

中国太保寿险镇江中心支公司 倾听真实心声 体验服务官走近客户

本报讯(马莹 俞佳融)近期,中国太保寿险镇江中心支公司(以下简称“镇江中支”)开展了“消费者权益保护”宣传活动。一批体验服务官走近客户身边,畅通与客户之间的沟通渠道,积极解决消费者“急难愁盼”问题。活动当日,现场解决客诉1件,受理客户建议5条。

活动中,镇江中支总经理助理朱菲以体验服务官身份走进该公司营业大厅,与客户零距离、面对面沟通交流,以真诚开放的姿态倾听客户心声,及时解答消费者各类意见和建议。活动吸引了营业大厅众多客户及金融消费者,现场发放消费者权益保护宣传折页50份,通过浅显易懂的语言讲解基础金融知识,并结合身

边的典型案例,提醒大家保护好个人信息,提高反诈意识,维护好个人权益。

“我们围绕保险有关的金融消费问题,多层次、多样式、有针对性地进行金融知识普及。”朱菲表示,他们在现场处理消费者针对公司销售、承保与理赔等环节相关服务提出的意见建议。通过听消费者心声,主动办惠民实事,持续提升消费者权益保护工作质效,全面提升客户获得感和满意度。

该活动还为残障人士提供暖心服务,镇江中支工作人员争做爱心志愿者。“镇江中支践行金融为民的理念,不断推进消费者权益保护工作的重要体现。”镇江中支相关负责人表示

示,作为金融国企,镇江中支始终把“关爱困难群体,共建和谐社会”作为社会责任,力所能及地给他们提供帮助。工作人员认真分析特殊群体存在的金融知识薄弱点,制定了生动具体的教育宣传内容,进一步提升他们的金融获得感。

近年来,镇江中支不断健全消费者权益保护机制建设,建立了由公司总经理、各分支机构负责人担任的体验服务官机制。在强化体验服务官的示范引领作用,树立巩固公司内部“消保人人有责、消保贯穿始终”服务文化,始终以维护消费者的长远和根本利益作为消保工作的出发点和落脚点,主动作为,创新消保服务,推进消费者权益保护工作高质量发展。



太保服务： 贴心赢得客户 专业创造价值

本报通讯员 马莹
本报记者 俞佳融

近年来,中国太保寿险镇江中心支公司(以下简称“镇江中支”)始终坚持金融利民、保险为民,全力提升客户的理赔服务体验。

在前端,推出中国太平洋寿险APP、太平洋寿险官微、云柜面等多元化理赔申请渠道,实现第三方数据直联,开展理赔直付服务;在后端,应用先进数字技术,实现行业规模领先的医疗责任理赔案件全流程智能化作业,疑难问题专业人工线上核赔,让理赔服务更快捷。创新推出“专人上门、全程协助”的“上门理赔”服务模式,让理赔感知更暖心。

镇江中支客户徐先生事业有成,收入稳定,家庭幸福。2021年,徐先生的父亲发现持续咳嗽、胸痛及发热症状,徐先生带父亲入院检查,被查出其父亲已肺癌晚期并转移,每半个月上万元的医疗费让徐先生和家人压力倍增。徐先生的父亲自2020年3月20日就投保了守护专享两全保险。身为独生子女的徐先生每天奔波在陪父亲治疗、放疗、化疗的路上。一边是工作,一边还要照顾病重的父亲,徐先生异常繁忙心力交瘁,此时他想到父亲在保险公司曾经买过一份保险,于是他拨通了业务经理江红兵的电话,咨询理赔事宜。

客户经理江红兵在电话中简单地了解客户当前的情况后,积极

践行理赔服务至上的原则,随即主动上门服务,为客户梳理相关理赔材料、悉心指导客户理赔,只要客户有需要,江红兵立刻赶到,徐先生的父亲在之后的住院治疗都有了保险的“陪伴”。客户徐先生感动地说:“你们公司的服务真的没得说,感谢你亲自过来,方便了你们!”江红兵全程协助客户,递交资料向公司申请理赔,公司已先后理赔10余万元,也为后续治疗提供了有力保障。一件看似很平常的理赔服务,却能让客户认准江红兵的服务,坚定认准太保品牌。

这正是因为江红兵做到了想客户之所想,急客户之所急,为赢得客户的满意而不懈努力,多次主动周到的理赔服务才能赢得客户

的真心点赞。

根据国家癌症中心权威发布的《2023年全国癌症报告》,在358万癌症新发病例中,肺癌有近82万例,高达23%,是发病率最高的癌症。保险无法抵挡疾病的到来,但是可以为患病后的治疗提供有力保障,帮助家庭攻克难关。医疗保险更是用相对较低的花费,换来了责任范围广、保险金额较高的保障,为患病客户的就医之路提供了更多呵护。

未来,镇江中支也将继续做好客户理赔服务,提升服务质效,用“责任、智慧、温度”的太保服务,增强广大群众金融服务体验与消费信心。

住房公积金提取再添新渠道 镇江建行开办公积金提取代办业务

本报讯(俞佳融 张小梅 陈子龙)为进一步便利职工办理公积金提取业务,践行“便民、利民、惠民”服务宗旨,镇江建行充分发挥与市公积金中心的联动工作机制,于2024年2月1日在镇江建行营业部开办公积金提取代办业务,打通公

积金服务“最后一公里”,方便住房公积金缴存职工“就近办”。

自2023年市公积金中心筹备提取代办业务以来,镇江建行主动加强对接,从地点选择、人员培训、设备配套等多方面与市公积金中心积极沟通,做好业务开办准备。代办

点开通后,公积金缴存职工的购房提取、还贷提取、租房提取、销户提取等业务,均可通过代办点办理。同时,考虑到职工提取公积金后的购房贷款、存款汇款、投资理财等需求,建设银行还联动市分行营业部提供专业的配套服务。

下一步,镇江建行将继续坚守“金融为民”初心,创新服务方式,优化办理流程,持续向广大人民群众提供高效、便捷的金融服务,全力打造公积金综合服务优选银行、品质银行,为助力地方经济发展作出新的更大贡献。

中信银行镇江分行 开展反诈宣传——“银行卡买卖”存在违法风险

本报讯(俞佳融 翟宇婷)出售一张银行卡,轻轻松松就能有高额报酬?近期,中信银行镇江分行开展“冬季反诈宣传攻势”专项行动,组织员工走出网点,宣传“银行卡买卖”存在的违法风险,提高民众反诈意识。

该活动自2024年1月起启动,为期2个月。目前,已组织员工进乡村、社区和企业,通过发放宣传资料、现场讲解等面对面宣传的方式,揭露银行卡买卖的违法本质。

为保障宣传活动的效果,该行

制作了内容充实的宣传折页,向市民介绍电信网络诈骗的惯用手段、作案方式等,并提醒群众不能轻信来历不明的电话、信息,不向陌生人透露自己及家人身份信息、银行账号等信息。

近年来,随着互联网技术的飞速发展,电信网络诈骗手段层出不穷。其中,利用非法贩卖而来的银行卡成为帮助犯罪分子进行电信方式诈骗、收取转移赃款、逃避追查的方式之一。根据《中华人民共和国刑法》第二百八十七条规定,明知他

人利用信息网络实施犯罪,为其犯罪提供互联网接入、服务器托管、网络存储、通讯传输等技术支持,或者提供广告推广、支付结算等帮助,情节严重的,处三年以下有期徒刑或者拘役,并处或者单处罚金。

中信银行镇江分行提醒,要妥善保管好自己的身份证、银行卡、U盾,保护好银行账号、在线支付账户和密码等个人信息,丢失身份证及时办理挂失手续,废弃不用的银行卡、电话卡及时办理销户业务,避免给“收卡”“贩卡”团伙可乘之机。不

要被所谓的“高价收卡”冲昏头脑,成为诈骗团伙的“帮凶”。如发现周边有收卡等不法行为,应及时向公安机关举报。只有斩断非法买卖信用卡的产业链,铲除违法犯罪滋生土壤,才能从源头上遏制电信网络诈骗犯罪,保障人民群众的合法权益。

下一阶段,中信银行镇江分行将立足网点厅堂、用好室外电子屏,借助各类外拓、讲座等活动机会,持续开展反诈知识公益宣传。