



工行省分行“开门纳谏”听取客户建议

为认真贯彻落实银监会关于整治银行业金融机构不规范经营问题的指示精神,主动听取客户意见和建议,进一步促进银行经营行为规范化,切实提升客户满意度。3月1日下午,中国工商银行安徽省分行在合肥召开“金融消费者座谈会”。

会议由石海龙副总经理主持,省分行办公室副主任兼品牌与服务管理部主任谢广、李健科长以及营业部相关部门和支行负责人出席会议。来自公司和个人金融业务领域的金融消费者代表以及安徽省银行业协会相关负责人、部分新闻媒体记者等应邀参会。

座谈会上,气氛热烈。与会代表踊跃发言,开诚布公地进行讨论,大家对工行网点服务环境、柜面服务规范、中间业务服务收费、产品设计、客户经理专业素养以及为客户办实事、做好事、解难事等诸方面工作均给予了满意的评价,同时也从不同角度就进一步改进



和完善商业银行服务工作提出了一些有价值的意见和建议。

在认真听取与会代表的发言后,中国工商银行安徽省分行营业部党委副书记、副总经理石海龙和省分行办公室副主任兼品牌与服务管理部主任谢广感谢与会金融消费者代表积极建言献策。他们表示,今后工行还将通过多种形式,广泛听取各方面的客户意见,不断改进金融服务工作,为金

融消费者提供更加优质高效和满意的金融服务,实现互惠共赢。

座谈会结束后,与会的新闻媒体记者还现场采访了部分金融消费者代表。此次座谈会的成功召开,充分体现了工行以客户为中心的服务理念,对进一步规范银行经营行为和改进金融服务具有积极有益的促进与启示作用。

王鹏 何爽

中信银行五家支行网点获“行业百佳示范单位”称号

在刚刚结束的“2011年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”评选活动中,凭借优质的服务及先进的管理理念,中信银行青岛威海分行营业部、杭州天水支行、广州分行营业部、武汉分行营业部和太原分行营业部五家支行网点荣获“2011年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号。同时,鉴于中信银行在评选活动中组织到位、业绩突出,中国银行业协会授予中信银行“2011年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位评选活动突出贡献奖”。

“2011年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”评选,是由中国银行业协会发起,面向国内商业银行的营业网点开展的一项评优活动,旨在评选出在文明规范服务方面具有较高影响力和示范效应的营业网点,树立商业银行优质文明服务典范,从而提升中国银行业整体服务水平,每两年评选一次。

评选活动主要分为两个阶段,第一阶段由各地方银行业协会对上一年“千佳”文明示范单位进行

检查,并根据中银协核定数量从“千佳”文明示范单位中推荐出本地更为优秀的银行网点,2011年全国共推荐出127家银行网点入围“百佳”评选活动。第二阶段由中国银行业协会组织检查组赴全部入围网点进行实地检查,同时聘请第三方机构进行神秘人监测。最终根据检查监测结果评选出100家网点,授予“百佳示范单位”称号。中信银行入围的上述五家支行网点在综合检查评测中,软硬件环境及经营业绩都在当地名列前茅,最终全部胜出。在同等规模股份制商业银行中,中信银行获奖数量名列前茅。

在此次评选中,中信银行共五家网点荣获百佳示范单位称号,是社会各界对中信银行文明服务水平的高度认可。中信银行将进一步推进文明规范服务,以文明规范服务为标准,以先进典型的示范作用为导向,加强内部服务管理机制和良好的外部服务形象,依法合规,安全诚信,高效便捷,体现高度行业文明,努力打造服务优质品牌,塑造具有真正核心竞争力的全能商业银行。

何爽

泰康 3G 理赔获客户好评

2月9日,泰康人寿安徽分公司理赔人员接到客户程女士理赔报案。2月8日晚上,客户程女士不慎摔伤导致全身多处骨折,紧急前往合肥市第二人民医院住院。理赔人员接到报案信息后,当天便携带礼品前

往医院探视,了解病情,看望客户。

2月17日,客户出院当天,理赔人员一早便来到医院,现场为程女士办理理赔。当院方将住院发票与清单打印完毕后,理赔人员迅速通过3G理赔

电子设备进行拍照,上传至总公司,仅仅15分钟,便完成了此次赔付。看到如此快速的理赔,程女士激动地在公司的留言册上写到:“支持3G理赔,泰康服务很好!”

欧春梅 何爽

ICBC 金融@家

你身边的银行 可信赖的银行

您还在为转账汇款在银行苦苦排队等候吗?

使用工行电子银行——“足不出户”即可解决您的烦恼,比柜面手续费更加优惠!

手续费折上
-50%

自助设备
网上银行
手机银行
电话银行
转账汇款手续费

折上再

折

活动时间: 2012.2.1-2013.1.31

现在办理个人网银、手机银行,免收年费和U盾(含电子密码器)工本费。