

95567 全媒体互动平台上线

新华保险客户服务响应提速

当前,新思维实践、新技术应用已经成为保险业发展的引擎。经过一年的建设,新华保险95567新一代智能多媒体互动服务平台已于2014年底上线为客户提供服务。新平台立足于人工互动服务与各平台自助服务互补,形成完整的服务架构,致力于让客户感受Anytime、Anywhere、Anyway、Anything、Anyone的5A服务体验。

该平台是行业首个全媒体智能服务平台,在创新理念、服务体验、技术架构方面领先同业。平台创新整合了新

华保险网站、短信、“新华保险”微信公众服务号、电子邮件、掌上新华等服务渠道,客户可以通过文字、语音、视频方式与服务人员进行互动交流,实时获得投保支持,解决问题。平台服务效率超过传统电话服务,日均日服务客户量明显提升,未来将充分发挥效率与体验优势,逐步提高服务占比,成为客户获得服务的主力渠道之一。客户联络中心标准委员会(CCCS)评价“新华保险是服务变革的开拓者”。

多媒体互动平台未来将充分发挥

其在作业效率、客户体验、处理能力中的优势,逐步提升自动化智能水平、提升大数据利用能力,将其发展成为主力服务渠道,让客户感受到更人性化、智能化、精细化的服务体验。

邹传科



部分银行理财产品推荐:

招商银行:点金公司理财之鼎鼎成金68441号;起购金额:5万元;投资期限:182日;预期最高收益率:5.4%;收益类型:非保本浮动;风险程度:低;销售日期:1月30日至2月6日。

建设银行:“乾元-开鑫享”2015年第5期;起购金额:5万元;投资期限:93日;预期最高收益率:5.3%;收益类型:非保本浮动;风险程度:低;销售日期:2月4日至2月9日。

中国银行:江苏省分行中银稳富;起购金额:5万元;投资期限:59日;预期最高收益率:5.1%;收益类型:非保本浮动;风险程度:低;销售日期:2月2日至2月8日。

邮储银行:邮银财富·e享2015年第20期;起购金额:5万元;投资期限:35日;预期最高收益率:5.1%;收益类型:非保本浮动;风险程度:低;销售日期:2月7日至2月10日。

中信银行:中信理财之共赢系列1526期;起购金额:5万元;投资期限:371日;预期最高收益率:5.75%;收益类型:非保本浮动;风险程度:低;销售日期:1月29日至2月5日。

(信息来源银率网,仅供参考)

邹传科/整理

广发试水票据业务

基金公司转型大理财平台

当业内还在等待法规明确界定可以代销同行公募基金以及其他金融产品时,已有基金公司通过旗下子公司搭建P2B(互联网融资服务平台),试水票据理财产品。

近期,广发基金在微信上开展的一项征名活动让其跨界试水票据理财产品的计划进入公众视野。业内有消息称,除了广发基金、兴业全球基金(微博)也

打算介入这一业务。

随着货币基金收益率逐渐下滑,基金公司靠拼收益率抢占各大互联网平台入口,依靠货币基金跑马圈地的争夺战逐渐归于平静,各公司在互联网金融方面的竞争也渐显差异化。广发基金推出票据理财产品,被认为是基金公司利用自有渠道端抢滩财富管理市场,转型大理财平台的重要信号。

记者 邹传科

“情投益合”理财产品上线

一场跨界“婚恋”上演了互联网金融时代的新剧。2月3日,来这投与百合网共同宣布“情投益合”车辆租赁理财计划上线。

来这投是全国首家汽车流通链投资服务平台,可以提供多种投资周期、高收益率、流动性强的理财产品和服务。而百合网则有着超高的人气。“情投益合”是来这投携手百合网为婚恋一族订制的理财产品和服务,该理财计划旨在培养适婚人群的理财意识、引导目标客户制定个人的财富管理计划,实现婚恋人群和其组建新家庭的财富持续增值。婚恋一族在百合网上面可直接登录进行投资,也可以使用百合网账户在来这投平台直接进行投资。

记者 邹传科

彰显文明单位风采

工行安徽省分行营业部积极履行社会责任

近年来,中国工商银行安徽省分行营业部秉持“工于至诚,行以致远”的企业价值观,坚持以文明创建工作为统领,扎实开展文明创建工作,致力于提供卓越的金融服务,积极构筑企业社会责任长效机制,着力打造以“价值银行、绿色银行、爱心银行、和谐银行、诚信银行、品牌银行”为核心的社会责任履行体系,以实际行动诠释“您身边的银行,可信赖的银行”的庄严承诺,诠释了一家国有大型银行回报社会的坚定信念,切实履行金融服务企业所应尽的社会责任,进一步彰显了第一大行的风范和全国文明单位的风采,物质文明和精神文明建设实现了齐头并进。

王鹏 邹传科

A 着力加强作风建设,增强队伍战斗力

坚持党委中心组集中学习制度,深入学习领会党的“十八大”以来的重要会议精神以及监管部门和上级的有关规定要求,不断提高班子成员的政治理论素质。扎实开展党的群众路线教育实践活动,切实加强党员领导干部的思想作风、学风、工作作风、领导作风和生活作风建设,树立求真务实的良好风尚,不断提高领导班子和整体干部队伍的凝聚力、号召力和战斗力。

B 不断提升服务品质,维护消费者权益

全面加强诚信服务体系,推进行风建设和服务窗口建设,扎实开展“人民满意银行建设年”等活动,全面落实总行服务规范指引,积极构建“1+N”大堂服务团队管理新模式,建立以大堂经理、高柜柜员、低柜柜员为主的多岗位服务协作机制,提供无缝连接服务。加快推进业务分流,优化柜面劳动组合,根据客户流量及时调配柜口,实施弹性排班制、弹性窗口、开设小额现金快速通道等措施,提升网点服务效率。强化排队问题监测分析,重点做好营业网点排队管理系统推广应用工作,实时监测辖内各网点排队情况,对排队等候超过30分钟的网点予以自动预警,有效缓解客户排队问题。健全投诉处理机制,明确投诉处理责任人和处理权限、流程、时限等,实施投诉分级管理,确保出现客户意见和投诉时在第一时间核实,在第一时间处理,在第一时间回复,在第一时间反馈,实现“投诉不过二”。制定网点服务应急预案,以便网点在发生服务突发事件时第一时间予以处置,以防事态扩大,不断提高服务效率和服务质量,切实维护了消费者权益,树立了窗口文明服务形象。

C 不断加大信贷投入,支持地方经济发展

认真贯彻绿色信贷政策,主动创新金融服务举措,加大对环保、科教文卫、公益事业以及生态文明建设的支持,积极参与关系国计民生的重大项目,大力支持战略性新兴产业、先进制造业、现代服务业、文化产业等;积极支持环保、科教文卫事业的发展,切实解决中小企业融资难和“三农”问题,努力促进地方经济的平稳

发展。

2014年,该部本外币各项贷款增加163.3亿元。重点加快对优质企业和项目的贷款投放,全年累计发放贷款145.68亿元,创历史新高。大力推进小企业金融产品创新,进一步加大对中小企业的融资支持力度,网贷通贷款、小企业经营物业贷款、小企业标准化厂房按揭、小企业小额信用贷

款累计发放额分别为70501万元、12380万元、1000万元、1180万元,小企业贷款年末余额达50.42亿元。加大了对优质房企的贷款支持力度,实现了全省首笔3000万元房地产供应链融资的投放,实现了营销棚户区改造贷款业务突破,累计投放房地产开发贷款24.64亿元,年末余额达41.48亿元。

D 加快推进企业文化建设,提升核心竞争力

牢固树立“工于至诚,行以致远”的核心价值观,坚持“发展依靠员工、发展成就员工”的理念,创新构建深蕴内涵和独具特色的企业文化。积极组织参加“中国梦·劳动美·我的梦”全省职工读书圆梦成果视频展示赛、女职

工职业装展演以及合肥金融微笑天使评选等活动。

全面实施员工幸福计划,内容涵盖健康员工、快乐员工、先进员工、素质员工、团队员工、福利员工等六个方面,开展员工体检、健康讲座、生病探望、困难

家庭走访、专业技能达标测试、岗位大练兵等活动,建立和完善职工文体活动室、职工食堂、职工书屋等,打造温馨“职工之家”,定期举办职工运动会等文体活动,提升了员工的幸福指数,促进了企业文化与经营管理的相融并进。

E 扎实开展文明创建,重点抓好“五个一”

该部在全辖开设了23个道德讲堂,积极开展“践行社会主义核心价值观——工行在行动”、“弘扬雷锋精神,树创文明新风”、“我们的节日”等主题教育宣传以及“感动工行”员工评选、“道德模范”评选学习活动,传递“正能量”;建立常态化的“学雷锋”志愿服务队,开展志愿者服务活动;在全辖各网点营业大厅公共场所醒目位置均设置了“遵德守礼”文明礼仪提示牌和企业文化展板;加强节水、节电、节约原材

料管理,在全辖职工小食堂大力宣传倡导文明餐桌,增强员工的节约和环保意识;建立了网络文明传播志愿者队伍,及时发布文明创建工作动态和成果等信息。

通过近年来持之以恒地开展文明创建工作,该部继2011年顺利通过国家级文明单位称号复审后又获得了众多殊荣,例如:全国企业文化建设优秀单位、中国改革开放35周年企业文化竞争力优秀单位、全国“五一”劳动奖

章以及第八届“中国工商银行文明单位”、中国工商银行“先进基层党组织”、中国工商银行“职工职业道德建设先进单位”、中国工商银行“五一劳动奖状”等众多殊荣,本部及全辖22家一级支行实现了中央、省、市三级文明单位的全覆盖,创建达标率达100%。今后,我部将继续加大文明创建工作力度,为合肥市创建全国文明城市添砖加瓦,为地方经济社会发展提供更加优质高效的金融服务。