

工行盐城盐都支行 “e企快贷”业务成功落地

□王志华

为紧跟国家普惠金融战略支持实体经济发展的步伐,使普惠产品成为小微企业发展的“源头活水”,工行盐城盐都支行出台了“e企快贷”产品,日前,首笔“e企快贷”业务成功落地。

“e企快贷”这一产品出台后,成为滋润小微企业发展的有生力量,既扩大了押品的认定范围,将商业用地、工业厂房、办公用房等押品补充进来,又可以通过线上操作随借随还方便企业资金配置。

该行领导高度重视,组织相关培训,不断更新普惠产品业务知识,并逐户梳理及摸底存量客户,

深挖新营销客户的实际需求。通过多次上门对接,不断跟进,成功为某小微制造企业发放500万元“e企快贷”,促成了首笔业务,及时填补“e抵快贷”产品抵押物范围有限的不足,形成该行普惠营销的另一有力抓手。

当该行了解到这一小微企业有资金需求后,市场营销一部主动上门走访对接,对客户的经营实体开展尽职调查,在初步判断客户符合该产品条件后,让评估公司参与抵押厂房的评估。客户经理主动加班加点,及时实现贷款投放,满足了客户年底备足原

材料的资金需求。从客户去年12月初向该行申请,到成功放款仅用2周时间,该行高质高效的贴心服务为客户解了燃眉之急,赢得了客户的暖心好评。该行为客户提供信贷产品后,还及时跟进后续服务,在办理信贷业务的过程中,签约了融安e信产品。

此外,该行在坚持“客户至上”服务理念的同时,还公私联动,全方位营销代发工资业务等,后续将实现代发业务,并继续跟进借记卡、网银、手机银行、短信通知及理财签约等服务,实现公司贷款和储蓄存款齐头并进。

农行响水陈家港支行 温情上门服务暖人心

“农行的服务真是太贴心了,帮助我们解决了实际困难,这样温情的服务让人感到很温暖。”近日,家住响水县陈家港的张先生在农业银行办理业务时感受到浓浓的暖意。

张先生在农行响水陈家港支行办理银行卡取款业务时,输入两次密码一直显示错误,便询问忘记银行卡密码该如何找回并办理取款业务。当班的柜面经理表示,原则上密码挂失重置必须本人携带身份证以及银行卡前来网点办理。

张先生心里犯了难:父亲行动不便,无法前来办理,该如何是好?经理在了解这一情况后,随即向主管说明此事,从客户角度出发,决定为行动不便的老人提供上门服务。当日中午,农行响水陈家港支行即安排两名客户经理上门服务,完成相关业务的办理。

一个贴心的上门服务,不仅解决了客户的困难,也让客户感受到农行的温暖。通过这样优质的服务赢得了客户的认可,树立了有温度、更贴心的农行服务形象。

杨璐

新华保险服务质效持续提升

近年来,新华保险坚持“以客户为中心”,不断升级客户服务水平,通过构建线上线下一体化服务新模式,为客户提供高效、便捷的服务体验。

因为周到,所以放心

2021年,为帮助老年人享受智能生活的便利,新华保险35家分公司依托柜面服务网点,开设340余家“银发服务驿站”;95567拥有行业首个服务云平台,为广大客户和业务员提供7×24小时、线上线下互融共通的专业咨询服务;“掌上新华”App近期全新改版上线,首批优化上线95个功能,让线上保险业务办理更加便捷高效。

因为专业,所以信任

2021年,新华保险共为286万

人次提供理赔服务,累计赔付140亿元,累计豁免保费7.89亿元,件均理赔时效从申请至结案仅需0.55天。“重疾慰问先赔”服务累计赔付4282件,赔付金额约3.3亿元。每年一度的客服节惠及客户过亿人次,40余万少年儿童踊跃参加2021年“新华保险杯”全国少儿书画大赛。高端客户专属积分服务提供健康体检、康养体验、生活好礼等服务,方便快捷。截至2020年底,新华保险个人客户总量已达到3320.5万人。

因为智能,所以便捷

2021年通过线上服务有效保单4016万件,线上提供保险保障11万亿元,保单贷款85亿元,赔付理赔款83亿元。新华保险“智慧客服”系列不断拓展,2021年“智多

新”等服务客户近1600万人次,同比增长5.5倍;智慧柜员机年服务量190万人次。新华保险建立覆盖保单全生命周期的通知服务体系,拥有各类电子化通知服务400余项。“随信通”智能短信年服务客户418万人次。2021年,新华保险通过AI智能理赔案件约44.7万件,赔付金额9.7亿元。新时代App全面建成一站式销售服务平台,实现投保、保全、展业和客户服务线上化。双录重点环节,录制时长缩短20%;保全线上受理率同比提升55%。

“为客户提供幸福生活的保障”是新华保险不变的使命,新华保险将继续以客户为中心,持续提升综合服务能力,不断满足客户对于高质量金融保险服务的需求。

新保

平安人寿 消费者权益保护在行动

近日,中国平安人寿保险股份有限公司(以下称“平安人寿”)宣布启动2022年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动,聚焦“共促消费公平 共享数字金融”,守护消费者权益,助力构建和谐金融生态环境。

近年来,平安人寿始终坚持以人民为中心的发展思想,以客户需求为导向,依托数字化能力提升,聚焦日常生活涉及的服务场景和高频事项,通过数字化运营,提升包括核保、保全、续收、理赔和增值服务在内的全流程服务能力,给客户“有温度的服务”,带来“省心、省时又省钱”的服务体验。

当前,平安人寿客户量已达亿级规模,打造“省心、省时又省钱”的服务,提升服务温度,加强消费者权益保护,妥善处理客户投诉,对增强消费者满足感、获得感具有重要意义。

陈海娜



同步新时代 与您共进步

