

中国平安 做更有力量的企业

2012年7月27日,深圳发展银行正式变更为平安银行股份有限公司。此次更名,标志着中国平安综合金融集团旗下银行板块业务的发展驶入快车道。

25年来,中国平安始终目标明确、规划长远,在发展过程中不断创新突破,建立了较为完善的综合金融架构和可持续增长平台,走出了一条以“国际化标准、本土化优势”为特色的综合金融发展道路。

八千里路云和月。而今,随着服务水平不断提升、科技手段加速换挡,中国平安的综合金融优势进一步凸显——10月30日披露的2012年三季报显示,面对复杂的经济形势和市场环境,中国平安的综合金融模式发挥出巨大协同效应,保险、银行、信托三大主业利润可观,公司经营业绩实现逆市增长。

综合金融

多轮驱动实现跨越式发展

综合金融经营分为混业综合经营和分业综合经营。混业综合经营即母公司经营具体业务,同时对子公司进行管理,比如银行控股保险公司或保险公司控股银行;而分业综合经营是集团控股,子公司分业经营,集团不经营具体业务,专注于管理职能。

中国平安实行“集团控股,分业经营,分业监管,整体上市”的管理体制。专家指出,这种模式有利于企业内部开展资源整合,各业务间互为因果、互为链条,银行、保险、资产管理彼此补充,产生整体的协同效应。同时可以有效地防范金融风险,防止风险在集团内各子公司间传递。

对于此次“深发展”更名为“平安银行”,市场做出积极评价——银行更名后,可进一步借助和发挥控股母公司——中国平安集团在品牌、客户、渠道、产品、服务等多个方面的优势,推动业务发展与市场开拓。另一方面,对平安集团而言,其综合金融架构更趋完善。

“首先是带来业务和利润结构的稳定。”提及综合金融经营收益,中国平安副董事长兼副首席执行官孙建一认为,目前平安在保险业务快速增长的同时,银行和投资业务也在快步跟上。“未来随着三项业务实现‘三足鼎立’,公司的业务结构将更稳定,利润来源更多元,抗风险能力将进一步增强,整个经营会更稳健,能为未来可持续发展奠定坚实的基础。”

“其次,综合金融能创造很强的协同效应。一方面能够大幅度节约成本,综合金融集团内不同子公司可以共享客户、IT、后援平台、品牌等资源。以2008年为例,2008年集团整体运营费用率改善8.7%,同比节省2.9亿元,件均成本与2007年比下降11%。

产、寿、客户满意度全部超过90%,流程效率和自动化水平得到了进一步提升。同时各子公司也能互为支持,比如资产管理做好了能推动保险业务,提高分红、万能以及投连产品的销售优势;再如平安积累了大量优质的企业客户和个人客户,为开拓银行的对公业务和零售业务提供了客户资源支持。金融业务客户的共性大,同一位客户会有不同的金融服务需求,我们可以通过交叉销售,为每位客户提供各种产品和服务。”孙建一说。

据悉,目前平安产险、养老保险每年都有近20%的业务量来自

交叉销售;平安银行2008年开始发行信用卡,短短一年时间发卡就超过100万张,创造了信用卡市场发卡新纪录,其中65%以上的发卡量出自寿险及其他专业子公司的销售团队。2011年8月1日,平安银行推出具有交通意外保障及意外伤害医疗功能的“i车信用卡”,申办此卡的车主客户还可享受车险在线支付、车险分期支付优惠以及平安产险的各类汽车增值服务。这款基于综合金融经营的“多功能”金融产品备受市场欢迎。短短两个月就发行6.5万张,远超业内平均水平。

“实践证明,保险的快速成长,推动了银行和投资业务的发展,银行、投资业务的逐步成长,也对保险业务起到了有力的促进作用。我们的长期目标是建成集保险、银行和资产管理为一体的国际领先的综合金融服务集团,三大支柱业务均衡发展,持续地获得稳定的利润增长,为广大股东创造更大的价值,为客户提供更好的服务。”中国平安董事长马明哲说。

科技引领

创新驱动谋求立体式发展

顺应时代潮流,善于用先进技术提升“传统”行业产能,是平安获得核心竞争力、实现快速发展的另一“法宝”。

——“MIT”移动展业模式开辟寿险销售新渠道。2012年1月11日,深圳市年度金融创新奖结果揭晓,在24个金融创新项目中,中国平安凭借“一站式”金融服务的创新业务模式和将现代信息技术与金融服务完美结合的领创优势荣获4项大奖。专家评委认为:移动展业模式将寿险、产险、养老险以及银行、投资业务内容电子化并通过移动网络终端中国平安金融培训学院。端现场为客户提供了“一站式”金融服务,其在业务模式、业务内容和流程电子化、数据加密、业务集成、信息技术多方面进行了创新突破,有效改变了传统金融产品销售和运营模式,实现了平安“专业,让生活更简单”的品牌理念,获奖属实至名归。

“创新是平安的基因。20多年来,平安始终通过体制、机制、产品、服务及渠道创新,争做行业‘开路’先锋。”中国平安常务副总经理及执行董事顾敏说。

——“一账通”开创国内金融服务新模式。依托综合金融经营平台,2009年8月,中国平安推出“一个客户、一个账户、多个产品、一站式服务”的“一账通”服务,开创了国内金融业交叉营销新模式。客户点鼠标就能完成所有个人账户管理:其中,平安银行的客户想办理银行转账、信用卡还款业务,直接登录“一账通”网银就行;而寿险客户在“一账通”上加挂保单以后,不管是搬家还是换电话、换缴费账号,都能在网上随时更新,还可以随时查看自己的保单信息和投资收益;个人车险客户在新车购买保险需要办理车牌号



中国平安张江职场办公场景(文档作业部)



中国平安金融培训学院。



2002年底,平安产险在东北某地进行车险事故查勘。次年,平安在业内率先开展“全国通赔车险理赔服务”。

批改时,直接上网登录“一账通”,提交批改就可以了。

除了“通吃”各类平安旗下的金融账户,“一账通”还覆盖国内其他50多家银行、证券、基金账户,显示各账户明细、账户余额,方便客户管理工资账户、社保账户、投资账户、还贷账户等多个网银户头,还可以显示客户在不同航空公司的航空里程积分以及话费,并可连接到个人电子邮箱。如此现代便捷的金融服务受到市场热烈追捧。3年来,已有超过2000万客户入主“一账通”。

——用科技“挖掘”已有业务模式的新价值。2012年3月19日上午10点,“上海陆家嘴国际金融资产交易市场”网站出现疯抢一款年化利率9.31%的借贷投资产品的火热场面,几分钟内产品售罄,投资者只能眼巴巴地等待第二天新投资项目的推出。“最近两三年,我们关注到科技的变化对消费者的行为有很大影响,这种网络销售,不是用来支持原有业务模式的科技运用,而根本就是基于科技应用的新业务模式。”顾敏说。

创新服务

诚信为基追求价值型发展

保险是“无形”的商品,其价值源于“有形”的服务。深谙此理的中国平安,近年来一直在不断提高理赔等服务质量方面自

我完善、自我加压。——满足客户诉求,“理赔服务”彰显人性关怀。

不久前,平安产险广西分公司向某受灾公司客户支付了赔款100万元人民币,帮助该客户顺利渡过难关。从收取客户材料到支付赔款仅用了4天时间!这正是平安产险近期推出“主动理赔服务”后的最新案例,该项服务也得到了客户的高度赞赏。

该服务举措是对于责任成立估损在20万以上的案件,提供主动理赔服务,旨在为客户灾后重建、恢复生产经营提供有力保障。此前,出险客户需提出申请且经保险公司受理后才能得到理赔服务。

“理赔时效一向是产险客户最核心的诉求之一,主动帮助客户寻找赔付的事实及依据,目的就是让客户在出险后经济利益得到及时保障,享受迅速贴心的理赔服务。”孙建一说。

——寻找“失散”客户,重诺守信开展提醒服务。

近日,平安人寿在全国范围内开展了“平安有约·关爱同行”专项客户关爱活动,对120万名客户进行“信息追踪”和“权益提醒”。截至目前,已有24万余名客户添加手机信息,14万余名客户更新身份证信息,18万余名客户办理生存金领取。据介绍,平安人寿专项客户关爱活动自2007年开展以来,覆盖面逐

渐提升,从最初的20万人逐年提升至120万人。更重要的是,客户可以通过关爱活动,对保单进行定期的“体检”。让保单能够适应个人和家庭、经济情况的变化而调整保障内容。如果客户购买了返还型保险,保单“体检”还能提醒客户及时领取生存金。

热心公益

弘扬大爱担当社会责任

金秋十月,收获希望。10月12日,由中国青少年发展基金会与平安产险联合主办的中国平安希望小学校长轮值计划在河南省兰考县鲁屯平安希望小学启动。孙建平平等13位平安产险高管集体“支教”。按计划,“荣誉”校长们,将协助制定并组织资源实现平安希望学校的战略目标,帮助学校提升办学管理水平。

“校长轮值计划有效填补了希望小学建设过程中硬件建设轻战略规划的空白,将打造成平安产险每年持续推动的公益活动。”孙建平说介绍,中国平安已在全国各地建立了超过100家希望小学,累计受益的学生超过4万人。在此前的基础上,平安产险通过与中国青少年发展基金会合作校长轮值计划,关注学校长远发展,正好填补了希望小学建设的空白。

寒冬虽至,爱心雪融。“100多套过冬衣物和学习用具,解决了孩子们今年冬天御寒和学习的大问题,真是雪中送炭!”2012年11月16日,青海省玉树州称多县第二民族中学校长巴扎西先生在收到平安人寿历经16小时,翻越4824米巴颜喀拉山送来的祝福后,连声向工作人员道谢。

据了解,这项被喻为“雪中送炭”的爱心活动,是中国平安人寿“爱在金秋温暖行、善水行活动”的首次捐赠。接下来,中国平安将继续向黑龙江、内蒙古、青海等地的贫困学生捐赠18965套过冬衣物,并将在河北、山东等地兴建万亩树林。

平安人寿董事长丁当表示,尽最大可能关注贫困地区的孩子,号召爱心人士参与活动,奉献爱心,是平安人寿一直在思考和践行的善举的重要组成部分。

保险生来就具有互助、补偿的慈善特性,是爱与责任的体现。作为一家优秀的保险企业,在25年的发展历程中,中国平安不仅仅扮演单纯的“经济法人”角色,更是一个积极履行社会责任的“企业公民”。平安集团和旗下专业公司规划搭建了超过100所希望小学,每年组织逾百批希望小学支教活动;为3905名高校学子提供了1409万元的励志计划奖学金;连续十年组织无偿献血活动,无偿献血量达3675余万毫升,为2500余名造血干细胞捐献者无偿提供了保障保障计划,捐赠保额累计超过9亿元。作为行业典范,每当自然灾害或重大突发事件发生时,平安产险都在第一时间启动应急预案,成立救灾小组,排查出险客户,开通绿色通道,方便客户报案理赔,并开展公益捐赠等各项工作……

基于履行企业社会责任方面的积极努力,平安集团六度蝉联“最具责任感企业”、连续第十一次荣获“中国最受尊敬企业”等众多荣誉。

“企业发展不忘社会责任。也只有为社会、为老百姓多做些事情,我们的发展才有意义。”马明哲说。