

交通银行青海省分行：金融为民，擦亮服务底色

■ 本报实习记者 文月婷

深耕乡村振兴，让金融为民的“细雨”浇灌田间地头；护航企业发展，优化服务解决企业困境；关注银发群体，用适老服务传递金融温度……交通银行青海省分行（以下简称：交行青海省分行）始终以金融为民为初心，将服务实体经济、守护人民美好生活融入发展的血脉中。

助农惠农

浇灌乡村振兴之花

交行青海省分行积极践行社会责任，以金融之力助农惠农，书写了新时代金融服务的新篇章。近年来，交行青海省分行精耕细作，将金融资源精准滴灌到“三农”领域。截至2024年末，交行青海省分行涉农贷款增速超过各项贷款平均增速，普惠型涉农贷款增速超过各项贷款平均增速，较好地完成了涉农贷款增长任务，有效发挥了金融助力乡村振兴工作效能。

一方面，交行青海省分行通过加大普惠政策倾斜，通过提供FTP补贴优惠等举措，有力支持了涉农贷款和农林牧渔业的发展，探索涉农金融供给与省农担系统结合，加深与涉农龙头企业合作关系，对粮食重点领域进行金融支持，依托“交银益农通”金融服务品牌，为乡村振兴提供了综合性金融服务，并深入园区、商圈、社区，面对面解决涉农小微企业客户的实际需求。另一方面，交行青海省分行还积极参与定点扶贫工作，通过党建结对共建平台，帮助困难村建强党组织，宣传中央一号文件精神 and 各项惠民惠农政策。针对脱贫不稳定户和边缘易致贫户，该行开展定期排查、动态管理，确保帮扶政策精准到位，同时，积极开展消费帮扶和慰问活动，为困难群众送去温暖和关怀。



助老助残 积极践行社会责任

青海省残疾人福利基金会人道助残工程捐赠证书，青海省低收入家庭经济状况核销中心感谢信，青海省残疾人联合会感谢信……金融来之于民，服务于民，一个个荣誉证书、一封封感谢信背后，是交行青海省分行在积极履行社会责任方面的有力实践。

交行城西支行打造长者友好型服务网点，“幸福之家”里老花镜、血压仪、血氧仪、血糖仪等助老便民设施应有尽有；长者服务窗口打造绿色通道，为老年客户保留传统金融服

务；“零钱包”便于老年客户即来即兑，系列措施不断提升老年客户金融服务体验获得感、满足感。2024年交行青海省分行干部员工积极参与青海省残疾人福利基金会发起的公益募捐活动，力所能及贡献出行人的绵薄之力。为更好地服务残障人士，在各营业网点还配备了助听器、轮椅、盲文业务指南、爱心业务卡等便民设施，并为残障人士提供手语服务及上门延伸服务，不断提升残障人士的金融便利度，感受到社会的关爱。

优化服务

金融活水不忘初心

为强化业务，交行青海省分行积极履行金融为民责任，助力某地质工程有限责任公司顺利完成投标保函的开立，为某能源集团提供融资支持，帮助企业实现了业务的稳健扩张和市场份额的显著提升等等，不断优化服务，体现大行担当，让金融活水不断润泽这片高原大地。针对企业需求，为某化工公司设备升级项目审批固定资产贷款，并按照项目进度发放贷款资金至企业账户用于采购设备，是青海省

技术改造和设备更新项目清单内首笔贷款发放单位；为某铜业公司开通交行“资本管家”产品的资本项目数字化服务，办理了1笔千万元的结汇待支付账户内资金境内支付，是青海省落地的第一笔资本项目数字化试点业务，不仅有效降低了企业运营成本，提升了金融服务质量，为中小企业发展注入了强劲动力。

为充分发挥支付服务便利性与金融为民普适性作用，全面提升“一老、

一外”支付服务体验，聚焦银行卡受理、现金支付、移动支付等重点领域、重点环节，持续深化支付服务场景建设，丰富支付服务供给，提升支付服务水平。同时，推出了创新“零钱包”服务，定制中英、中藏双语版“零钱包”，满足客户多样化的零钱兑换需求。

交行青海省分行将始终坚持以人民为中心的发展思想，不断创新服务模式，提升服务质量，以金融为民的理念，为构建和谐社会、推动经济社会发展贡献更多金融力量，让金融服务更有温度、更具力量、更显担当！

泰康人寿青海分公司：

保障消费者金融权益助力美好生活

■ 本报记者 一丁

又到了一年3·15国际消费者权益日。如何进一步完善消费者权益保护体系，高质量做好金融消费者权益保护工作？泰康人寿青海分公司给出了答案。

泰康人寿青海分公司高度重视金融消费者权益保护工作，坚持以人民为中心的价值取向。公司一把手通过制定、审查、统筹分公司消费者权益保护工作计划、方案和任务，建立完善分公司消费者权益保护制度体系、管理体系和工作体系。通过线上线下相结合的方式，积极开展“高管讲消保”“绩优为消保代言”“总经理接待日”“消保知识竞赛”“消保进博会”“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”等多项教育宣传活动，旨在正面宣传金融支持提振和扩大消费、金融机构维护消费者合法权益、为民办实事的同时，向消费者广泛宣传“代理退保”“代理维权”等非法金融中介活动的危害，提升公众防范意识，助力金融消费者美好生活。



高效理赔，全心全意为客户服务

泰康人寿青海分公司始终坚持“以人为本、尊重生命”的服务理念，2024年泰康人寿青海分公司累计赔付案件3114件，同比增长2%；累计服务客户1491人次，同比增长4.7%；累计支付理赔金额2704万元，同比增长16%。平均每天赔付金额7.4万元，平均每天赔付8.5件。泰康理赔致力于为客户提供“高效”“便捷”的理赔服务，创新赔付模式，提升理赔速度，最快的一笔赔付用时只有16秒，医疗险赔付件数最多达96%。（数据口径：泰康人寿青海分公司理赔年报）

贴心理赔，让保险闪耀人性的光辉

市民D先生一家不会忘记，当胃部恶性肿瘤

的诊断书给他们一家蒙上一层阴霾、几乎让他对生活失去希望时，是泰康人寿青海分公司的理赔人员用一场高效、专业且充满温暖的理赔行动，为他的家庭点亮了希望的灯火。

在确诊当天，泰康人寿青海分公司的工作人员就第一时间联系了D先生，通过电话一边表达了问候，一边耐心地安抚着他。第二天，工作人员不仅带去了果篮还将用心准备的理赔材料清单一起带去，并耐心地逐个项目向D先生解释所需病历、病理报告等文件，甚至贴心地用便签标注医院盖章窗口的位置。此外，为缩短等待时间，工作人员还协助D先生通过“泰生活”APP提交电子预审，并通过绿色通道直联青海分公司理赔部门，理赔团队得知情况后也同步启动“重疾极速赔”响应机制。通过

理赔人员不厌其烦、耐心收集资料、沟通细节，仅仅用了三天，D先生的银行账户就收到了28万元理赔款。

从资料提交到结案理赔仅用时31个小时！这神奇的速度令D先生红了眼眶。“原本以为要卖房治病，没想到泰康人寿青海分公司不仅送来救命钱，连后续治疗都安排妥当，我无法用言语表达谢意，泰康人寿让我见证了专业的守护、快速的效率和贴心的服务。”

科技赋能，让理赔速度不断刷新

泰康人寿青海分公司坚持科技赋能，通过95522客服电话、微信、泰生活APP、网络等多种便捷高效的线上服务渠道，让客户充分享受各类便捷的线上理赔服务，保险理赔的速度与温度能让客户感知公司优质服务。

在科技赋能之下，泰康人寿的理赔速度不断刷新。泰康人寿全流程自动智能理赔大大提升了客户的理赔服务感受，借助泰生活APP、泰康人寿官微理赔、泰行销APP代办理赔的便利工具，实现手机移动理赔服务。同时泰生活APP作为客户保单的“贴心管家”，集齐48项保全服务，其中包括查询类7项、变更类27项、领款类7项、付款类7项。领款类业务做到了高效便捷，确保1天内到账；变更类业务证件、人脸识别一站式服务，精准服务客户需求，快速处理变更业务；付款类复效业务，无须刷脸，一键提交，高效率处理。

此外，针对老年人、军人及军人家属、残疾人、新市民群体优先办理业务原则，泰康人寿青海分公司还为客户群体提供特殊“绿色通道”，做到免排队、爱心服务等服务途径。

未来，泰康人寿青海分公司将持续推动将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节，坚定捍卫金融消费者合法权益。