口老龄化国家战略,以个人养老金业务为核心抓手,深耕养老金融新赛道,凭借金融央企的责任担当与专业实力,持续织密养老风险保障网,让“老有所养”在一张张保单中落地。

探索出独具特色养老业务发展模式。在产品供给上,中国人寿在个人养老金制度框架内,打造涵盖专属商业养老保险、养老年金保险、其他年金保险及两全保险等多类型的产品矩阵,精准匹配不同年龄阶段、不同风险偏好群体的养老储备需求。渠道服务上,公司融合线下分支机构、营销队伍与线上互联网平台的协同优势,既为老年群体提供面对面的贴心服务,也为年轻群体开辟便捷高效的线上办理路径。

为夯实业务根基,中国人寿从政策研究、组织培训、动员宣导、业务协同、客户经营、销售支持、考核激励、系统支撑等多维度发力,搭建起完善的管理体系与流程。一方面持续拓展银行合作版图,另一方面配齐配全各类销售支持工具,产品解读、技能培训、服务手册等工具库不断丰富,有效提升了营销队伍的精准服务能力,构建起简捷、品质、温暖的全方位服务体系,真正实现客户“办理省心、服

务舒心、资金放心”。

聚焦老龄群体特定风险,公司陆续推出“夕阳红”“夕阳保”“银龄安康”“关爱老年人”“银龄无忧”等专项保险产品系列。这些产品以意外风险保障为核心,通过灵活的保险责任组合,覆盖日常生活、外出旅游以及老年活动站、助老餐桌等多元场景,为老年群体量身打造了涵盖疾病身故、意外身故、意外伤残、食物中毒、意外骨折、医疗费用补偿、住院津贴、特定疾病等多维度的保障方案。近10年来,中国人寿老龄保险业务累计覆盖超4.8亿人次老年人,赔付金额超100亿元。

针对老年群体的失能风险,中国人寿同样构建起坚实的长期护理保障防线。目前累计承办和经办长期护理保险项目70余个,搭建起全链条长护保障生态,切实为失能家庭缓解照护压力。

为了让老年客户便捷、舒心地获取保险服务,中国人寿对各服务触点进行全面改造,优化服务全流程。线上,中国人寿寿险APP上线问答式投保指引,助力老年客户轻松完成线上操作;95519客户服务专线开通“老年优先接入”通道,配备53种方言座席,实现方言服务“无感转接”。

线下,中国人寿组建专属服务队伍,通过走村入户办理理赔、设立社区便民服务点、开展现场理赔活

动等形式,打通服务“最后一公里”。同时,公司联合民政、老龄部门开展健康讲座、义诊等公益活动,组织老年春晚、才艺大赛等文体活动,既普及了保险知识,又丰富了老年群体的精神生活。旗下10家分支机构荣获全国“敬老文明号”荣誉,成为老龄事业发展的可靠伙伴。

此外,中国人寿还在16个城市布局20个机构养老项目,推出四款“随心居”旅居产品,稳步推进CCRC养老社区、城心养老公寓、康养旅居产品布局落地,积极探索居家养老服务模式,为银发群体提供多元化养老选择。

中国人寿相关负责人表示,将持续助力老龄事业高质量发展。一方面,结合客户需求演进趋势,持续加强产品创新供给,通过更加丰富多元的保险产品体系,满足老年客户群体医疗、疾病、意外等方面的保障需求,为积极应对人口老龄化战略注入保险动能。另一方面,深化“产品+服务”融合模式,全面提升适老化服务水平,充分释放保险保障优势。发挥自身资源禀赋,深化与医、药、康、养机构的合作,构建覆盖全生命周期的稳定健康保障体系,推动保险服务从单纯“经济补偿”向“经济补偿+风险减量”迭代升级,进一步加强保险产品与健康管理、养老照护服务的衔接。

## 业界资讯

## 建行保定高阳支行职业技能大赛获佳绩

本报讯(新畿輔-保定晚报通讯员建宣)在日前举办的高阳县银行业职业技能大赛中,建行保定高阳支行代表队凭借扎实的专业功底、出色的临场应变能力以及紧密的团队协作,斩获团队第二名。

赛场上,高阳支行参赛选手沉着应战、奋勇争先,充分彰显建行员工过硬的业务技能与良好的精神风貌。选手史子敬凭借娴熟的指法与零差错的操作准确率,获得多指多张点钞项目第一名;韩亦冰、李宇慧在理论竞答环节反应迅速、应答精准,荣获该项目第三名;谷佳成在传票录入环节细致严谨、高效精准,获得项目第三名。

建行保定高阳支行相关负责人表示,将以此次大赛为契机,把赛场积累的经验转化为提升服务质效的具体举措,把赛事激发的拼搏热情转化为推动工作的强劲动能,全力冲刺年末收官各项任务,为新的一年工作开局奠定坚实基础。

## 建行保定望都支行举办专场营销活动

本报讯(新畿輔-保定晚报通讯员白彦素)建行保定望都支行日前携手全友家居望都店,举办建行家装专场营销活动,以金融优惠政策赋能家装消费,助力惠民便民。

活动筹备阶段,支行与全友家居紧密协作,针对当地新近交付及预交付楼盘业主开展多形式宣传与精准邀约。活动现场气氛热烈,吸引众多业主到场咨询,成功储备多户具有明确家装需求的意向客户。

建行保定望都支行将持续跟进意向客户,深度整合建行家装分期、消费信贷等金融优惠政策与全友家居的优质产品及活动方案,并深化银企合作,着力构建客户、银行、商户“三方共赢”的生态格局,实现双向引流,提升综合金融服务质效与品牌价值。

## 浦发银行保定莲池支行识破骗局守护资金安全

本报讯(新畿輔-保定晚报通讯员王子硕)浦发银行保定莲池支行工作人员日前凭借高度的警惕性与专业的风险识别能力,成功拦截一起针对老年客户的诈骗事件,及时为客户避免潜在资金损失。

事发当日,一位老年客户来到该网点,要求办理大额转账业务,称要“配合激活数字人民币账户”。工作人员敏锐察觉到异常,随即耐心询问转账缘由及收款方信息,并结合近期高发的电信网络诈骗案例,初步判断客户大概率遭遇诈骗。

为避免客户财产受损,工作人员立即启动应急预案,在安抚客户情绪的同时,详细讲解数字人民币的正规使用流程,拆解此类诈骗的惯用套路与陷阱。经过工作人员的耐心劝导与专业分析,客户终于恍然大悟,意识到自己险些落入骗局,当即放弃转账操作。

## 工行保定安国支行:排查冬季隐患 筑牢安全防线

本报讯(新畿輔-保定晚报通讯员龚萱)工行保定安国支行日前开展冬季安全隐患专项排查整治行动,以严标准、实举措推动安全管理工作落地见效,全力保障全行运营安全与员工、客户生命财产安全。

该行高度重视此次活动,提前召开专项部署会议,结合冬季火灾事故特点,深刻剖析火灾成因与蔓延规律,引导全员绷紧安全之弦,树立“安全无小事、责任大于天”的底线思维。成立由办公室牵头、各网点部室协同参与的专项工作组,明确“从严教育、从严管理、从严监督”工作原则,将安全排查与日常运营同部署、同推进,层层压实责任,筑牢全员安全生产思想防线。

为确保排查整治无死角、无盲区,专项工作组细化制定排查方案。聚焦营业大厅、自助设备区域等重点区域,紧盯电路线路、消防设施等关键环节,明确“查隐患、堵漏洞、强管理”核心目标。充分发挥党员干部监督效能,采取“走动式”现场巡查、监控录像回看等多元化检查方式,推动主体责任与监督责任同向发力、形成合力。对排查发现的各类隐患,建立《安全隐患整改台账》,明确责任主体、整改措施与完成时限,实行“整改-复查-销号”闭环管理机制,确保隐患得到整改。

此外,该行以此次专项整治为契机,着力构建冬季安全长效防控

体系。常态化开展安全培训与应急演练,组织全员系统学习消防法律法规、冬季用火用电用气安全常识,重点强化灭火器操作、初起火灾扑救、人员疏散逃生等实操技能培训,提升应急处置实战能力;创新宣传引导方式,通过微信工作群、宣传栏、现场讲解等渠道,向员工与客户普及安全防护知识,传递安全发展理念,织密群防群治的安全防护网络。

工行保定安国支行将持续巩固专项整治成果,以常态化安全排查、专业化技能培训、精细化管理举措,不断拧紧安全生产“螺丝”,筑牢安全运营“防火墙”,为金融服务高质量发展提供坚实安全保障。

## “免申即享”!一次性信用修复政策助力个人重塑信用

12月22日,中国人民银行对外发布一次性信用修复政策有关安排,符合相关条件的逾期信息,将不会在个人信用报告中予以展示。个人无需申请和操作,“免申即享”支持信用受损但积极还款的个人高效便捷重塑信用。

根据相关安排,政策适用对象限定于个人在中国人民银行征信系统中展示的信贷逾期信息;适用时间区间要求逾期信息产生于2020年1月1日至2025年12月31日期间;适用金额为单笔逾期金

额不超过1万元;适用前提是个人在2026年3月31日(含)前足额偿还逾期债务。符合上述条件的逾期信息,将不会在个人信用报告中予以展示。

中国人民银行相关人士介绍,一次性信用修复政策实行“免申即享”,个人无需申请和操作,也无需提交证明材料,由中国人民银行征信系统自2026年1月1日起对符合条件的逾期信息进行自动识别和统一处理。个人若要确认逾期信息调整情况,可通过线上、线下方

式查询信用报告进行了解。作为配套措施,中国人民银行明确2026年上半年将额外增加2次线下免费查询个人信用报告的机会。

中国人民银行提醒公众,一次性信用修复政策不收取任何费用、不需要第三方代理,任何以该政策名义索要钱财、索取信息的都是诈骗行为。如果公众发现相关线索,可向中国人民银行及其分支机构反映,或向当地公安机关报案。

据新华社