

# 用“暖心服务”践行金融初心

2021年是中国共产党成立一百周年。从艰难探索的红色金融到扁担上的国家银行，从一家银行到几十种金融机构，100年风雨兼程，中国已经成为全球第一大银行市场、第二大保险市场。

金融活水畅通，万千产业兴隆。百年巨变中，辽宁金融业勇立潮头，推动社会治理、助力实体经济、扎根和回报社会、赋能高质量发展，将金融使命贯穿社会经济、百姓民生，而这，恰是我党“为人民谋幸福，为民族谋复兴”的初心与梦想所在。

在喜迎中国共产党成立100周年的日子，辽沈晚报推出“守金融初心 展奋进力量”特别策划，以融媒体形式报道并展现辽宁金融机构“我为群众办实事”实践活动，致敬勇于担当与奉献的金融标兵，用辽宁金融业的蓬勃发展，献礼建党100周年。

今天，我们将以“暖心服务”作为特别策划的开篇，通过金融机构服务于群众的一个个暖心细节，一件件感人故事，展示我省金融业“以人民为中心”的服务思想和实践。

用行动践行初心，用有温度的金融服务提升群众的幸福感、获得感、安全感，继而汇集并凝聚起强大的奋进力量，新时代下的辽宁金融业，新征程的号角正在吹响。

## 用桩桩暖心“小事”构筑民生“大任”

今年3月初，一位六旬客户急匆匆来到工商银行沈阳兴建支行，脸上写满焦虑。

1996年，他在工行兴顺街第二储蓄所办理了一笔定期存款。今年要将其取出时，发现当年的储蓄所已经撤并，银行电脑主机查询该账号无实名记录。

为了帮助客户查询这笔存款，工商银行沈阳兴建支行安排专人加班、加点手工翻阅历史账簿。在工商银行沈阳铁西支行个金部门支持帮助下，经过多日不懈努力、调阅网点老账本，最终确定该笔存款。当花甲的老人拿着工商银行沈阳兴建支行为其重新补录的实名存单，并成功取出钱款后，脸上洋溢着温暖的笑容。

走到床边为卧病老人启用社会保障卡、重置密码，走进校园为学生激活校园卡并普及金融消费防范知识，走进小微商户帮助企业渡过难关……工商银行辽宁省分行扎根基层服务，用暖心金融服务社会。

“身边的银行、身边的服务”，今年3月5日，工商银行辽宁省分行启动“工行驿站”志愿服务，以全省571家网点为载体，开放共享网点日常生活类服务资源，面向环卫工、快递员、交警等户外作业人员提供“歇歇脚”、“喝口水”、“充充电”、“上上网”等暖心服务。通过共享便民、扶贫惠民、公益为民、宣教亲民、融合利民五大体系塑造有温度、有情感的“工行驿站”公益惠民服务品牌，践行“全心全意为人民服务”的价值观。一桩桩暖心“小事”，构筑起工商银行辽宁分行的民生“大任”。

## 实施服务升温工程 “建绿色通道为生命抢时间”

“同志，我想提前支取定期存款，存折是我母亲的名字，她现在身患癌症不能亲自来柜台办理，密码她也忘记了，但我们急等着这笔钱治病。”近日，一位客户手持北京农行一本通来到农行葫芦岛兴城支行寻求帮助。

跨省提前支取定期存款，密码忘记，本人不能亲自前来，省内无法办理挂失业务。面对匆匆从北京网点赶来寻求帮助的客户，农行葫芦岛兴城支行内勤行长立即联系网点负责人及支行运营财会部经理。在与农行北京分行某网点充分沟通后，按照北京分行业务要求，营业部网点负责人及运营财会部经理亲自到兴城市人民医院看望老人，核实情况，签署授权书及核实报告，协助北京分行完成了亲见客户流程并将相关资料传至北京，帮助客户解

了燃眉之急。

自开展党史学习教育以来，农行辽宁分行将大力实施“服务升温工程”作为“我为群众办实事”实践活动的重要抓手扎实推进，环境升温、服务升温、品牌升温，有温度的金融服务场所温暖了每一位辽宁农行客户的心。

## 银行主动作为 8位高龄老人点赞“暖心服务”

“中国银行的服务真是贴心又暖心！”8位高龄老人为中国银行锦州铁北支行主动作为上门服务的行为竖起了大拇指。

近日，一位高龄客户到中国银行锦州铁北支行咨询业务。经了解，该客户是替老伴来办理借记卡用于接收单位取暖费，客户老伴87岁，因患病多年无法外出，客户心里非常着急。

锦州铁北支行第一时间联系到客户所在单位，了解到有多名高龄客户有相同诉求，支行经过细致的商讨研究，与代发单位达成合作，为8名行动不便的高龄客户提供上门服务。设备准备完成后，支行工作人员驱车40公里，逐户上门办理借记卡。面对当地信号不稳定，老人们沟通行动不便等困难，支行工作人员耐心指导老人进行业务操作，经过近5个小时，成功为所有高龄客户办理了借记卡。中国银行上门服务暖在了老人的心坎上，获得了客户和家属的一致好评。

当天业务全部处理完毕时已是深夜。支行员工表示，在科技快速发展的今天，许多老年人为“码”所困，不敢“触网”，因身体和年纪原因在很多事情上显得力不从心。中国银行致力于为高龄客户解决金融需求，让他们享受到智能化服务带来的便利。

## 异国他乡患病 无接触理赔雪中送碳

今年3月初，金女士从韩国飞回沈阳，在集中隔离期间联系中国人寿沈阳市分公司，咨询其父亲理赔申请事宜。

11年前，金女士的父亲金先生为自己买了一份终身重大疾病保险。2018年底，金先生在韩国工作中不慎跌倒，导致脑出血和认知能力下降，已无法独立行走，两年来，一直在韩国当地医院进行治疗。因身体原因无法回国申请理赔，也无法依据保险合同条款进行相关鉴定。国外高额的治疗费用，不菲的生活费用，让一家人的日子举步维艰……

急客户所急，销售服务人员通过国寿e店使用无接触方式帮助金女士上传了理赔申请资料，经过理赔人员的努力，很快这笔重大疾病保险金赔付到账。这笔赔款不仅给金先生增加了抗击病魔的勇

气，更为家人增添了乐观生活的信心。

以客户为中心，用简洁的服务工具、多样的服务项目、精细的服务精神为客户送上精准的保障，中国人寿在为更多人送去关怀和保障的同时，也用爱与责任彰显出央企担当。

## 主动寻求理赔理由 20万理赔款为1岁娃点燃希望

“我做过最明智的选择，就是为孩子买了保险。有了这份保障，孩子就有了希望。”L先生说。

2019年秋，L先生与Z女士一岁多的小儿子反复发烧，在丹东本地医院多次检查治疗未果，怀疑是白血病，但无法确诊，需要到上一级医院做进一步地检查。虽然爸爸早前为女儿和儿子投保了少儿产品，共享保额40万，但没有明确诊断便无法申请理赔。

平安人寿辽宁分公司的理赔人员获悉情况后，联系到北京的同事，希望优先为孩子排期确诊。经多方联系，北京同事成功为孩子预约了北京儿童医院血液科主任。主任在查看了孩子近半年的所有血液检查报告、穿刺结果后，表明孩子的病情的很复杂，很少见，但之前接诊过类似病例，可以断定为再生障碍性贫血，并开具了诊断证明。

L先生拿到理赔款后特地前往公司表示感谢。这20万的理赔款，不仅让孩子可以进一步接受治疗，还保住了他们的房子，期盼儿子能够早日康复，一起回家。

## 漏报病史遭拒赔 团队协助终获赔

L女士在2020年10月份体检时偶然发现乳腺肿物，随即确诊乳腺癌。突发事件打乱L女士一家生活节奏，费用增加收入减少，财务问题严峻。幸运的是，她在2019年购买了一份保险。太平人寿业务员第一时间协助报案，病理出来后通过秒赔系统申请理赔，结果是“拒赔”，全家对保险公司很失望。但通过理赔员专业细致地讲解，L女士家终于明白了拒赔原因——和漏报的病史有关。

在理赔员的指导下，L女士家补充了一些材料，理赔进入到第二轮人工议合步骤。议合，就是在现有病案拒赔情况下，公司工作人员一起研究为客户主动找理由赔付。在家属配合补充资料后，理赔员重新梳理案件，并在团队伙伴的协助下找到了案件突破口，整理材料后重新向总公司提交申请，最终理赔。

L女士家得知保险正常赔付后十分激动，在给公司写了感谢信之余，也为孩子加保了一份重疾保险。

# 暖心为民——“我为群众办实事”实践机构



北京2022年冬奥会官方合作伙伴  
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022

