

# 延续保障价值 打造极致客户体验

## 新华保险发布2013年十大理赔案例

近日,新华保险发布了2013年十大理赔案例。截至2013年12月,新华保险累计为约370万名客户提供理赔服务,累计给付金额超过130亿元。在2014年工作计划会上,新华保险董事长康典表示:“新华战略转型的核心目标是创造极致的客户体验,和客户之间建立相识、相知、相信、相依的全新客户关系。”新华保险正在向着这一目标,通过打造责任清晰、持续连贯、全方位的覆盖客户全生命周期的服务体系,使更多的客户在新华保险沉淀下来。

郑州晚报记者 刘鹏展 张俊  
通讯员 张甲磊

### 以小博大 保障功能无缝对接

2012年6月,杭州客户叶女士的母亲为其投保了新华保险“健康福享重疾保险”,年交保费5680元。2013年8月,叶女士被诊断为宫颈癌。

得知这一情况后,新华保险迅速到客户家中进行慰问,并为客户理赔37.5万元。叶女士感动地说:“这份重疾险提供的不仅仅是健康保障,更是我们家的生活保障,我一定要再给家人购买一份健康险。”

在多起理赔案例中,新华保险“以小博大、雪中送炭”的保障功用得到彰显。

### 便捷服务 重拳给力“新华速度”

2013年,新华保险全面开展查勘人员和绩优业务人员3G移动理赔上门服务,扩大3G理赔覆盖范围;扩展升级简易案件标准至3000元,为更多客户简化理赔手续,全面促进理赔服务的智能化、便捷化、人性化。客户陈女士对于“新华速度”显得有些吃惊:“速度这样快,如果不是亲身经历,还真不敢相信!”

经过不断提速,目前,约40%的理赔案件可在1小时内进行简易结案,约52%的理赔案件平均理赔时效不超过3天,约8%的复杂疑难理赔案件平均结案不超过30天。

### 提升价值 打造极致客户体验

此外,新华保险也始终密切关注网络新闻,2013年针对芦山地震、韩亚空难、黄岛爆炸事故等均第一时间进行客户排查,提升了公司对于重大事件的应急处置理赔效率。

一般而言,随着理赔的结束,保险责任往往也会终止。但是,为了延续保险保障的价值,新华保险自2011年5月成立了理赔关怀公益志愿服务会,为在新华保险购买保险并理赔给付结束的部分客户提供后续帮助。

随着转型成效显现,新华保险更加坚定地推进“以客户为中心”的战略落地。

### ■财金播报

#### 浦发银行 获郑商所首批首家期货保证金存管业务资格

3月3日,郑州商品交易所正式公告核准浦发银行有关期货保证金存管业务资格,浦发银行成为首批首家获得郑商所指定存管银行资格的股份制商业银行。该资格的获得,是浦发银行银期业务合作的重大突破,为打造期货特色银行奠定了良好基础,进一步提高了为客户提供多元化金融服务的能力。杨喆

#### 招商银行 启动“咖啡银行”模式

3月6日,招商银行联合咖啡陪你 Caffebene 创新合作启动仪式在北京成功举行。2014年,招商银行不仅继续与咖啡陪你保持结算、收单领域的合作,还将在咖啡银行网点合作、特惠商户、客户优惠活动、小微金融产品等方面做更深入的探索。招商银行副行长刘建军表示:“多年来,招行通过持续不断的服务升级和服务创新,赢得了广大客户的欢迎和喜爱。招行很高兴与咖啡陪你共同打造‘咖啡银行’,创造新的银行服务体验。”李瑞香

## 建行钻石·白金信用卡 总“惠”让您尊享特色生活



建设银行钻石·白金信用卡定位于国内顶级的信用卡产品,面向顶端富裕客户和社会成功人士发行,采取国际通行的“邀请制”发卡方式,凭借“最高信用额度、最高航空意外险、最全面机场贵宾厅服务、最多高尔夫联谊赛事、最多积分回馈奖励、最优家庭健康关爱服务、最惠私家车增值服务以及最超值附属卡服务”

等“八项之最”,成为建行财富中心及私人银行客户、政府及企业事业高层管理人员和社会知名人士的身份象征和必备信用卡。

它具有金融理财、商旅服务、高尔夫休闲、保险保障、国际国内救援、白金秘书和双倍积分七大特色权益。其中,“保险保障”可尊享:最高2000万元航空意外险、最

高200万元公共交通工具意外险、最高10万元信用卡盗用损失保险、最高10万元信用卡购物保障保险、最高10000元航班延误险、最高10000元行李延误险。“国际国内救援”可尊享:全年免费100公里汽车道路救援、全球医疗救援、国际旅行援助等。

心动了吗?快来中国建设银行网站看看吧。刘鹏展

## 强化考评 规范服务 合规销售

# 交行河南省分行,多举措保障消费者合法权益

郑州百花路支行、许昌分行营业部先后入选全国百佳网点;分行被省内多家主流媒体评选为“中原地区最佳服务银行”;被人民银行郑州中心支行确定为消费者权益保护工作评估试点单位……这些是交通银行河南省分行开展消费者权益保护工作以来取得的阶段性成效。开展消费者权益保护工作是该行落实监管部门要求,践行总行打造一流服务银行目标的重要举措,同时也是该行提升客户体验,保障客户合法权益的具体做法。

郑州晚报记者 吴幸歌 通讯员 全权

### 强化考评,建立健全消费者权益保护机制

据了解,该行在全辖均成立有消费者权益保护办公室,全行上下逐步形成了“一把手”负总责、分管领导具体负责、牵头部门推进、责任部门抓落实的工作机制。同时明确了消费者权益保护的具体要求,并切实落实到日常各项工作中。

分行基本形成了一套统一的投诉管理系统,对外公布总行服务投诉电

话。由分行服务办专人负责客户投诉处理工作,每月召开分析例会,做好客户投诉的总结和统计分析。同时,在行内推行“客户投诉与消保风险提示”制度。通过收集客户投诉、媒体负面报道、基层反馈等信息,捕捉影响客户体验的服务问题,分析问题表象下的潜在风险,提出改进建议和整改措施。

### 规范服务,提升消费者服务体验

近年来,该行投入大量资源对全辖普通网点和沃德网点标识进行统一更新,同时在网点设置爱心窗口、爱心休息椅;在柜面、自助机具安装客户隐私保护设施;配置儿童椅、轮椅、助盲卡、盲人键盘等。此外,该行率先在当地营业网点设

置“公众教育专区”,提供金融知识普及等服务。通过加大检查力度,打造规范化服务。逐一对各网点开展现场检查,从网点形象、厅堂管理、客户经理服务、其他人员服务方面进行重点把关,全力落实薄弱环节整改。

此外,为积极推进消费者权益保护,在网点、自助银行区张贴纸质常用收费价目表,通过电子海报机、网站、各类电子显示屏等多种渠道向社会公众履行收费项目事前告知义务,并把该项工作纳入全行服务提升考评。

### 合规销售,将消费者权益保护融入日常工作

在产品宣传和销售过程中遵循公平、公开、公正原则,做好充分的信息披露和风险揭示。始终坚持在金融消费者购买金融产品、接受金融服务时,对金融消费者的财产安全进行保护,个人隐私和消费

信息充分保密,对金融消费者购买的金融产品、接受的金融服务进行如实告知,让金融消费者自主选择金融产品或金融服务,进行公平交易等。

及时有效地处理客户投诉事

### 践行社会责任,积极开展公益宣传活动

该行通过深入开展“进社区”、“校园行”、“走企业”等形式,重点向公众普及个人贷款、信用卡、借记卡、银行理财、电子银行、自助设备、代销业务、打击非法集资等知识,使公众全面了解非法集资的特征、常见手段

等内容,以及个人贷款需要掌握的知识,电子自助设备的安全使用等相关知识,提高消费者的金融知识水平,从而保护金融消费者的利益。

此外,还通过网点海报机、宣传折页以及报纸、广播等外部媒体

等渠道,正面宣传银行业金融机构对公众的作用和功能,宣传银行的基本特点,提升公众的金融安全意识,警惕防范非法集资和ATM犯罪、银行卡诈骗、短信或网站诈骗等违法犯罪活动。