

展现农行风采 擦亮农行招牌

——“河南银行业金融服务标杆银行”农行新华支行东安路分理处提升服务小记

在各银行的组织架构中,分理处是最基层的营业单位。在河南银监局日前表彰的“2014年度河南银行业金融服务标杆银行”中,农行新华支行东安路分理处榜上有名。4月9日,记者深入采访了该分理处的服务特色。

当日上午,记者与农行平顶山分行一名工作人员悄然到访。只见几名客户正在办理业务,秩序井然。记者表明身份后,大堂经理喊“李主任”,只见一名正在扫地的女士赶紧走了过来,一看胸牌上有“分理处负责人”几个字,原来她是分理处主任李晓红。这让记者颇为诧异。李晓红解释说,作为负责人,要以身作则率先行动搞好服务,扫个地不算什么。

李晓红介绍,农行新华支行东安路分理处有10名员工,平均年龄40岁以上。人少、老龄化,必须提高服务质量和水平,才能在激烈的金融竞争中赢得一席之地。2013年以来,他们按照“整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全”等网点6S管理(上述六个词语的英文均以S开头)要求,对人员、机具、材料、方法、环境等进行有效科学的管理,持续提升营业网点综合管理能力和服务水平。他们对照《中国银行业文明规范服务百项示范单位考核标准》的有关内容,逐条逐项进行学习落实,为服务质量提升打下基础。李晓红指着墙上的线路说,之前电路、网络线路凌乱,露在外边,存在安全隐患,他们聘请专业

人员在营业时间之外整治,有时加班到凌晨,历时三周才完成。在服务细节上他们也很注意,比如物品的摆放位置、介绍产品的语言,甚至连墙上的电灯开关是哪个灯的也进行了标注。此外,分理处还设置了药品箱、老花镜、雨伞等便民物品,实现了内外部环境的美化和提升,展现了农行风采,擦亮了农行招牌。

记者看到,该分理处自助机具较为齐全,有ATM取款机、存取款一体机,还有自助发卡机、自助回单机、自助服务终端、网银体验机等。工作人员介绍,这样可让自助服务范围更广,避免人工网点上班时间的限制,提高了工作效率。

该分理处全体员工认识到,银行业作为服务业,服务是银行业永恒的主题,服务做得好就可以吸引客户,促进业务的发展,反之会阻碍业务的发展。“如果不能很好地服务客户,客户还会到我们农行来吗?服务无小事。”李晓红说。

李晓红介绍,他们的服务不是单方面的而是多方面的。今年1月3日,市民李女士在此办理转账业务后,随手将价值三四千元的手机和一些重要单据遗忘在柜台上,所幸被保安巡逻时发现并妥善保管。苦若无果的保安试图通过失主的手来查找联系方式,无奈手机设置有锁定功能,最后,分理处员工调取监控录像终于找到了失主。激动的失主告知媒体,这件事被广泛传播。



4月9日上午,55岁的大堂经理许云仙在引导客户自助办卡后细致询问客户的其他服务需求。 魏新伟 摄

农行新华支行副行长郭素香告诉记者,在新华支行7个分理处中,东安路分理处业务发展得最好,截至今年3月末,存款余额1.988亿元,在7个分理处中排名第一,较年初增长2600万元。郭素香表示,今年仍将把服务作为金融

服务提升活动的永恒主题,常抓不懈,力争使所有基层网点达到验收标准。

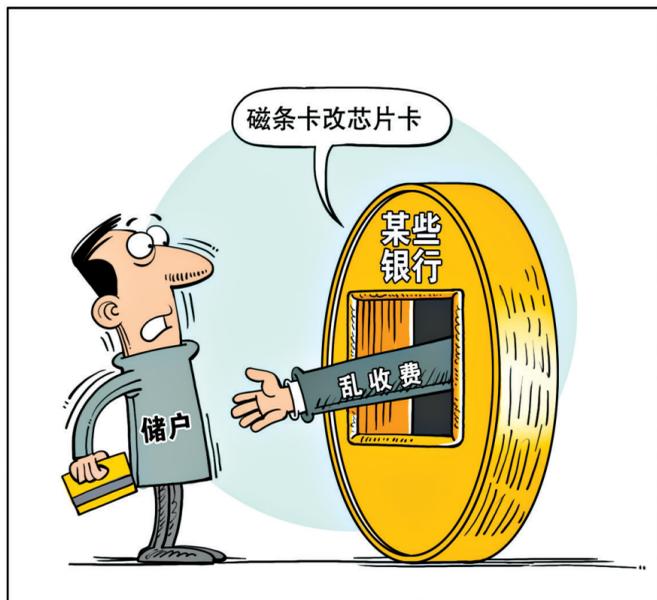
(本报记者 魏新伟)

比学赶超 提升金融服务水平

踏青出游季 人保有优惠

本报讯(记者魏新伟 通讯员柳粉霞)现在正是踏青出游的好时节。人保财险平顶山市分公司有关人士说,为解除出游者的后顾之忧,人保财险日前推出活动,对4月4日至4月27日通过电子渠道购买旅游相关保险50元及以上的客户赠送京东E卡。

活动期间,通过ePICC官网、wap网站,中国人保APP、中国人保微信、人保车险微信投保自驾游保险、国内旅游保险、全球旅游保险、监护人责任险、宠物责任险、家庭财产综合保险中的任意款产品,单笔订单(需成功支付)保费满50元及以上,即可获得20元电子京东E卡一张;移动端投保(WAP、APP、微信)还可赢取100元、500元礼品卡。人保财险平顶山市分公司有关人士介绍,除了有礼品相送外,上述保险产品的保费相当低廉。比如,自驾游保险,最低只需5元,可享最高保障79.5万元、24小时紧急救援服务;背包客需要投保的国内旅游险、全球旅游险,前者仅6元起,意外伤害、航班延误、行李丢失全部保,后者52元起,拥有包含急诊及住院医疗费用补偿、行李证件丢失、境外个人责任等12项保障。保险人士建议,家有孩子的,不妨买监护人责任险;家有宠物的,不妨买宠物责任险;对于出游几天无人看守的空房子,可买家庭财产综合保险。



乱收费

根据央行部署,从今年起我国多数商业银行不再发行磁条卡,新开户全面改用芯片卡。这就意味着,储户手中多达34亿张的已发行磁条卡将迎来全面“换芯”。

然而,“新华视点”记者调查发现,尽管相关政策明令银行“减负”,但对于储户来说,办理或换用银行芯片卡却成本不菲:首先,薄薄一张芯片卡的采购价仅8元多,但国有大银行对储户最多竟收四五十元的“工本费”;同时,以“换芯”为名,已被叫停的多种违规收费“改头换面”。从提示就收到“捆绑办卡”,新一轮收费乱象频出。

新华社发 大巢作

工行手机银行转账汇款2折优惠

本报讯(记者魏新伟 通讯员王水记)工行发布消息,即日起至12月31日,通过工行个人网上银行、门户网站工银e支付和电话银行办理工行异地跨行转账汇款和向境外工行汇款业务,手续费在银行网点优惠标准基础上打5折;通过手机银行和短信银行办理,手续费在银行网点优惠标准基础上打2折。

以一名普通工行客户办理跨行汇款5000元为例,在网点柜台上办理,需支付手续费5元;如通过网上银行、工银e支付和电话银行办理,手续费只需2.5元;如通过手机银行和短信银行办理,手续费仅需1元。如果汇款2000元及以下,通过手机银行和短信银行,手续费仅4毛钱。

惠标准基础上打5折;通过手机银行和短信银行办理,手续费在银行网点优惠标准基础上打2折。

建设银行率先表态:

尽量满足个人按揭贷款的基本需要

本报讯(记者魏新伟 通讯员王水记)3月30日下午,建行在京、港两地同时召开2014年经营业绩发布会。同日,央行、住建部等相关部门联合下发《关于个人住房贷款政策有关问题的通知》。时间上的巧合也让建行成为首家对上述政策调整做出表态的银行。

建行负责人表示,该行会尽量满足个

人客户对按揭贷款的基本需要。个人住房贷款业务是建行的传统业务,该行将继续发挥传统优势。无论市场怎么变化,建行的信贷投放始终保持增加。

根据建行刚刚披露的年报,截至2014年末,建行个人住房贷款余额22538.15亿元,新增3735.96亿元,增幅19.87%,余额、新增居同业首位。建行同时表示,重点支

持居民自住房贷需求。去年,建行重点支持了保障房包括棚户区改造等房地产建设项目。在新的一年里,这一做法不会改变。

据了解,为防范风险,建行已经采取措施,房地产开发类贷款重点支持信用评级高、经营效益好、封闭管理到位的优质房地产客户和普通商品住房项目。(李绍林)

今年首期电子式国债今开售

市民可通过网银购买

本报讯(记者魏新伟)财政部官网日前下发通知明确,今年第一期、第二期储蓄国债(电子式)于4月10日至19日发售,投资者可到承销团柜台或登录多家银行网银购买。

据了解,两期国债均为固定利率、固定期限品种,最大发行总额400亿元。第一期期限为3年,票面年利率4.92%;第二期期限为5年,票面年利率5.32%。两期国债发行期为4月10日至19日,4月10日起息,按年付息,每年4月10日支付利息。

市民可到工、建、中、农、交五大行及广发、中信、兴业、邮储银行购买,也可登录上述银行的网上银行进行购

买。市民要想买电子式国债,需要提前带着本人身份证和银行卡,到银行开通电子账户,把购买国债的钱转到电子账户上。按照以往的经验,电子国债在开售当天短时间里如一小时就会被抢购一空,因此,想投资要提前准备。

电子国债之所以受欢迎,是由于其复利优势。电子国债每年付息一次,最后一年支付本金。如购买10万元的电子式国债,期限为3年期,利率为4.92%,每年的利息便是4920元,投资者每年都可提取这4920元。但不同类型的凭证式国债,就只能三年之后一次性支付本息。因此说,电子国债具有复利优势。

《农业保险承保理赔管理暂行办法》 本月实施

本报讯(记者魏新伟)保监会官网近日公布《农业保险承保理赔管理暂行办法》(以下简称《办法》)。《办法》4月1日起实施,实施期限为3年,首次对保险公司承保、理赔、协办和内控等关键环节确立规范。

《办法》明确,保险公司和组织投保的单位应确保农户的知情权和自主权,不得欺骗诱导农户投保,不得以不正当手段强迫农户投保或限制农户投保。

保险公司应在接到报案后24小时内进行现场查勘,因不可抗力或重大灾害等原因难以及时到达的,应及时与报案人联系并说明原因。

发生大面积种植业灾害,保险公司可依照相关农业技术规范抽取样本测定保险标的损失程度。保监会鼓励保险公司委托农业技术等第三方机构协助制定查

勘规范。发生养殖业事故,保险公司应对死亡标的拍摄,并将其标识录入业务系统,保险公司业务系统应具备标识唯一性的审核、校验功能,出险标的耳号标识应在业务系统内自动注销。保险公司应配合相关主管部门督促养殖户按照国家规定对病死标的进行无害化处理,并将无害化处理作为理赔的前提条件,不能确认无害化处理的,不予赔偿。

保险公司核定损失的时间也很细化。《办法》规定,种植业保险发生保险事故造成绝收的,应在接到报案后20日内完成损失核定;发生保险事故造成部分损失的,应在农作物收获后20日内完成损失核定。养殖业保险应在接到报案后3日内完成损失核定。发生重大灾害、大范围疫情以及其他特殊情形除外。

保监会发布风险提示

关注和防范P2P平台风险

本报讯(记者魏新伟)近日,保监会在其官网发布《再次关注和防范P2P平台风险》的风险提示,提醒保险消费者警惕P2P或其他非保险理财产品,以免遭受损失。

保监会发现,近期有少数P2P平台大量招募原属保险公司个险渠道的保险从业人员采用非法手段套取处于正常期的保单资金,给广大保险消费者造成了相当大的损失。P2P是 peer-to-peer 或 person-to-person 的缩写,意思是“个人对个人”。P2P金融是个人与个人间借助电子商务专业网络平台建立的借贷或理财。

保监会发现的常见非法手段有两种。一是冒充保险公司工作人员销售P2P产品。少数从事过保险销售工作或对保险销售业务熟悉的P2P销售人员,冒充保险公司工作人员,借口送礼品或进行保单升级,骗取保险消费者信任,进而获取保险消费者保单号、身份证号和银行卡号等个人信息,引诱消费者退保后“升级”购买P2P产品。二是承诺P2P产品高收益,诱导保险消费者进行保单质押。有P2P平台销售人员推销产品过程中,违规向保险消费者承诺高收益,回避产品风险,劝说保险消费者进行保单质押,将质押贷款作为投资款投入P2P平台。如有P2P平台销售人员号称公司开发的“保单收益补偿产品”具有18%甚至20%以上的年化收益率,保险消费者应提高警惕。

因此,保监会提示保险消费者,在科学理财的同时,擦亮双眼,提高警惕,谨防个别不法分子借机行骗。保险销售人员销售非保

险金融产品需经相关金融监管部门批准。根据2014年11月18日保监会发布的《关于严格规范非保险金融产品销售的通知》要求,保险公司、保险专业中介机构不得销售未经相关金融监管部门批准的非保险金融产品。因此,凡是保险销售人员向您推销所谓P2P或其他非保险理财产品时,要提高警惕,注意查验相关证件。

购买理财产品一定要通过正规渠道。各类金融企业推出的理财产品,都会通过银行、特定网站或专业理财顾问进行销售,提醒大家切勿随意相信所谓“好心人”的推荐。

防范非法集资风险。承诺高额回报是非法集资的常见手段,为了骗取更多的人参与集资,筹资初期往往可以按时足额兑现本息,待集资达成一定规模后,再秘密转移资金。广大保险消费者要切莫因一时“贪念”而上当受骗,警惕不法分子假借P2P名义非法集资。

考虑自身需求,谨慎退保。一方面,在保险合同未到期情况下,中途退保未到期公司是按客户保单“现金价值”退还保费,有可能出现保单“现金价值”低于“本金”的情况;另一方面,中途退保将导致保单失效,保险消费者会失去原有保险保障,万一出现保单规定风险,保险公司也无法提供相应赔付。

保险理财产品功能相对完善。保险理财产品年化收益率普遍只有4%-5%,但相比其他行业理财产品,保险理财产品还承担一定的保险责任,保险消费者在理财同时还享有一份保障。

病历主诉现病史既往史不能成为保险公司拒赔理由

在重大疾病保险的申请材料中,被保险人的住院病历是必要资料,特别是病历中患者主诉及现病史部分更是保险公司决定是否理赔的依据。保险公司往往通过对主诉、现病史、既往史的分析,从而推断被保险人是否存在常病投保及与现发疾病之间是否存在关联性。保险公司的这一理赔思路无疑是正确的,但实际操作中,部分保险公司因不注重实际调查,在缺乏现病史、既往史等相关直接证据的情况下,单以被保险人病历中主诉、现病史部分就予以拒赔,未免武断,亦不客观。

市民秦女士于2013年5月24日购买我市某保险公司终身寿险及提前给付重大疾病两款保险。2014年4月28日,单位给职工例行检查时意外发现秦女士左乳腺增生并伴肿块,当时因她一向身体很好,从未有这方面的疾病,故不在意。但后来感觉愈发严重,遂于2014年11月入院治疗,确诊为左乳腺癌并行切除术。事后,保险公司向秦女士

下发理赔决定书,决定不承担赔偿责任、解除合同亦不退还保险费,理由是秦女士对投保前的病史未如实告知。

秦女士有此病史吗?法庭审理并未查明这一事实。对于保险公司理赔决定书中的拒赔理由,秦女士亦当庭不予认可。庭审举证时,保险公司向法院出示秦女士的住院病历,称病历主诉中显示“发现左乳肿块2年余”,现病史中有“2年前体检时彩超发现左侧乳腺一肿物”等字样。秦女士则认为是主治医生病历书写错误,因为没有“发现左乳肿块2年余”的情形,若有的话早就开始治疗了,而且单位两年前来没有给职工体检过,自己也没有检查过。整个举证期间,保险公司除了病历中主诉及现病史间接证据外,再无其他真实有效的证据来证明秦女士投保前患有该病。经法庭调解,保险公司认识到拒赔理由不充分,于3月12日达成调解协议,同意向秦女士赔付重大疾病保险金。目前,理赔金已经支付。

我资深保险维权人士刘国敏分析,在维权实践中,保险公司仅以病历主诉就武断拒赔的案例时有发生。根据《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》第二条:“当事人对自己提出的诉讼请求所依据的事实或者反驳对方诉讼请求所依据的事实有责任提供证据加以证明。没有证据或者证据不足以证明当事人的事实主张的,由负有举证责任的当事人承担不利后果。”第七十七条还规定:“人民法院就数个证据对同一事实的证明力可以依照下列原则认定:(一)国家机关、社会团体依职权制作的公文书证的证明力一般大于其他书证;(二)物证、档案、鉴定结论、勘验笔录或者经过公证、登记的证书,其证明力一般大于其他书证、视听资料和人证言;(三)原始证据的证明力一般大于传来证据;(四)直接证据的证明力一般大于间接证据;(五)证人提供的对其有亲属或者其他密切关系的当事人有利的证言,其证明力一般小于其他证人证言。”这些规

定无非告诉人们,诉讼必须有理有据,不能捕风捉影、道听途说。

结合本案,保险公司以病历主诉及现病史为依据不予理赔,表面上符合情理,但秦女士提供反驳保险公司的证据时,保险公司应当庭提供秦女士投保前的病历资料或检查报告以证明秦女士存在该病史,方可免除理赔责任,但保险公司没有证据提交。另外,病历主诉、现病史、既往史属于传来证据,仅为医生治疗提供参考,准确度往往不高,或完全相反。传来证据不是原生于案件真实的证据,而是经过传抄、复制、转述等中间环节后形成的“二手材料”。如果医生完全相信主诉、现病史、既往史的话,就可以直接下药或手术,就不必再对患者进行检查了。

(本报记者魏新伟)



财经周刊联系方式: 1503688988