

## 年度客户服务创新奖

## 年度社会责任贡献奖

### 中信银行东莞分行



**获奖理由:** 中信银行主动拥抱互联网思维和理念,以客户需求为中心,分析客户、解决痛点,进而量身订制、精准提供更加贴心的服务。“在客户最需要服务的时候,提供最恰当、最专业的产品,就是银行给客户的温度。”

经历了5次大版本的升级改造,中信手机银行已经实现了“会说话”“很聪明”“很可靠”“懂生活”,达到了智能化、便捷化、人性化的目标,功能更丰富,流程更快捷,界面更清新,提供更有温度的贴心服务。中信手机银行以“有用(effective)、有趣(enjoyable)、有情(emotional)”为核心的“有温度”服务新范式,获得了业界和用户的好评。

中信银行让客户享受全方位的“金融+非金融”服务。出国金融平台

就是中信银行打造的一款开放生态平台。在这个平台上,客户可以获得“出国服务+金融产品+增值服务”的集成化服务,包括办签证、换外汇、订酒店等等。据悉,随着中信出国金融平台不断升级,未来将进一步拓展出国留学、全球资产配置等出国服务生态链条,为有需求的客户提供一揽子综合金融服务。

### 东莞银行



**获奖理由:** 一直以来,东莞银行扎根地方,坚持服务实体经济的本源,加大对制造业尤其是先进制造业的支持力度。

近年来,东莞市相继出台“科技东莞”工程、“倍增计划”等政策,东莞银行均积极响应,主动作为。针对“科技东莞”工程,东莞银行根据科技企业特点,研发出涵盖科技企业生命周期的一揽子、全方位的金融产品,着力解决科技企业融资难题,全力促进科技、金融、产业融合发展,为经济社会高质量发展持

续提供金融支撑。围绕“倍增计划”,东莞银行出台一系列相关产品。比如在行内的“倍增计划”项目中,东莞银行以东莞市镇两级“倍增计划”的制造业企业为目标客户,根据每户“倍增计划”企业的资金需求,给予其专项信用贷款产品。

作为本土金融领军企业,东莞银行历来大力支持地方经济发展,积极投身文化、体育、教育等社会公益事业。2008年,东莞银行冠名CBA广东东莞银行队,通过本土金融品牌与专业体育

俱乐部的强强联合,助力东莞打造“全国篮球城市”品牌,推动东莞“全民体育”事业发展。12年间,东莞银行积极推动体育事业发展,支持知名体育俱乐部广东宏远篮球俱乐部不断发展壮大,同时也实现了自身品牌价值和形象的跃升。今年11月1日冠名篮球中心,是东莞银行品牌战略发展的重要实践,更是东莞银行助力擦亮“全国篮球城市”品牌,推广“全民体育”事业发展,积极融入“湾区都市 品质东莞”建设的又一有力举措。

### 招商银行东莞分行



**获奖理由:** 东莞招行持续为客户打造专业理财团队,为客户提供标准化、人性化的优质服务。

近年来,东莞招行对零售网点进行全面优化,调整网点层级,加大资源整合力度。在网点服务方面,东莞招行推出了8大“感动服务场景”和25项感动服务举措,包括热情接待、个性识别、最佳温度、等候关怀、需求预见及温馨送别等等,

同时还关注老年客户、残疾人客户等特殊客户群体的服务体验,提供人性化接待。招商银行东莞分行在智慧饭堂、智慧加油、智慧党建等方面均不断为客户提供完备的金融科技方案,帮助企业客户构建完善的智慧缴费平台。目前东莞招行服务市内多家企业,实现招商银行App线上充值缴费,为企业员工提供更加便捷的支付体验,减

少企业运营成本。同时,东莞招行依托招商银行总行强大的专家理财团队、全球化资产配置平台,为贵宾客户提供贵宾登机、法律咨询、海外游学、艺术培养、公益参与等贵宾礼遇。此外,结合本土特色,开展形式多样的客户增值服务活动,并形成了“小小银行家”“未来精英比赛”“财富大讲坛”等系列品牌活动,得到了广泛好评。

### 东莞农村商业银行



**获奖理由:** 在东莞市全面部署推进粤港澳大湾区建设工作之际,东莞农商银行作为粤港澳大湾区基础设施建设、产业转型升级及民生福祉改善等提供全方位的金融服务。

面对粤港澳大湾区建设的重大历史机遇,东莞农商银行发布“湾融通”综合金融服务方案,集合“绿融通”“校融通”“银医通”“智融通”“园融通”与“湾

融通”六大创新产品体系,全方位支持东莞的环保、教育、健康、智能制造等各领域,以金融服务助力东莞实现天更蓝、水更清,以金融科技助力东莞教育加速发展,以金融产品助力东莞医疗服务更加完善,以金融创新助力东莞产业转型升级。

在公益事业方面,东莞农商银行积极探索参与公益活动的常态机制,

切实履行社会责任,关爱弱势群体,开展救灾纾困、对口帮扶、村组慰问、爱心捐款等公益活动,如连续八年资助近万名外来务工人员平安回家过年;通过开展金融精准扶贫、对口帮扶等脱贫攻坚工作,以及在“广东扶贫济困日”“东莞慈善日”等捐助爱心款项等形式,以实际行动助力社会慈善事业发展。

### 平安人寿东莞中心支公司



**获奖理由:** 平安人寿借助科技赋能,在产品、理赔、保单服务、增值服务等方面持续升级,为客户带来“简单便捷 友善安心”的消费体验。

平安人寿积极创新,联合平安集团旗下其他专业公司推出“产品+健康”模式,即通过对客户开展健康管理降低患病风险,实现产品和健康的风险双重

规避。9月6日,在东莞面向血糖异常人士推出“糖保保”,引进大健康慢病健康管理模式,为该特定人群推出保险产品计划。平安人寿在保单服务方面开发了“智慧客服”,通过引入AI等技术,实现了保单业务在线一次性办理,达到缩短业务办理时间。在增值服务方

面,平安人寿针对客户生命周期中的不同阶段需求,提供线上增值服务,覆盖家庭关系、亲子育儿、健康管理、慢病管理等。该公司还运用大数据、生物识别等技术,推出手机上的理赔服务——“闪赔”,可快速出具理赔结论,客户在30分钟内便可收到理赔结果。

### 新华保险东莞中心支公司



**获奖理由:** 新华人寿保险股份有限公司东莞中心支公司网点辐射东莞全境,为30万余名客户提供各类保险保障。

在产品方面,回归保险本原,突出保障功能,围绕“生、老、病、死、残”五大需求,开发以保障型产品为主打的全新产品体系,充分满足客户全生命周期对于健康、医疗、养老、意外风险防范、子

女教育、家庭风险管理等方面的需求。

在服务方面,夯实专业高效的基础服务,打造差异化的附加增值服务。同时,公司提供方便快捷的理赔服务。智能语音、移动理赔、实时支付、人像比对、重大应急、分级鉴定、全国通赔、理赔慰问等一系列创新举措,不断提升理赔服务水平,为客户提供更贴心的理赔服务。今年上半年,公司累计给付理赔金

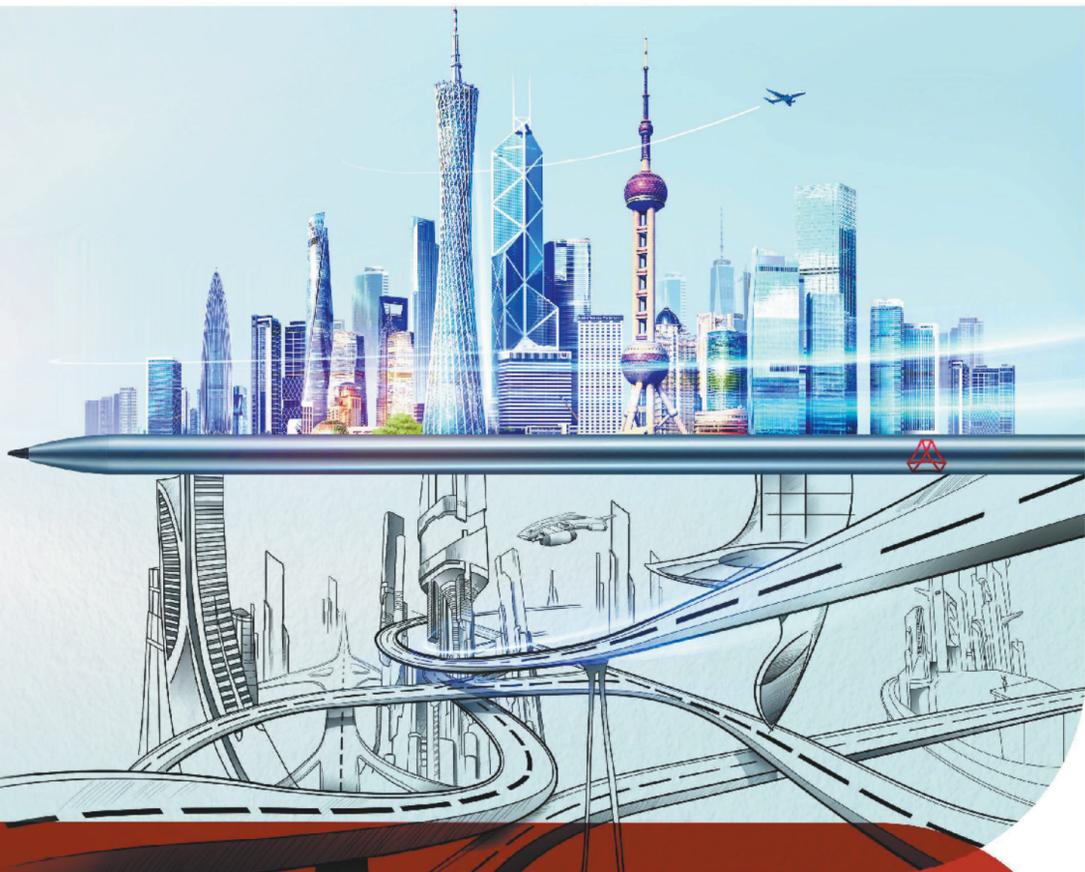
3176万元,理赔件数5480件,个人客户从申请至理赔款支付,平均理赔时效1.65天,复杂案件不超过30天。

在公益方面,践行公益,担起责任。该公司积极履行社会责任,持续致力于公益事业,先后组织和开展了捐资助学、扶危济困、抗震救灾、母亲水管、关爱环卫工人、爱心献血、扶贫公益跑等公益活动。文/周晓玲

## 广发银行 | CGB 相知相伴 全心为您

### 智慧广发, 城市管家

集成场景服务, 开启城市新篇章



### 广发银行智慧城市综合解决方案

- 善政** 科技赋能: 服务“智慧政务”、“智慧法院”、“智慧党务”, 让政务高效便捷。
- 惠企** 因需而变: 创新“智慧商事”、“智慧制造”、“智慧连锁”、“智慧地产”, 让企业提质增效。
- 利民** 相伴同行: 建设“智慧医院”、“智慧学校”、“智慧保险”、“智慧交通”、“智慧旅游”, 让生活温暖贴心。



www.cgbchina.com.cn

客服热线: 400-830-8003 信用卡专线: 95508