

兴业银行西安分行 获评“西安市消费维权工作站”

阳光讯(记者 成英)近日,兴业银行西安分行获得由西安市消费者协会颁发的“西安市消费维权工作站”称号。同时,该行作为西安地区唯一一家金融机构代表,受邀参加了由西安市市场监督管理局、西安市消费者协会主办,西安市政府领导莅临参观的“3·15”国际消费者权益主题活动。

兴业银行西安分行多年以来秉承“以客户为中心”的服务理念,践行“真诚服务,相伴成长”的客户服务标准,紧紧围绕消费者权益保护实施“全流程管控”,持续完善常态化消保机制,为金融消费者提供优质、高效的金融服务。

活动当天,兴业银行西安分行零售金融部王卉作为消费者代表在现场进行了发言。王卉表示,作为一名兴业银行西安分行的员工,也作为一名消费者,深知维护企业与消费者之间良好关系的重要性,她倡导广大消费者理性文明消费,避免盲目消费、过度消费,防范消费风险,不断提升自己的消费维权意识和维权技能;呼吁广大消费者在遇到消费纠纷时,依法、理性地维护自身的合法权益,促进商家规范经营、提升产品质量和服务水平,推动消费环境的持续改善。

活动现场搭建了兴业银行西安分行专属展台,该行工作人员为前来咨询的客户开展了消保问卷调查,零距离倾听客户声音,并现场对假币识别、防范电信诈骗以及手机支付、数字人民币等金融知识进行宣讲,增强市民群众的金融安全防范意识。

兴业银行西安分行相关负责人表示,今后将在开展消费者权益宣传咨询服务、筑牢消保线上线下全渠道宣传矩阵的基础上更高效快捷地为消费者解决金融方面的需求,为共同营造公正、有序、安全、和谐的金融生态环境贡献“兴业力量”。

国寿寿险围绕客户全生命周期 打造“好服务”口碑

“十四五”期间,中国人寿寿险公司将重点打造“六大国寿”,其中之一是打造“幸福国寿”,通过共享、共赢、共建为客户提供高质量的产品与优质的服务,满足人民更加多样化、个性化、更高层次的保险需求。对此,中国人寿寿险公司专门制定了“十四五”运营服务专项规划,并配套运营服务体系三年建设行动方案,旨在打造更高品质、更好体验的运营服务体系。

据了解,中国人寿寿险公司运营服务体系下一步的建设思路可以概括为“一个中心、两个着力点”。“一个中心”是以建设“简捷、精准、精细、经济、多样”的高质量运营服务体系为中心;“两个着力点”是以服务融合和一体化运营为着力点,通过升级服务供给、加快数字集约、加强质量管控,为客户提供高质量服务供给,让体验一流的“好服务”成为客户对中国人寿品牌的直观评价,以高质量服务守护人民幸福,共筑美好生活。

中国人寿寿险公司运营服务体系的建设将以“融合”为着力点,通过服务渠道融合、服务与产品和销售融合、服务生态化等举措,满足客户在保险、健康、财富、养老等方面的多元化需求。

“十四五”期间,中国人寿寿险公司将整合内外部服务资源,建立以客户为中心的服务视图,让客户对自身所享有的服务权益一目了然。同时,中国人寿寿险公司将以寿险服务为核心,优先聚焦客户“康、育、享”需求,构建“保险+生活”的大寿险生态服务,形成“以保险服务为基础,以健康、养老、医疗、运动等服务为补充”的平台化生态体系。

除了服务内容的融合,中国人寿寿险公司的柜面还将逐步从传统的“保单服务”为主向“保单服务+客户体验+销售支持”转变,为客户提供一站式、综合化、有温度的线下保险服务。95519客户服务电话将实现升级,逐步从“客户找服务”向“服务找客户”的模式转型,通过智能和人工的主动联络服务提升服务温度,增强客户的获得感与满足感。

近年来,中国人寿寿险公司积极推动“前端多点触达、总部智能集约、全面共享作业”的新“睿运营”模式的落地实施。这一模式的核心就是建设数字集约、全面共享的全国一体化运营服务体系,通过总分公司之间的纵向协同、分公司之间的横向协同,提升资源的使用效率,带给客户快捷、规范的服务体验。

通过前几年的建设,中国人寿寿险公司已经在各领域陆续出台了全国统一的作业标准,率先实现了保全领域的全面共享作业、个人长险新单核保审核领域的全国共享作业,把部分分公司在一定时间内不能完成的人工审核作业自动调度到作业负荷程度较低的分公司进行处理,不仅让不同地域的客户可以享受到相同品质的服务,也减少了客户接受服务的等待时间。“十四五”期间,中国人寿寿险公司还将在理赔、空中客服等领域实现共享作业,让更加快捷、规范的服务惠及更多的客户。

未来,中国人寿寿险公司将持续开展老年人服务体验提升行动,持续优化95519、柜面、寿险APP老年人服务流程,完善老年客户增值服务,为老年人打造贴心、暖心、舒心的“晚美”生活。◎◎

中国人寿供稿

民生银行西安分行开展“3·15”宣教活动

阳光讯(记者 成英)近日,民生银行西安分行联合曲江二小走进西安曲江老年服务中心,开展了“雷锋精神代代传 民生消保时时伴”宣教活动。本次活动的主题是“学雷锋、献爱心、学消保、护权益”,聚焦“一老一小”重点群体开展宣传教育,守护孩子平安成长,护航老人幸福晚年,让宣传教育更有温度。

民生银行西安分行坚持“以客户为

中心”的发展思想,不断做实、做细针对老年群体的金融服务措施,落实消费者权益保护主体责任,通过以案说险做老年人的“安全卫士”。同时也为青少年积极传授防范金融诈骗知识,普及金融知识从娃娃抓起,让“3·15”留在少先队员的心中生根发芽,筑起消保“防火墙”。

民生银行西安分行还积极开展了2023年“3·15”消费者权益保护教育

宣传活动,主动、规范、持续地做好金融知识宣教,打造线上+线下、集中+网格的教育宣传体系,秉承“服务大众 情系民生”的初心和使命,积极履行金融机构消费者权益保护义务,将金融知识、金融服务送进千家万户,提振消费信心,构建和谐金融,为维护区域金融秩序和社会和谐稳定贡献民生力量。

农行西安分行不忘为民初心 保护消费者权益

阳光讯(记者 成英 通讯员 刘阳春)近年来,农行西安分行积极开展金融消费者权益保护工作,切实维护金融消费者权益,打好金融消保和优质服务“组合拳”,提升金融消费者幸福感、获得感。

农行西安分行按期组织召开消保工作例会,组织学习、分析典型案例,提升全行职能部门管理能力,通过“在线学习+集中面授”、专项培训等方式,提升全员保护意识和金融素养,提高基层服务消保水平。

3月14日,农行高新分行走进海华技师学院开展了“共筑诚信消费环境,提振金融消费信心”主题活动,并结合实际

案例向学生列举了常见的校园电信诈骗手段,通过现场提问、发放宣传折页等方式,向现场的300余名学生普及金融风险防范知识。该行以营业网点为主阵地,主动走上街头、深入社区、进入校园,通过张贴宣传海报、发放宣传折页、开展微沙龙宣讲等方式进行宣传,还通过官网、微信、抖音等线上渠道以及营业网点厅堂、电子显示屏、超级柜台、自助机具等平台滚动播放宣传口号,通过多渠道、多层次、多样式的宣传帮助消费者提高警惕、擦亮眼睛,进一步提高自身的风险防范意识。

农行西安分行开展2022年银保监局银行业保险业适老服务示范网点、

人民银行适老化支付服务、“浓情暖域”服务品牌创建工作以来,推进“服务升温”工程,全行164家网点均完成了人民银行适老化支付服务优化升级、“浓情暖域”服务品牌创建工作。农行西安分行打造适老化支付服务示范网点40家、达标网点124家,辖内钟楼支行获得“2022年陕西银行业‘服务老年人特色网点’”荣誉称号;积极构建金融知识普及长效机制,辖内高新分行唐延路支行成功获评陕西省首批金融教育示范基地;丰富“养老+”金融服务,开展“悦享生活·赢未来”活动,助力老年客户幸福晚年生活,2022年为老年客户等特殊群体上门服务7936次。

