



## 新华启动“透明服务 诚信新华”3·15客服专项活动

# 新华保险诚聘质量监督员

通讯员 周玉丽 专刊记者 韩永培

在3·15消费者权益日来临之际,新华保险围绕“透明服务、诚信新华”为主题在保险业率先尝试面向社会广泛诚聘服务质量监督员,通过建立健全有效的外部质量监督体系,进一步完善社会监督机制;同时建立一整套监督、检查、测评和改进规范的服务标准和流程,全面提升服务品质和服务客户满意度。

这是新华保险继2010年评选出服务质量监督员以来首次邀请监督员召开座谈会,本次座谈会致力于充分发挥服务质量监督员的监督评价功能,有效建立服务质量外部监督机制,促进公司服务品质的改进和提升。

新华保险公司一贯奉行

“客户中心”的理念,在全国开展“透明服务、诚信新华”专项客户服务活动,围绕客户权益维护和服务质量提升等内容,主动将客户服务工作置于社会监督之下,借助外部监督力量,督促自身服务品质的改进和提升。

建立服务质量社会监督员队伍,发挥服务质量监督员的作用是此次座谈会的议程重点,经过多方面的调查研究,新华保险服务质量监督员将以3·15活动为起点,每季度对当地分公司的客户服务工作进行监督检查,并以电话、书信或电子邮件的方式反映对新华保险服务工作的意见。

同时,还可以参与新华保险的年度满意度测评工作,每



年新华保险组织的各项大型客户服务活动,以及亲临新华保险早会、内勤会现场为新华保险授课,提出客户心声与需求等,以服务代言人身份亲自见证新华保险社会监督活动的

开展情况和成效,迅速、准确地将客户对保险产品和服务质量方面的改进信息传递到公司,帮助保险公司不断改进服务质量,使客户生产经营活动能够得到更为有效的保险保障。

## 基金再遇“88%魔咒”

风向标会否再度应验

据多家券商监测数据显示,年初以来基金仓位呈“节节高”的走势,9日平均仓位远高于历史平均80%左右的水平,甚至直逼“88%魔咒”临界线。

尽管各家券商的测算模型和方法有所差异,但结论基本一致:基金整体仓位在八成以上,保持较高水平。一位基金研究员表示,在此轮反弹行情中,基金的贡献度并不高,因此无法通过基金子弹不足推断市场涨不动了。

事实上,目前基金管理资产的规模仅占A股市值的15%左右,相较于前几年比例大为缩小,基金对市场的左右能力正在减弱。

(中国证券报)

### 财经数据

#### 人民币汇率

货币	中间价(%)
美元汇率	658.83
英镑汇率	1052.94
欧元汇率	895.58
日元汇率	7.97
港元汇率	84.57

#### 贷款利率

贷款时限	个人一般贷款(%)	个人住房公积金贷款(%)
6个月内	5.60	4.00
6个月至1年	6.06	4.00
1年至3年	6.10	4.00
3年至5年	6.45	4.00
5年以上	6.60	4.50

2011年3月14日

### 投资风向标

## 关注两会议题 挖掘投资热点

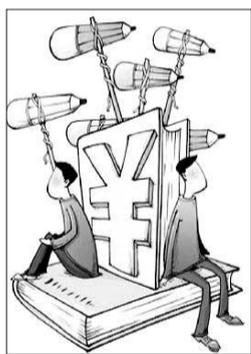
**投资关键词一:民生。**专家表示,未来在民生这一投资主线下,具体来说有六个细分行业值得重点关注。其一是作为朝阳行业的医药和医疗服务行业;其二是以个人消费信贷和中间业务为重点的银行业;其三是作为年均盈利增速最快行业之一的服务业;其四是去年业绩表现靓丽的信息技术行业;其五是受益于保障房政策的水泥板块;其六就是与可持续发展相契合的节能环保行业。

**投资关键词二:节能减排。**专家指出,未来可重点关注以下两类行业及上市公司。其一是传统型的煤炭、电力、钢铁、有色、石油加工和化工等行业中拥有节能减排技术的公司;其二是核电、风电、水电和太阳能、环保设备制造业、电网改造、电子元器件等受益于节能减排,或将为节能减排作出贡献的细分行业。

### 提个醒儿

## 天灾频发 家财险为家上把锁

专刊记者 韩永培



近年来,自然灾害频繁发生。如何增强自身的保障成为越来越多的人所关心的问题。

近日,记者在烟台市南大街,针对个人财产保障的问题随机采访了几位市民。市民刘先生认为:“家财险投保费用不高,对房屋财产安全有一定的保障性。对市民来说还是划算的。”市民

小邱则表示:“我家都没有什么贵重东西,连寿险都没买,更别说家财险了。”

有数据表明,截止到2010年12月份,烟台保险市场家财险所占的比重仅在0.55%左右,在保险的大家庭里处于不被重视的位置。而在发达国家,家财险投保率约在80%左右,是仅次于机动车第三者责任险的第二大普及险种。

记者采访了中国人寿财产保险股份有限公司烟台市中心支公司承保管理部马主任。据马主任分析:“现在,人人都知道买车后要买一份车险,但房产作为一般家庭的最大资产,保险却很少有人想到。多数人存在侥幸心理,从这个角度看,恰恰反映现在人们投保意识的淡薄。”

据马主任介绍,家财险是以公民个人家庭财产作

为标的,主要包括灾害险、责任险、盗窃险和信用险等。以人寿财险为例,其普通型家财险的责任范围包括火灾、爆炸、台风、暴雨、雷击、洪水等引起的家庭财产损失,保障内容包括房屋主体、室内装潢以及室内的电器、家具等财产。此外,消费者还可以在此基础上选择附加险,即附加盗抢保险、附加管道爆裂及水渍保险、附加现金、首饰盗抢保险、附加第三者责任保险等。家财险保障期限最常见为一年,按照附加保险项目的多少,年保费从数十元到数百元不等。

业内人士表示,为了迎合消费者的需求,保险公司通过完善家财险的产品结构、保障范围、费率设计方案,满足客户需求。同时,搞好保险售后服务,提高投保热情。

## 银行吸储忙,收益率或将提高

## 短期理财产品收益率增长11%

央行紧缩银根,银行发放贷款陷入紧张。银行理财产品,纷纷提高其年化收益率,2月份一个月期限理财产品环比提高11%,3-6个月理财产品环比提高10%。

据银率网统计数据,2月份发行的人民币理财产品平均年化收益率,

一月以下期限为3.11%,共发行300只,1-3个月为3.41%,共发行241只,3-6个月为3.84%,共发行147只,比1月份发行的同期理财产品预期年化收益率分别上涨了约11%、3%、10%。人民币理财产品发行926只,占发行总量的8成,一个月期限产品占发行总数

的32%,1-3个月约占29%,3-6个月占22%。非保本浮动收益型占比约53%,保本浮动占比约23%,保本固定收益占比约24%。

有趣的是,理财产品的平均预期年化收益率提高,而一年期以上的理财产品平均收益率却比1月环比下降了约20%。

## 农行“新农保” 拓宽惠农路



在胶东大地上,“办理‘新农保’找农行”成为农村老百姓的一种共识。自去年初农行山东烟台分行与当地农保部门签定战略合作协议至今,农保部门在农行开立资金账户达到了31个,累计归集资金6.5亿元。实现了代理资格全覆盖,代收资金份额超50%的目标。

“老李,别忘了到银行交养老金保险啊!”“不用我跑腿了,我儿子替我交了!”栖霞市臧家庄镇的李老汉,去年初农行客户经理上门服务为他办了张惠农卡,这让他省城工作的儿子有了新的汇款载体,远在千里都可以给他按时缴纳养老保险以及每月寄送孝敬老人的养老金,让邻居们羡慕不已。

为了提高农村地区金融服务能力,烟台分行确定了以惠农卡为突破口,通过电视、宣传折页等形式,主打惠农卡作为资金汇划安全渠道,农户贷款发放载体,财政补贴直拨通道和社会保险参保凭证等优势,通过各种方式让农民朋友了解和接受惠农卡。自去年以来,就发放惠农卡25.6万张,月均发放2万张以上。

为了更好地提升网上银行的使用效率,该行加大自助银行、ATM机、POS转账电话等电子机具的布放力度,在一定程度上弥补了农村地区物理网点不足的困境。截至今年2月末,该行县域网上银行用户增加3万户,总量达到了23万户。

(李洪光 杨新刚)

## 烟台农行商户分期消费有礼春季行动开始了

农行商户分期业务开通以来,分期消费领域涉及汽车销售、家电超市、家装市场等行业,为广大金穗借记卡用户提供了更多的消费选择。通过简化业务流程,与分期商户合作,烟台农行现已开通金穗借记卡分期付款“购车易”、“购物易”等业务直通车,现推出购车0手续费、分期消费有礼等丰富多彩的三月行动,活动内容如下:

一、凡在2011年3月1日至2011年3月31日,在农行分期商户使用金穗借记卡分期付款方式结算,单笔分期额在500元(含)以上、1000元以下,一次性赠送50元“家家悦”购物卡一张;(共100张,按序赠完为止)单笔分期额在1000元(含)以上的一次性赠送中石化100元加油卡一张(共50张,按序赠完为止)。

二、在活动期间,金穗借记卡分期额达到10万元(含)以上的前3名客户,奖励捷安特折叠自行车一辆。

三、活动期间,用金穗借记卡分期购买东风风神S30、H30、森雅M80、森雅S80享受刷金穗借记卡12月分期付款,0手续费的优惠。

四、凡活动期间,单笔分期额超2000元(含),即可获赠丰厚

积分(详见持卡人当期金穗借记卡对账单)。

五、活动规则:1.持卡人发生分期退货及分期付款不足两个月的除外。2.同名金穗借记卡同日,按获奖最高级只能享受一次赠礼。3.客户凭农行POS分期签购单,登记领奖。

六、参加活动的农行分期商户名单详见“胶东在线”首页农行广告位,活动及兑奖电话:

15318656288。

中国农业银行 6595399 6697603  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA