

平安产险首家3A门店挂牌

12家机构获“顾客满意度AAA”

日前,在中国质量万里行促进会举办的“AAA顾客满意度示范单位”交流会上,平安产险安徽、北京、陕西、重庆、江苏等12家分公司凭借高品质的服务获评首批“顾客满意度AAA单位”称号。主办方表示,长期以来平安产险始终将“诚信”作为企业文化的根基,坚持从客户体验角度出发,推动保险服务标准化建设,追求规范化、高品质服务,赢得社会各界广泛好评。

交流会上,平安产险总经理助理朱友刚介绍,平安产险长期专注于产品和服务创新,将提升NPS(客户净推荐值)融入公司战略文化,积极推进数字化保险,作好触点转型、客户旅程和服务最后一公里管理。从客户需求和体

验出发,平安产险创新开通线上到线下的O2O承保理赔服务,打造服务专家、风险顾问和客户助手,构建最优客户体验。在硬件上,打造满足并超越顾客需求的AAA门店;在软件服务上,通过建立网上微门店、好车主APP等移动终端,为客户开通多渠道的自助服务通道,满足不同需求。多年来,平安产险更不断践行社会责任,开展了一系列“爱客有道”、“春节护航”、“春节关怀”等服务升级活动,收获了普通消费者的持续认可。

平安产险副总经理曹六一表示,平安产险在业务稳健发展的同时,始终将客户体验作为经营的出发点和落脚点,建立了良好的市场口碑,品牌价值不断提升。

2014年,平安产险业务稳健增长,实现保费收入1428.57亿元,同比增长23.8%,其中,车险保费突破千亿,全国超过四分之一的个人车主选择平安车险服务。从2009年开始,已连续六年升级服务标准和承诺,将“足不出户、简易理赔”服务体验推向极致。

2014年,凭借在产品、服务创新领域的卓越表现,平安产险荣获中国质量万里行“杰出贡献奖”。在打造客户最优体验的目标引导下,全国42家分公司均不断提升服务品质和服务体验,坚持推进专业化、标准化、规范化服务。其中上海、山东、浙江、湖南、江苏、福建等分公司在“中国质量万里行”评比中获得A级单位荣誉称号。

据悉,中国质量万里行活动自上世纪90年代在全国范围内开展,是中国最有影响的社会活动之一。20年来,中国质量万里行围绕打假扶优、规范市场、引导消费、服务企业等方面开展活动,揭露曝光了一大批制假售假案件,扶持了一大批品牌企业和名优产品。此次保险行业“顾客满意度AAA单位”评选于2014年7月—2015年2月由中国质量万里行促进会组织的一项权威和含金量的评选活动,评选依据ISO9001体系中用于证实组织具有提供满足顾客要求和适用法规要求的产品的能力,评选结果作为顾客对供方质量体系审核的依据。

(平安)

广发银行直销银行“有米”“有礼”

随着我国经济步入三期叠加时期的新常态,金融领域也开始呈现出新的发展势头,尤其是快速发展的互联网金融对商业银行经营带来了巨大影响。自此,传统银行纷纷加速迈开转型步伐,拥抱互联网的浪潮。

年报显示,广发银行通过一系列的探索转型,网络金融销售额大幅增长。截至2014年末,广发银行通过网络金融实现销售收入12.04亿元,同比增长327.24%,实现网络销售额3473.49亿元,同比增长143.88%。其中,网络渠道销售个人理财产品3111.70亿元,同比增长178.86%,占全部渠道个人理财产品销售额的62.69%。2015年6月份,广发银行直销银行有米APP安卓系统版本、苹果IOS版陆续上线,为该行互联网创新战略又推进一步。

广发银行相关人士表示,取名叫“有米”,有中英文两种解读:中文方面,在广东“有米”就是“有钱”的意思,象征着财富;英文方面,“有米”与“You&Me”发音相同,包含着互联互通的互联网精神,中英含义相结合,能够完整体现互联网金融的特征和该直销银行的特质。

据了解,广发“有米”直销银行将以智能手机和PC为载体向广大互联网客户提供基金、储蓄、黄金、保险等“标准化”和“专属化”的金融产品和服务。值得注意的是,广发“有米”可同时满足广发银行及非广发银行客户在不同应用场景下的金融服务需求,虽然存、贷、汇都是传统刚性的商业银行业务需求,但它们都不是场景。场景的实质是对需求的进一步细分及生活化演绎。例如,一个“存”字可以对应N种应用场景,进而衍生N种产品,如储蓄、债券、理财产品、余额宝、月光宝盒等等。唯有场景化的产品和服务

创新才能提升金融服务质量,客户才会“买账”。

据了解,所有银行卡均可参与广发“有米”注册有礼活动,活动期间参与广发有米举办的“抛出漂流瓶,双赢添友情”活动的用户,通过使用微信扫描活动二维码进入活动页面成功注册并按提示下载广发直销银行APP手机客户端,使用微信注册的手机号码登录并完成实名认证和绑定银行卡即可100%获得10元现金红包奖励,所得奖励于次日(比如今天参与的,明天到账)以货币基金的形式到账账户内,共计10万份奖励,可以直接提现至银行卡无任何限制。

广发有米直销银行漂流瓶活动规则:

1.即日起至8月31日,客户通过我行直销银行“邀请好友”功能向他人推荐我行直销银行服务,被推荐客户成功注册并绑定银行卡,推荐人及被推荐人即可分别获得价值10元的货币基金份额。

2.活动期间,每月成功推荐人数最高且人数≥100名的客户,可额外获赠我行送出的价值2,588元的apple watch一台。

3.详情请登入广发有米直销银行APP查看,或扫描下方二维码。本活动最终解释权归广发银行所有。

(广轩)



生态移民区“变身”酿酒葡萄精品区

宁夏回族自治区吴忠市的红寺堡区是宁夏最大的生态移民集中区,目前,这里也成为了宁夏精品酿酒葡萄的种植区之一。为了让搬迁至此的生态移民尽快生产致富,近年来,红寺堡区借助当地的优良地理优势,大力发展精品酿酒葡萄种植产业,目前已累计种植葡萄超过10万亩,初步建成万亩葡萄基地5个,葡萄酒加工能力达4万吨,成为我国酿酒葡萄的“明星产区”。

新华社发

信泰人寿镇江中心支公司持续打造放心消费氛围

本报讯 整个6月份,全市保险业围绕放心消费主题贯穿于日常工作之中,信泰人寿镇江中心支公司也在日前迎接了市放心消费创建活动领导小组办公室和市保险协会的评估验收,验收组对该公司创建工作和实施给予好评。

该公司工作人员介绍,为积极营造安全放心的消费环境,他们一直按照放心消费考评标准逐条对照,从机构方案、创建氛

围、对外公示、创建重点、投诉处理、客户服务、应急处理等八个方面进行落实,公司各个部门协调配合,并在营业大厅公示放心消费创建责任书、理赔处理流程和服务承诺。据了解,在放心消费诚信经营创建过程中,该公司通过摆放宣传网页、设立咨询点、开展放心消费知识培训等一系列活动确保创建工作落到实处。

(宋娜)