

# 央行禁止银行间债市网下交易

央行日前就进一步完善银行间债券市场交易结算管理发布公告称,办理扣划、继承、抵债、赠与等非交易过户,债券登记托管结算机构应当要求当事人提交合法有效的法律文件,并且债券登记托管结算机构应定期向中国人民

银行报告非交易过户情况。根据公告,市场参与者之间的债券交易应当通过全国银行间同业拆借中心交易系统达成,债券交易一旦达成,不可撤销和变更。债券登记托管结算机构不得为未通过同业拆借中心交易系统达

成的债券交易办理结算。公告要求,获得中国人民银行出具的银行间债券市场准入备案通知书后,市场参与者应当及时向同业拆借中心和债券登记托管结算机构申请债券交易联网和开立债券账户。

按照要求,已经开立债券账户,但尚未与同业拆借中心联网的市场参与者应当在自本公告发布之日起一个月的过渡期内委托结算代理人

为其办理联网手续,并由结算代理人以该市场参与者的名义在交易系统中发送交易指令。过渡期结束后,未与同业拆借中心联网的市场参与者不得开展债券交易。

央行表示,此举是为了规范银行间债券市场债券交易结算行为,维护市场参与者合法权益,促进市场健康发展。

(新华社)

## 财金快讯

未经批准设立分支机构

### 太平财险被罚5万元

据保监会消息,未经批准设立分支机构,太平财产保险有限公司福建分公司被罚5万元。

2012年10月17日,福建保监局对太平财产保险有限公司福建分公司进行现场检查时发现,自2011年5月起,该公司未经批准,在长乐市设立分支机构,根据规定,福建保监局决定对该公司处以5万元罚款,并责令改正。

该网点负责人陈心平,对上述违法行为负有直接责任。福建保监局决定对其予以警告,并处1万元罚款。(中新)

两遇难学生已投保中国人寿

### 理赔工作已展开

北京时间7月7日凌晨,韩亚航空班机在美国旧金山失事。中国人寿总部立即启动突发事件理赔工作预案。在得知飞机搭乘了浙江衢州江山中学夏令营学生团后,中国人寿衢州分公司和江山市支公司第一时间组建理赔服务小组,开通专项服务热线,提供境外咨询等援助服务,协助政府有关部门做好保险理赔和相关服务工作。

目前,经过紧张核查,已确认遇难的两名女学生均有在中国人寿的投保记录,包括终身保险和少儿保险等,其他受伤客户情况正在进一步确认中。中国人寿表示,将密切关注事故进展,第一时间做好相关理赔服务工作。(本记)

## 财经播报

### 汇添富首推跨市场行业ETF

国内首只跨市场行业ETF日前花落汇添富,其率先上报的中证能源ETF、中证主要消费ETF、中证金融地产ETF、中证医药卫生ETF等4只跨市场行业ETF已获证监会批准,将于近期发行。“跨市场”,四大强势行业成为其亮点。市场各方对于跨市场行业ETF期待已久,中证行业指数ETF有望成为投资者行业轮动投资和行业战略配置的核心品种,而汇添富中证行业指数ETF系列产品所跟踪的四大行业也极具代表性,能够满足投资者进行行业轮动的需求。

### 华宝兴业多只股基上半年收益居前

据银河证券截至6月28日数据,华宝兴业多只股票基金在同类产品中业绩居前。其中,华宝兴业海外中国成长过去一年净值增长37.98%,过去一年、过去两年、过去三年净值增长率均列同类基金第一。华宝兴业新兴产业今年上半年净值增长33.26%,问鼎标准股基亚军。华宝兴业医药生物过去一年净值增长27.42%,在标准股基中列第13。华宝兴业收益增长今年上半年净值增长21.1%,在同类产品中位居第二。

### 最后两天认购 国泰黄金ETF零费用

备受关注的国内首批黄金ETF即将进入最后两天募集期,将同时开启网上现金认购模式,这意味着投资者可通过具有基金代销资格的券商在其网上交易系统认购黄金ETF。其中,国泰黄金ETF采用了零费率的模式,将成为首只不收取认购及销售服务费用的基金。

## 走进新华保险 关爱人生每一天

7月8日,是我国第一个“全国保险公众宣传日”。围绕“保险,让生活更美好”的主题,新华保险开展了一系列活动。

新华保险总公司安排了三场“地方媒体走进新华保险总部”活动,邀请来自8个省会级城市的50家媒体70余名编辑记者到新华保险总公司考察座谈。本着“真诚、开放、透明”的原则,新华保险还将邀请更多地方媒体走进总部,通过媒体记者与公司领导的直接对话,使公众更了解公司。

“第十三届客户服务节”也是本次宣传日的主要活动之一。本届客户服务节以“中国梦 新华行”为主题,旨在通过梦想行、关爱行、体验行三条主线开展六大系列活动,进一步贯彻公司“以客户为中心”的理念,与客户建立持续、稳定、健康的关系,提升客户体验,驱动业务发展、塑造品牌形象。

新华保险公司还通过成立“新华保险妇女儿童关爱基金”,发布新华保险在重大事故、自然灾害等一系列社会重点关注事件中的应急举措(如雅安地震、韩亚航空失事事件等),进一步提升新华保险良好企业公民的形象,向公众传递新华保险作为一家寿险企业的价值和社会责任,彰显公司“关爱人生每一天”的人文精神。

此外,新华保险各二级机构也按照当地监管机构的要求,纷纷开展现场咨询、保险知识小贴士推送、投保知识推广、送保险下乡、保险进社区、健康讲座、假日安全宣传、献血活动、公益捐赠等各种形式的保险宣传活动,向公众展示保险业服务民生、促进经济发展的功能和作用,传递“守信用、担风险、重服务、合规范”的行业核心价值理念,提高全社会保险意识,拉近与公众的距离。(鲁轩)

## 中荷人寿：让你轻松享受保险服务

7月8日,响应保监局的号召,中荷人寿山东省分公司在济南泉城广场开展了“全国保险公众宣传日”宣传活动。在活动现场,中荷人寿山东省分公司积极结合行业要求和公司文化,开展了主题为“更轻松,更美好”的宣传活动。这是中荷人寿“更轻松”服务文化的一个剪影。

### 爱心天使打造人性化服务

爱心天使服务作为中荷人性化服务一张闪亮名片,推出10年来已为23000名客户送去慰问,协助客户理赔,提供人性化服务。秉承“天使在身边,理赔更轻松”的服务理念,凡公司寿险保单的客户遇意外或疾病住院诊疗时,只要拨打24小时客户服务专线4008161688通报出险情况,就有机会享受到爱心天使的标准化服务。

### 多线服务让沟通更轻松

一直以来,中荷人寿致力于打造“更轻松的保险服务”。中荷人寿山东省分公司总经理方光维表示,由自助语音服务、在线客服、短信客服、服务专线、代理人服务、邮件平台六大服务组成的中荷人寿客户服务系统,真正实现与客户“零障碍”沟通。“爱心天使服务月”活动品牌,则通过健康讲座、服务进社区、服务工具升级等丰富多彩的主题活动,合力呈现出“天使在身边,理赔更轻松”的服务内涵。此外,山东省分公司从保障客户权益出发,推行社会监督员活动,聘请客户作为监督员,对服务质量实行监督。

### 增值服务超越客户需求

中荷人寿致力于为客户提供高附加值的优质服务。据方光维介绍,中荷人寿向符合保费标准的客户提供国内和国际旅行咨询

和急难救援服务,去年就及时援助了济南市民平安从西藏返家。今年中荷人寿启动了服务效果追踪及考核机制为客户保驾护航,并从VIP通道、免费体检、VIP特别礼遇、专属标识等几个方面为VIP客户打造归属感。

“更轻松的保险服务”理念不仅是对客户的承诺,还能够从根本上改变人们对商业保险的传统认知,让更多人选择商业寿险为自己和家人提供保障。方光维表示,未来,中荷人寿以专业、创新、诚信为社会提供最佳金融商品与服务,满足客户终身保险理财需求,在改变人们对保险公司服务认知的同时,“让客户每一次接触都留下美好回忆”。

“产品永远可以被模仿,惟有服务的细节才可以让我们与众不同”。中荷人寿山东省分公司总经理方光维如是说。(杨小南)

# 为客户提供最温馨的服务

交行一线员工细说“好客交行”



在营业大厅,市民对“走进交行,感受温馨”活动进行满意度投票。

随着“走进交行,感受温馨”活动的开展,该项活动在全省引起了强烈反响。当人们走进交行后,在感受到交行优质服务的同时,也踊跃为大堂经理及柜员们投票。作为山东交通银行的一员,自己在参与活动的过程中,积极地提升服务品质,对“好客交行”的服务理念也有了更深层次的了解。

交通银行作为国有商业银行,以其优质的服务,多元化的产品,积极“融汇山东”,客户日益增多,作为一线人员,我们的一举一动代表着交通银行的职业规范,是交通银行的代言人。每天我们都在思考,该如何更好地体现交通银行的优质服务呢?

### 服务是核心竞争力

首先,认识到服务的重要性。在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下,服务体现了银行的软实力与竞争力。服务是银行经营的载体,是银行经营必不可少的有机组成部分,银行经营必须通过银行服务才能实现。一家银行的服务范围、服务内容、服务效率和服务态度直接影响其所能吸引的客户数量和质量。服务是品牌,是形象,是核心的竞争力,我深知大堂经理工作的重要性,因为它是客户直接了解交行的窗口,是客户与银行沟通的桥梁。

其次,做好服务要本着以客户为中心的原则。除了要对业务知识做到了然于胸

外,还要以客户为中心,跟客户交流感情,设身处地为客户着想,保证客户满意。其实客户就是我们每天都要面对的“考官”,如果银行员工每天上岗懒散,妆容马虎,甚至言辞冷淡,态度生硬,那换位思考一下,你会对工作人员付出应有的尊重吗?

另外,服务要注重细节。其实,客户是实实在在的人群,需要的是实实在在的服务。礼貌是服务的第一要素,亲切的服务要从微笑面对客户开始。一听到微笑这两个字,有人一定会想:人人都有一张脸,每张脸都会笑,这有什么好讲的?我相信,每个人都有过遭遇蹙眉冷脸的经历,在那一刻,你的心里不曾渴望过灿若阳光的笑颜吗?其实,微笑是人与人之间最简单而

有效的沟通方式,它的力量是如此之大,如同阳光直透心灵,让人无法拒绝。现在许多行业都在提倡微笑服务,于是许多人煞费苦心地对镜练习,希望练出一副蒙娜丽莎般的微笑,可是直练到腮帮子发胀才认识到,微笑并不像点钞或者打算盘那样可以练得出来的,微笑不是一种职业化的笑脸,而是一种情绪,也可以说是一种心底情感的正常流露,是微笑着积极的人生态度的表现,是员工充盈的内心世界真实、自然的流露。要让顾客觉得我们的一言一行,一举一动,都是很用心的在为他服务。要善于观察客户,理解客户,对客户言行要多揣摩,要想客户之所想,急客户之所急。并持之以恒地做好每一个细节。客户对你的态度就是你自身言行的一面镜子,不要总是去挑剔镜子的瑕疵,而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好,哪里需要改进。

### 与客户共生共赢

什么是优质服务?优质的服务并非卑躬屈膝,而是以细心、耐心、热心为基础,以客户为中心,时刻让客户感受到被尊重被关怀。“以客户为中心”,是一切服务工作的本质要求,更是银行服务的宗旨,是经过激烈竞争洗礼后的理性选择,更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好银行服务工作,取得客户的信任,很多人认为

良好的职业操守和过硬的专业素质是基础,细心、耐心、热心是关键。真正做到“以客户为中心”,仅有上述条件还不够,银行服务贵在“深入人心”,既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处,又要深入到客户内心世界中,真正把握客户的需求,而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”,讲的就是我们要贴近客户的想法,正确地理解客户的需求,客户没想到的我们要提前想到,用真心实意换取客户长期的理解和信任。

选择了这个行业,就要具备这个行业应该具备的素质。作为银行的一名员工,在与客户的交流中,应时刻牢记尊重对方。从发饰、服饰等细小方面严格要求自己,让对方感觉到你的形象无愧于一个合格的银行职员,让对方首先在形象上认可你,信任你甚至依赖你,我们应该给顾客一种“稳”的感觉。

有一位经济学家曾说过:“不管你的工作是怎样的卑微,你都当付之以艺术家的精神,当有十二分热忱,这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来,不再有劳碌辛苦的感觉,你就能使你的工作成为乐趣,只有这样你才能真心实意地善待每一位客户。”所以我们每一个员工务必都要真正树立“以客户为中心”的服务理念,用心服务,给我们的客户最温馨的服务!

(交通银行滨州分行营业部大堂经理 刘丽)