

兴业银行长春分行服务转型系列报道二

内外兼修 打造百姓心中的首选银行

以客户为中心、用心服务一直是兴业银行长春分行坚定贯彻的服务理念,大到提升消保服务水平、服务技能,小到优化各支行网点服务细节、服务氛围,兴业银行长春分行坚持内外兼修,从“用心服务”到“以人民为中心”,日复一日努力打造着百姓心中的首选银行。

科技赋能金融 重塑厅堂服务体验

记者在兴业银行北湖支行采访时发现,银行厅堂诸多细节都体现银行以客户为中心、用心服务的理念。在银行便民服务区,放置着一把崭新的轮椅,这是为一些行动

不便的客户来银行办理业务时准备的。据了解,在同行业中,兴业银行长春分行是最早在便民服务区配备轮椅的。这些客户坐在轮椅上办业务既方便又舒服,银行的这一暖心服务受到了客户的广泛赞誉。

当记者提出疑问:一个窗口是否能够满足多人办理业务需要?兴业银行北湖支行大堂经理表示,厅堂一体化,柜员的工作空间不局限在现金封闭区,有办理业务的需要也可以出来,这样能让厅堂发挥整体的战斗力。包括大额存取款机、综合智能柜台、微信打印机、网银体验机、嵌入式智能柜台、智慧客户心声、橱窗LED展示屏、LED

展示柱等,操作简单实用,效率非常高。

智慧银行最重要的核心是降低高柜,用智能设备代替人力。兴业银行北湖支行2020年上半年的业务统计数据是:1—6月,合计开卡2201张,智能机具办理2184笔,占比99.22%。电子银行业务合计1853笔,智能机具办理1835笔,占比99.02%。可以见得,智慧网点的运行是成功的,只开一个高柜窗口即可满足厅堂正常运转的需要,智慧厅堂名副其实。

做好消保工作 构建金融消费者教育新平台

为老年人服务是兴业银行金

融消费者教育基地扩大服务群体、完善基地功能的一项重要举措。2020年12月11日,吉林省社区老年大学“兴业学堂”揭牌仪式在兴业银行长春分行举行。兴业银行长春分行党委书记、行长王宏伟在仪式上表示:“兴业银行长春分行和吉林省社区老年大学的合作是积极贯彻普及金融知识,提高老年人防范意识的一项重要标志。同时,也是构建金融消费者教育开放式场景化的应用平台。”

据了解,兴业银行长春分行几年来广泛联系社会多家职能部门共同普及金融教育,放大基地功能。包括:与人民银行、银保监会等监管机构紧密结合,开展金融知

识送教活动;与吉林大学法学院、吉林省高级人民法院合作,建立吉林省首家金融普法试点;与吉林省图书馆合作,打造内容丰富、品类齐全、更迭及时的纸质版图书,这也是吉林省图书馆首家金融行业分馆。同时,兴业银行长春分行还启动“C+讲师”计划、“兴悦听书”计划等一系列金融教育活动。

2021年,中国人民银行拟开展国家级金融消费者教育示范基地建设试点工作。兴业银行长春分行作为省内金融消费者教育示范基地建设的标杆机构和引领者,正积极向争创更高一级的基地试点建设发起冲锋。/城市晚报全媒体记者 宋佳静 报道

渤海银行长春分行积极开展“3·15”金融消费者权益保护宣传活动

近日,为进一步提升金融消费者的风险识别能力、自我保护意识和承担意识,渤海银行长春分行开展了多渠道、多角度、多层次的系列宣传活动。

渤海银行长春分行各经营机构认真组织,以厅堂为宣传阵地,有针对性地对客户进行人民币防伪、存款保险、老年人智能设备使用等专题宣传;网点员工利用班后时间进社区、进市场、进超市,积极向大众介绍反洗钱、防范非法集资、防范电信诈骗等金融知识。在学雷锋纪念日,该行组织青年员工志

愿者深入所辖社区,进行学雷锋活动的同时为社区居民普及实用金融常识。

此次活动中,渤海银行长春分行发送防范电信诈骗短信23157条,发放“以案说险”宣教材料4篇,面向老年客群开展厅堂微沙龙活动3场,组织外拓普及金融知识活动5次,宣传信息覆盖3万余人。渤海银行长春分行将以此活动为契机,持续开展常态化金融知识普及宣教工作,认真履行社会责任,努力建设有温度的“敏捷银行”,区域内的“一流银行”。/城市晚报全媒体记者 宋佳静 报道

太平洋安信农险 全力打造农险高质量服务体系

在“一个太保、一家农险、全面融合、放眼发展”的方针指导下,中国太保旗下太平洋安信农险率先在全国范围内跨入专业化经营阶段,不断围绕打造国内第一家全国性专业农险公司战略目标开拓进取。

2020年初,突如其来的疫情使农业生产陷入困境,太平洋安信农险推出了“复工保”等特殊保障产品,助力客户及时恢复生产;同时结合推广线上化作业模式,灵活运用微信、短信、电话等工具,开展非

现场承保理赔服务工作,有效保证“人不断、事不乱”;全新推出的“安心赔”微信报案小程序,为客户提供了一站式理赔自助服务等一系列举措,保障了农业的复工复产,有效提升了农险服务时效。

同时,太平洋安信农险全面响应上海市政府积极推进三农金融创新服务乡村振兴工作要求,在2019年挂牌1530个镇村的基础上,2020年共完成“37+37”镇、村两级“三农金融保险服务站”示范点建设,有效打通普惠金融保险服

务郊区农民的“最后一公里”。

在积极推动农险智能化发展方面,太平洋安信农险将人工智能、移动应用、大数据等前沿技术与农险承保理赔流程深度融合,为业务流程赋能,实现农险实务线上化,并最终打造农险数字化运营管理体系。同时太平洋安信农险积极融合科技力量与农险主业,将卫星遥感体系纳入信息化建设,全方位支持应急救援和快速理赔。

/城市晚报全媒体记者 宋佳静 报道

新华保险发布2021年客户服务十大承诺

新华保险积极贯彻落实监管机构要求,不断加强消费者保护工作举措,助力消费者教育工作,于近日正式启动2021年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

3月10日,新华保险正式发布2021年客户服务十大承诺,强化全流程客户服务,进一步提升服务品质,优化客户体验。

一、实时响应全天候

95567人工客服与各电子化服务平台在线客服、智慧客服智联互通,服务智能便捷,7*24小时全天为客户守候。

二、贴心门店在身边

千余家柜面门店与客户相伴,柜员人工服务和智慧自助服务“双在线”,贴心服务更专业,业务办理更便捷。

三、投保便捷更安心

全天候提供线上投保服务、关键环节短信提醒、电子保单实时查收,投保方便又快捷、畅享服务又安心。

四、智能回访保权益

智能回访服务在新单投保、服务人员变动等关键环节通过微信、电话等方式,主动服务切实维护客户权益。

五、保全服务更便捷

提供客户信息变更、满期金领取等60余项保全服务,特定业务可通过自助服务平台办理,便捷尊享保单权益。

六、快速理赔优服务

畅通线上线下理赔申请渠道,个人客户5000元以下小额及普通赔案2日内、复杂疑难赔案30日内知晓结果。

七、寻找理由主动赔

主动为客户寻找赔付理由,重疾客户慰问先赔,重大突发事件主动寻访。

八、投诉畅通快响应

畅通“电、网、信、访”投诉渠道,优先推荐电话和网络渠道,全渠道

第一时间响应,一般投诉15日内办结回复。

九、附加服务优体验

专属附加增值服务,特色健康管理服务,全方位关注客户的生活和健康,打造全新体验。

十、合规销售守诚信

详细讲解投保提示和条款内容,主动提示保险产品的特点和风险,让客户消费安心,投保放心。

新华人寿保险股份有限公司(简称“新华保险”)成立于1996年9月,总部位于北京市,是一家大型寿险企业,目前拥有新华资产管理股份有限公司、新华家园养老服务(北京)有限公司和新华世纪电子商务有限公司、新华家园健康科技(北京)有限公司、新华养老保险股份有限公司、新华卓越康复医院有限公司等子公司。

/城市晚报全媒体记者 宋佳静 报道

光大银行长春分行开展“3·15”消费者权益保护系列活动

伴随着金融产品和服务的多样化,维护金融消费者权益的重要性日益凸显。作为国家金融队的重要一员,中国光大银行一直坚持并践行“依法保护金融消费者权益,构建和谐金融生态环境”这一历史使命和社会责任,在“3·15”期间开展了“有温度的金融服务,助您守护金融安全”之人人都是金融消保宣传大使的系列金融知识宣教活动。

记者了解到,活动期间,光大银行长春分行主管行长亲自带领消费

者权益保护部总经理及32家支行行长担任“金融消保宣传大使”,佩戴绶带、徽章在厅堂值班大堂,围绕“权利 责任 风险”“以人民为中心增强金融消费者获得感”的主题,面向老年人、农民、外来务工人员等普惠金融重点人群,针对金融信息保护、防电信诈骗、存款保险等消费者权益保护知识进行宣讲,通过现场互动,增强宣教活动的趣味性、参与性,强化社会公众金融消费安全意识、风险责任意识和诚信契约精神;

同时主动询问老年客户使用智能设备的体验、需要提供的服务支持等情况,多维度、多视角、多形态聚焦各类群体金融需求。

日后,光大银行将继续致力打造“多一色 更温暖”的阳光消保品牌,持续加大金融消保知识的传播覆盖面和推广力度,提供最有温度的金融服务,守护消费者的金融财产安全。

/城市晚报全媒体记者 宋佳静 报道

兴业银行长春分行召开2021年党建暨纪检监察工作会议

3月17日,兴业银行长春分行召开2021年党建暨纪检监察工作会议,传达总行2021年党建暨纪检监察工作会议及行长陶以平在全行党史学习教育动员大会上的讲话精神。

会议要求,分行各级机构要牢牢把握目标要求,加强组织领导,创新学习方法,突出重点内容,高质量高标准推进党史学习教育工作。

中国太保:做更懂客户的服务专家

2020年,新冠肺炎疫情的出现进一步加剧了人们生活习惯、社交方式的改变,线上化的交互方式更加深刻地融入了生活的方方面面,对客户服务带来新的挑战。

面对变化,中国太保寿险积极探索转变服务方式,聚焦社交化、场景化、数字化,迅速迭代打造了线上线下相结合的保险服务新模式,为客户带来后疫情时代智慧服务体验。

为更好从客户实际需求出发,中国太保寿险积极推进传统柜面转型,尝试打造了线上线下相结合的柜面服务模式,给客户带来全新智享体验。同时,面对后疫情时代线上咨询、回访、报案等需求的激增,中国太保寿险聚力进一步增强客户联络中心服务能力。一是传统的95500电话服务逐步向洋洋在线智能客

服牵引。二是推出寿险行业内首款针对客户报案诉求的电话智能化交互服务系统——“智能报案”。

后疫情时代,客户的社交方式也逐步线上化。中国太保寿险积极研发更加人性化的线上自助保全服务模式。一方面全面改版官微保单自助服务,另一方面攻关研发了后疫情时代线上新工具——“慧保全”。

此外,为进一步提升业务团队的专业素养及技能,2020年,中国太保寿险全新推出了寿险业务员专属智慧服务平台——“嗨问”。截至2020年年底,“嗨问”已为超过62万业务员提供服务,交互量984万次,超过93%的咨询问题都可以通过机器人在线实时应答。/城市晚报全媒体记者 宋佳静 报道