

数智赋能破题

中国人寿构建简捷保险服务新生态

本报讯（记者孙茜）“简捷”是保险客户的核心诉求。近年来，中国人寿以数智化转型为抓手，重塑保险服务价值链，通过创新运营模式、融合服务渠道、升级智能效能，搭建起高效便捷的服务体系，让保险服务更省心、更暖心，为行业数字化服务树立标杆。

据悉，早在2019年，中国人寿就创新推出新“睿运营”模式。该模式凭借数字化连接与智

国债入池：个人养老金的安全升级与体系完善

□李学杰

11月21日，财政部与中国人民银行联合发文，明确自2026年6月起储蓄国债（电子式）正式纳入个人养老金产品范围。这一政策调整不仅为千万投资者的养老储备增添了“国家信用级”选择，更标志着我国多层次多支柱养老保险体系在产品供给上的关键完善，为个人养老金市场注入了稳健发展的新动能。

个人养老金制度推行以来，“开户热、投资冷”的现象一直备受关注。截至目前，个人养老金产品目录已包含1245只产品，覆盖储蓄、理财、保险、基金四大类，但低风险、稳收益的产品供给仍有缺口。储蓄国债的加入，恰好填补了这一空白——作为财政部发行的国家公债，其以国家信用为背书，具备安全性强、收益稳定、利息免税等核心优势，与养老金“长期保值、风险可控”的核心需求高度契合。对于风险偏好较低的中老年群体、稳健型投资者而言，这份“安全垫”式的投资选择，无疑解决了他们“想养老投资却怕风险”的痛点。

政策设计的精细化更让这份利好落地见效。根据通知要求，投资者将拥有专属国债账户并与个人养老金资金账户绑定，既享受税收优惠政策，又能通过柜面、手机银行等便捷渠道购买，还能获得专门分配的养老金专属额度。这种“安全属性+政策红利+便捷服务”的组合，不仅降低了个人养老金投资的门槛和风险，更能有效激发缴存积极性，推动个人养老金从“开户数”向“实际投资额”的转化，让第三支柱养老保险真正发挥补充作用。

从市场生态来看，此次扩容实现了多赢格局。对个人养老金市场而言，储蓄国债的纳入完善了产品风险梯度矩阵，形成从超低风险到进取型的完整收益谱系，投资者可根据自身情况构建“稳健—平衡—进取”的个性化组合，极大提升了制度吸引力。对国债市场而言，个人养老金作为长期稳定的资金来源，既能扩大国债市场规模与深度，又能优化投资者结构，增加长期持有型投资者比重，平抑短期市场波动，助力国债收益率曲线的健全。这种资金与产品的精准匹配，让养老储备与金融市场形成良性互动。

更深层看，这一政策是我国养老保险体系建设的重要一步。随着人口老龄化加剧，单一的基本养老保险已难以满足多元化养老需求，第三支柱的发展至关重要。储蓄国债以其全民认可度高、风险几乎为零的特点，能够吸引更多社会资金进入个人养老金体系，扩大第三支柱的覆盖面与资金规模，增强我国养老保险体系的稳定性和可持续性。同时，这也体现了政策层面以民生需求为导向的设计思路，通过市场化手段引导居民长期储蓄，让养老规划更具可操作性。

当然，政策落地仍需各方协同发力。开办机构需加快系统改造与联调测试，确保账户绑定、额度分配、购买赎回等环节顺畅高效；监管部门应强化信息交互校验机制，保障资金安全与权益保护；投资者也需要加强对个人养老金政策与国债产品的了解，理性规划养老投资。

储蓄国债纳入个人养老金产品范围，是民生保障与金融改革的生动结合。它既给投资者送上了“稳稳的幸福”，又为个人养老金市场注入了长期活水，更夯实了多层次养老保险体系的制度基础。随着政策的逐步落地，相信会有更多人主动参与养老储备，让个人养老金真正成为安享晚年的重要支撑，为应对人口老龄化挑战提供坚实的金融保障。

24小时不间断响应；推出“空中客服”，让客户足不出户即可远程办理业务，累计服务163.2万人次，2025年前三季度接通率高达93.4%；2025年3月上线的企微客服，在25家分公司推广不足7个月，累计服务已超14万人次。线下端，牵头修订《寿险公司柜面服务规范》（JR/T0049—2025）行业标准，将临柜等候时长压缩至3.9分钟；柜面成功转型为“保单服务中心+服务体验中心+销售



11月25日，工行焦作分行在中国人民银行焦作市分行及焦作市市贸工会举办的金融“五篇大文章”劳动竞赛决赛中取得团体一等奖和个人一等奖。袁园 摄

交行焦作迎宾路支行成功拦截电信诈骗

守护老人160万元资金安全

本报讯（记者朱传胜）11月3日，一起针对老年客户的电信诈骗案在交行焦作迎宾路支行被成功拦截。该支行工作人员凭借高度的职业警觉和规范的应急处置，为一名64岁老年客户保住了交行、农行账户内合计约160万元的资金安全，有效筑牢了金融反诈“最后一道防线”。

事发当日，这位客户来到该支行网点，要求办理转账提额业务，声称需将资金转入本人名下农行账户用于“买房”。网点主管雷斌在按规核查转账用途时发现异常——客户不仅拒绝提供子女联系方式进行确认，且对资金用途的表述存在矛盾。

出于对老年客户大额资金安全的职业敏感，工作人员暂停业务流程，转而耐心开展防范电信诈骗宣传。

经过真诚沟通与反复劝导，客户最终道出实情：其此前收到一条关于快递的虚假短信，在联系对方后，被诈骗分子诱导，误信自己有一笔“100万元额度的保险”需紧急处理，否则将面临账户资金被自动扣划的风险。在对方“洗脑”下，客户下载了名为“铛铛”的非法APP，并泄露了其交行及农行的账户信息。诈骗分子随后谎称已将其农行账户设为“安全账户”，要求其将所有资金转入该账户。案发当日，

诈骗分子已通过远程操控，将该客户44万元定期存款转为活期，并指令其前往银行完成转账，同时特别“嘱咐”不得向银行工作人员透露任何与“保险”相关的内容。

在判断此为一起典型电信诈骗后，网点立即启动应急预案：一方面指导客户对交行账户进行紧急挂失，并同步协助其通过手机银行挂失农行账户，全面阻断资金流出通道；另一方面迅速启动警银协作机制，联系辖区反诈中心民警到场调查取证。由于处置及时、措施得当，客户两个银行账户内合计约160万元的理财和定期资金得以保全。

暖心故事

爱老服务在建行

本报通讯员 焦建轩

11月24日上午，在建行中站支行营业部，上演了温馨而感人的一幕：两位行动不便的老人——一位坐着轮椅，一位拄着拐杖，在工作人员的悉心搀扶与全程陪伴下，顺利办理完了业务。这看似平凡的举手之劳，却如同一束温暖的阳光，照亮了厅堂，也映照出建行深植于心的服务理念与对老年客户群体真挚的人文关怀。

当天上午，年过六旬的王大

爷（化名）坐着轮椅来到网点门口，正为怎么上去几级台阶发愁时，大堂经理小李一眼便看到了他，立刻快步迎上前去：“大爷，我来帮您！”小李稳稳地扶住轮椅，在家属的协助下，小心翼翼地将王大爷推进了宽敞明亮的营业大厅。

没过一会儿，另一位拄着拐杖的老先生也步履蹒跚地走了进来。大堂服务人员立即上前搀住老人的手臂，轻声说道：“爷爷，地面滑，您慢点儿，我扶着您。”

陪伴在侧，或俯身耐心倾听老人的需求，或用通俗易懂的语言解释业务流程，或帮忙填写单据。

“姑娘，我这眼睛花了，看不清数字……”“大爷，没关系，我念给您听，您来确认就行。”一句句贴心的话语，消除了老人因身体不便和沟通不畅而产生的焦虑与不安。整个办理过程顺畅而高效，老人的脸上露出了安心的笑容。

这暖心的一幕，并非偶然。它是建行焦作分行长期以来致力于打造“适老化”友好服务环境的一个缩影。

杜绝“一刀切”

三部门完善金融机构客户尽职调查规定

在以下情形下，政策性银行、商业银行、农村合作银行、农村信用合作社、村镇银行等金融机构应当开展客户尽职调查，包括：以开立账户或者通过其他协议约定等方式与客户建立业务关系的；为客户提供现金汇款、现钞兑换、票据兑付、实物贵金属买卖、销售各类金融产品等一次性金融服务且交易金额人民币5万元以上或者外币等值1万美元以上的。非银行支付机构在向客户出售记名预付卡或者一次性出售不记名预付卡人民币1万元以上的，需开展客户尽职调查。金融机构和从事汇兑业务的机构为客户向境外汇出资金金额为单笔人民币5000元或者外币等值1000美元以上的，应当核实汇款人信息的准确性。对于洗钱、恐怖融资风险较高的情形以及高风险客户，《管理办法》要求，金融机构根据情形采取相匹配的一种或者

多种强化尽职调查措施，包括获取业务关系、交易目的和性质、资金来源和用途的相关信息；加强对客户及其交易的监测分析；加强对客户及其受益所有人信息审查等。

《管理办法》还进一步明确，金融机构采取强化尽职调查措施后，确需对客户

的洗钱、恐怖融资风险进行风险管理的，可以对客户的交易方式、交易规模、交易频率、办理业务类型等实施合理限制。认为客户的洗钱、恐怖融资风险超出金融机构风险管理能力的，应当拒绝办理业务或者终止已经建立的业务关系。

日常生活中，金融机构在开展客户尽职调查过程中，有时会引发社会公众对于个人隐私泄露、流程是否正当的担忧。为此，《管理办法》规定，金融机构采取洗钱风险管理措施，应当依照有关管理规定的要求和程序进行，不得“过度执行”，包括：不得违法冻结客户资金，不得采取与洗钱风险状况明显不相匹配的措施，保障与客户依法享有的医疗、社会保障、公用事业服务等相关的基本的、必需的金融服务。根据《管理办法》附则，银行卡清算机构、网络支付清算机构、网络小额贷款公司以及从事汇兑业务、基金销售业务、保险专业代理和保险经纪业务的机构，履行客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存义务，均适用《管理办法》有关规定。

（据《中国银行保险报》）

业界动态

中行焦作分行1000万元普惠贷款助力包装新材料企业绿色转型升级

本报讯（通讯员魏征洋）近日，中行焦作分行成功向某包装新材料企业投放1000万元普惠贷款，精准支持该企业在绿色包装材料领域的研发创新与产能提升，为推动区域循环经济发展注入金融动力。

该包装新材料企业隶属于沁阳市都氏集团，依托集团“推广热电联产、发展循环经济”的战略方向，构建起独特的热、电、纸、纸板、纸浆协同发展的一体化产业链。企业现拥有两条智能化生产线，具备年产15万吨高档瓦楞纸板的产能，产品覆盖多层瓦楞纸板和纸箱，销售网络辐射周边多个地区。

在了解到企业存在阶段性资金需求后，中行焦作分行迅速启动专属服务机制，组建专

业团队上门对接，开辟绿色审批通道，配套优惠利率，量身定制融资方案，高效完成从贷前调查到审批放款的全流程，保障资金及时到位。

该笔贷款将重点用于企业采购环保原材料与推进生产线技术升级，进一步提升资源利用效率与绿色制造水平。目前，该包装新材料企业正积极推进二期扩建项目，有望逐步成长为河南省纸制品包装行业的领军企业。

此次合作是中行焦作分行深化绿色金融服务、践行可持续发展理念的又一重要举措。未来，该行将持续优化普惠金融服务体系，加强对绿色制造、循环经济等关键领域的金融支持，携手企业共绘绿色高质量发展新画卷。

邮储银行武陟县支行三方合力筑牢反诈防线

本报讯（记者孙阎河）为进一步筑牢金融安全防线，提升金融从业者反诈履职能力，增强群众风险防范意识，日前，邮储银行武陟县支行联合县邮政分公司、县反诈中心，共同组织网点一线员工开展反诈宣传专题培训。

此次培训是武陟县邮银双方深化协同合作、践行社会责任的重要举措，亦是构建反诈工作合力的具体实践。培训中，武陟县反诈中心民警结合近年来高发的电信网络诈骗案例，聚焦“虚假投资理财”“冒

充客服退款”“冒充公检法”“刷单返利”等常见诈骗类型，深入剖析了诈骗分子的作案手段、话术设计及诱导逻辑。同时，针对银行网点业务场景，重点讲解了开户审核、转账汇款、大额资金异动等环节的反诈防控要点，指导员工如何快速识别可疑交易、拦截诈骗风险，并向客户开展有效的反诈提示。

参加培训的员工表示，此次培训开阔了视野、丰富了知识、明确了重点、掌握了技巧，进一步增强了今后工作中筑牢反诈防线的信心。

中信银行郑州分行各基层党支部开展系列参观见学、联学联建学习教育

本报讯（通讯员申俊鸽、杨通、杨世富）近日，中信银行郑州分行下辖各基层党支部开展系列参观见学、联学联建等学习教育活动，通过追溯红色足迹、感悟初心使命，为高质量发展注入精神动能。

中信银行焦作分行机关第一党支部、个人信贷部党支部与焦作市烟草专卖局直属分局客户服务部党支部，共同前往位于国家税务总局焦作市站区税务局院内的一处特殊历史遗迹——防空洞，开展联学联建活动。斑驳的墙壁、蜿蜒的通道、厚重的防护门，瞬间将大家的思绪带回了那个艰苦卓绝而又充满革命豪情的年代，讲解员详细介绍了该防空洞的历史背景、建筑结构、功能作

用以及背后蕴含的“深挖洞、广积粮”“备战备荒为人民”的时代精神和人民智慧。同志们认真聆听，不时驻足观看，用手触摸历史的痕迹，用心感受先辈们不畏艰难、勇于奋斗、居安思危的革命精神，感受国家在应对挑战时所展现出的强大动员能力和人民坚韧不拔的意志。

中信银行郑州分行辖属洛阳分行党委组织全体党员前往河南第一个党组织中共洛阳纪念馆，开展以“重温红色记忆 凝聚奋进力量”为主题的红色教育活动。

中信银行新乡分行辖属党支部组织党员前往中原诚信博物馆参观见学活动，开启了一场探寻诚信文化之旅。

中国人民银行和科技部等部门联合召开会议要求加快构建科技金融统筹推进机制

为深入贯彻党的二十届四中全会精神，加快实现高水平科技自立自强，落实《加快构建科技金融体制 有力支撑高水平科技自立自强的若干政策举措》，11月27日，中国人民银行、科技部等部门联合召开科技金融统筹推进机制第一次会议。中国人民银行行长潘功胜、科技部部长阴和俊出席会议并讲话。中国人民银行副行长朱鹤新主持会议，科技部副部长邱勇、金融监管总局副局长周亮、中国证监会副主席陈华平、国务院国资委委员肖宗辉出席。

会议指出，党的二十届四中全会对未来五年的发展作出顶层设计和战略擘画，坚持科技创新在国家发展中的战略核心地位，要求加快高水平科技自立自强，引领发展新质生产力，大力发展金融“五篇大文章”，为“十五五”科技金融工作指明了方向。各有关部门要深入学习贯彻全会精神，突出科技创新的引领作用，加快构建与科技创新相适应的科技金融体制，持续深化金融供给侧结构性改革，推动科技、产业、金融良性循环，为建设科技强国提供坚实支撑。

会议认为，“十四五”时期

各有关部门紧密协作，央地协同发力，金融支持科技创新取得明显成效，探索形成一系列重要经验，企业获得感显著提升。发挥了直接融资、间接融资等各类金融业态的功能优势，完善多层次的金融服务体系。针对科技创新全链条和科技型企业全生命周期，构建差异化的金融支持路径，着力提早、投小、投长期、投硬科技。加强跨部门政策协同，营造有利于科技金融发展的良好环境。

会议强调，明年是“十五五”开局之年，各有关部门要扎实推进各项工作任务落实，常态化运行科技金融统筹推进机制，强化科金协同、央地联动，进一步优化政策措施。发挥好科技创新和技术改造再贷款政策作用，高质量建设债券市场“科技板”，促进私募股权投资和创业投资“募投管退”循环，强化科技保险高质量发展，引导和推动金融资源科学高效配置，加强对金融机构“五篇大文章”工作成效评估，完善融资对接、信息共享、知识产权转化运用等配套机制，助力高水平科技自立自强。

（据中国人民银行网站）