

近期，“新市民”成为金融领域的“热词”。中国银保监会、中国人民银行联合印发的《关于加强新市民金融服务工作的通知》里明确了新市民的定义，是指因本人创业就业、子女上学、投靠子女等原因来到城镇常住，未获得当地户籍或获得当地户籍不满三年的各类群体，包括但不限于进城务工人员、新就业大中专毕业生等，目前约有3亿人。

深圳新市民数量大，做好新市民金融服务意义重大。中国人寿寿险深圳市分公司聚焦新市民更加多元化和差异化的金融服务需求，以产品和服务升级为突破点，致力提升新市民的获得感、幸福感与安全感。

### 产品创新，打造中小微企业的坚实后盾

中小微企业吸纳了海量的新市民，想要服务好新市民群体，就需要重视中小微企业的金融保障需求。近年来，中国人寿寿险深圳市分公司围绕实体经济领域客户的需求进行了一系列金融创新，通过为客户量身订制定期寿险、意外伤害、意外医疗、企业年金等综合性福利保障方案，解决了许多实体经济企业的后顾之忧。2021年，中国人寿寿险深圳市分公司进一步聚焦深圳地区中小微企业特点，推出中小团单市场开拓及配套服务支持体系，致力用金融“活水”精准滴灌中小微企业，为中小微企业应对经营风险提供坚实后盾。

中小团单市场开拓及配套服务支持体系包含“产品体系”和“服务体系”两大部分。在产品体系端，通过深度开展客户需求调研和市场大数据分析，中国人寿寿险深圳市分公司对中小微企业进行了产业和需求细分，并结合企业不同的风险保障需求，有针对性推进包括国寿工业保、国寿交通保、国寿商铺保、国寿护家保、国寿新兴保、国寿专精特新保、国寿科技保等7个产品组合在内的专属团单产品组合“团单七大保”。自2021年3月上线至2022年5月，“团单七大保”产品体系已为湾区近5000家中小微企业的11.3万名员工提供专属定制化产品及服务，有效增强了深圳地区中小微企业抵御风险的能力。

### 数字升级，提供便利快捷的暖心服务

中国人寿寿险深圳市分公司为广大客户提供保单业务全国通办服务，一站式解决新市民的异地保单服务问题。

为应对疫情，减少人员流动，中国人寿寿险APP上线了客户资料变更、银行转账授权、保单借款等23项保全业务自助查询及办理功能，更开通“空中客服”项目，让新市民客户足不出户就能与柜员“面对面”，体验方便快捷的业务办理模式。在疫

情居家等特殊时期，客户联络中心

全面开启“95519远程非现场坐席”模式，座席代表在家也能接听来电，为客户答疑解惑。

此外，为切实满足新市民在后疫情时代下的保险服务需求，中国人寿寿险深圳市分公司智能化升级多项服务举措。在保单生效前端，以“核保试算”、“核先生”为代表的各类“e核”工具，为客户提供投保前方案设计、健康异常预核保等在线智能核保服务。“核保e点通”的应用，实现了投保过程中销售人员与核保人员的一对一场景化线上沟通。为确保调查服务不间断，中国人寿寿险深圳市分公司全力开发线上调查渠道，通过远程视频线上面访的方式，确保相关调查工作快速、高效完成。

尊老体验，用心呵护夕阳人生

深圳的新市民群体中，有不少是跟着儿女随迁过来的老人，满足老年需求、提升老年生活幸福感也成为了新市民服务优化体系中的重要一环。近年来，中国人寿寿险深圳市分公司将满足老年客户服务需求、提升老年客户服务体验作为自身义不容辞的

责任

与使命，

积极构建适老化金融生态圈，用真诚和温暖助力老年客户跨越“数字鸿沟”。

在中国人寿寿

险深圳市分公司辖内所有柜

面，老年客户不仅可以使

用老花镜、放大镜、便民药箱等适老化物品，还可享受多项“专属绿色通道服务”：60岁及以上客户优先叫号、优先办理，减少老年客户的等候时间；保留传统现金交费渠道，满足老年客户习惯使用现金的差异化需求；专属“坐享服务”，特别针对行动不便的老年客户，由柜员主动上前服务。

除传统线下服务场景之外，中国人寿寿险深圳市分公司还积极在各类线上服务场景中加快智慧适老的应用，通过融合前端触点、丰富交互渠道，努力让老年客户搭上智能化的快车。总公司创新打造的寿险APP“尊老模式”，让老人足不出户，仅通过一对一可视化、可交互的远程服务通道，就能轻松办理业务。当老年客户遇到棘手的问题时，95519客服坐席也会在第一时间积极联动客户经理，提供上门服务。

自2016年起，公司与深圳市民政局、老龄办联合发起“银龄安康行动”，面向老年人提供价格低廉、个人自费微信投保的“银龄安康”老年人专属意外伤害综合保险，充分发挥了商业保险服务机构在社会养老保障体系中的重要作用。截至2021年底

，共计为深圳市4万余名老年人累计提供了超67亿元的风险保障。（李牧）

来源：光明网