

诚信为本 贴心理赔

■本报记者 姚肖

面对竞争激烈的保险市场，能否实现快速理赔已成为消费者选择投保公司最重要的标准之一。近日，记者走访了我市多家保险公司，他们用诚信经营、真情服务、贴心理赔，树立了行业标杆，赢得了广大消费者的一致认可。

百年人寿 贴心理赔

“百年人寿工作人员经常打电话问：病好没、什么时候出院，出院时一定要及时申请理赔。百年人寿真是一家负责的好公司！”百年人寿漯河中心支公司的客户周先生说。



据了解，周先生于2015年1月14日投保该公司重疾险附加住院费用产品。时间久了便认为保险并没有什么用，不想继续交纳保费。就在犹豫不决之时，周先生突然出现眩晕、恶心，家人迅速将其送进医院，经检查确诊为“后循环缺血”，住院治疗七天，花费三千多元。

百年人寿漯河中心支公司接到报案后，启动直付理赔服务，公司理赔人员第一时间与周先生进行接洽，帮助其整理收集理赔资料。6月22日，公司仅用20分钟便将理赔款1043.6元赔付给周先生，真正做到了快速理赔，实时赔付、快速到账。“百年人寿贴心服务让我从心底相信了保险。”收到理赔款的当天，周先生送锦旗表示感谢。

大地有爱 真诚服务

第一时间赶赴事故现场，协商调解事故赔付事

宜，帮助事故双方维修车辆……大地财险漯河中心支公司用实际行动赢得了客户的赞赏，践行了“保险，让生活更美好”的服务理念。

1月13日，客户王某驾车在召陵区与邓某驾驶的车辆发生碰撞，造成两车不同程度损坏。事故发生后，该公司查勘员及时赶赴现场进行查勘，协助客户与交警部门沟通后认定邓某负主要责任。经过长达3个月的维修，该公司承保车辆维修金额2万元左右，但客户由于资金流转不够，没有充足资金到修理厂结账提车进行理赔。得知情况后，公司及时完成该事故中两辆车的定损事宜，并约谈客户及三者方车主到公司进行事故赔偿调解。4月10日，经过调解，大地保险现场与被保险人签署了赔款支付调解书，约定10日内完成所有赔款的支付。两日后，大地保险对所有赔款支付完毕，客户拿到所有赔款后到修理厂结账提车。并于当日到该公司赠送锦旗：诚

信百年，贴心理赔。

永安财险 有效调解促和谐

2016年12月29日，永安财险漯河中心支公司承保的车辆不慎与骑自行车的荆先生相撞，荆先生抢救无效死亡。经交警认定，该事故中双方负同等责任。

因赔偿标注问题，死者家属与车主无法达成赔偿协议，聘请律师准备起诉。该公司了解情况后，积极与对方律师进行沟通，并到相关部门求证，确认死者居住地属于“城中村”，可按城镇标准进行死亡赔偿。经过调解，双方就赔偿金额达成协议，并于签订赔偿协议15日内支付死者家属316000元赔偿款。

“保险理赔中，遇到矛盾时有效调解既能减少参加诉讼带来的工作量，也能减少不必要的诉讼费用，对双方都有利。”永安财险漯河中心支公司相关人员说。



市畜牧局、中原农险、中原银行签约 加快我市现代畜牧业发展

本报讯（记者 姚肖）为全面推进我市畜牧业优化升级，12月12日，市畜牧局与中原农险漯河市分公司、中原银行漯河分行签约，以加快推进我市现代畜牧业发展。

据了解，我市畜牧业是全省畜牧业发展的标杆，畜禽养殖及加工在全省占有重要地位。中原农险公司是我省第一家保险法人机构，在我市展业两年来，坚持创新

引领，以服务“三农”发展为己任，积极服务农业现代化、主动参与脱贫攻坚、不断提升社会风险保障水平，迅速成为我市现代金融、风险保障及社会管理体系的主力军。双方携手发展，有助于推动我市养殖保险的“提标、扩面、增品”，进一步提升畜牧业风险防范和化解能力，切实解决畜牧业融资难、融资慢、融资贵等问题。

银行理财产品 不承诺保本 你还买吗

今年上半年，中国银行理财市场累计发行理财产品11.92万只，累计募集资金83.44万亿元。银行理财产品如此受欢迎，很多投资者看中的就是“稳赚不赔”，即使一些理财产品收益率不能达到预期，银行也会自己垫钱补足。

然而，这样的时代就要一去不复返了。监管部门要求以后资产管理业务不能承诺保本保收益，银行理财当然也不能例外。那么，没有了“稳赚不赔”的“金甲护身”，银行理财产品还值得购买吗？

中国社科院金融所银行研究室主任曾刚表示，建立打破刚兑兑付的制度性安排，不代表银行理财产品风险的上升，对普通投资者来说，银行理财仍是一种低风险、收益率适中的产品。

银行理财产品的核心优势就是安全，理财资金大多

投向存款、债券等中低风险领域，而且但凡银行合规销售的理财产品，都有唯一的产品编号，投资者可以在中国理财网上查询，看到产品说明书和资金投向等，对自己的钱投向哪里了，心里清楚明白。

面对银行理财的变化，投资者该怎么办？光大银行资产管理部副总经理潘东表示，之前投资者习惯购买产品时就有预期收益，买完就放手不管了。以后这种习惯要改了，要时常关注收益率的波动，类似购买基金一样，这对投资者的专业性提出了更高要求。

总之，虽然不再承诺早涝保收了，银行理财还是那个银行理财，产品属性没有发生变化，需要改变的是投资者的投资习惯，不能再像原来那样买完产品就变成“甩手掌柜”，坐等收益到手。

据新华网

美好生活季 建行陪伴你

建行“乐享惠拼”让您超值放心购物

为了给客户打造一个客户体验度最佳的综合化金融服务平台，同时也在不断推出优惠力度大、客户体验好的营销活动，自2017年12月4日至12月31日，客户通过建行手机银行客户端首页活动广告进入“乐享惠拼”专区即可参与“拼团”活动。活动为客户准备了5.5元抢10元话费，还有“优酷黄金月卡”、15元“百胜卡”、8.8元抢15元Q币。客户还可以用超低价格和好友一起购买面膜、汽车用品、“爱奇艺黄金月卡”、东北大米、桂圆等。活动主题多，商品种类丰富，给客户省心省钱的购物体验。

建行善融商务企业商城推出手机触屏版

近日，建行善融商务企业商城推出手机触屏版，为客户提供更丰富的移动采购体验。其亮点如下：

用户无须下载手机应用，通过手机自带浏览器或微信等第三方APP扫描商品二维码，即可随时随地浏览、采购商品。

通过扫描二维码，采购商在展会现场随时浏览商品详情；对于意向商品可一键下单，使供求双方享受到更优质的线下交易体验。

推出“建行客服”微信公众号

近日，建行推出“建行客服”微信公众号，为

客户提供全方位、一站式服务。

“建行客服”微信公众号首期推出问题咨询、信息查询、更多服务三大功能模块共计11项功能。实现客户快速咨询及享受更便捷的自助查询服务，提高问题解决效率、改善客户体验，更好地为产品营销、市场拓展等做好服务工作。

“龙卡信用卡” 微信关注用户数突破千万

截至目前，建行“龙卡信用卡”微信订阅号关注用户数已达1050万人。在2017年“人民网舆情监测室——银行信用卡微信传播力排行榜”中，“龙卡信用卡”排名稳居所有银行信用卡微信订阅号之首。

“龙卡信用卡”坚持以客户需求为导向，积极尝试视频演绎、动图解说、语音播报等多种发布形式，累计阅读量超过8490万次。通过持续优化菜单、关键词检索等功能，“龙卡信用卡”实现了卡片申办、积分兑换、活动报名、权益预订等“一键办理”和产品、活动、用卡知识等“一键查询”功能，菜单、关键词互动量累计超过6800万次。利用微信互动性强的优势，“龙卡信用卡”先后开展了“快乐账单，为你买单”、“亿路有你，签到有礼”等多样化营销传播活动，总计参与人次超过2800万。

建行

零售花开别样红 ——中原银行漯河分行打造文明规范服务星级网点工作纪实

得中原者得天下。自2014年12月26日成立以来，中原银行漯河分行作为河南省唯一一家省级法人银行，市场品牌影响力不断扩大，自身经营实力持续增强，被《金融时报》连续两年评为“年度十佳城市商业银行”，荣获“最佳服务地方经济奖”、“最佳服务实体经济银行奖”、“最具贡献金融豫军”，获得中国证券“金紫荆—最具投资潜力上市公司”奖，荣获二十一世纪亚洲金融年会“2017年度卓越城商行”大奖，荣膺多项殊荣的事实表明中原银行离一流商业银行的发展目标愈来愈近。钟灵毓秀的漯河赋予中原银行漯河分行勃发的能量，在充满无限挑战的金融市场激发无限的潜能，为漯河的经济社会发展倾注生生不息的金融力量，催生有自身特色的金融服务之花。

近年来，面临日益复杂的宏观经济形势、日新月异的金融科技发展趋势以及中原银行的跨越发展态势，中原银行漯河分行基于精准把握金融规律和市场形势，在零售业务拓展方面狠抓管理、主动求变，努力在发展中坚持调整、在转型中专注发展、在创新中寻求突破，通过一系列创新理念和得力举措取得令人瞩目的业绩。

以客户为中心，提供优质服务。在银行产品越来越同质化的今天，优质服务已成为银行发展的灵魂与核心。银行发展的根本就是更好、更全面地服务好客户，以优质服务赢得客户认可。在信息技术引发的金融创新的浪潮中，唯有差别化、个性化的服务才能打造精品银行。为倾情回馈新老客户，中原银行漯河分行举办“新邻居、新朋友”美好沙龙活动、“共成长、忆青春”主题沙龙活动、“粽情端午、缤纷六一”活动、中秋节老干部合唱团“品茶答谢会”等极富特色充满温情的金融增值服务拉近了中原银行与客户的距离，不断提高中原银行品牌服务的含金量。

持续优化客户服务，满足日益增长的金融需求。中原银行漯河分行持之以恒推进发展转型，形成以“标杆网点打造”、“星级网点创建”、“千佳”、“百佳”为代表的文明规范服务品牌体系，持续强化“以客户为中心”和“服务创造价值”的理念，顺应客户需求变化，既重视服务硬环境建设，更注重服务软环境建设，从有形到无形，从形似到神似，不断深化规范化、标准化服务理念，积极探索服务模式转型，构建线上线下融合服务平台，为人民群众提供全功能、全渠道、全天候的便捷金融服务，得到社会公众的广泛认可，客户满意度稳步提高，社会影响力持续攀升。三年来，中原银行漯河分行在总行服务综合考评中连续被评为第一名，在全辖零售客户经理零售业绩大排名中，中原银行漯河分行个人消费贷款业绩名列前三甲，在全辖大堂经理服务业绩考核中，该行优秀大堂经理位居榜首。一个个闪光的足迹充分印证了中原银行优质服务的深厚底蕴。

营造暖心营业环境，细节彰显用心服务。优质文明服务水平的提高需要严格、规范、科学的管理，中原银行漯河分行不断完善文明规范服务管理机制体系，组建服务内训师，定期举行各类文明服务专题培训，努力营造环境整洁、分区合理、指示明确、功能完善、设施便捷的营业环境。营业大厅内设有贵宾服务区、公共教育区、便民区、咨询引导区、电子银行服务区、自助服务区等创新服务分区，做到了营业网点，实现了服务环境的再次升级。整个营业大厅、营业柜台摆放了清新怡人的鲜花和绿植，为客户营造一个赏心悦目、宾至如归的环境；便民服务区配备了便民伞、婴儿车、轮椅、宠物笼、擦鞋机、快速充电器、医药箱、不同度数的老花镜等物品，满足了不同客户的多样化需求；在公众教育区，有适合不同年龄段客户阅读的书报、杂志、报纸；贵宾区内不仅有多种瓶装饮料，还有现磨咖啡、热茶



中原银行漯河分行举办金融知识沙龙活动。

崔建凯 摄

及糕点，客户可以在舒适的沙发上享受下午茶。

提升服务水平，上下联动打造星级网点。服务是市场竞争的法宝，是银行立于不败之地的基石，是业务发展壮大的强劲措施。依照《中国银行业柜面服务规范》和《中国银行业文明规范服务工作指导》的要求，漯河分行在规范服务和提升服务品质方面，力求严格要求、高标准。围绕创建星级网点和文明规范服务示范窗口做文章，做到“服务无小事，事事必规范”、“因您而变，用心服务”，从细节入手，切实提高窗口人员柜面服务水平；做到“三个到位”、“三个第一”：客户服务到位、向客户宣传到位、对客户的要求解释到位，在工作中第一想到的是客户、与客户交往中第一体现的是真诚、在办理业务中第一做好的是服务。

企业文化润物无声，创新服务任重道远。优秀的企业文化是一种不竭的无形资产，是内化于心、外化于行的宣贯方式。在中原银行漯河分行任一营业网点，映入眼帘的精诚团结的高品质服务团队彰显优秀企业文化的内涵；神采奕奕的员工照片墙，展现优质企业员工朝气蓬勃、积极向

上的精神风貌和职业风采；硕果累累的经营业绩展板，凸显中原银行日新月异的发展、员工躬身实干的实干精神，折射出“文化制胜”的管理魅力，映衬着优秀团队的凝聚力和向心力，激励着员工与中原银行同甘苦、共命运。

心致诚，行致远。星级网点的创建只是提升服务内涵、拓展服务外延的有效载体和得力渠道，需要管理、技术、产品等多维度创新引航，通过全方位多层次的金融服务赢得广大客户有口皆碑的广泛赞誉。

据悉，中原银行漯河分行营业部被评为“2017年中国银行业文明规范服务五星级营业网点”，在一流商业银行的发展道路上，中原银行漯河分行将围绕未来银行的战略定位，进一步结合互联网发展趋势，从管理、技术、产品和服务等维度持续创新，积极推进线上化、提升大数据能力、丰富金融服务场景，为广大客户提供更有含金量的品牌金融服务，打造中原银行与众不同的服务之美。

王克辉

漯河银监分局

举办“健身杯”乒乓球赛

为了丰富职工的体育文化生活，加深各单位员工之间的沟通和了解，日前，漯河银监分局和市银行业协会共同举办漯河金融系统第一届“健身杯”乒乓球比赛。

全市银行业机构共有24名选手报名参赛，比赛分小组赛、淘汰赛、半决赛、决赛四个部分进行，经过紧张激烈的角逐，最终决出一二三名。

卢旭

农行漯河分行

维护宪法权威 加强法制宣传

日前，农行漯河分行开展“维护宪法权威”主题宣传活动。悬挂宪法宣传横幅，摆放宣传展板，发放《法律法规宣

传手册》等各类法律宣传读本，海报以及宣传单，营造了良好的法制宣传氛围。

马亚

市农信社

搭台架梯 助青年员工成长

年初以来，市农信社高度重视青年员工成长，搭台架梯，加强对青年员工的培养和使用。

市农信社不断加强“五小”建设，解决员工休息、就餐问题；开展一系列岗位练兵活动，选树一批岗位能手，动

员青年员工强素质、提技能、争一流；组织召开青年员工座谈会，听取青年员工心声，引导青年员工树立立足岗位、脚踏实地的观念；贯彻落实省联社“百千工程”人才计划，开展副科级以上干部选聘，为青年员工提供舞台。

田颖

昨日人民币对美元汇率 中间价跌89个基点

中国人民银行授权中国外汇交易中心公布，12月13日银行间外汇市场人民币汇率中间价为：1美元对人民币6.6251元，1欧元对人民币7.7779元，100日元对人民币5.8338元，1港元对人民币0.84866元，1英镑对人民币8.8225元，1澳大利亚

元对人民币5.0080元，1新西兰元对人民币4.5967元，1新加坡元对人民币4.8974元，1瑞士法郎对人民币6.6817元，1加拿大元对人民币5.1470元。前一交易日，人民币对美元汇率中间价报6.6162。

据新华网