

人民至上 用心守护

青岛国寿消保品牌再升级

■青岛财经日报/首页新闻记者 张吉鹏 公晓璇

消费者权益保护工作是金融工作政治性和人民性的重要体现之一,直接关系到人民群众的切身利益。中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司(以下简称“青岛国寿”)坚持“以人民为中心”和“以客户为中心”的发展思想,快速响应国家“改善消费环境,强化消费者权益保护”的决策部署,贯彻落实上级公司和监管机关消保要求,多措并举提升消费者权益保护水平,践行新时代金融国家队的主体责任和责任担当。

文化+机制 全流程构建消保工作格局

青岛国寿坚持两个中心的发展思想,持续提升服务能力,切实做到业务发展、客户服务与风险防范齐抓共管,相互促进,做到用心、诚心、贴心、细心来赢得客户舒心、放心、开心、安心。始终坚持“诚实守信,专业高效,客户至上,体验一流”的服务理念,将客户权益保护厚植到国寿人的心中,提升客户服务感知和满意度评价。

“诚信”是社会主义核心价值观的基本要素,也是金融保险企业赖以生存的基石和金融保险从业人员安身立命的前提。近年来,青岛国寿持续加强对员工和销售人员进行消费者权益保护宣传教育,推动诚信文化和消费者权益保护理念融入公司经营管理全流程。持续开展员工消保专项培训、诚信合规培训、服务技能大赛等,强化员工诚信服务、合规经营意识。并针对销售人员层面推出“销售好服务”消保教育系列课程,开展“消保卫士”评选、“消保知识测评”及“消保资讯推送”等合规教育,持续提升销售人员合规展业意识和优质服务能力。

公司进一步完善以数字支撑的全流程消费者权益保护机制。抓源头,强化前置性保护举措,对标金融消费者的八项权益保护要求,开展产品和服务消费者权益保护审查,开发建设自有消费者权益保护审查系统,加强消保审查工作线上化管理,从源头识别和提示相关风险,严防产品及服务“带病入场”,筑牢消保第一道防线;抓关键,将消费者权益保护融入前中后台,强化内部控制、考核与监督,真实、准确、全面披露和告知客户产品和服务信息,推进线上化服务能力进一步升级,持续打造“简洁、品质、温暖”的人性化服务,进一步提升客户体验;抓处置,积极受理客户诉求,打通各项环节,建立健全多元机制,强化消保工作全流程管控,完整地呈现了“大消保”的工作格局,消费者权益保护水平不断提升。



线上+线下 多维度建立消保宣教矩阵

青岛国寿强化消费者权益保护教育宣传,积极探索新模式、新渠道、新载体,建设“线上+线下”“集中性+阵地化”金融宣传全网格,提升消保教育宣传质效。积极组织开展“3.15宣传周”“金融知识进万家”等各项金融知识宣传活动,创新宣传教育形式,丰富宣传教育内容,在公司营业场所设置金融知识宣教专区,上线“消保守护”宣教平台小程序,聚焦“一老一少一新”特殊群体精准普及,全面推进教育宣传常态化工程,2022年累计开展线上线下教育宣传活动29次,触及消费者约37万人。组织开展金融知识普及教育、倡导健康金融理念,深入倾听客户心声,加强金融消费者个人信息保护,推动金融健康社会环境共建。

与此同时,公司不断丰富宣传交互通道,利用官方网站设置防范非法集资专栏、金融知识普及专栏,发布风险提示,官微开设“消保教育云课堂”专栏,发布金融知识宣传、警惕代理退保以及普及八大权益,寿险APP开设金融知识科普专栏,帮助客户增强风险防范意识、提升风险识别能力,同时通过有奖问答、创意海报、动画视频等方式解读金融消费者基本权益,加深广大消费者对于数字金融时

代“消保”内涵的理解。组织销售人员参与“诚信守护”活动,开展“进社区、进校园、进乡村、进养老院、进商圈”等形式多样的现场活动,持续提升保险服务消费者的深度和广度。

品牌+服务 全方位打造服务品牌

2022年青岛国寿提供快捷理赔支付服务77654人次,提供“重疾1日赔”服务1529人次,赔付重疾保险金6987.18万元;提供理赔直付服务26806人次,理赔金额2931.01万元;加大中国人寿寿险APP、国寿e店等线上理赔模式推广力度,落实“随时随地掌上赔”“销售人员代理赔”等暖心服务举措;深入推进柜面服务品牌建设,树标杆,立形象,开展星级柜面、服务明星创建活动;开展同业对标体验,不断提升柜面服务品质,着力打造“简捷 品质 温暖”服务形象,为柜面转型升级奠定基础。

随着社会老龄化程度的不断加深,如何服务好老年群体已成为青岛国寿优化客户服务体验的重要环节。为此,公司保留并优化传统服务方式,为60岁及以上老年客户打造更专属、更舒适、更便捷的服务体验。老年客户拨通95519客户服务热线

可通过语音提示“一声直达,一键接入,一线即通”绿色通道服务,同时增设方言服务,提升沟通效率;柜面推出“敬老爱老”系列举措,设置“老年人优先通道”和“爱心专区”,实现老年客户无需排队等候,优先叫号、专属陪同的尊享服务,并配备轮椅、老花镜、医药箱等适老化设施,保留现金服务方式,全年共服务老年客户2万余人次。解决老年人智能技术困难,在行业内率先推出中国人寿寿险APP尊老模式,实现“一声直达人工服务、一键呼叫人工服务”,让老年客户跨越“数字鸿沟”,享受到更人性化的智能服务,2022年累计7.4万人次老年客户使用、体验寿险APP;推出“空中客服”远程视频服务和柜员、销售人员上门服务,为老年客户提供“不出门、就见面”的服务,全年服务老年客户近1000人次;深化推进老年人服务风险管理,对60岁以上客户在APP上操作的借款业务开展电话回访,确保老年客户资金安全。

服务虽简,却是真情;守护虽微,却见真心。青岛国寿将继续用实际行动践行“金融为民”的服务理念,不断增强金融消费者的获得感、幸福感和安全感,帮助消费者强化金融消费保护意识,增强风险防范能力,共筑品质金融,提振消费信心,共创美好生活。

硅谷银行暴雷余波渐消 储户如何守护“钱袋子”?

硅谷银行“暴雷”后,美国财政部、美联储、联邦存款保险公司(FDIC)在硅谷银行事件后宣布采取行动。从3月13日(周一)开始,储户可以支取他们所有的资金。

虽然是虚惊一场,但此次事件仍让储户感到后怕,一旦银行真的破产,储户应该如何保护自己的资产?特别是高净值的私人银行客户,如何进行自己的财富保卫战,这成为一个问题。从目前各界的反馈来看,分散投资依然是市场最为推荐的投资方式。

银行理财不在存款保险赔偿范围

最近一次国内的银行破产发生在2021年,包商银行由于资不抵债遭遇破产。根据相关的方案,当个人账户存款加利息低于50万元时,用户可以获得全额赔偿。当存款金额超过50万元时,超出部分需待破产银行被接管,待到资产清算完毕之后,才能根据实际情况按照一定的比例向存款人支付赔偿。

例如,储户A存了100万元到B银行,B银行一旦破产,储户A账户中的50万元可以得到存款保险的理赔,剩余50万元,则根据银行的资产清算,如果清算比例为60%,那么储户A剩余的50万元,就可以拿回30万元,则最终储户A的100万元可以拿回80万元。

我们国家从2015年开始建立了存款保险制度,该制度为强制性的,所有银行必须参加。华泰证券的研报表示,存款保险制度是指成立存款保险机构,由各家存款性金融机构交纳保费,一旦投保机构面临破产,由保险机构为存款人支付一定存款的制度。国际上把存款保险制度分为隐性存款与显性存款。我国在2015年实行显性存款制度之前曾长期实行隐性存款制度,过去中央银行和财政很大程度上承担着隐性的存款保险职能,这在一定程度上助长了商业银行的道德风险。制度显性化以及体系的进一步完善有利于推进利率市场化、保护家庭和中小企业存款者并促进建设公平竞争的银行业市场。

为什么要采取限额赔付?华泰证券认为,主要是为了防范道德风险。“限额保险是指仅对存款者的部分存款提供存款保险,本质上就是对中小存款人和大额存款人的保护政策有所区分。全额保险容易导致道德风险问题,可能会导致银行提高其经营风险偏好,不利于实现维护金融稳定的目标初衷。限额保险主要是为了防范道德风险,目前我国限额存款保险的最高偿付额度为50万元(包含利息)。而在设定保险范围时,参考国际经验,应以居民储蓄存款为主。”

需要注意的是,并不是所有个人存款都会赔,像银行理财产品不在其中,从存款保险覆盖的范围看,既包括人民币存款,也包括外币存款;既包括个人储蓄存款,也包括企业及其他单位存款;本金和利息都属于被保险存款的范围。但金融机构同业存款、投保机构高级管理人员在本机构的存款,不在被保险范围之内,主要是防范道德风险。

分散投资依然实用

面对复杂的金融环境,个人储户特别是高净值的私人银行客户如何打响自己的财富“保卫战”,从目前的反馈来看,多数业内人士还是认为分散投资的策略较为实用。

北京周泰律师事务所律师王若琳在接受记者采访时表示,首先要做到关注。“包括关注国际动态和国内政策变化,加强对个人财富的预期管理;其次密切关注存款银行的动态。通过网络信息、银行客户经理等渠道了解存款银行的发展近况。如存在危机信息,尽早做资产转移。”

此外,王若琳还认为,“不把鸡蛋放到一个篮子里”依然是较好的投资策略。分散投资资金,将资金分别配置在存款、债券、基金、股票、保险,甚至不动产等不同类型的投资方式上。此外选取多家具有存款保险标识的大银行进行存款,每家银行存款不超过50万元。

对于银行代销的理财产品,如果银行出现破产,应该如何处理?王若琳认为,其实对于高净值客户的投资收益并不会产生太大影响,主要是在获得理财产品收益的流转路径上,可能需要变通的操作。一般投资收益是由资管机构通过代销银行转至个人投资者账户,如果代销银行破产,相应的路径可能需要作出调整。

如果购买的是破产银行直销的理财产品,高净值客户委托银行进行资产管理,银行将投资者的委托资金投向投资标的,当银行出现破产等负面信息时,投资者可以尝试申请提前赎回,此时无论投资标的出现亏损或者产生收益,都由投资者自行承担。

不过从目前来看,银行破产是小概率事件,国内目前有4000多家商业银行,倒闭的银行不过是4家,显示在严监管的背景下,国内金融系统的风险可控。畅力资产董事长兼首席投资官宝晓辉对记者表示,银行破产是小概率事件,国内银行对个人出现类似硅谷银行这样风险事件的概率很低;对个人来讲的,我国有完善的储户保护机制多去保护储户的利益,储户不用因噎废食,不需要过多担忧此类问题。 据《21世纪经济报道》

理财市场步入“正反馈”通道

银行理财资金连续6周净买入债券

银行理财资金仍在持续增配债券资产。

3月6日至3月10日,银行理财资金净买入债券现券493亿元,连续第6周净买入,信用债和同业存单等是主要增配对象,二级资本债等则是减配对象。

在受访人士看来,银行理财资金增配债券

主要与两大因素有关:一是随着银行理财资金大比例配置的信用债估值修复,银行理财产品破净率收窄,收益率回升,此前赎回的理财资金“返流”债市。二是银行理财子公司主动调整负债端产品结构,摊余成本法、混合估值法等新型产品的大量发行稳定了负债端。

增配信用债和同业存单 银行理财破净率收窄

今年以来,随着信用债等品种性价比提升,银行理财资金开始增配中短期信用债和同业存单,随着机构持续买入,信用债等品种估值也开始修复,银行理财市场步入“正反馈”通道。单周净买入出现在今年1月30日至2月3日。此后,银行理财资金开启“买买买”模式。

据国盛证券固定收益首席分析师杨业伟团队统计,近6周,银行理财资金每周净买入债券现券规模分别为101亿元、685亿元、952亿元、543亿元、95亿元、493亿元,合计达2869亿元。

民生证券固收首席分析师谭逸鸣对记者表示,“今年以来,银行理财市场逐步进入修复回暖区间,理财净值稳步上涨,破净率明显下降。从存续规模看,截至3月7日,我们团队测算银行理财实际存续规模约2822万亿

元,较去年末实际存续规模上升21%,较1月末估算存续规模上升0.6%,存续规模有所回升。”

实际上,今年以来,不少银行理财子公司在资产端和负债端主动作为,以期稳定资产端、降低“赎回潮”对资产端的压力。其中,在负债端,通过发行净值波动较低的产品来吸引投资者;在资产端,通过增配短期限的信用债和同业存单以增强资产流动性。

冠荃咨询创始人、金融监管政策研究专家周毅钦对记者表示,“理财赎回风波后,理财子公司根据不同的市场情况、不同的客户情况逐渐推出了相适应的策略及打法,当下这种调节机制愈加成熟。”

谭逸鸣表示,2月份,银行理财新产品数量有所回升。其中,净值低波动的摊余成本法和混合类估值产品均贡献较大。

资产端与负债端仍需发力 为投资者提供“稳稳的幸福”

多位受访人士认为,银行理财子公司仍需从“资负两端”发力,努力降低理财净值与理财规模的大幅波动。

从资产端看,由于银行理财资金负债成本较高,要实现正的净息差,资产配置无非有三种策略:一是拉长资产久期,适当错配期限;二是下沉信用,增配低信用等级资产;三是适度加杠杆,这种投资策略下,若投资者真实的风险承受能力与产品实际风险等级相匹配,在债市回调时不易触发“负反馈”;反之,则容易引发“赎回潮”和机构“踩踏式”抛售资产,强化“负反馈”效应。

基于此,周毅钦建议,理财公司要结合客户群体的整体风险偏好和风险特征去设计产品拟定投资策略。不能一味追求规模排名、收益排名,要把破净率、业绩比较基准偏离率、最大回撤等风险指标纳入投资决策体系之中,把投资重心和目标放在如何给予客户“稳稳的幸福”这一课题上。

负债端策略也要更为灵活。周毅钦建

议,在利率处于高位阶段,针对风险偏好较低的客户,以摊余成本法估值的封闭式产品或者现金管理类产品为主推产品,可获得净值曲线平滑、收益可预期的稳定回报;针对风险偏好较高的客户,以市值法估值的开放式产品作为主推产品,可博取相对较高的投资回报。在利率处于震荡阶段,以混合估值法的产品作为主推产品,在对净值曲线进行柔化的同时还可保留一定的博取超额收益的机会。所以目前阶段,混合估值法的产品是比较合适的主推产品。

此外,一家小型银行首席财务官、董事会秘书对记者表示,银行理财机构要特别重视投资者适当性管理,要把不同风险等级的产品卖给风险承受能力相匹配的投资者,如果适当性管理不到位,会在资产端和负债端造成不可控的后果。因此,银行理财机构要加强数字化等技术的应用,通过数学模型等技术更好地实现客户风险承受能力的评估与识别,避免负债端冲击资产端。

据《证券日报》