

《探秘2016中原保险业优秀服务网点》系列报道 之二

平安人寿河南分公司客户服务中心 “新智享”创新体验零距离



客户体验平安一站式金融线上服务

提供多渠道服务

“快帮我叫个号,我赶时间。”上午10点多正是业务办理高峰期。客户服务中心等候区座无虚席,所有柜员及服务顾问均忙碌地接待着客户。客户刘先生表示自己搬家了,专程过来办理地址变更。与家人约好半小时后过来接他,谁知手机没电了,就想先到门店把业务办好。没想到这么多人,估计半小时办不完。

“刘先生,这里有充电器可以先给手机充电。您可以试试自助服务机,

客户资料变更等39项业务都能自助办理。”按照服务顾问的建议,刘先生来到这台远程机旁边。

“噢,不仅能办寿险业务,连产险业务也可以办,真方便。”刘先生按照提示,先把二代身份证放在指定区域确认身份,然后在显示屏点击按钮,选择所需办理的业务,不到3分钟,就把要变更的地址输入完毕。随后,刘先生安心地坐在客户等待区,一边给手机充电,一边喝着服务顾问递来的咖啡,翻看着杂志。

创新体验零距离

实际上,自助服务机只是该客户服务中心其中一项创新服务。作为河南首家也是唯一一家“新智享”客服门店,这里精心打造了四大服务区域:E服务体验区、健康服务体验区、综合金融理财区、业务办理区。办理业务变得更加轻松简单,用客户的话来说,这里就像一家智能超市,“逛”得轻松简单。

像E服务体验区,客户可以根据个人喜好,通过一体机电脑、手机、Pad等设备选择“医、食、住、行、玩”中的任意“一扇门”,享受平安一站式金融线上服务。

在健康服务体验区,客户可自行完成血压检测、体重测量、体脂检测、身高测量、BMI 检测、体温测量等项

目;综合金融理财区设立专门的综合理财规划室,可以提供寿险、产险、养老险、证券、银行等产品咨询,为客户提供“一个客户、一个账户、多个产品、一站式”服务体验;业务办理区则打破传统柜台开放的设计模式,设计半封闭式独立业务办理区域,有效地保护客户隐私。

此外,全新上线的LCCH(客户信息接触系统),借助大数据可为客户带来更周全的服务体验。比如客户哪天过生日、保单还款到期日、何时领取生存金、节日提醒等,该系统中的“锦囊”会自动弹跳,提醒柜员做好客户服务工作。

■行业动态

中信银行“6S”管理推进服务价值化升级

近日,中信银行通过引入“6S”管理理念,推进服务价值化升级。“6S”管理是指通过整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全6个方面的管理措施,将全辖各网点标准化建设、精细化管

理,实现营业区、办公区、库房三大区域的定容、定量、定位管理,提升网点整体营业环境水平,全面深入优化服务流程与工作效率。中信银行各网点实行“6S”管理的过程中,各家网点

天安人寿河南分公司开展爱心公益活动

日前,天安人寿河南分公司在5周年司庆之际,开展了以“天安有责任担当”为主题的爱心回馈系列公益活动,公司先后前往郑州市社会福利院、登封市君召乡郑州交通希望小学开展爱心捐助。

11月3日,天安人寿河南分公司派出的慰问团为郑州市社会福利院的养员们送上保暖衣物、食品等生活物资,并献上了精彩纷呈的豫剧表演,为大家带来了最温暖贴心的问候和关怀。11月4日,慰问团又赶赴登封市君召乡晋窑村郑州交通希望小学,为希望小学的

孩子们送去了需要的各种文具和生活物资,在了解到部分孩子的家庭困难后,还特地走访慰问了几户特别贫困的学生家庭,进行了精准扶贫捐助。在孩子们的笑脸中,慰问团表达了公司投身社会公益事业的决定,同时也希望能借此活动树立全体员工的慈善意识,鼓励更多的员工传递爱心、奉献社会。

一个热衷公益的企业一定是一个具有社会责任感的企业。天安人寿河南分公司自成立以来,始终秉承着“企业发展的同时不忘回馈社会”的理念,倡导情系民生的社会责任和兼济天下

平安人寿河南分公司首家三代“新智享”客服门店客户服务中心在今年4月正式开业。相比二代门店,此次软硬件服务的全方位新升级,运用“互联网+”实现经营、服务线上到线下的无缝结合,给予简单、便捷、友善、安心的一站式全金融服务,让客户享受到优质的服务体验。

倪子/文 慎重/图

真正为客户着想

除了“高大上”的硬件设施,客户服务中心更注重服务“软实力”。张利萍是该服务中心服务专家岗的工作人员,专门为VIP服务。

前段时间,生意人宋先生因为工厂资金周转不开,嫌在银行申请贷款周期太长,无奈之下找到张利萍。了解情况后,张利萍向宋先生推荐了保单贷款,并教他在手机APP上操作申请。经过系统查询,发现宋先生投保过好几份平安人寿保险,按照保单的现金价值,最高可以贷款300万元。既不用退保产生损失,又帮客户解了燃眉之急,宋先生高兴地竖起大拇指为张利萍“点赞”。

张利萍说,真正优质的服务不仅是良好的态度,更重要的是增值服务和高效服务。服务客户要先学会站在客户立场考虑,为客户利益着想,争取在最短的时间内高效帮助客户解决问题。

采访手记:在“科技让生活更精彩”的时代,移动互联作为社会发展的新趋势越来越深入人心,而“体验”作为其核心,对企业发展的价值和意义不言而喻。平安人寿“新智享”客户服务中心即是其成果之一,它大大改善了平安客户的消费体验,让客户享受到了“简单便捷 友善安心”的极致服务。

也根据自身营业环境特点进行网点建设。通过银行打造的“6S”管理,使各支行与周边客户的联系进一步加深,奠定中信银行优质客户服务的品牌形象。

李若涵



的仁爱胸怀,与社会慈善活动紧密相连,致力于用实际行动去影响更多的人。今后,天安人寿河南分公司将一如既往地履行企业社会责任,通过在爱心公益上的耕耘,为社会的和谐发展贡献一份力量。倪子 张梦瑶

■保险资讯

中原信托荣获第三届“郑州慈善风云榜慈善企业奖”



近日,郑州慈善总会第三届“郑州慈善风云榜”在郑州开奖,中原信托荣获“慈善企业奖”。而在今年7月份,中原信托发起的“中原信托-乐善1期-‘善行中原’公益信托计划”在2016中国财富管理高峰论坛暨第九届中国优秀信托公司评选中荣膺“中国优秀公益信托计划”奖项,中国优秀信托公司评选由证券时报社主办,组委会通过对2015年度信托公司业务数据核查、专家打分、微信投票等综合评定奖项,是信托业界最具影响力的评选活动之一。据了解,此项公益信托计划规模500万元,信托期限5年,已于2015年10月12日启动,该信托项下财产将会全部用于郑州慈善总会的社会公益项目。

作为国有控股金融机构,中原信托成立30多年来,在社会各界的关心、支持下,发挥信托制度优势,为社会经济发展提供了高效的金融服务。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,实现自主开发类信托项目信托本金、收益足额交付率100%。中原信托始终秉承“回馈社会、服务社会”的宗旨和“扶贫济困、乐善好施”的理念,积极参与社会公益事业,履行社会责任,为推动慈善事业的发展作出应有的贡献。倪子 杨长生

泰康人寿 赔付溺水身故客户20万元

10月底,南阳市新野县居民王某的丈夫不幸在湖北溺亡身故,经泰康人寿河南分公司高效理赔,最终王某一家获保险理赔金20万元。今年3月22日,南阳市新野县居民王某为其丈夫投保泰康“全能保”C款保险,年缴保费2650元。9月4日,被保险人在湖北游玩时不慎坠入汉江水域后身故。9月6日,王某向泰康人寿河南分公司报案。泰康人寿方面协调安排湖北省的理赔人员迅速对事故现场进行查勘,10月底,泰康人寿向王某一家支付理赔金20万元。据悉,2016年,泰康人寿仅在南阳地区就理赔“全能保”案件近40起,理赔款达500万元。王若谷

中国人寿推出“鑫福赢家”保险组合计划

近日,中国人寿发布“鑫福赢家”保险组合计划,该计划具有返还所交保费早、保障持久的特点。“万能账户”资金可以作为教育金、养老金或生活备用金,满足人生不同阶段的需求。“鑫福赢家”保险组合计划包含国寿鑫福赢家年金保险、国寿鑫福赢家年金保险(分红型)、国寿鑫账户年金保险(万能型)(铂金版)等多款产品,消费者可单独投保国寿鑫福赢家年金保险或国寿鑫福赢家年金保险(分红型),也可以按照投保时的要求选择组合国寿鑫账户年金保险(万能型)(铂金版)(即“累积账户”)、国寿鑫账户两全保险(万能型)(钻石版)(即“追加账户”)以实现“双账户”或“单账户”。申琦

富德生命人寿又现大额理赔案

近日,富德生命人寿向痛失亲人的客户一次性赔付440万元身故保险金。王女士于2005至2011年相继为儿子投保了富德生命人寿吉祥三宝A款等7款保险。今年7月,25岁的被保险人不幸身故。富德生命人寿接到报案后,开启理赔绿色通道,仅用3个工作日便完成了440万元的大额赔付。该公司在行业内率先推出7×24小时在线运营服务项目,向客户提供7×24小时值守运营专家服务,同时借助线上及电话自助保全、线上自助理赔等一系列便捷服务。李夙