

连续4年升级服务,科技创新引领同业 中国平安 打造最佳客户体验

中国平安 PINGAN

保险·银行·投资

2013年1月9日,新年伊始,中国平安在北京召开主题为“服务领先 科技金融”新闻发布会,连续第4年宣布服务升级,旗下平安人寿推出三项服务升级举措,包括服务多渠道、提速理赔时效、上门理赔服务等;平安证券发布首个由券商自主研发设计的产品安e理财金融终端,集行情、交易、资讯、研究、决策和服务为一体。

这意味着依靠领先的科技金融实力,中国平安从客户的需求出发创新服务内容,再立潮头树立金融保险业服务新标杆,为消费者带来更多简单快捷的服务体验。

平安人寿董事长丁当表示,中国平安一直不断致力于金融行业属性与现代信息技术的融合研究,希望借助科技力量逐渐改良甚至重塑传统金融的经营模式,带动以客户体验为核心的竞争不断升级。

记者 雷群芳 通讯员 张翠

多管齐下升级服务 打造最佳客户体验

通过调研,平安人寿发现客户当前的主要诉求是:盼简单、免跑腿、求省事、赔得快、勤关怀等。针对客户诉求,平安人寿推出三大举措:一、服务多渠道,客户只要有电脑、手机、电话等,无需到公司柜面就可以办理业务;二、理赔提速,平安人寿自今日起提高理赔案件时效:“标准案件,资料齐全,两天赔付”,早一天让客户获得保障;三、上门理赔服务,让客户“足不出户”。通过电话等形式预约,客户就可以在家里、办公室等地方,享受专门人员上门理赔服务。平安人寿总经理助理李文明表示,三项举措是从“服务方式符合客户的日常生活习惯”和“科技助力”两个方面来打造寿险行业领先的服务体

验,让客户感觉到“简单便捷 友善安心”。延续对理赔时效的关注,平安人寿推出“标准案件,资料齐全,两天赔付”的服务。平安人寿总经理助理李文明表示,对于标准案件,在客户理赔材料提供齐全后,2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,将从第3日起按超期天数支付客户超期利息,利率按照中国人民银行公布的金融机构人民币活期存款基准利率再加1个百分点。

据悉,这将使90余万的标准案件客户受益,超过30亿的理赔款将提前一天支付,这对于客户以及其背后的家庭,意义重大。平安人寿去年3月1日推出“3天赔付”服务

承诺以来,目前3个工作日的标准案件结案率为99.8%,高标准践行了对客户“服务保障、诚信至上”的承诺。此外,平安人寿推出的“足不出户,上门理赔”服务,可以让客户“免跑腿”。理赔客户通过电话等形式预约,公司就指定人员到家里、办公室等为客户办理理赔服务。

平安人寿董事长丁当表示,推出服务升级,是中国平安积极响应国家、保监会号召,践行社会责任,改变社会对金融保险业“服务繁琐,理赔难”印象的努力;是中国平安积极进行科技服务创新,给客户带来实在利益,提升行业竞争力的付出;是中国平安注重客户体验,不断提升服务品质,满足客户生活需求和情感需要的探索。

“安e理财”破旧立新 集券商服务之大成

作为首个由券商自主研发设计的产品“安e理财”金融终端,平安证券副总经理詹露阳介绍了它的创新之处:“安e理财”创造性地将软件信息服务与券商研究服务、投顾服务相结合,以信息软件为载体实现服务平台化、信息产品化和投资知识共享,整合券商零售渠道、财富管理、研究所等跨部门资源,打造零售业务新平台和新产品,开创了全新的零售业务服务模式和盈利模式。”

当你在做投资决策时,或许经常在不同软件、页面之间反复切换,寻找有价值的信息,看似忙碌但工作不一定高效。“安e理财”金融终端这个一站式服务平台可以帮你研判大势、提高选股分析、择时交易等关键投资技能,实现科学投资。

詹露阳表示,“安e理财”金融终端聚焦

对客户投资能力提升的关注和辅助,淡化以往通过咨询服务刺激交易产生佣金的模式,改善客户体验,有利于证券行业从价格竞争转向产品、服务竞争,是一次有益的业务模式探索,一站式服务平台也与中国平安的“综合金融”战略高度契合。

“安e理财”金融终端是平安证券零售体系网络平台的重要载体,自2012年2月上线以来取得了不错的经济效益,目前注册用户超过50万,其中交易客户托管资产规模高达180亿元。2012年“安e理财”财富管理新增签约客户佣金创收超过1200万元,探索出了一条可持续的零售业务盈利增长模式。

依托平安证券强大的产品研发团队和专业的投顾服务团队,“安e理财”金融终端在通用的行情、资讯之上,增加具有平安特

色的投顾股票池、量化研究成果、自有研究报告和投顾专家在线服务等,旨在帮助投资者实现科学投资。目前已有的平安研究、量化研究、投顾股票池等都是自主研发的区别于市场上一般软件产品的特色功能。

中国平安表示,将继续立足“专业,让生活更简单”的品牌理念,基于先进科技、专业人才、行业顶尖的技术平台,从客户的需求出发创新服务内容,主动提供更多有价值的解决方案,为客户提供便捷的“一站式”服务,让客户体验到综合金融的简单和价值。实践证明,公司推出的一系列行业领先的优质服务直接带动了业务品质及客户满意度的显著提升,持续搭建和夯实了经营管理平台,不断增强了公司的可持续发展能力和核心竞争力。

● 建行中标中国银联企业年金受托人资格

1月4日,建行喜获中国银联股份有限公司企业年金受托人资格,此次中标也是今年企业年金业务的首单。中国银联此次企业年金更换管理人招标,具有竞争激烈、已有受托运营史、服务要求极高等特点。其年金计划涉及资金3亿元,覆盖全国32个省市。竞争对手包括保险系的国寿养老、平安养老、太平养老和长江养老,银行系的工商银行和招商银行,涵盖了企业年金市场的受托主流机构。

张新乔

● 省农行营业部创新开展福费廷业务

为适应外部监管新规,有效解决企业融资难题,农行省分行营业部创新思路,开展“国内远期开证+卖方代理福费廷”产品组合,取得了良好成效。自开展两个月以来,该部成功办理了国内信用证及项下福费廷业务7笔,金额1.95亿元。高效率的业务操作流程,客户在不占用企业授信额度的情况下,即可享受无追索权的融资,加快资金周转的便利,使该部有效提升了服务质量,巩固了客户关系,成功实现了“银企”共赢。

张俊涛

● 民生银行手机银行客户规模突破100万

民生银行手机银行2012年7月11日正式推出,截至2013年1月10日,刚半岁的民生银行手机银行客户规模即突破100万户,交易额超450亿。

2012年7月,民生银行推出个人手机银行,12月又打造小微客户专属移动金融服务平台,在功能、产品、服务和客户体验上实现了重大突破,创新推出了二维码收付款、网点排号、跨行账户管理、跨行资金归集、手机号转账、手机专属理财等独特的个人移动金融服务,还独创了公私账户集中管理、大额转账、乐收银行账户管理、代发工资、企业财务室、小微贷款、回单验证等小微手机银行特色功能。

董斌

● 兴业银行获“全国减排先进集体”殊荣

近日,国家人社部、发改委、环保部、财政部联合对“十一五”时期全国节能减排先进集体和先进个人进行表彰,兴业银行凭借在节能减排方面的突出表现,被授予“全国节能减排先进集体”称号,成为唯一一家获此殊荣的商业银行。此次四部委联合授予的“十一五”时期“全国节能减排先进集体和先进个人”荣誉称号,旨在表彰先进,树立典型,进一步推动全国节能减排事业发展,确保实现“十二五”节能减排目标。兴业银行董事长高建平表示,兴业银行将秉承“绿色金融”理念,大力发展绿色金融业务,发挥自身功能优势,服务“美丽中国”建设。

倪子

● 招商银行启动2013年“温暖包”探访活动

日前,招商银行总行丁伟副行长和壹基金发起人李连杰作为公益志愿者共赴贵州,拉开了“温暖包”公益探访的序幕。公益计划为客户提供参与公益活动的平台,捐助365元即是1个“金葵花”温暖包,让更多困境儿童收到来自社会的温暖和帮助。公益计划期内,招商银行与壹基金将组织3期志愿者探访活动。首期“金葵花”温暖包公益计划的亲子励志探访活动将于2013年1月18日在贵州开展,其他两期将于4月和7月开展,捐赠10个以上温暖包的客户即可报名。

倪子

● 华夏银行荣获“最佳贸易金融成长银行奖”

在1月16日中国银行业协会贸易金融委员会举办的第二届中国贸易金融年会上,华夏银行荣获“最佳贸易金融成长银行奖”,国际业务部总经理马晓华荣获“年度贸易金融人物”,这是中国银行业协会贸易金融委员会首次在全行业范围内开展的贸易金融专项评奖活动,借以表彰在贸易金融业务中取得突出成绩的银行和个人。2012年,华夏银行国际业务全面完成五年规划目标,国际结算量达到893亿美元,同比增长33.3%,高出同期全国外贸进出口增速27个百分点,国际业务中间业务收入达到10.8亿元,同比增长37.6%,国际业务客户超过1.2万户,总行级代理行总数达到651家,国际结算规模在九家同类型股份制银行中排名第四。

常昱

财金播报

兴业银行
CHINA CITIC BANK CO., LTD.
郑州分行

兴业银行一周理财新品

产品名称	起点金额	产品期限	参考年化收益	发行日期	备注
万利宝	100万	开放式 满一年可赎回	6.80%	1月21日-1月29日	限持私人银行卡客户购买
陆陆发	30万	开放式 满六个月可赎回	5.10%	1月21日-1月31日	
天天万利宝	500万	55天	4.75%	1月22日-1月28日	
天天万利宝	5万	36天	4.2%, 30万(含)以上4.3%	1月22日-1月28日	
天天万利宝	5万	88天	4.4%, 30万(含)以上4.5%	1月22日-1月28日	
天天万利宝	5万	178天	4.5%, 30万(含)以上4.55%; 100万(含)以上4.6%	1月22日-1月28日	
天天万利宝	5万	360天	4.80%	1月22日-1月28日	

兴业银行高端理财产品定制服务已开通,专为1000万以上的您定制专属理财产品,敬请咨询! 投资有风险 理财需谨慎 更多理财产品详询: 0371-69337606/07

中信银行
CHINA CITIC BANK
郑州分行
ZHENGZHOU BRANCH

中信理财
CITIC WEALTH
专业理财 财富创造

中信银行一周理财产品精选

产品名称	产品期限	预期年化收益率	购买起点	备注
天天快车	每日可申赎	1.8~4.05%	5万起	热销中
债赢计划	1个月	4.0%	5万起	1月24日起售
超快车双月计划	2个月	4.5%	5万起	热销中
理财快车	3个月	4.8%	5万起	热销中
理财快车	9个月	5.1%	5万起	1月24日起售

数量有限 欲购从速 理财专线: 55588666
理财非存款 产品有风险 投资需谨慎