

中国银行淄博分行 挂单结汇业务助企业增加收益

“多亏了中行挂单结汇新功能，现在我只要设定好预期汇率，不用时刻守着电脑，也不用跑银行。既提高了收益，也节省了时间，这个产品真是不错！”某企业财务经理告诉中行淄博淄川支行的外汇人员。

近日，中行淄博淄川支行通过对公网上银行挂单结汇功能为某企业办理结汇约70万美元，切实为企业节约财务成本和本地人力成本。

为贯彻落实“稳外贸”金融政策，满足企业客户多元化结汇需求，帮助客户在瞬息万变的外汇市场中锁定理想汇率，中国银行推出挂单结汇业务。客户在工作日9:30-20:00登录企业网银或手机银行，锁定目标汇率，当实时汇率触碰到目标汇率时，系统便可自助完成结汇业务。

那么，网银挂单结汇是如何帮助企业提高收益的呢？举

个简单的例子：以1000万美元结汇金额为例，某客户某日中午12:00关注到即时美元结汇牌价为708.36，客户意愿结汇牌价为708.86，那么客户通过挂单结汇功能，输入委托价格708.86，当日下午某一时点美元结汇牌价达到708.88，此时客户交易达成。对客户而言，与中午12:00实时结汇相比，客户多了5万人民币的收益。

中行淄博分行企业网银挂单结汇业务，给客户带来了较好的体验，赢得了客户的好评，实现银企共赢。下一步，该行将继续加大线上线下融合力度，坚持科技引领驱动创新，依托交易银行智能化、场景化、线上化的优势，为淄博企业提供高效、便捷、专业的金融服务。曹珍珍

新华保险淄博中支

多措并举 确保续收任务达成

新华保险淄博中支保费渠道多措并举确保年中55%续收任务达成。一是严抓队伍管理，引领指标提升。持续推动963绩优工程，以队伍为核心拉动指标提升，升级入围标准，持续打造高精续收团队；以绩优人力为重点，进一步明确各层级963目标，细化落实阶段追踪体系；以“保鼎俱乐部”为文化引领，打造“服务能军”和“收费铁军”。二是聚焦专项推动，夯实基础管理。深化推动“蓝天行动”，持续改善客户信息质量的同时，固化队伍工作前置的良好习惯，提升过程指标。三是推动“应收尽收 颗粒归仓”保单复效工作，夯实经营成果，抢抓抓早，应收尽收，全方位提升续收指标。四是强化风险意识，筑牢合规底线。借行业规范深化年契机，强化各层级日常合规培训，联防联控，建立问责机制，让风控意识深入人心。

工商银行淄博分行 持续强化外部欺诈风险管理

为进一步加大外部欺诈风险防范工作，有效维护客户的资金安全和金融程序的稳定，今年以来，工行淄博分行针对各种外部欺诈事件频发的情况，认真组织学习总行《外部欺诈风险管理办法》，采取措施增强自身防范能力，进一步提升防范外部欺诈风险管理水平。

一、加强外部欺诈风险管理的学习，增强风险防控意识。根据外部欺诈风险管理办法的相关要求，明确工作职责并协同各相关业务部门做好外部欺诈风险管理工作，贯彻执行外部欺诈风险管理制度，提升该行外部欺诈风险管理水平。

二、加强风险预警提示。定期对外部欺诈风险事件进行归集分析，从事发数量、时间、地区、涉及产品和专业分布等

角度，剖析典型欺诈手法，揭示风险特点规律，及时发布预警提示，提出风险防控意见。去年共发布《外部欺诈风险信息应用简报》十四期，其中七月、十二月对半年、一年做出外部欺诈风险总体分析；定期通报在分行网讯上登录外部欺诈风险管理工作情况，规范外部欺诈风险管理工作，提升外部欺诈风险防范和管理水平。

三、充分运用系统数据。对系统监测发现外部欺诈风险事件及信息，有针对性地进行关联排查，深入挖掘与之相关的产品、账户、人员（企业）等信息，准确定位潜在风险隐患，采取事前防控措施。加大安全监督检查频度与远程监控风险力度，强调安防建设到位，设施运行正常，落实安全制度，规范操作行为和应急预案管理。

并加强法定节日、重大活动时期，金库、营业场所等安全保卫责任落实，认真履行社会责任，积极协助公安打击、防范通讯网络诈骗、非法集资等犯罪行为。

四、完善应急预案演练，提高全员安全意识与处置能力。为规范和加强该行预案演练工作，针对当前高发、高风险的犯罪类型，提高一线员工的应急处置能力，该行每月份组织开展各层级安全保卫应急预案演练，分行分管行长、安全保卫部人员、各支行分管副行长、各支行综合管理部经理参加了演练。通过演练，不仅提高了全员的安全意识和外部突发事件的应对处置能力，而且提高了该行员工的应急技能和应急响应综合素质，有效降低事故危害，切实提高全员针对外部

欺诈的应急处置能力，确保该行各项工作安全运营。

五、落实安全宣传教育。推动员工安全宣教常态化，加大对客户的宣传力度，各支行充分利用标语、横幅、宣传栏、折页、营业网点LED显示屏、多媒体电视、网上银行、新闻媒体报导等方式向广大客户广泛宣传防范电信网络诈骗及安全使用银行卡等安全教育，协助客户提升风险防控意识和技能，认真履行我行社会责任。

六、积极开展风险评估。为加强外部欺诈风险评估管理工作，发挥外部欺诈风险评估在识别和控制经营风险中的作用，提升全行外部欺诈风险管理水平，安全保卫部与内控合规部、风险管理部等相关部门成立风险评估小组。吕连谓

携手十五载 阳光爱(AI)随行

阳光财险 2020 年客户节全面启动

5月19日，阳光财产保险股份有限公司（以下简称“阳光财险”）客户节正式拉开帷幕。本届客户节历时71天，紧紧围绕“携手十五载、阳光爱(AI)随行”主题，以阳光“车生活”APP和“阳光财险”官方微信为互动平台，开展一系列丰富多彩的线上及线下客户回馈活动，以实际行动践行“让客户说好，一切为了客户”的阳光客户文化，打造独具特色的阳光财险客户服务品牌。

自2005年成立以来，阳光财险践行爱与责任的阳光文化，与广大客户朋友相互信任、携手同行，在共同成长和进步中共同走过了15个春秋。15年间，阳光财险以“让我们的服务成为客户选择阳光的理由”为核心，竭力为全国客户提供“线上+空中+门店”三位一体的便捷服务，使客户足不出户即可办理投保、批改、非事故道路救援等各项业务。截至目前，阳光财险分支机构已超1800余家，服务网络实现全国覆盖。累计服务客户达到1.07亿人，累计支付各类赔款超过1672亿元。

近年来，阳光财险不断加大科技与服务的融合，探索科技赋能服务的能力，重点关注

客户服务流程再造，扩大服务线上化和智能化的应用范围。2020客户节，阳光财险将面向全国新老客户创新和升级四大智能服务：一是“智能投保”，承保全流程无纸化，通过电子签名、线上支付、电子保单、电子发票等，实现坐享式“云投保”，免等待，零接触，不仅安全，更加绿色环保。二是“智能客服”，足不出户，随心随时，可通过手机端阳光“车生活”APP自主办理新车上牌、车辆信息批改、人员信息批改、电子发票转纸质等批改业务。还可通过一键连线“空中客服”在线坐席，轻松完成车辆过户批改，快捷高效，智能安心。三是“智能报案”，针对纯车损单方无人伤案件，通过智能客服机器人“小阳”帮助客户完成车险报案，整个流程无任何人工干预，体现阳光服务智能化。四是“一键赔3.0”保险理赔模式，让客户不管身在何处，只需在微信中搜索“阳光一键赔”公众号，简单验证后即可享受贴心、便捷的一对一视频理赔服务。“一键赔”专家在线全程帮助客户进行理赔，让理赔变得如此“简单”。

本届阳光财险客户节再次聚焦“AI科技赋能”，这既是

阳光财险对广大新老客户的又一次服务升级，也是公司在做大做强保险主业上的再一次开拓创新。为迎合互联网时代的快速发展，阳光财险再次通过网络渠道举办线上客户节开幕，将对客户的感恩回馈第一时间传递至千家万户。同时，在为期71天的客户节活动之中，阳光财险还将通过一系列“线下+线上”的全新活动模式，整合最具优势的资源与产品，为广大新老客户带来真诚贴心的服务体验。

在线上，阳光财险启动以“携手十五载，感恩每一刻”为主题的客户拜访活动，针对连续投保10年以上的忠诚客户，各级分支机构客服中心负责人将携带由阳光财险董事长亲笔签名的感谢信登门拜访，同时免费赠送客户一份最高保额达到1600万元的保险保障。

在线上，通过“阳光财险”官方微信和“车生活”APP，客户不仅可以享受到中奖率高达100%的超级幸运星九宫格抽奖活动，更可以优先体验一系列价格超优惠的客户节线上专属爆款产品，获得财产、意外、责任等全方位的超值保障。

2020客户节，为认真聆听客户心声，更好地为客户服务，提升客户服务的满意度，阳光

财险在开展车险产品专项NPS调研的同时，还特别在“阳光财险”官方微信和“车生活”APP开设“我要吐槽”专栏，客户可在线反馈购买产品或服务时的感受，针对客户提供的宝贵建议，公司将真正“从客户角度出发”进行持续检视和改善。同时，将聘请100名客户作为阳光财险“最佳客户体验官”，邀请其定期参加由阳光财险开展的客户服务体验监察活动，零距离与客户沟通，真正从客户视角检视自我、修正自我，真正将“一切为了客户”的服务精神落到实处。

优质的客户服务一直是阳光财险孜孜不倦的追求。“让我们的服务成为客户选择阳光的理由”已经植根于每一位阳光人的心中。客户服务无止境，客户服务工作不是作秀，是一项长期的、持续的工作。通过客户节不断的固化和优化客户服务形式与内容，让我们的服务承诺更贴心，服务更优质。阳光财险将以此次客户服务节为契机，全力实现客户服务能力再升级。”

通过本次客户节，阳光财险不仅向一路陪伴的广大客户致以最真诚的感谢，更承诺将始终坚持“让客户说好，一切为了客户”的阳光客户文化，不

断“战胜自我、创新变革”为更多的客户提供更加优质、便捷的服务，让广大客户真切感受到阳光服务的速度、温度和态度，让人们拥有更多的阳光！