

提高服务水平,保险业在行动

# 轻点鼠标,保险信息尽收眼底

**本报讯** 想要随时查询自己已保险承保及理赔的信息情况,现在可以网上查询了。据了解,财产保险已实现全险种领域的查询。消费者只需在电脑上打开所投保保险公司的网页,输入相关查询条件,轻点鼠标,就可以方便快捷地查询到自己保险保单及理赔的相关信息了。

2009年,中国保监会印发了《关于建立财产保险承保理赔信息客户自主查询制度的工作方案》,从而拉开了财产保险业务客户自主查询工作的大幕。根据统一规划,分步实施的原则,首先从与公众利益息息相关的交强险、商业车险等险种试点实施,在当年年底前实现车辆交强

险、商业险的承保信息和理赔信息的自主查询。特别是理赔信息,包括了历史出险情况、出险经过、核定损失情况、赔偿金额、赔款支付情况和赔案处理流程等理赔环节的主要内容。随后中国保监会又于2011年下发了《关于进一步完善财产保险承保理赔信息客户自主查询制度的通知》,决定进一步完善财产保险承保理赔信息客户自主查询制度,扩大查询范围。

自2011年8月1日起,实现财产保险全险种领域(特殊风险业务除外)的查询,其中车险查询内容在2009年实现查询内容的基础上再增加渠道信息查询。

在人身险领域各保险公司也均开通了不同类型的保单信息自主查询,客户登录公司网站或拨打客服电话,均能对自己的保单情况进行查询。

现在只要打开各财产保险公司的网站,首页的显著位置都有“承保理赔信息客户自主查询”界面,点击输入相关信息后,所投保的保险信息等就会一目了然。保单承保理赔信息的自主查询,进一步发挥了信息披露的风险防范作用,减少因保险公司与保险消费者之间信息不对称,而有可能造成的销售误导问题,切实维护了保险消费者权益。

(通讯员 王前进 记者 李婷婷)



财金资讯

滨城农信联社 >>

## 多轮并驱提高服务水平

滨城农信联社多轮并驱,努力提高服务水平和质量,使其规范化服务水平不断提高,也为发展带来新的契机。

强化监督考核,加大规范促提高。实行挂牌上岗、设立党员示范岗、监督服务牌、意见箱等,自觉接受客户监督。实行信用社班子负责制,组织人员进行不定期的明察暗访,加大处罚力度,实施内部监督处罚,提高规范服务水平。

强化技术练兵,提高技能促发展。加大对综合柜员的业务技能及知识培训,今

年以来,已对综合柜员进行8次培训,覆盖面达100%。不断加大技术练兵的密度和广泛性,坚持日练月测,全面提高综合柜员业务素质。

强化榜样力量,比学赶超促提高。组织开展“服务明星榜”、“巾帼文明岗”活动,提高全员服务水平。坚持开展优秀服务标兵、挂流动红旗等活动,积极开展比服务意识看服务态度、比服务技能看服务效率、比服务规范看服务质量、比服务环境看服务文化建设,有效促进了服务效率和服务质量的提高。

(李曙光 黎汝冰)

滨城农信联社 >>

## 三项措施助存款稳增长

今年以来,滨城农信联社创新思维,多措并举,大力组织存款,存款得到了长足发展,大力地支持了地方经济建设。

一、专业团队更专业。滨城联社成立了大客户经理管理营销中心,配备了专业精、能力强、会公关复合型人员,切实做好客户服务,积极培育稳定了一批存款客户群,有力地促进存款快速稳定增长。

二、多策并举吸存款。主动出击,积极与重点工程项目指挥部沟通、协调,加

强对公存款的公关力度,不断培育优质稳定的“黄金”客户群,采取亲联友、友联友,一联十,十联百,百联千的方法捕捉信息,多策并举大力吸收存款。

三、优质服务赢存款。滨城联社严格实行文明用语,规范服务行为,通过远程视频监控系统对服务态度、规章制度执行等方面适时监督,强化上门服务,开发新业务方便客户办理业务,以优质的服务赢得市场。

(李曙光 姜霞 黎汝冰)

无棣农合行 >>

## 强素质、练技能、促服务

为进一步提高服务质量、提升工作效率,大力掀起技术练兵新热潮,推动岗位练兵活动深入开展,鼎力打造“精品”员工队伍,为农信事业的稳健经营、稳步发展奠定坚实的基础。

近日,无棣农合行举行了业务技能达标测试,分批对全行所有在职员工进行了业务技能等级测试,为下一步员工等级管理奠定基础。组织此次业务技能达标

测试,是无棣农村合行为提升员工综合能力的一大举措,是增强窗口服务质量和效率的有效手段,本次测试达到增强技能、提高素质、改进工作的目的,涌现出了一批基本功扎实、业务技能强、工作效率高的一线员工。全行上下形成了技术过硬、业务精良、服务优质、求真务实、奋发进取的良好氛围。

(金强 徐琳)

无棣农合行 >>

## 反假币宣传让假币无处可逃

反假币工作是一种长期性的工作,近期,山东无棣农村合作银行按照上级行的要求,以“反假币宣传月”为契机,组织相关业务人员组成“反假币宣传队”,深入企业单位、集市、商家店铺等流动宣传,加强了与村民和商户的沟通协调并取得支持。

本次宣传活动的内容包括反假币、反洗钱知识宣传,残损人民币兑换、零币收兑、接受群众对假币案件线索的举报等等,以不断提升人民群众的防范意识和识别假币技能,让全社会认识到假币所带来的危害,让假币没有任何市场。

(金强)

无棣农合行 >>

## 助推小微企业发展

面对日益激烈的市场竞争,无棣农合行充分发挥银企洽谈会的平台优势,提早部署、优先筹划,主动加强与签约企业的沟通联系,尤其是加大小微企业的扶持力

度,在缓解企业融资难题的同时,又拓展了一批黄金客户,实现了银企共赢。截止2012年7月下旬,累计到位资金达24.86亿元,到位资金率100%。

(金强)



## 换新钱

为解决居民残损币、零币及新币兑换难及流通中现金整洁度不高、残损币回收不及时等问题,进一步改善人民币流通环境,11月11日,工商银行滨州分行组织人员到城郊大集为赶集的老百姓宣讲人民币流通常识、反假知识,现场兑换小票和残损币,受到老百姓喜欢和好评。

通讯员 郭建华 韦鲁已 记者 李婷婷 摄影报道

工商银行滨州分行

# 举办“十八大”主题演讲比赛

**本报讯** 为持续改进金融服务,全面提升服务品质,鼓励员工立足岗位,创先争优,11月6日,工商银行滨州分行举办了“建功十二五 喜迎十八大”主题演讲比赛,经过一个多月的准备,选出的14位优秀选手参加了本次演讲比赛。

各位参赛选手用真挚的情感、生动的语言,声情并茂地讲述了该行员工爱岗敬业、无私奉献的精神;讲述了该行员工诚实守信、合规经营的文化理念。参赛选手从不同角度,用

不同的事例抒发了对金融事业的热爱,分享了提升客户满意度和市场美誉度的技巧。诚挚的词汇、朴实的话语描绘出平凡岗位创造的非凡成绩。

最后,比赛评出一等奖一名、二等奖两名、三等奖三名,为获奖选手颁发了证书和奖品。本次演讲比赛,全面展示了该行员工良好的精神风貌,丰富了员工的文化生活,对丰富服务内涵,提升服务品质起到良好的促进作用。

(通讯员 刘莉萍 韦鲁已 记者 李婷婷)



无棣农合行

# “贷”出特色农业新天地

走进无棣县埕口镇宋王村,一口标准化鱼塘跃入眼帘,不时看到鱼儿在水里嬉戏。近日,无棣农村合作银行采取“农合行+水面抵押使用权”抵押方式,得到了无棣农村合作银行授信100万元的贷款发展淡水鱼养殖。目前,该村已发展以乌鳢养殖为主,黄颡鱼、泥鳅、南美白对虾等多品种养殖的淡水养殖淡水鱼养殖400多亩,全村养鱼年收入500多万元,成为全县有名的“快富”典型示范村。

近年来,无棣农村合作银行坚持以支持“三农”为己任,按照“扶优、扶强、扶大”的原则,充分发挥自身

制、机制灵活的优势,不断调整信贷投向,着力突出“支农”特色,积极支持地方农民发展高效特色农业,清流花卉苗木、淡水鱼、山羊、无棣黑驴、渤海黑牛、岳里西瓜等一大批农产品品牌涌现,农产品市场竞争力大大提高。

在信贷支持方式上,该行按照“农合行+农户”、“农合行+农业龙头企业+专业合作社+农户”、“农合行+农业龙头企业+农户”、“农合行+专业合作社+农户”、“农合行+农民经纪人+农户”等供应链信贷模式,帮助拉长高效农业产业链。在信贷发

放中,全面推广支农便农惠农的“阳光信贷”工程,实施“一次授信、随借随贷、周转使用、利率优惠”的信贷政策,农民持“信用证”到农村合作银行柜台随时取款,手续如同存款一样简便。

目前,每年超过2.5亿元的农村合作银行信贷扶持,已使该县特色农业遍地开花,形成了规模优势,全县共发展特色农业、生态养殖、农产品加工等各类专业村120个,占全县总村数的60%,从业农户近50000余户,65%的农户都有一项“快富”的特色农业发展项目。

(金强)