

平安理赔三日结案、开通手机网络业务——

# 服务,让平安时时在您身边

中国平安人寿保险一直以规范的服务流程,超值的服务品质,为广大客户提供最贴心的服务:

## ◆平安理赔三日结案

公司秉承以客户为核心的服务理念,致力于为客户提供更为简易、便捷的理赔服务,

2011年平安寿险在“信守合约,为您寻找理赔的理由”基础上推出“标准案件,资料齐全,三天赔付”的服务承诺。公司承诺标准理赔案件在客户提供材料后,三个工作日内完成案件审批,对于未达成时效的超期案件,除支付保险金外,从第4日起按超期日期支付超期利息。2011年理赔三日结案率99%,2012年截止现在三日结案率100%。

## ◆网络E服务(一账通)、手机WAP服务

平安一账通是平安推出的创新的网上账户管理工具。通过一账通,您只需要一个账户、一套密码、一次登录,就可管理所有平安网上账户,轻松实现保险、银行、投资等多种理财需求。您只需要将名下的平安网

银、信用卡、保单、证券、基金、信托等平安账户添加到一账通,从此您只需登录到一账通,就能查询到您的所有平安账户的最新信息,办理平安的各种网上业务。手机一账通是目前平安网站一账通在手机上的WAP版。

(郝文杰)



## ♪人伤调解理赔让客户满意

今年3月30日,吴先生驾驶五菱LZW6376NF客车在东营区史口镇与一自行车相撞。该车辆在我司单保交强险。我司查勘人员第一时间到达现场,经查标的右侧受损,三者物损,三者一人死亡,造成重大交通事故。仔细查证驾驶员饮酒,属酒后驾

驶。交警对酒后驾驶做出最终认定。驾驶员被刑事拘留。经我司查勘协调人员对事故双方多次协调、沟通,对损失情况和交强险相关规定耐心讲解,最终使双方达成赔付意见,保险公司共赔付被保险人损失11万元,40天内顺利结案。该案处理完全是在

公司自主调解情况下完成,没有经过诉讼,减少了事故纠纷和事故双方法律费用损失,充分体现了人伤案件诉前调解机制的重要性,也体现了我司客户服务水平的较大提高。

(郝文杰 李平)

## ♪提高保险公司服务水平 实现行业永续发展

随着保险市场的对外开放,保险企业间的竞争逐渐激烈。如何在竞争中拔得头筹,进而取得公司的永续发展是保险公司值得深入思考的问题。作为金融服务行业的一个重要组成部分,保险服务质量的优劣,决定着保险企业乃至整个行业的生存与发展。目前,我国保险市场已基本进入全面对外开放阶段,随着市场上保险主体的进一步增加,保险企业间的竞争将更加激烈。这种竞争不仅仅是资金投入、险种开发、核保核赔、企业管理以及信息系统等技术 with 成本方面的竞争,更是服务的竞争。对于掌握

保险企业兴衰成败最终裁决权的客户来讲,对保险企业优劣评判的最直接依据来自于保险企业服务水平的高低。

安邦财产保险股份有限公司作为保险行业的后起之秀,近几年实现以“业务为中心”向“客户为中心”的转移。关注人的因素,着力在服务中体现温馨与关爱,树立以“客户为中心”的经营意识,坚持消费者利益为先,客户需求至上,想客户之所想,急客户之所急,把向客户提供优质服务落实为每一个职工的自觉行为。

2012年安邦保险公司又推出了

移动查勘项目,利用先进的3G移动设备,加快理赔速度。3G移动理赔服务平台是利用平板电脑和3G通信技术实现快速响应的移动办公平台,通过与保险公司内部理赔系统的无缝对接,保持理赔服务人员在事故现场与后台操作人员的不间断联系,即时审核资料,免去客户到柜面递交理赔资料的麻烦,借助这一信息化平台,保险公司理赔作业效率得到了大幅度提升。

2012年为理赔服务年,安邦保险将以“服务”为中心,继续保持优质服务,提高安邦形象。

(郝文杰)

## ♪新华保险多措并举提升服务效率

为了进一步践行“以客户为中心”的发展战略,全面提升客户服务的效率和质量,新华保险在客户服务支持和服务管理方面多措并举,大幅提高客户服务水平。

星级理赔管理为提高理赔时效、提升理赔服务质量开辟了全新的模式。新华保险在前期开展的理赔星级服务的基础上再次做出了新的尝试,推出新华保险“3G移动理赔”新体验活动。利用3G通信技术实现一站式的理赔受理、资料上传、审核等全流程服务。理赔作业效率预计将提升

118%以上。另外新华保险在全国各分公司举办“人人讲理赔 服务创品牌”理赔明星选拔赛,旨在让大家学理赔、知理赔、懂理赔,为业务队伍提供展业信心与支持,促进全员服务水平的提升以切实保护广大消费者的权益。

客户服务节彰显关爱。本次客服节以少儿书画大赛、关爱进社区、爱心公益讲座、客户体验提升、保单复效及客户大拜访六大主题活动为主要内容,有力地提升了公司服务质量和提高了公司品牌形象。东营中支共

收集书画作品543件,举办爱心公益健康讲座3场,保单复效134件,拜访客户千余人。

升级硬件平台提高客户服务效率。新华保险网站服务平台已完成升级。线上咨询、保险及理赔信息的查询全部可以在网上进行,消费者只需动动鼠标足不出户就能轻松查询。标准化柜面建设让柜面成为公司品牌和服务的载体,不仅提升企业品牌形象,同时有效地提升客户对企业服务的满意度,东营中支目前已获评三级柜面。

(郝文杰)

## 工商银行

### 从服务创新中求发展

工商银行东营东城支行营业部结合自身实际,围绕“打造卓越金融服务,建设客户满意银行”这一主题,深化以客户为中心的现代金融服务理念,创新服务模式,以创新求发展。

按照便民利民的要求,在努力提高自身业务能力的同时,营业部进一步充实一线客户服务力量,岗位之间实行轮岗制,使前台柜员综合业务处理能力得到锻炼,提高服务效率,并且将解决排队问题作为提高服务效能的一项突出任务来抓。通过积极推进业务流程综合改进,有效合理进行业务分流,缓解了柜面服务压力。

为满足广大客户快速增长的多样化金融服务需求,通过积极实施科技和产品创新,该行加快推进手机银行、企业网银等业务重点创新,使越来越多客户分享到科技进步带来的成果和产品创新体验带来的服务增值,

更好地满足人民群众的金融服务需求,从根本上提高服务客户的能力。

全部门扎实开展“微笑服务”、“礼仪服务”等措施,努力增强前台柜员服务礼仪,文明用语上的能力提高,客户投诉量显著下降,投诉处理效率和客户满意率显著提升。同时大力推进消费者权益保护工作,在新产品投放,信用卡领取等重点环节,进一步尊重和改善客户体验,做到充分告知、规范管理,更好地维护消费者权益。

开展服务创新,是工商银行在复杂竞争环境中努力提升金融服务质量、创新发展的一大步,更是履行社会责任,打造人民群众质量满意银行的关键一步。扎实推进,稳步创新,力争为工商银行服务工作带来新变化、新气象,以更好的服务做大做强工商银行品牌。

(赵振阳)

## 投资分秒必争 非交易时段也能稳增收益

券商保证金理财产品由于具有“开市交易、闭市理财”的灵活高效投资模式,眼下正受到不少股民的青睐。据记者了解,齐鲁证券旗下的现金管理集合资产管理计划——齐鲁锦泉汇金目前正在发行。

### 分秒必争 朝夕收益

业内人士指出,对大部分股民而言,如果现金没有买成股票,多半就是躺在资金账户上睡大觉,只能获取微薄的活期存款利息。尤其在市场走势低迷时,闲置在账上的客户保证金数量就更为庞大了。因此,盘活闲置资金,获取高于活期存款利息的收益,是很多营业部客户希望达到的目标。

“这类产品只在收盘后投向高安全系数的固定收益产品,非交易时段也能增加收益,不影响客户正常交易,而且操作便利,与客户一次签约后便自动交易,为投资者合理利用资金提供了便利,正异军突起。该类产品采用T+0实时可用、T+1可取的模式,流动性堪比活期存款,而客户签约后就能取得比活期存款高的现金收益率。目前市场上同类产品年化收益率平均达到3.2%,客户净收益可达1.8%,是同期银行活期存款利率的5-6倍,真正实现了客户账户活期资金享受高额理财收益且不影响证券交易资金使用的功能。”上述人士表示。

“虽然我们的保证金理财产品目前正在发行发行,有许多投资者向营业部咨询产品发行的相关事宜,对该产品显示出极大的热情。”齐鲁证券的一位营业部员工向记者透露。

### 准备金护航 产品双重安全保障

据悉,自信达证券去年11月份首推业内保证金理财产品后,各方反应积极。券商保证金理财逐步等到投资者认可,做的风生水起。

据记者了解,正在发行的齐鲁汇金集合资产管理计划在不影响投资者正常证券交易的前提下,只需要一次签约,系统将在每天休市后自动将客户账户上的资金转入集合理财计划,又在开市时资金解冻。此

外,投资者还可以设置资金保留额度,对资金账户保留一定金额的资金不参与产品申购。不设巨额赎回限制,同时为投资者提供大额预约取款功能,满足其日常资金使用安排。首次参与最低金额为人民币5万元,超出部分为1000元的整数倍,以后最低参与金额为1000元的整数倍。

关于保证金产品的投资标的,主要都是安全性较高的金融产品,比如银行存款、债券逆回购、货币市场基金、剩余期限不超过300多天的高等级固定收益类产品。其中,固定收益投资品种包括但不限于国债、政策性金融债、央行票据、相关评级

的短期融资券、相关评级的金融机

构债券、企业债、公司债等债券类资产,不投资于股票市场。

值得一提的是,这些标的风险较小,对投资者而言收益稳定。并且在整个产品的操作中,客户不需要支付参与费与退出费,相比银行产品和货币基金的手工申购赎回,保证金产品完全自动操作,为投资者省下了不少时间和费用。

业内人士分析,作为券商资产管理业务的创新业务之一,保证金现金管理业务未来不仅将利好券商的资管业务,也同时利好股票投资者。一旦投资者用好券商现金管理类理财工具,便可在不影响炒股的同时获得额外收益。