

工商银行江苏省分行营业部直属营业处地处江苏省分行办公大楼,是全市乃至全省工行的对外服务窗口。多年来,直属营业处始终坚持以客户为中心,争一流,创品牌,经过全体员工共同努力,近年来直属营业处的服务管理水平有了显著提高,逐步成为功能完善、标准规范、特色鲜明的文明服务窗口。

工行江苏省分行服务巡礼 为客户创造价值 为银行创造效益

做老百姓自己的银行

为客户提供优质贴心的服务是直属营业处不懈的追求,全体员工一丝不苟,始终坚持标准化、规范化的服务,认真负责地做好每一项工作,把细致的服务体现在平时的日常工作中。

去年5月的一天上午,几位中年男女跑到营业大厅,神色紧张。网点员工主动上前询问,原来他们要找网点主任,有紧急事情:他们的父亲突发脑溢血,正在医院重症监护室,急等取出存款治疗,钱不到账,医院就不给诊治,但老先生躺在病床上神志不清,根本记不得密码。根据银行管理规定,没有密码,钱无法支取。但这是一笔救命的钱,关系到老先生的生命和一个家庭的幸福。

经过商议,工行直属营业处想到唯一解决办法就是进行密码挂失和重置。但是根据银行的内控规定,密码挂失重置必须本人亲自办理。考虑到情况危急,直属营业处决定召开紧急会议立即研究解决方案,经过会商,最终决定组成由操作、复核、授权、内控等

多个岗位人员为客户提供上门服务,并开通绿色通道,为挽救老先生的生命赢得了时间。

经过一段时间的治疗,老先生顺利康复,他的儿女专门抽出时间,特地赶来网点致谢。随后,其家人又特地打电话给江苏教育电视台《服务到家》栏目表示感谢,该栏目对此进行了多期的跟踪报道,受到了社会各界的好评,称赞工行是老百姓自己的银行。

细微之处体现卓越服务

在客户服务拓展上,工行直属营业处特别关注微小的细节,善于挖掘营销服务机会。一天接近中午12点,一位客户在理财区来回徘徊,感觉很烦躁很着急,值班理财经理赶快上前询问。原来S先生有急事,需要动用大笔资金,目前资金大部分在货币基金账户上,如果不能及时赎回,资金就不能按期到账。但网点客户较多,等候时间较长,而S先生急着要赶飞机,时间紧张。

理财经理建议S先生用网银赎回,但客户没有开通网银,对网银安全性不放心。理财经理告诉他可以自助注册网银,赎回基金后马上注销,这样既可尽快办理

业务,也可解决客户对网银安全的担忧,客户欣然同意,顺利办完了基金赎回。在陪同客户办理业务的过程中,理财经理了解到客户刚到南京发展,将有大笔资金即将回笼,资金量庞大。理财中心经过分析客户潜力后,确定加强与客户的联系沟通。通过后期的跟踪维护,该客户已发展为工行的私人银行客户,金融资产超过6000万元。

为了更好地为客户服务,工行直属营业处还积极开展“市民讲堂”活动,经常深入所属企业开展金融业务知识讲解,组织人员多次深入大型社区、企业,开展反假、防假知识讲座,普及银行业务知识,深得客户好评。经过努力,2010年营业处被评为中国银行业协会文明规范服务十佳示范单位,营业处的服务事迹在多家报纸上进行了报道。

成绩属于过去,奋斗创造未来。面对广大客户不断变化和更趋多元的金融服务需求,工商银行营业处将积极探索,再接再厉,力争成为南京地区“服务最佳、客户满意度最高和客户首选”的银行。

快报记者 刘果 通讯员 龚苏轩

《2011中国私人财富报告》指出,2010年可投资资产1千万人民币以上的达50万人,预计2011年将达59万人。分析该报告,不少金融机构关注到家庭资产多元化的趋势,越来越多的“大户”在资产保值增值的同时,更加关注资产的传承。近日,一款起售金额为500万的巨额保险在宁启售,以其“财富传承”的独特卖点,受到市场和投资者的广泛关注。

大都会人寿 “财富承家”保家业传承无忧

传承财富型保险热销

据了解,这款巨额保险是中美联泰大都会人寿保险新推的“财富承家终身寿险(万能型)”,起售金额为500万元。该险企江苏分公司的相关负责人告诉记者,这款上市以来,销售业绩很不错。业内人士分析认为,财富传承型保险的热销,是因为其具有合理规避税收、避免债务危机的优点。“我国目前未开征遗产税,而国外遗产税高达40%左右,有些人开始未雨绸缪。”

保险专家表示,对于持有大额资金的人群来说,投资的第一需求并非回报率的高低,而是人身和资金的安全。再者,将财富传承给后代,已成为现阶段的理财新需求,“人们之所以会大手笔购买保险产品,最看重的还是为了资产的保全、规避税收风险。”

与此同时,高额保障的“富人险”受到青睐,稳获、所得高于保费、免税三大特点是其备受高端人士关注的主要原因。因为,购买高额人寿保险,不但可以为自己和孩子提供保障,还可以从容面对未来因各种变化带来的一些问题。

兼顾保障与资金需求

据了解,“财富承家”万能险是为富裕人群量身定制的保险产品,其设计和结构均以满足富裕人群资产稳定增值、传承成本较低等要

求为目的,被保险人年龄为18-70周岁,同时免收初始费用。被保险人可根据个人规划,提前约定受益人保险金领取比例和年龄。一些担心自己年幼子女未来生活安排或者家庭成员复杂关系的富豪,都可以利用该产品在一定程度上帮助解决此类问题,充分保证资金安全。而如果被保险人需临时获得流动资金,也可以在产品合同保险期内申请保单贷款,最高贷款金额为该产品在保单贷款核准日的现金价值扣除其他保单贷款及其累计利息后净额的90%,满足被保险人突然的资金需求。

此外,考虑到不少高端人士出境商旅机会较多,为应对可能的风险,“财富承家”万能险提供SOS境外救援服务。该产品的被保险人和两名指定亲属可同享SOS国际旅行救援服务,无论被保险人身在何方,都将获得24小时全程医疗协助和支援,包括国际医疗救援、递送药物和医疗费用、电话医疗咨询、协助安排就医住院、安排紧急医疗转送等15项服务。

快报记者 谭明村

更多大都会人寿资讯,请点击iPad版现代快报精品周刊《第1金融街》



热烈祝贺现代快报创刊12周年

您身边的银行 可信赖的银行

ICBC 工银金行家

黄金白银投资 找工行

工行贵金·典藏非凡

- 品种多样:** 如意金条、金钱、金牌、金元宝、财神·金银章、生肖银章、银元宝……
- 规格齐全:** 3克、5克、10克、20克、50克、100克、200克、500克、1000克……
- 投资方便:** 您只需持现金、银行卡等,到工行指定网点以当日挂牌价格购买。
- 渠道畅通:** 我行黄金产品可接受回购、质押,变现能力较强。

详情请至工行网点咨询或致电95588

ICBC 中国工商银行