

# “体验员”走进城区各大金融网点体验服务 说说体验过程中的那些事儿

上周,由广元银监分局、广元市保险行业协会、广元日报社共同组织的“广元金融机构营业网点服务体验月”活动正式拉开帷幕,由以上机构相关人员组成的“体验小组”深入城区各大银行、保险机构营业网点进行了一次特殊的体验服务。

活动期间,体验员通过“暗访”的形式,深入信用社、工行、农行、中行、建行、贵商村镇银行、绵商银行以及中国人寿、人保财险、中华联合等营业网点进行服务体验。

按照本次活动安排,“服务体验”还将继续进行。所有服务体验结果将在本报公布,同时会形成“内参”报送相关主管部门,共同促进我市金融服务业服务水平的提升。

那么,在第一周的体验活动中,体验员们都有些什么样的心得与体会呢?

(赵郁)

## “广元金融机构营业网点服务体验”公示(1)

**体验员:**郭先生  
**体验时间:**3月21日上午10点50分  
**体验地点:**某银行广元雪峰支行  
**体验业务:**信用卡换卡业务  
**体验过程:**当天上午,我以信用卡换卡的名义到该支行体验服务。在营业厅大门口,我咨询了保安,得知需要到自助终端机上办理新卡。在排队等候期间,再次咨询大堂经理。在简单回答后,大堂经理继续忙于引导他人。2分钟后我按照自助终端机上的提示操作,期间大堂经理三次指导给予我帮助,10分钟左右便办理完毕。

**体验心得:**大堂经理业务熟悉。大堂设有3台自助终端机,充分运用“互联网+”,大大缩短了等待时间。我在体验时故意站在安全线以内,却没有人提醒引导;因为工作忙,保安和大堂经理态度有些生硬;在指导选择办卡类型操作时,没有征求我的意见,直接帮助点击办理普通卡。

**建议:**加强个人隐私保护,改善服务态度。在指导业务操作时,最好不要代替用户点击,而应由用户自主选择选项,维护其自主选择权。

## “广元金融机构营业网点服务体验”公示(2)

**体验员:**郭先生  
**体验时间:**3月21日上午8点50分  
**体验地点:**某财产保险利州支公司  
**体验业务:**咨询集体经济组织财产保

## 险业务

**体验过程:**当天上午,我以咨询集体经济组织财产保险的名义对该公司的服务进行了体验。公司营业厅内干净卫生、宽敞明亮,但无人询问引导。环顾四周,没有发现有风险提示类宣传牌,也无理赔流程介绍资料,无投诉咨询电话公示。来到柜台前,发现柜台上堆满了各种资料,四个岗位中农险岗位无人。其中一位柜员几分钟后又离开,自我离开,一直未回来。三位柜员未着统一制服,未见佩戴有工号,座位前也没有岗职卡。我选择了最右边一位柜员进行咨询,但却是柜台外一位中年妇女对我的咨询进行了解答。我要求索取相关资料,这位女同志安排另一位男同志到保管室查找后告知,没有找到。柜员告诉我因为忙,没时间查。整个过程工作人员态度很好。10点14分,我再次返回营业厅索取资料,柜员答复暂时没有。

**体验心得:**公司营业厅宽敞,但柜面杂乱。柜员着装不整齐,给人印象不佳。相关保险起点太高,要300万才可以参加综合财产保险,很多财产,尤其是生产经营性财产不能保险。服务地方经济发展意识不足,业务准备和宣传不充分,让人感觉遗憾。

**建议:**进一步树立为民服务,为地方经济发展服务意识。险种不丰富,可以开辟服务三农企业的小额财产保险。加强窗口建设,树立优良形象。加强保险知识宣传,提高社会知晓度。

## “广元金融机构营业网点服务体验”公示(3)

**体验员:**邱女士、谢女士  
**体验时间:**3月21日上午10点至11点  
**体验地点:**某人寿保险公司广元中心支公司  
**体验业务:**了解咨询大病保险产品  
**体验过程:**到达该公司后,我们先查看了办公场所的设施设备配置情况,同时观看了业务宣传栏。我们想找一些产品宣传册页,大厅里没有。随后被带到经理办公室,听说我们想了解一下有关疾病的保险产品,公司经理给我们介绍了最新的一款重大疾病保险产品耐心地回答了我们提出的所有疑问,并讲解了这款产品的优点和好处,花时近一个小时。当我们说先了解一下再决定是否购买时,经理通过保险系统简单地给我们比较了一下几家保险公司相似产品的不同之处。我们执意要亲自了解几家保险公司的产品后再做决定时,经理表示,可以理解我们的心情。咨询结束时,经理热情地将我们送出了大门。

**体验心得:**该公司因在广元设分支机构时间较短,办公场所硬件和软件均较为简陋,大厅无专业业务指导员和产品宣传折页,无叫号机和产品查询机等设备。但工作人员服务态度非常好,都很耐心地为我们解答疑问。

**建议:**在发展业务的同时,加强硬件和软件的建设。在介绍产品诸多好处的同时,也应将其风险告知客户,如不续保的风险、现金价值损失风险及产品存续期限较长可能会出现的风险等。

## 中国银行广元分行 “进基层”话扶贫增信心

近日,中国银行广元分行帮扶干部一行深入对口帮扶的剑阁县公店乡荣光村和新家村开展“进基层”专题活动。同时,督导脱贫攻坚“春季攻势”工作。

该行负责人带头学、亲自讲,示范带动作榜样。在村会议室里,该行行长杨素军充分发挥“宣讲员”的作用,向当地村支两委、村组干部、全体建档立卡贫困户及非贫困户代表简要解读了乡村振兴战略,并对“春季攻势”工作提出指导意见。会上,该行帮扶人员与贫困户积极互动,认真听取群众意见,解答群众疑惑,现场气氛相当活跃。在场群众纷纷拍手称赞,表示备受鼓舞,一定

努力奋斗,争取早日脱贫致富。

当天,该行帮扶组一行还参观了荣光村油牡丹种植基地、金宝李种植基地、荷花园种植区,详细了解系列产业发展、成型后效益及市场需求情况,并希望该村充分利用好该行产业扶持资金,做好村级自主产业发展工作。

目前,该行各项脱贫攻坚工作正有序推进。通过本次活动的顺利开展,进一步拉近了该行与基层群众的距离,同时更加坚定了全体建档立卡贫困户脱贫致富的信心,进一步彰显了中国银行“新时代全球一流银行”的服务宗旨。

(白朝元)

## 市保险行业协会 去年接到各类保险消费投诉167件

昨(26)日,笔者从市保险行业协会获悉,2017年,我市关于保险的各类投诉、信访、咨询共计达到167件,其中市长信箱3件,12378转办以及保监局书面转办44件,电话、电子邮件以及上门投诉120件。

据了解,从所涉及保险险种投诉类型上看,产险方面共受理投诉54件,反映的问题主要包括,定损存在偏差导致理赔投诉较为突出,定损人员指定修理厂以及人伤后续治疗费用等问题依然存在。定损偏差缘由是原本在一般修理厂可以维修好的车辆,客户非要到4S店进行维修,而4S店维修费偏高导致定损金额存在差价,客户要求客户承担,双方达不成一致意见,从而影响理赔速度,造成客户不满投诉;寿险方面共受理投诉案件109件,反映的问题主要包括,寿险合同纠纷和人员下编,在个险销售前端与服务后端前脱节问题较为严重,前端为了考核或佣金,故意隐瞒责任免除、提前退保损失等关键信息。在个险产品投保时,业务员或者他人代签名问题仍然存在。后端过分强调以合同条款,依契约原则,而不考虑订立合同过程中的瑕疵,同时承保审核不严谨,电话回访程序走过场;其它方面受理代理人合同纠纷投诉案件51件。

针对这些现象,我市保险行业协会通过建立信访长效机制、创新投诉工作机制等方式取得了良好的成绩,实现了结案率100%,市保险行业协会因此连续七年获得市互联网管理中心“投诉处理先进单位”称号。

(赵郁)

## 新华人寿广元中支 举办2018年服务质量监督员诚聘会

20日,新华人寿保险广元中心支公司在本部会议室召开了一场别开生面的质量监督员诚聘会。市保险行业协会、新华保险广元中心支公司相关负责人出席会议。该保险公司特别邀请了来自社会各界的精英人士,通过层层选拔后,最终评选出“2018年服务质量监督员”。

诚聘会上,该保险公司工作人员当场宣读了《新华保险十大服务承诺》,并希望监督员们能在了解公司客户服务平台、流程、项目等信息的基础上,及时了解、收集客户的意见和建议,准时送交每期服务质量满意度调查报告。

市保险行业协会相关负责人表示,新华保险曾在行业内率先尝试面向社会广泛诚聘服务质量监督员。连续多年来,该公司敢于接受社会监督,广泛采纳社会建议,全面提升服务品质,这样的措施值得借鉴和学习。

会议最后,该公司向受邀的监督员颁发了聘任证书。

(赵郁)

# 315 有话要说

自本报和市银监分局、市保险行业协会共同组织的“3·15 金融机构服务体验月”活动于近日开展以来,引起读者广泛关注,纷纷表示非常支持,认为此次活动能有效提升各金融机构营业网点的服务能力。根据部分读者的建议,本报特开辟“3·15,有话要说”专栏。欢迎您对各金融机构的服务情况提出意见和建议,并把您在各网点办理业务过程中的“遭遇”讲给我们听。

热线电话:13980159292 13541459075

## 存款事件

这是去年下半年发生的事情。我在某银行有一定量的存款,有段时间,该银行工作人员多次打电话给我,说我的一般存款金额如果达到该行大额的标准,就可以将这笔钱改存为该行的大额存单,利息会高一些。我觉得是好事情,刚好我父母有一笔存款达到了这家银行

的标准,于是,我便带着父母去该行的网点办理存款手续。

那天,我到东坝人民路银行网点办理该业务。大堂服务人员得知我的来意后,便叫专人替我办理,但办理过程中需要查阅很多文件,手续也很繁杂,我觉得很麻烦,所以还未办理成功便离开了。

说实话,银行大额存单这项业务很好,利息比较高,我也非常愿意去银行办理这项业务。但是在这之前,我在银行办理存钱业务时曾发生过一件不快的事情,从而让我心存芥蒂。当时我在银行柜台存钱,银行工作人员告知我存这笔钱可以享受其他的“福利”,但需要签

一些合同,手续比较多。因为相信银行,也就没多想,于是签字了,回家后才发现竟存了一张保单,这件事让我一直耿耿于怀。从这以后,只要是在银行办理存钱业务时,我都会多留一个心眼。

希望银行在办理类似业务时尽量减少繁杂的手续,让市民享受到更多的便利服务。

●讲述人:赵女士●

# 推进普惠服务 共建醉美广元

## 好消息! 好消息!

# 邮储银行四川省工会会员服务卡诞生啦!

工会会员服务卡是工会实施实名制会籍管理和普惠性服务的重要载体,具有会员身份识别、工会自身服务及金融、生活、社会等服务功能。会员持卡除享受中国邮政储蓄银行广元市分行金融服务外,还可享受丰富的优惠权益和增值服务,带给工会会员高品质的用卡体验。

工会会员卡是工会组织与会员的连心卡,是党委政府心系职工的爱心卡。



中国邮政储蓄银行  
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA  
四川省总工会  
绿卡通(借记卡)  
DEBIT CARD  
四川省工会会员服务卡  
62179788888888888888



中国邮政储蓄银行  
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA  
四川省总工会  
信用卡 CREDIT  
四川省工会会员服务卡  
6228 1188 8888 8888  
6228 GOLD  
VALID THRU 88/88  
CARDHOLD NAME

“衣、食、住、行、游、娱、医”, 工会会员卡惠及广大职工。