

中原地区特色服务银行系列报道(之) 建设银行郑州秦岭路支行

用心服务客户 用情传递关爱

从心出发用心服务

一直以来,围绕“以客户为中心”的服务理念,秦岭路支行充分考虑银行业务发展和客户服务的需要,不断完善网点功能分区,改善服务环境,全心全意为客户提供便捷、高效的金融服务。

现在,走进秦岭路支行营业网点,营业大厅均划分了现金区、非现金区、理财销售专区、智慧机具区、自助服务区和电子银行区等,井然有序。在营业厅环境硬件配置方面,该行充分考虑到老年人群的特殊需求,准备了老花镜、便民服务箱、常用医药箱、放大镜、血压计、按摩锤等便民设施一应俱全,处处体现“以客户为中心”的经营和服务理念,实现对客户的个性化服务和特殊服

务,真正让客户高兴而来,满意而归。

据建设银行郑州秦岭路支行副行长程爱仙介绍,秦岭路支行客户群体中,中老年客户比较多,因此存折的使用率相当高。和银行卡相比,存折一般只能在现金柜台打印、存取款。为了减少客户排队时间,提高使用自助设备的效率,该行的智慧柜员机今年新增设了“存折预约取款”功能。客户只需在机器上选择“存折取款申请”,刷一下存折,然后输入预约码,就可以直接去ATM机进行预约取款,不用再排队叫号在柜台办理。

拿存折的大部分都是老年人,不会用ATM怎么办?“别担心,我们会全程陪同客户办理,直到客户熟悉使用。”程爱仙说道。

细节入手敬老爱老

百善孝为先,敬老爱老是中华民族的传统美德。今年,建设银行郑州金水支行启动“孝道文化”。建设银行郑州秦岭路支行老年客户群体庞大,根据老年人群特殊的生理和心理需求,从细节入手,坚持银行合规和敬老爱幼的人性化服务相结合,切实改善老年客户特殊群体的金融服务体验,将敬老爱老落到实处。

“我家住得并不近,但是我宁愿多坐几站公交也想来这办业务。这里的工作人员服务态度特别好,每次来这都十分热情。又是倒水,又是量血压,让我心里特别温暖。”市民李老太是一位年近七旬的老人,每到月底她都会去支行打印存折,看看养老金到账没。每当她来到网点,大堂经理总会远远地跟她打招呼,热情迎接她。

该行员工敬老服务的辐射半径,早已突破了银行的物理边界。对于行动不便的

老人,该行还提供上门服务,以减少老人路途奔波。前段时间,一位已经80多岁的抗战老兵因为身体不便,不能亲自来网点办理变更业务,只好让儿子抱着试试看的心态,去秦岭路支行寻求帮助。

得知客户情况后,该行立马决定在不影响正常工作的前提下,利用中午休息时间为客户上门服务。看着该行员工忙前忙后的身影,这位抗战老兵感激不已,感慨建设银行真是“服务到家”,并委托儿子为该行送去了锦旗以示感谢。

“银行员工和客户的关系,是你中有我,我中有你。只有真情付出,客户对我们才有感情。”程爱仙表示,优质服务是商业银行的核心竞争力所在,也是秦岭路支行品牌建设的关键所在。爱心服务社会,勇担社会责任,让客户“暖心”,这就是他们应该做的。



如果从营业厅面积、厅堂装潢等“硬件”方面相比,建设银行郑州秦岭路支行(简称秦岭路支行)的优势或许并不十分突出。但是,凭借用心服务客户、用情传递关爱,该行却将业务量做到了市行系统内第一,多项业务指标名列前茅,并在今年荣获“敬老示范网点”荣誉称号。在这里,该行用实际行动将“一心为客户着想、全力为客户负责”的精神做了最好的诠释。

倪子/文 慎重/图

中国平安前三季度归母净利润显著增长17.4%

近日,中国平安保险(集团)股份有限公司(以下简称“中国平安”)公布截至2017年前9个月的业绩,2017年前三季度,中国平安实现净利润752.19亿元,同比增长16.1%;归属于母公司股东净利润663.18亿元,同比增长17.4%;如果剔除2016

年上半年普惠重组利润94.97亿元影响,同比大幅增长41.1%。得益于代理人数量快速增长和产能的持续提升,平安寿险及健康险新业务价值同比增长35.5%至537.38亿元,超上年全年规模。

范斌华

泰康人寿100万理赔5天到账

10月17日,泰康人寿濮阳清丰支公司向清丰县居民H先生的家属支付了一笔高达100万元的理赔金,给H先生的家庭带来些许慰藉,再次用优质的理赔服务诠释了“买保险就是尊重生命”。今年9月,H先生驾车遭遇车祸,不幸身故。他曾在2013年底购买泰康“万里无忧两全保险”,每年交纳保费2500元,保额10万元。根据该险

种的合同条款,泰康人寿将按10倍保额进行赔付。客户家属于10月12日提出理赔,仅5天之后,泰康人寿的100万理赔款就到达客户家属的账户。收到理赔款后,家属当场哽咽。她们表示,泰康人寿的100万赔款使她们在经历失去亲人的悲痛和绝望后,再次鼓起勇气面对生活。

杨颖

太平人寿“卓越至尊”直击中高端人群财富需求

值中国太平成立88周年之际,作为集团战略发展主要力量的太平人寿日前宣布,将推出一款新产品“太平卓越至尊终身年金保险(分红型)”。新推出的“卓越至尊”正是立足于为中高端客户群体提供优质的资产配置解决

方案,将现金流的长久和稳定、资产管理的灵活与安全有效结合,在子女教育、养老规划、家庭理财、资产配置、财富传承等众多方面提供鼎力支持,具备“收益稳、高保额、终身享、周转活”等特性。赵康平

河南太平人寿“快乐家园”受欢迎

近日,太平人寿郑州中心支公司联合梧桐人家国际养老社区,组织“金生颐养—太平相伴”上海梧桐人家养老社区深度体验活动,深受客户满意。践行“太平相伴、服务先行”的客户服务主题,该公司组织客户前往上海进行为期两天的上海快乐家园深度体验之旅。在快乐家园,客户

们通过先进的适老化硬件配置与管家的贴心服务,将客户们对于未来的养老规划设想变成了现实,并亲身体验有机农场采摘、拉网捕鱼乐趣。人性化的设计,前沿的理念深深地吸引了来访的客户,与太平相伴,未来太平的客户可以享受世界领先的健康颐养生活。田川

河南太保产险举办首届客户节暨高端客户沙龙

10月25日,太平洋产险河南分公司“相约金秋,缘为有你”高端客户沙龙在郑州正元锦江国际酒店举办。活动现场邀请了来自世界、国内500强驻豫企业及省内大中型企业客户代表、河南保险行业协会、多家地方政府主管部门及主流新闻媒体200余人参加活动。太平洋产险河南分公司党委书记、总经理刘敏出席此次活动并致

欢迎辞。河南保险行业协会周曙光会长发表讲话并表示祝贺。现场介绍了“7·9”新乡洪水灾害及“8·10”京昆高速秦岭隧道重大交通事故时太平洋产险理赔服务情况,客户对太平洋财险的快速反应、紧急救援、预付赔款、探望人伤等表示由衷感谢,充分诠释了太平洋保险“用心承诺、用爱负责”的服务宗旨。周洋 贾奎生

太平人寿2017年度顶级“思享会”引燃15城

继2016年与国内著名商学院合作推出“智慧连城·思享会”顶级论坛广受客户好评后,太平人寿在2017年度“思享会”活动全面升级。本次活动的主讲嘉宾汇集了《硅谷百年史》作者皮埃罗·斯加鲁菲,前微软(中国)公共事业部战略合作总监刘润,国际公益

学院院长王振耀,社科院美国研究所前所长、博士生导师资中筠,辩坛名人黄执中等50多位来自各个领域的“最强大脑”。本次活动将分别在北京、成都、青岛、郑州等15个大中城市举行,预计将有数万名太平人寿客户在活动中受益。赵康平