

携手客户做公益,已经成为太平人寿客户服务节的传统和特色。太平人寿正以客户的“关爱天使”和“爱心伙伴”两个身份——

与客户在公益平台共舞

太平人寿2013年全国客户服务节全面启动

6月16日,一年一度的太平人寿客户服务节再度在全国展开,中国太平官方网站同步开通了客户服务节专题网站。本届客服节以“爱在太平 幸福一生”为主题,在为期三个月的活动时间里,太平人寿将在全国35家省级分公司及900余家服务网点全面开展三大主题活动,一方面将为全国客户提供增值服务,另一方面,将携手客户,进一步深化多年来精心运作的公益项目,与客户在更深层次互动,与客户在公益平台共舞。

□财金记者 季静静

传递正能量 爱心不断档

主题活动之一——“太平爱心书屋”持续关爱活动是太平人寿上届客户服务节“太平手拉手爱心书屋”活动的延续。据了解,在2012年客户服务节期间,太平人寿携手中国少年儿童出版总社知心姐姐教育服务中心,发动太平人寿客户和社会爱心人士,已为全国128所贫困学校捐赠了近35万册的图书。2013年,太平人寿将携手北京成龙慈善基金会,以定向资金投入方式,再次为贫

困学校进行爱心捐赠。太平人寿客户可以通过多种形式参与到本次活动中来。

“环保”也是太平人寿历届客服节所关注的公益主题之一。前两届的客服节,“我的环保金点子”和“太平爱心林植树”活动受到广大太平人寿客户的推崇和欢迎。本届客户服务节的环保主题活动——“把蓝天留给未来”全国少儿环保创意大赛将面向“下一代”,以孩子为纽带,通过客户家庭的共同参与,在向少年儿童普及环保知识、从小培养地球公民意识的同时,向整个社会传递关注生态、关爱生命的正能量。

三大主题活动中,“太平爱心书屋”持续关爱活动和“把蓝天留给未来”全国少儿环保创意大赛两个活

动主打公益牌,太平人寿将自身定位为客户的“爱心伙伴”,与客户一起,同为社会谋福利;而在本届客户服务节“恒久关爱,太平成长”客户关怀系列活动中,太平人寿则化身为客户的“关爱天使”,将重点放在对客户自身的关怀和呵护,与客户进一步互动。系列活动包括“保单关怀”、“健康关怀”、“服务关怀”三大模块。客服节期间,太平人寿将通过客户回访方式,开展服务满意度调查,全面检视客户保单信息、家庭保单保障情况,并提供健康咨询、健康体检和专家健康讲座,向老客户提供独具太平人寿特色的增值服务。

与客户携手 唱公益大戏

作为国内第六家寿险公司,截至2013年5月底,太平人寿有效保单超过860万张,客户总量已超2800万。如何与客户充分互动交流,为客户提供更有价值、更受欢迎的服务,已成为太平人寿新时期客户服务的重要命题。携手客户,一同做公益,已逐渐成为太平人寿

客服节的传统和特色。太平人寿认为,由公司搭台,携手客户共同唱好公益这场大戏,是契合客户需求与公司增值服务的重要节点。保险客户除了对保险产品有个性化的需求、对客户服务质量有更高要求外,他们更希望保险公司能在其快节奏的现代生活中,提供更有精神意义的增值服务和更具社会公益价值的互动活动,实现家庭成员与社会的有益互动,更好地放松身心、享受生活、升华自我。而在这过程中,保险公司服务团队更容易与客户充分对接,形成良好、紧密的互动关系,有助于摸清客户对保险服务的真实需求,从根本上改进和提升服务。

作为中国保险业重要市场主体和中国太平保险集团的主要成员公司,太平人寿拟通过本届客户服务节深入贯彻落实中国证监会提出的“守信用、担风险、重服务、合规范”保险行业核心价值理念,进一步推进中国太平“一个客户,一个太平”的综合经营模式,提高综合化金融服务能力。太平人寿今年将继续强化对保险消费者利益的保护,为客户提供卓越的客户体验。

保险公司 代销基金开闸

保监会和证监会近期联合发出《保险机构销售证券投资基金管理暂行规定》,将保险公司、保险经纪公司和保险代理公司明确为新的基金销售主体。业内人士认为,此举对于基金业及保险业来说无疑具有双赢的效果。一方面,基金公司可借助保险公司拓宽销售路径,改变当下银行渠道占据“垄断”的局面,另一方面保险公司也可借机积累经验,为接下来争取公募牌照铺路。(宋毅)

行情播报

汇添富理财14天 多期收益率超4.7%

WIND数据显示,5月下旬以来,截至6月5日汇添富理财14天B的多期到期年化收益率处于4.7%以上。同时,首只短期理财产品——汇添富理财30天也保持优秀业绩,截至6月5日,连续23期到期年化收益率高达4%。汇添富理财60天等添富系理财基金到期年化收益率也都持续保持高于4%。据悉,新近成立的汇添富理财7天首期到期年化收益率为3.3%,随着季末资金面的进一步紧张,该产品的收益率有望进一步提升,成为资金短期理财、获得较好收益的良好工具。

华宝添益短期折价 带来投资良机

6月13日,华宝添益交易型货币基金二级市场盘中价格惊现跌跌,使该基金首度出现跌停现象。该基金是国内第一只交易型货币基金,创新的交易机制使货币基金可与股票一样在二级市场交易,上市以来其二级市场买卖价格始终在净值100元附近小幅波动。近期受货币市场利率非正常走高影响,华宝添益短期内成交出现了折价的现象,但从长期来看,货币基金应当能够取得与货币市场平均回报率相当的收益水平。建议投资者可借此流动性紧缩的良机,通过买入并赎回交易型货币基金的操作,获得相对可观的超额收益。

汇添富资本资管计划 双箭齐发

继首单保障房专项资产管理计划首日售罄后,汇添富资本再度酝酿推出两只专项资管计划——“汇添富资本·海亮保障房债权投资专项资产管理计划”和“汇添富资本·新华联1号专项资产管理计划”,横跨保障房、商业地产附加股权投资等领域。其中,海亮保障房计划作为市场内非常稀缺的一年期产品,其预期年化收益率达8.3%,两年期的新华联1号预期年化收益率则达10.3%,上述产品既搭建民间储蓄和实体经济之间的直接融资平台,同时符合广大投资者长期资产增值等理财需求。

货基收益全年无“空窗” 长城货币基金T+0升级

货币基金类似活期存款,365日收益无“空窗”期。今日起,长城基金网上直销升级,将支持7*24小时开放,且实时赎回最高限额由5万份升至20万份。截至6月14日,长城货币A、B今年以来收益率分别为1.67%、1.78%,年化收益率分别为3.72%、3.96%,分别排同类产品第6和第1。

保险资讯

泰康养老社区 实体产品亮相

6月16日,泰康之家·燕园养老生活体验馆在北京昌平揭幕,由险企投资管理的第一家养老社区雏形正式浮出水面。同时,泰康首次披露了泰康之家·燕园的实体产品模式与基础服务标准,标志着泰康虚拟保险产品与实体养老社区服务的对接迈出了更具实质性的一步。

据悉,凡购买泰康人寿“幸福有约”计划内保险产品的客户及父母,享有保证入住或优先入住泰康之家·燕园的权利。目前已有客户开始预约2015年入住,预约客户的平均年龄在75岁左右。

据介绍,在泰康养老战略版图中,北京是第一步,上海、广州的布局也已全面启动。在可见的未来,10到15所高端养老社区将在全国省会城市建成,形成超过5万户的连锁网络。届时,泰康“活力养老、高端医疗、卓越理财、终极关怀”四位一体的核心战略蓝图将正式成型。

(财金记者 王小平)



“龙卡杯”车模摄影大赛作品展示

近日,由建设银行山东省分行、大众网、济南新华通摄影论坛联合举办“建行龙卡杯”2013齐鲁车展车模摄影大赛评选结果揭晓。陆晓林的摄影作品《未来之路》喜获一等奖,《微笑女神》、《震撼登场》两组作品获大赛二等奖,《大家都来拍》、《华美》、《幻》三组作品获

大赛三等奖,《风神》、《观影》、《东方风情》等三十组作品获大赛优秀奖。

请获奖作者于即日起持本人身份证到济南新华通摄影器材有限公司办理领奖手续,详细获奖名单请登录大众网查询,或者电话咨询济南新华通摄影器材有限公司。

领奖时间:2013年6月1日—6月30日。领奖地址:济南市经二纬三路19号,济南新华通摄影器材有限公司。电话:0531-86057070,13515412927。

广大读者欣赏获奖作品可以登录:<http://sub.dzwww.com/jerry/upform/jianhang/photo.list.asp>。

摆脱价格战 竞争再升级

山东产险公司欲借增值服务突围

“买车险,送大礼”已经成为部分产险公司赢得市场的不二法宝,但是羊毛出在羊身上,在送大礼的背后是不断上升的综合成本和被挤压的盈利空间,进而带来的是服务质量和客户满意度的下降等诸多后续问题。

经过调查,记者发现有一些目光长远的产险公司另辟蹊径,开发具有个性化且实用的服务措施,并对VIP客户提供专享服务,争取赢得客户的满意和信赖。

泰山保险山东分公司总经理彭新刚对记者表示,泰山保险是注册地在山东的首家保险法人机构,自成立以来一直强化服务意识,坚持把保单约定落到实处,践行“诚信重如泰山”的服务理念,不断提升服务水

平,树立起泰山保险的优质品牌。

据介绍,自今年4月开始,泰山保险在业内率先与专业救援公司合作,向部分客户推出了“道路救援增值服务”,对满足一定条件的客户,免费提供享受现场快修、紧急拖车、吊车清障等13项增值服务,这13项增值服务,有10项针对车辆服务,现场修理、紧急拖车、吊车故障、派送备用钥匙、派送燃料、电瓶充电等服务可解决行车过程中常见问题和故障,且救援不限次数,最大限度提供增值服务。3项针对车主或乘客,解决因汽车抛锚需长时间维修而引发的人员住宿、行驶等问题。获赠增值服务的客户在商业保险保单保险责任有效期内,在中国大陆任何一

个地区,任何时间均可拨打泰山保险增值服务专线享受服务。这些服务覆盖了车辆和用车人的常见问题,可以让投保人真正用车无忧。

另一家保险公司在理赔工作的人性化、时效性方面做足文章,也受到了投保人的认可。中华保险山东分公司今年在全省实施理赔服务“八个三”工程,对内提出了电话铃响3声内接听报案,300秒内完成接报案,3分钟内完成现场查勘调度,2000元以下非人伤小额案件结案周期控制在3天以内等“苛刻”的要求。此外,中华保险山东分公司还推行了三项增值理赔服

务,即赔付金额500元以下的私家车非人伤案件,免单证现场赔付;1万元以下的非人伤案件,索赔手续齐全有效,即时赔付;索赔资料实行“一袋式”上门收取。

专业人士表示,当所有产险公司都在对客户“送大礼”时,礼品已经不是灵丹妙药,除了价格,产险公司还要修炼内功,以客户为中心,把优质服务作为公司发展法宝,才能真正在未来的竞争中立于不败之地。(财金记者 程立龙)

保险让生活更美好
保险业践行核心价值理念系列报道之五