



提供特色服务,打造服务亮点。

《探寻百佳/千佳银行“服务密码”》
2016中原地区
优秀服务支行

系列报道四

卓越服务 引领前行

中信银行郑州郑汴路支行

加快步伐 誓做最佳服务银行

2009年7月20日,中信银行郑州郑汴路支行正式开业。7年来,该行实现了从起步到稳健经营的发展转变,为分行的战略发展贡献了自己的一份力量。截至2016年7月末,支行存款规模突破40亿元,达到43.66亿元,各项业绩快速平稳提升,支行经营发展迈向新的高度。

与此同时,2015年8月26日,郑汴路支行凭借高水平的管理能力、专业有素的服务团队、温馨舒适的网点环境,从河南省17家候选网点中脱颖而出,以全省第一名的成绩通过河南省银行业协会“百佳”验收检查。

火车跑得快,全靠车头带。

这些成绩的取得,得益于分行党委对发展和服务的精准定位。面对经济增速换挡、金融脱媒加剧以及内生性约束增强等复杂局面,中信银行郑州分行以韩光聚行长为核心的领导班子,结合新形势新任务,积极调整战略,夯实发展基础,深入落实“十个沿着”、“五个联动”、零售“九抓”和风险防范新五条战略,以“用完整正确的思路引导人、用完善的制度管理人、用明确的目标激励人、用科学的机制锻造人、用光辉的典范带动人、用高尚的人格感染人、用先进的文化凝聚人”的工作方法,志在打造成为中原地区“最佳综合融资服务银行”。

在银行竞争激烈的郑汴商圈里,凭借“合规 智慧 团队 高效”的经营管理理念,中信银行郑州郑汴路支行取得了经济效益、社会口碑的双丰收,先后斩获中国银行业协会“千佳”、“百佳”荣誉。该支行行长吴金鹏说,服务是中信银行安身立命的“本钱”。面对老生常谈的服务二字,该行做出了怎样的诠释呢?请随记者的步伐一起体验一下吧。倪子/文 白韬/图

精细为尊 体验优化服务升级

一张笑脸、一声问候、一席沙发,这些看上去不起眼的细节却成为郑汴路支行吸引客户的秘诀。客户需要什么,就从什么地方着手改进。在参观郑汴路支行一圈后你会发现,支行宽敞明亮、环境优美有序。

郑汴路支行在改造时进行了换位思考:如果我是一名普通客户,希望在郑汴路得到怎样的服务呢?于是,大厅的光线明亮而不失柔和,最常见的座椅从金属材料换成皮质沙发,不仅档次提升,更重要的是让客户坐着舒

适。植被葱郁还兼具保护隐私功能,流动车、糖果、免洗洗手液,整齐有序金融宣传手册,为特殊群体设置的盲文指南和键盘,手语服务窗口等,在细节上总是追求精益求精。

对客户而言,硬件上的升级是最直观的感受,对郑汴路支行的员工而言,拥有“一颗真诚服务的心”在软件上的升级才是最核心驱动力的提升。每一刻,每笔业务,都有亲切的问候、耐心的解答、贴心的服务、幸福的微笑,银行变得像家一样“便利、温馨”。

深耕细作 打造自身服务亮点

面对千变万化的市场,千差万别的客户需求,服务不再是简单地按照上级制定的相关流程去操作,而是靠每一位员工的努力来提升创造。中信银行郑汴路支行针对自身客户群的需求,提供特色服务,打造出自身服务亮点。

为了提高服务资源利用率,该行先是在2015年开始实行“6S管理”办法,提升员工服务素养,养成良好的服务习惯。而后又实现了现金服务区、非现金服务区、自助银行区、电子银行体验区、客户休息等候区、便民服务区、公众

教育区、贵宾理财区等八大功能分区合理布局,为客户提供“一站式”综合服务。为方便客户办理业务,在叫号机等基础设施上增配了自动填单机、客户产品体验PAD、产品展示电视等电子化的自助服务设备,完善了服务功能,改善了客户体验。

郑汴路支行的百佳争创只是中信银行郑州分行各项管理工作的一个缩影。今后,他们将继续在分行党委强有力的领导下,为打造成中原地区“最佳综合融资服务银行”的目标而继续努力。

信托计划到期清算提示公告

尊敬的委托人、受益人:

感谢您认购中原信托发行的信托计划。我司近期共有5个集合信托计划足额清算,共计交付信托本金4.95亿元,累计分配信托收益7946万元,信托收益及本金已按时划付至受益人账户,详情如下:

中原信托
ZHONGYUAN TRUST 专业信托金融机构

诚信重诺 值得托付

400-687-0116 0371-88861666

产品名称	清算规模(万元)	成立日期	清算分配日期	年化收益率
中原财富-宏业119期-集合资金信托计划	8500	2015-1-23	2016-7-30	10%~11%
中原财富-宏业179期-集合资金信托计划	3000	2015-8-19	2016-8-03	9.3%~10.5%
中原财富-安益348期-集合资金信托计划	7000	2015-4-09	2016-8-07	9.3%~10.3%
中原财富-安益349期-集合资金信托计划	7000	2015-4-24	2016-8-07	9.5%~10.5%
中原理财-安益287期-集合资金信托计划	24000	2014-7-31	2016-8-11	9%

特此公告,请及时查询资金到账情况,具体清算信息请登录中原信托官方网站www.zyxt.com.cn查询。

中原信托有限公司

官方网站:www.zyxt.com.cn
财富热线:400-687-0116/800-883-6861/0371-88861666



官方微信公众平台

中原信托有限公司是经中国银监会核准成立的国有控股金融机构,专业为机构和高端个人客户提供信托理财服务。截至2015年末,中原信托累计管理信托财产4128亿元,按时足额交付到期信托财产2876亿元,累计向客户分配信托收益403亿元。

新华保险业内首创远程鉴定 互联网思维助力“快易理赔”

“新华的理赔服务真是周到、先进,不用往返鉴定机构,和视频里的专家一对一沟通,十几分钟鉴定就做完了。从申请到鉴定结论出具也只用了3天时间。”客户张先生家属在新华保险服务回访时由衷地称赞道。什么是新华保险远程鉴定?它需要花费多长时间?和传统鉴定机构相比,究竟有哪些优势?现在,我们一起了解下新华保险业内首创的远程鉴定服务。倪子 张俊 王叶

寿险行业内首创远程鉴定服务

为进一步落实“以客户为中心”的经营战略,实现“快易理赔”,新华保险借助互联网思维和技术,自2016年7月起在寿险行业内首创远程鉴定服务。符合条件的伤残客户,如因身体原因不便往返鉴定机构,或经济拮据无力承担鉴定费用,可由新华保险法医鉴定专家通过视频连线实施鉴定。

案例中的张先生,因突发脑干出血遗留后遗症,向新华保险申请高残赔付。但张先生一直卧床在家,无法前往鉴定机构。新华保险获悉后,立即与家属取得联系,并协助安排远程鉴定。张先生足不出户即接受了专业鉴定并获得快速理赔,且新华保险全程未收取任何费用。

鉴定后2天内即可获知结果

目前,客户可通过新华保险全国任何一家分公司申请远程鉴定服务,经判定属于远程范围且材料齐全后,新华保险总公司将为客户提供该项服务,总用时一般不超过一周,鉴定后1~2天客户即可获知鉴定结果。相比社会鉴定机构需要提前1~2周申请,鉴定结论出具也要1~2周而言,新华保险远程鉴定服务不仅大大缩短了服务时效,便于客户更快获得理赔,而且全程不另收取费用,最大程度上使客户受益。

新华保险现已完成了黑龙江、吉林、辽宁、河南、江苏、河北、浙江等分公司首批共10例客户的远程鉴定服务,涉及伤残保险金额53万。与传统的鉴定机构鉴定相比,累计为客户节省鉴定费用8000余元,缩短鉴定周期逾9天。

后续,新华保险将进一步完善远程鉴定的服务流程,降低适用对象的门槛,让更多的客户都能享受到更人性化、更便捷的理赔服务。