

发挥协会自律作用 提升银行业服务水平

——专访东营市银行业协会

本报记者 李立红

四大创新举措 缓解银行排队难题

2014年,东营市银行业协会充分发挥本职作用,宣传金融知识,加强消费者权益保护,组织行业内比学赶超,促使全市银行业的服务水平得到了提升。

银行排队这个“老大难”问题,一直是市民口诛笔伐的焦点。“以前去趟银行办点业务,要等半个多小时,实在是耽误事。”家住府前小区的市民朱先生告诉记者,但去年以来情况有了改观,这在很大程度上得益于市银行业协会进行的专项调查和整改。

为切实解决这一问题,市银行业协会组织人员到几家大型银行的网点进行了明查暗访。通过

实地办理业务、访谈客户、查看意见簿等方式,剖析了客户排队等候时间过长的原因,形成了调查报告,提出了四项整改意见。

首先,协会督导各银行机构实施“弹性排班制度”,针对高峰期客户业务需求特点,合理调剂高、低柜窗口开立数量和安排临柜人数,并保证所有开设的现金窗口全部对外办理业务。其次,督导各银行机构开通“绿色通道”,为某些办理时限集中、

客流量大的业务开设专门窗口。再次,督导各银行机构扩大“贵宾窗口”服务范围,要求贵宾窗口闲暇时一律对普通客户开放。第四,督导各银行机构增配一批有利于提升服务效率的机具设备,如自动填单级、自助发卡机、在行式和离行式自助机具等,为广大客户提供更为快捷和方便的自助式服务。“这些举措取得了良好的效果,有效地缓解了银行营业网点的柜面压力。”协会的工作人员告诉记者。

宣传金融知识 维护消费者合法权益

为了普及金融知识,保障金融消费者的合法权益,协会开展了“金融知识宣传月活动”,部署辖区内各银行机构走进街区和学校,进行现场宣传,为金融消费者提供咨询服务。协会还要求银行印发宣传折页等资料,在各个网点利用LED显示屏、多媒体设备等宣传金融知识,构建多元化保护金融消费者权益知识宣

传。

“活动中,各银行机构牢牢把握正确的舆论导向,严格执行下发的活动方案,杜绝搞运动、走形式,扎扎实实地把宣传的重点放在了提升群众特别是青少年对金融知识的掌握和对银行业消费者权益保护工作的正确认识上,实现了群众受益、银行受益、金融服务环境进

一步优化的多赢目标。”协会的工作人员说。

同时,为了强化银行业消费者的权益保护工作,协会进行了一次集中检查,重点查看了《客户意见簿》,特别注重对客户投诉处理及客户意见的反馈工作,并对极少数单位《客户意见簿》放置不明显、处理客户投诉和意见不到位,进行了批评和纠正。

评选表彰十佳 督促银行业提升服务

为提高全市银行营业网点的文明规范服务水平和危机处置能力,做好柜面服务中的负面舆情管控和化解工作,去年12月5日,协会举办了全市银行营业网点规范服务与危机处置培训班,邀请省银行业协会有关专家进行授课。“这次培训取得了良好成效,有效地提高了银行营业网点的文明规范服务水平和危机处置能力。”参加培训的某银

行部室负责人称。

服务是银行的生命线,全面提高银行网点的整体服务质量,就显得尤为重要。去年,协会不断推动全市银行营业网点“星级”创建工作,支持银行机构创建服务品牌。同时,还制定了《东营市银行网点文明规范服务考评办法》,下半年对全市银行部分营业网点的服务工作组织了服务暗查,针

对存在的问题分别提出了整改意见和建议。除此之外,协会还评选表彰了全市银行文明规范服务“十佳示范单位”和“十佳服务标兵”。

这些措施有力地提高了全市银行网点服务质量,培育了一批精品网点。华夏银行东营分行营业部、招商银行东营分行营业部、恒丰银行东营分行营业部被评为全国银行业“五星级”营业网点。

保险新常态 主打服务牌

——专访东营市保险行业协会会长许金荣

本报记者 李立红

调解保险纠纷400余件 手续便捷高效获市民“点赞”

2014年,东营保险行业在经济增速放缓的不利环境下,实现了平稳较快发展的良好势头。全年共实现保费收入61.87亿元,同比增长19.17%。经济新常态为保险业带来了新机遇、新挑战,东营市保险行业将怎样面对新的挑战?近日,记者专访了东营市保险行业协会会长许金荣。

去年11月初,市民王先生在上班途中驾驶私家车不慎追尾李先生驾驶的出租车,双方车辆轻微受损。随后两人向保险公司报案,保险公司告知双方可以直接到东营市道路交通事故理赔服务中心办理索赔手续。当天,双方到达中心,35分钟后各自在保险公司办理完成所有理赔手续。“没想到现在保险理赔这么方便,真是省时又省力,给他们点个赞!”王先生高兴地说。

据了解,近年来,随着东营市机动车辆保有量快速增长,事故发生率也不断上升。“像王先生和

李先生这样的轻微事故约占全部交通事故的80%。”许金荣告诉记者,为此,东营市保险行业协会与交警部门、保险公司和汽修企业共同建立了全省首家集定责、拆检、定损、理赔、调解于一体的车险理赔服务中心。目前,全市19家财产保险公司均在中心设有服务窗口。截至2014年底,中心累计办理保险理赔40余万件,向19万个遭受交通意外损失的家庭提供了近25亿元的保险理赔。

同时,为化解各类保险纠纷,协会创新建设了保险纠纷调解委员会,成为继仲裁、诉讼之外,解

决保险纠纷争议最便捷有效的渠道。“前年,协会联合东营区法院及市、区司法行政部门在全省率先建成了保险纠纷诉调对接机制,法院在诉前、诉中环节与委员会开展委托调解和联合调解,解决了许多疑难复杂案件和有矛盾激化倾向的保险纠纷。”许金荣说,到去年年底,委员会自身受理案件303件,成功调解295件,调解达成金额1300余万元;通过诉调对接机制调解案件139件,涉案金额870余万元。调解机制已经成为东营市保险行业协会的一张“名片”。

全年保费收入60余亿元 保险服务实体经济实现新突破

2014年,对东营保险行业来说是具有历史意义的一年。截至年底,全市已经有37家保险公司。去年实现保费收入61.87亿元,同比增长19.17%,增速全省最高;全市保险业为社会提供风险保障9563亿元,支付赔款和保险金19.21亿元。许金荣告诉记者,大病保险、贷款保证保险、安责险、环责险等险种在2014年都取得了实质性的进展,“保险的社会管理职能越来越凸显出来,为推动政

府治理能力建设、化解矛盾纠纷、服务地方经济等方面做出了积极贡献。”

在众多新险种中,许金荣特别提及了贷款保证保险,“这是一项创新工作,去年一共实现保费收入2993万元,承担风险责任6.5亿元,为破解中小微企业融资难题开辟了新途径。”

同时,各家保险公司在保护消费者权益方面也采取了不少措施。例如,车险理赔方面,人保财

险在查勘定损环节引入GIS智能调度系统,提高理赔时效;平安财险、大地财险推出APP软件,出险车主可以自助完成查勘、定损,省去现场等待时间;太平洋财险、泰山财险推出3G移动视频查勘服务,提高了简易案件处理速度。“这些创新举措的推行,提高了保险服务时效,满足了消费者不同层次的服务需求,赢得了社会好评。”许金荣告诉记者。

保险信息将网上可查 主动求变适应保险业新常态

2015年是保险行业全面深化改革的关键之年,也是全面完成“十二五”规划的收官之年。经济新常态为保险业带来了新机遇、新挑战,东营市保险行业将怎样面对新的挑战?许金荣告诉记者:“保险业要主动求变,勇于创新,全行业主动适应经济新常态,把全面贯彻落实‘新国十条’作为当前和今后一个时期的中心任务,在夯实行业基础、加快发展速度、

提升服务质量、防范经营风险等方面迈上新的台阶。”

在不久的将来,东营市保险行业协会筹备多时的“东营保险信息网”将正式开通。“我们将国家的保险政策法规、各家保险公司的动向等信息全部发在网站上,供消费者查阅,还特别研发了反保险欺诈、纠纷调解网上预约、网络提交保险投诉、保险代理人信息查询等软

件。”许金荣介绍,网站将有效拓展保险消费者的维权途径,减小维权难度。

“保护保险消费者权益是保险行业的天职,保险服务的最终目的是让消费者满意。”许金荣表示,新的一年,东营市保险行业将继续认真倾听社会各界的意见和建议,打造更加方便快捷的保险服务,真正让广大保险消费者“明明白白买保险,方便快捷来理赔”。