

情暖乡村迎新春 金融为民践初心

——建行彭阳支行新春走基层服务纪实

北风裹挟着黄土高原的凛冽呼啸而过，红茹河畔的固原市彭阳县却处处涌动着融融暖意。近日，建设银行彭阳支行的员工们步履不停，深入田间地头、走进喧闹集市，把金融服务的温度精准送到百姓心坎上，生动诠释着特色金融文化“以人民为中心”的价值追求。



建行彭阳支行张富清党员突击队助农抢收玉米。

田野上的“金融突击队”

孤零零的玉米秆笼罩在冬日的薄雾中，村民庞老汉站在地头，望着还未清收的玉米在寒风中作响，眉头紧锁。儿子意外受伤住院，老伴陪护在侧，眼看大雪将至，自家地里的“金粒子”却迟迟无法归仓。

就在老汉一筹莫展之际，建行彭阳支行“张富清金融服务队”的身影出现在田埂上。“大哥，别发愁，我们来帮您收！”带队队长握住庞老汉的手。原来，该支行在推进乡村振兴工作中，早已摸排到辖区内缺劳力家庭的秋收困境，主动组织起这场“助农抢收”行动。

寒风刺骨，地里的残雪尚未融尽。队员们二话不说，钻进玉米秆丛，掰棒、装袋、搬运……动作虽略显生疏，却个个干劲十足。队员小

张是城里长大的“90后”，玉米叶划在脸上生疼，手套很快磨破，但看到身后空旷的土地，又看到老汉端来热水时眼里的期望，他擦了擦额头的汗珠，笑着说：“这趟田间劳作，比任何团建都更有意义！”

劳作间隙，客户经理小马没有闲着，她拿出手机手把手教村民们使用建行“裕农通APP”。“叔，等玉米卖了，您想添置农机、购买籽肥，在这上面就能申请‘裕农快贷’，足不出户就能办手续！”

夕阳西下，最后一袋玉米稳稳搬进老汉家中。“以前总觉得银行‘门槛高’。没想到，你们不光能借钱，还能下地帮干活，连卖粮都帮我们操心。”庞老汉声音哽咽。此刻，金融服务早已超越了资金融通的范畴，化作了与人民群众同呼吸、共命运的责任担当。

年集里的“金融守护站”

同一时间，彭阳县古城镇农贸市场里人声鼎沸，在市场中心，“担当新使命 消保县域行——反假货币从我做起”的横幅格外醒目，建行彭阳支行的“金融守护站”前，早已围满了采办年货的市民和农户。

“乡亲们，春节临近，骗子也开始‘冲业绩’，大家一定要守住钱袋子，安心过大年！”青年员工小马手持话筒，用洪亮的声音开启了金融知识宣讲。她和同事们穿梭在人群中，用地道的当地方言，向大家讲解防范非法集资、电信诈骗的实用技巧。

“大姐，这种‘扫码送鸡蛋’的活动，千万别贪小便宜，很可能是在套取您的个人信息！”“大爷，凡是说‘高息保本’的理财，全是骗局，可别上当！”队员们一边发放印有生动漫画、字体放大的宣传折页，一边耐心解答群众的疑问。

年货摊前，摊主老赵正为收款对账的事儿犯愁。原来，他的小摊支持微信、支付宝、现金等多种收款方式，每天收摊后对账要耗费不少工夫。工作人员小张得知情况后，立刻上前为他介绍建行聚合收款码。“您用这个收款码，不管顾客用什么方式付款，钱都会统一进到您的账户，手机上能实时看账单，省心又安全。”老赵当场试用，看着手机上清晰的收款记录，连连称好。

从普及金融知识的“宣讲员”，到优化支付服务的“技术员”，再到关爱特殊群体的“贴心人”，建行彭阳支行的员工们将完善金融消费者权益保护机制的承诺，融入每一次耐心讲解、每一回贴心服务里，把晦涩难懂的金融知识，转化为贴近生活的安全指南，让“金融为民”的理念在这片土地上落地生根、开花结果。

高文祥 文/图

2万次暖心关怀 16亿元安心保障

新华保险重疾慰问先赔服务 为客户带去温暖与支持

2025年，重疾慰问先赔服务客户达1074人次，赔付金额1.04亿元，历年累计服务客户近2万人，总赔付金额超16亿元。这些数据背后，是新华保险对客户需求的深刻洞察和对服务品质的不懈追求。

2025年2月，山东客户X女士因发现乳腺肿物及时前往医院检查并实施手术治疗，术后病理确诊为乳腺癌。面对患癌后的未知与挑战，她内心充满焦虑与不安。就在这时，新华保险的“重疾慰问先赔”服务迅速启动，理赔人员第一时间前往医院慰问并开通绿色通道，当天完成赔付36万元，为客户带去温暖与支持。

在重疾面前，时间就是生命，而经济压力更是许多患者不得不面对的现实难题。重疾客户往往面临两大痛点：一是身体虚弱，难以抽出时间和精力办理理赔手续；二是治疗费用紧张，亟需资金填补治疗缺口或维持生活开支。

为了解决客户痛点，新华保险于

2020年推出“重疾慰问先赔”，对于符合特定条件的重疾客户，提供“三个一”品质服务，用实际行动诠释保险的温度与速度。

一对一慰问协办：理赔人员上门慰问并协助收集理赔材料，让客户免于奔波，专注治疗；一路绿灯优先办理：开通绿色通道，一路优先快办，确保赔付高效，缩短客户等待时间；一日出具理赔结论：原则上在1个工作日内出具理赔结论，第一时间缓解客户资金压力，让客户安心康复、无忧生活。

符合以下条件即可享重疾慰问先赔：承保超过两年、初次确诊罹患恶性肿瘤、原则上应在住院三日内报案、组织病理学报告已明确诊断。

新华保险始终坚信，保险不仅是风险的保障，更是对生命的尊重与守护。未来，新华保险将持续深化服务创新，优化理赔流程，践行“好服务，在新华”品牌理念，为更多的客户提供健康和美好生活的坚实保障。

芳华

给付赔款超5600万元 覆盖35家分公司

新华保险应急响应累计启动超1600次

近年来，自然灾害形势严峻复杂。2025年，新华保险持续发挥“减震器”和“稳定器”的作用，积极参与灾害救援和灾后重建工作，为受灾群众提供帮助。公司成立至今，共启动应急响应1651次，识别客户近1500人，赔付近600人，给付赔款超过5600万元。

●全面升级重大突发事件应急服务举措

为切实践行以客户为中心的服务理念，新华保险通过取消就诊医院限制、免交费用报销单证、简化管理理赔申请资料、开通理赔绿色通道等，简化服务流程，提升服务效率，实现“快处快赔、应赔尽赔”，为受灾客户及家属提供便捷、暖心的保障支持。

●覆盖35家分公司，快速响应成常态

2025年，新华保险累计启动应急响应68次，排查超3800人次，识别客户17人，赔付6人，赔付金额约33万元；共有35家分公司参与服务。68次应急响应包括7次I级响应，如西藏日喀则地震事故、北京极端强降雨重大灾害；8次II级响应，如辽宁沈阳三里庄火灾事故；12次III级响应，如湖南沅陵船只相撞事故；41次IV级响应，如湖北恩施州咸丰县暴雨灾害事件。该公司时刻保持警惕，确保在第一时间为客户提供必要

帮助，特别是在非工作日期间的应急响应次数达到了13次。

●响应救灾号召，应急捐赠践行为民担当

西藏日喀则市定日县发生6.8级地震后，新华保险第一时间联动35家分公司启动重大突发事件应急响应预案，推出七大应急服务举措，积极开展客户排查等工作。同时，新华保险通过中国人寿保险公益基金会向中国妇女发展基金会捐赠100万元现金，用于驰援西藏地震受灾地区，用实际行动践行“金融为民”的担当和情怀。

●奔赴救灾一线，快速理赔温暖受灾群众

北京遭遇极端强降雨天气后，新华保险第一时间启动重大突发事件应急响应预案，推出八大应急服务举措，通过深入灾区排查、电话回访受灾区域等方式，主动寻找出险客户，用“主动向前一步”的担当传递温暖。对1名在灾害中不幸遇难的客户，主动简化管理理赔流程，实现“当日申请、当日赔付”，第一时间将5万元身故保险金赔付给客户家属。新华保险始终以争分夺秒的效率、细致入微的关怀，将“人民至上、生命至上”的理念落到实处，为受灾群众带去安心与希望，用实际行动彰显金融保险企业的责任与担当，诠释新华速度与温度。

芳华