

新华保险为三类重点群体开绿色通道 推出五类专属关爱服务惠及客户超6万人次



近日，客户邵奶奶亲自来到新华保险广州中支柜面，送来锦旗表示感谢

近日，85岁的邵奶奶接到了新华保险 95567 的主动电话回访，提示其保单即将满期。随后她致电新华保险广州中支柜面，咨询其投保保单满期金领取业务。因被保险人正身处国外，邵奶奶希望公司能将满期金支付给自己。面对疑难业务，柜面服务人员一方面耐心做好客户解释沟通，另一方面在公司内部迅速协调确定解决方案。考虑到邵奶奶高龄不便临柜奔波，柜员主动上门办理，确保满期金顺利到账。事后邵奶奶亲自到广州柜面送来锦旗表示感谢，并体验了柜面的各项适老化服务，连连称赞新华保险的暖心服务。这是新华保险“金融消费者权益保护教育宣传月”活动期间开展的柜面窗口专项服务活动的一个缩影。

2023年以来，新华保险在全国策划开展“保民生新服务，暖民心促发展”柜面窗口弘扬党员风采服务活动，并在今年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动期间持续发力，面向老年人、残疾人、新市民等三类重点群体，通过“请进来+走出去”相结合的形式，推出五类专属关爱服务，截至目前活动累计惠及客户已超6万人次，解决人民群众急难愁盼，保民生、暖民心，不断满足人民群众对美好生活的向往。

主动访 前置服务顺民意

针对满期客户老年人占比高，存在“不知办理、不会办理、不便办理”的实际困难，新华保险组织对年内满期老年客户逐一开展电话回访，温馨提示客户保单满期日期、领取金额，解答客户疑惑、听取意见建议，提供临柜、上门等多种办理方式，广东的邵奶奶便成为了该项服务的受益者。

临柜办 专属服务系民情

对于临柜办理老年客户，新华保险600余家柜面开设“银发服务驿站”，聚集老年人在运用智能技术中的困难需求，推出“保险服务便利站”“智能服务科普站”“生活服务助力站”三类18项专属关爱服务，以有温度的服务助力老年人跨越“数字鸿沟”。近日，广西的黄女士来到新华钦州中支柜面办理满期领取业务，在柜员全程指导下通过智慧柜员机快速完成办理，免去排队叫号等候。离开时，柜员又帮她线上叫车，助其顺利返家，让黄女士备感贴心。

上门帮 主动服务解民忧

对于无法临柜办理的老年人、残疾人及有特殊需求的新市民等，新华保险柜面服务人员主动联系，预约时间、地点，提供上门办理服务，给予关怀帮扶，解决客户实际困难。9月25日，山西的王大爷来到新华保险长治中支柜面，表示其爱人因病伤残，行动不便，需申请理赔，自己也不知如何办理。了解情况后，柜员当即陪同王大爷一同返家，上门办理理赔手续。目前全国已超2000名客户享受到这一服务。

暖心助 贴心服务暖民心

新华保险组织百余家重点柜面配置饮水机、微波炉、充电器等便民服务设施，各地快递外卖小哥、环卫工等户外劳动者及有需求的新市民群体等都可以走进柜面休息、喝水、热饭、充电。同时，为残障人士办理业务，柜面提供轮椅等无障碍服务设施，目前已服务残障人士超500人次。

健康护 创新服务惠民生

新华保险在290家地市柜面开通“24小时健康服务视频专线”，为有需要的客户提供健康咨询、应急指导服务。同时组织柜员队伍开展急救培训，学习急救知识，并在部分柜面配置AED设备，守护客户生命健康安全。9月下旬，新华保险浙江分公司先后组织绍兴中支柜面人员走进昌安社区居家养老服务照料中心、衢州中支柜面走进柯城区九华村等地，开展金融知识普及讲座，并主动为老年人提供免费测量血压及视频健康咨询服务。

下一步，新华保险将始终贯彻“以人民为中心”，以“金融消费者权益保护教育宣传月”活动为契机，积极践行服务国家战略，主动肩负政治责任、发展责任、社会责任，主动服务增加民生福祉，推动专项服务常态化，努力把更多惠民生、暖民心、顺民意的服务做到群众心坎上，助力人民群众共享保险美好生活。

芳华 文/图

央行： 继续有序拓宽房贷利率 自主定价空间

11月6日，中国人民银行网站发布专栏文章《持续深化利率市场化改革》表示，继续有序拓宽房贷利率自主定价空间。

文章提到，利率市场化改革取得新成效。其中提到三个方面，包括着力推动存贷款利率市场化，适时调整优化房贷利率政策，有效维护利率市场竞争秩序。

着力推动存贷款利率市场化方面，一是推进贷款市场报价利率（LPR）改革，二是建立存款利率市场化调整机制。适时调整优化房贷利率政策方面，一是建立新发放首套房贷利率政策动态调整机制，二是调降房贷利率政策下限，三是推动降低存量首套房贷利率。

数据显示，2023年9月份，新发放房贷加权平均利率4.02%，同比下降0.32个百分点。降低存量房贷利率工作已基本完成，超过22万亿元存量房贷利率下调，平均降幅0.73个百分点，惠及超5000万户、1.5亿人，每年减少借款人利息支出1600亿元至1700亿元，户均每年减少3200元。

文章提出了持续深化利率市场化改革的三个发力重点：

一是健全市场化利率形成、调控和传导机制，疏通资金进入实体经济的渠道，促进优化金融资源配置。

二是推动存贷款利率进一步市场化，坚持用改革的办法，引导融资成本持续下降。持续释放LPR改革效能，督促LPR报价行继续健全报价机制、提高报价质量，增强LPR对实际贷款利率定价的指导性，巩固企业融资和居民信贷成本下降的成效。

三是持续提升房贷利率市场化程度，更好支持刚性和改善性住房需求。坚决落实促进金融与房地产良性循环要求，持续完善差别化住房信贷政策，发挥新发放首套房贷利率政策动态调整机制作用，继续有序拓宽房贷利率自主定价空间，支持城市政府因城施策用好政策工具箱。坚持在市场化法治化轨道上推进金融创新发展，督促金融机构继续将降低存量房贷利率的成效落实到位，理顺增量和存量房贷利率关系，减轻居民利息负担，支持投资和消费。

刘琪