

## 打造业内第一服务品牌

# 人保财险山东分公司以客户为中心全面转型

人保财险山东省分公司努力打造以客户满意为导向的综合服务体系,公司客户服务效率、客户信息真实性、客户满意度逐年提升。

### 响应迅速

#### 服务贴心客户体验明显改善

“商车费改全省首单”、“爱,就是一路陪伴”等有温度的主题宣传温暖着齐鲁大地。出险快、理赔周期短、客户体验明显改善。在人保

财险山东分公司了解到,车险出单时长4.87分钟,同比提速5.62%。车险、非车险理赔周期8.54天和8.75天。亿元保费有效投诉量(0.47件)同比减少0.15件,客户满意度调查78.62分。

为了提升客户体验,人保财险山东分公司推行服务商家加盟计划,联盟商家增至1067家。围绕“车生活”,为客户提供自助洗车、维修保养、轮胎定位等增值服务14.12万人次。同时,通过其公司微信公

众平台,进行微信理赔、GIS调度,初步搭建起的理赔智慧处理平台。

人保财险山东省分公司负责人表示,“2016年,我们将一如既往地加大服务创新,为客户提供精准化的特色服务,全方位提升客户体验。”

### 线上线下 服务升级

#### 以客户为中心全面转型

在人保财险山东分公司负责人看来,以客户为中心,高效、全面

满足客户需求必须借助科技手段。在十三五开局之年,该公司将加大科技研发投入,通过微信平台、95518多媒体中心等新型交互平台,与客户即时互动、沟通顺畅。建设“界面友好、功能齐全、使用便捷、响应快速”的线上客服界面,满足线上互动需求。

除了“立起来”,加大科技投入,人保财险也懂得“沉下去”,让服务落地。在线下,整合优势资源,围绕“车生活”,集成“I保养”、“全省统一救援”等服务项目,科学布

局“853”汽车服务网络,为客户提供更安全、更方便、更全面的服务。

2015年,人保财险山东分公司成绩斐然,全年累计实现保费收入151.59亿元,同比增长7.72%;市场份额30.43%,位列市场第一。并获得山东省3A级信誉企业等称号。这一年,公司累计为298万辆机动车、1.49万家企事业单位、800万农户提供风险保障13.6万亿元,上缴各类地方税收10.97亿元,同比增长8.72%;处理各类赔案182万件,支付赔款96.3亿元。

## 民生银行凤凰计划渐入佳境

正值民生银行喜迎20华诞之际,作为该行全面变革转型顶层设计的凤凰计划也传来捷报:自2015年6月29日正式开工以来,首批13个项目中,已有7个项目结项并进入落地实施阶段,第二批项目已完成项目计划书并即将开工。

据介绍,已经结项的7个项目包括:互联网金融中长期发展规划项目、全面建设大事业部制治理模式项目、中小企业商业模式及实施项目、社区金融商业模式优化项目、网点布局和多渠道整合规划与实施项目、核心人才规划及人才盘点机制项目、科学化定价技术及管理体系项目。

其中,“互联网金融中长期发展规划项目”作为凤凰计划的首批启动项目之一,是民生银行加快布局互联网金融的重要抓手。随着该

项目的顺利实施,不仅有助于进一步完善民生银行的电子化银行平台和“+互联网”平台,大幅提升运营效率和客户体验,而且协同多家战略联盟伙伴,共同打造生态圈,从而构建起“三横三纵”9大战略举措的互联网金融战略蓝图。

“全面建设大事业部制治理模式项目”,是民生银行8年来事业部改革探索与实践的深化和提升,将进一步巩固该行组织模式的领先优势。作为国内银行事业部改革的先行者,民生银行在2007年下半年率先启动了公司业务事业部改革,建立产品金融事业部和行业金融事业部,实行专业化运营。在公司业务事业部成功运行的基础上,该行于2015年8月底正式启动了公司银行大事业部改革。随着“全面建设大事业部制治理模式项目”的稳

步推进,民生银行将逐步实现公司业务大整合、大变革,进而构建起科学、高效的事业部运行体制。

此外,“中小企业商业模式及实施项目”设计了全新的中小企业商业模式,确定了重点突破领域和实施路径;“社区金融商业模式优化项目”构建了完善的小区金融商业模式,为小区金融可持续发展奠定了坚实基础;“网点布局和多渠道整合规划与实施项目”明确了网点总量目标、选址手册等,将进一步降低运营成本,大幅提升网点产能;“核心人才规划及人才盘点机制项目”制定了领先的人才战略,有助于民生银行抢占人才竞争的制高点;“科学化定价技术及管理体系项目”构建了有效、完善的全行定价治理体系,研发科学的定价技术与工具,搭建全行定价系统平台。

2016年,民生银行凤凰计划进入主体工程设计施工最重要的一年,全部39个项目都将进入开工或实施阶段,这将进一步提升民生银行的可持续竞争能力。尤其是即将开工的第二批项目,主要涉及战略、公司、零售、同业、人力、风险和IT七大板块,将从发展规划、商业模式、管控手段和支撑体系等方面推动民生银行加快变革转型。

“凤凰计划就是我们的‘民生梦’,是5万多名民生人的光荣使命和崇高理想。”民生银行董事长洪崎说,随着凤凰计划的顺利推进,民生银行将进一步牢固建立治理模式的领先优势,成就中国最优秀的银行的崇高梦想,成为一家“股东满意、客户赞赏、员工自豪、监管放心、同行尊重”的标杆金融企业。

## 银行理财收益创近四年新低

上周,银行理财收益创4年来新低,市场已难觅收益率5%以上产品。理财分析人士指出,随着经济下行,在央行去年多次降息作用下,恐怕银行理财高收益理财产品“遥遥无期”,预计收益率还有进一步下跌的可能性,目前或是最佳购买时机。

“刚好有一单银行理财到期了。想在到期前几天投一个新的产品,实现资金无缝对接。可是对比了一圈,发现收益率都很低。”市民尹女士表示。

据银率网统计数据 displays,上周,共有895款银行理财产品发售,

平均投资周期为124天,其中人民币非结构性理财产品累计发售831款,平均预期收益率为4.25%,周环比下降0.08个百分点,目前已创下2011年5月份以来的最低值。

值得注意的是,上周有36款人民币非结构性理财产品收益率低于3%,162款产品的预期收益率降到3%-4%。

业内分析人士指出,2016年货币环境将相对宽松,市场利率将继续走低,固收类产品的收益率会随之下行。同时,在经济下行大背景

下,优质资产减少,金融产品收益率下降。估计银行理财产品收益率下滑短期内难以改观,高收益理财产品“遥遥无期”。

银率网分析师闫自杰认为,银行理财产品收益有进一步下跌的空间,未来平均预期收益率可能再次“破4入3”。“随着2014年新一轮适度宽松货币政策的实施,基准利率持续下行,理财产品收益下行趋势也较为明显,叠加当前低迷的实体经济现状,以及由此形成的资产配置荒,预计银行理财收益未来会再次

进入3时代。”

闫自杰指出,对于投资者来说,如果选择理财产品投资,1月份可能是全年比较理想的布局时间。

此外,值得注意的是,随着美联储加息落地,美元理财收益率最近持续小幅走高,美元理财产品发行量增多。上述分析师表示,美元未来有进一步走强的趋势,对于手持美元或者未来一段时间有海外美元需求的人群来说,近期可加强关注美元走势及相关的中短期美元理财产品。(京华)

## 买保险怕遇上销售误导?请看这里

# 我们身边哪些保险公司靠谱

随着保险意识的提高,购买商业保险的消费者越来越多,然而也总有一部分消费者没找到合适的保险产品,或者没有享受到满意的保险服务,甚至有的消费者还遭遇了销售误导。在多次接到读者热线电话后,为帮助读者辨别保险产品,认清靠谱保险公司,本报金融中心特举办“2015年山东保险行业服务测评”活动,经过多种渠道的综合评比,评选结果“浮出水面”,盼为读者投保保险提供参考。

### 一枝独秀:

#### 保险业改革关键年

2015年,在经济下行压力加大的情况下,保险业“一枝独秀”,逆势而上。近日,保监会副主席周延礼表示,2015年保险业实现保费收入2.43万亿元,同比增长20.02%。

2015年,是保险业市场化改革的关键年,自去年伊始,保险行业就动作频频,从年初的机关事业单位养老金并轨,万能险最低保证利率放开,到年中的商业车险改革试点全面落地,未成年人身故保额上升,再到年底的商业车险改革试点扩大、商业健康保险个税优惠政策落地,这一系列政策措施的出台和实施,都彰显了保险业转型升级的信心和决心。

2015年也是山东保险业的“浴

火重生”之年,作为传统保险大省,山东保险业在改革的大潮中搏击激流,勇立潮头,争当改革弄潮儿。从实施小额贷款保证保险补贴试点,到参与商业车险改革试点工作,再到推进城乡居民大病保险覆盖面,乃至大范围试点食品安全责任险,山东保险业破中求立,浴改革之火重生。山东保险业观念在改革中迅速转变,“拼服务”的观念代替“拼保费”,越来越多的公司将向社会宣传保险保障知识放进了日常工作中,去年7月,由山东保监局指导、济南市保险行业协会与齐鲁晚报联合主办“‘保险,让生活更美好’大型征文活动”圆满结束。近50家保险公司把自己的核心理念和服务特点通过本报向全省百姓进行了展示,在全省百姓中形成了一股谈保险、学保险风气,进一步塑造提升了保险公司服务水平的良好氛围。保险公司从营销到管理再到服务的进步,让很多消费者都有所感受。

### 白璧微瑕:

#### 掉队公司服务需改进

市场化改革大潮滚滚而来,消费者地位空前提升,选择的权利越来越大。经过近一年的实践来看,大部分保险公司早已做好准备,然而,仍有个别公司及代理人没有跟上改革步伐,甚至背道而驰。

当前,“车险理赔难”和“寿险销售误导”仍然存在,保险代理人的不规范销售给投保人造成了损失,也让保险行业蒙羞。针对读者热线反馈的问题,我们建议消

## 山东省保险业服务质量调查获奖名单

### ●2015年度最佳保险公司

中国人寿保险股份有限公司山东省分公司  
中国人民财产保险股份有限公司山东省分公司  
中国平安人寿保险股份有限公司济南分公司

### ●2015年度最佳企业公众形象奖

中国人民财产保险股份有限公司山东省分公司  
中荷人寿保险有限公司山东省分公司  
●2015年度最佳理赔服务公司  
中国平安财产保险股份有限公司山东分公司  
长城人寿保险股份有限公司山东分公司  
安邦财产保险股份有限公司山东分公司

### ●2015年度最具影响力保险品牌

中国人寿  
平安人寿  
新华保险

### ●2015年度最具社会责任保险公司

太平人寿保险有限公司山东分公司

### ●2015年度最佳创新保险公司

中国人民人寿保险股份有限公司山东省分公司  
泰康人寿保险股份有限公司山东分公司

### ●2015年度最佳保险年度人物

长城人寿保险股份有限公司山东分公司 张刚

### ●2015年度最佳保险产品

泰康鑫享人生保险计划

### ●2015年度最具成长性保险公司

德华安顾人寿保险有限公司  
阳光人寿保险股份有限公司山东分公司  
百年人寿保险股份有限公司山东分公司

## 国家队基金

### 四季度已豪赚347亿

2015年四季报新鲜出炉,时隔三个月之后,广大投资者们又得以一睹5只400亿规模的国家队基金持股“真容”。在权益类基金大获丰收的2015年,当年7月成立的国家队基金也取得了不俗的表现。

### 稳健投资赚了347亿

先来看国家队基金2015年四季度的“成绩单”。在四季度的一轮强劲反弹中,5只国家队基金依然坚守稳健投资路线,期间均获得较为可观的收益。

在四季度净值增长最高的为易方达瑞惠,报告期内净值涨幅为18.27%,比同期业绩比较基准收益率9.21%高出9个百分点。南方消费活力,华夏新经济嘉实新机遇报告期内涨幅相当,分别为15.78%、15.55%和15.04%。招商丰庆也取得了7.66%的净值增长率。考虑到5只基金各自400亿元的规模,对应资产的增长就有30亿到73亿元左右。另据基金资产总值变化,四季度5只基金总资产合计增长了347.39亿元,在以稳健为主的前提下已相当可观。值得注意的是,与三季度末相比,有3只国家队基金都在四季度未降低了股票仓位。

而这5只国家队基金却没有追随这一“主流”,因而在2016年初令人措手不及的下跌中也没有过于被动。

### 依旧重仓蓝筹股

在行业配置上,金融业和制造业依旧是国家队基金的“最爱”。四季度末,5只基金持股占比较大的行业都有金融和制造业,如华夏新经济的持股中这两个行业合计占比约50%,嘉实新机遇与易方达瑞惠也达到了40%左右。在此基础上,房地产业受到华夏新经济和易方达瑞惠的青睐,嘉实新机遇则小幅增加了信息类行业的配置。

对于2016年的投资策略,南方消费活力的基金经理认为,随着2016年初市场大幅下跌,2015年四季度累积的获利盘兑现充分,当前市场风险已大幅下降,同时人民币汇率也将在央行的维护下趋于稳定,股票市场会回归常态化。按国家双创转型和供给侧改革的战略,符合“十三五”规划的新兴成长行业仍然将保持高景气,煤炭、钢铁等龙头企业也会受益于产能出清。

## 博兴实现

### C级供电营业厅全覆盖

近年来,国网博兴县供电公司根据国网公司供电营业厅管理标准和供电营业厅建设标准等要求,对营业厅环境设施、管理制度、服务规范、设备配置、营业厅人员仪表等内容进行了建设整顿,10个C级营业厅全部通过省、市公司标准化供电营业厅验收检查组双重验收。(冀博)