

银监会：商业银行销售代销产品

要录音录像 并设销售专区

本报记者 李玉亮

自营产品 代销产品 你需要分清楚

当我们走进银行购买理财产品时,需要弄清两个概念:银行自营产品和代销产品。

银行自营产品比较好理解,就是银行自己发售的理财产品。一般来说有银行自身信用作保障,所以银行自营理财产品安全性相对较高。但是大家在购买前也要了解产品的详细信息以及自己的风险承受能力,银行理财产品会有风险评级,由低到高划分为R1-R5五档。R1级风险很低,一般可以保证收益或者保本浮动收益,R2级风险较低,一般是比较安全的非保本浮动类理财产品,但是R3级以上就不能确保本金及收益了。如果是初次去银行购买理财产品,银行会让投资者做风险评估测试,以此来判断投资者的风险承受能力,大多数银行的风险评估结果分为五项:保守、稳健、成长、进取、激进,大家可以根据测试结果来选择适合自己的理财产品。

而银行的产品代销业务是指商业银行向客户销售合作机构的相关投资产品。银行代销的产品通常有:基金、保险产品、信托产品、黄金等。其中,基金、保险产品需要代销资格,没有取得代销资格的商业银行网点和人员,不能从事代理销售基金、保险业务。

值得注意的是,如果银行代销的理财产品出现亏损,那么责任由发行机构或者投资者承担。除非代销银行及其客户经理在代理销售行为中存在违规行为,比如销售误导、刻意隐瞒产品风险、未经授权销售产品、销售监管部门禁止的产品等,则银行及其客户经理要承担相应的违规销售责任,赔偿客户的部分或全部损失。

销售代销产品时 应在专区销售 并录音录像

《通知》明确规定,商业银行应当建立健全代销业务管理制度,由总行对代销业务实行集中统一管理。

与此同时,《通知》强化了对代销产品销售环节的监管要求。一是加强投资者适当性管理,要求商业银行对客户风险承受能力进行评估,只能向客户销售与其风险承受能力相匹配的代销产品;二是要求商业银行告知客户代销产品的发行机构和产品属性等信息,充分揭示代销产品风险,不得采取夸大宣传、虚假宣传等方式误导客户购买产品;三是商业银行不得将代销产品与存款或其自身发行的理财产品混淆销售,不得违背客户意愿将代销产品与其他产品进行捆绑销售,不得为代销产品提供直接或间接、显性或隐性担保等。

另外,《通知》要求商业银行通过营业网点开展代销业务,应在专门区域销售,销售专区应具有明显标识,应根据相关规定实施录音录像,并妥善保管录音录像文件等代销业务文档。

中国太平保险集团 与吉林省人民政府签署战略合作协议

近日,中国太平保险集团有限责任公司与吉林省人民政府签署战略合作协议。双方表示,将坚决贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神,推进吉林省老工业基地全面振兴,促进金融保险业与当地经济社会深度融合发展,推动双方在保险业务拓展与创新、保险资金运用等方面的深入合作。

根据协议,中国太平将充分发挥保险资金运用渠道,力争在债券投资、不动产投资和股权投资等领域,给予吉林省重点项目提供资金支持,为吉林省的经济发展和人民生活提供保险保障服务。同时,中国太平将与吉林省政府积极开展在财产保险、责任保险、农业保险、职业年金和投融资等领域的合作探索。

既专业又贴心 让客户享受“一站式”服务 山东新华保险提升服务效率和客户体验纪实

让保单内约定的服务更便捷,让保单外尊享的服务更温馨——山东新华保险坚持“以客户为中心”,不断完善服务平台建设,让客户享受既专业又贴心的一站式服务,客户满意度持续保持系统内领先。

“份内服务”突出便捷

山东新华保险客户服务部总经理孔黎黎向记者介绍,新华保险针对客户的差异化需求,深入研究人生不同阶段的保障需求,形成了鲜明的产品特色,过去一年里推出一系列健康险产品,给客户提供更多的保障关爱。目前的产品体系涵盖普通型保险产品 and 新型人身保险产品,能够比较充分地满足人生各个阶段对于意外风险防范、健康、医疗、养老、子女教育、家庭理财等方面的需求。“产品链的不断完善带来客户激增,也给我们的客户服务工作提出新的更高要求”,孔黎黎说:“首先,保单约定的各项‘份内’服务要做好。公司客户联络中心(95567)为全省客户提供7×24小时全年无休的投保咨询及理财顾问预约、理赔报案、保单查询、单证补发、联系信息修改、回访等服务。在新技术的推动下,95567目前演变为全媒体互动服务平台,整合了网站、短

信、微信、电子邮件、掌上新华互动服务于一身,客户可在该平台与新华保险实时进行文字、语音、视频全视角互动交流。另外,官方微信和掌上新华APP能提供移动自助服务,方便客户使用手机端进行保单查询、信息变更、续期缴费、保单贷款和理赔报案。这些智能、高效的服务体验很受客户特别是年轻客户的青睐。”

据介绍,山东新华保险从客户的需求出发,不断提升理赔服务水平,致力于打造更快、更易、更关怀的理赔服务,具体来说就是达到了“1330”即:40%的理赔1小时简易结案;52%的理赔时效不超过3天;8%的复杂疑难理赔确保不超过30天。为了实现方便、快捷的理赔服务,该公司还配套推出了保单一号通、保单无障碍迁移、保全免单服务、保全失单保障、全国通赔、理赔款预付、全球化人身风险服务管理方案、理赔星级标准管理模式、理赔关怀公益活动等一系列创新举措。

“份外尊享”讲求温馨

“随着客户激增特别是高端客户群体的大量涌现,我们感到沿袭以往的服务已经无法满足客户需求,从去年起我们开始

尝试分层分级的客户服务新模式,目前看反响良好”。所谓分层分级,就是折算保费后,将年缴1万元以上的客户视为“核心客户群”,分层分级为准银卡、银卡、黄金卡、白金卡和钻石卡客户,其中黄金卡以上客户定义为公司高端客户,实行钻石卡套装、白金卡套装和黄金卡套装三种专享关爱服务和尊享增值服务,让客户在尊享“份外”服务时处处感到温馨。

据介绍,专享关爱服务是指在保单层面面对高端客户进行的专享服务维系,覆盖保单生命周期的各个触点管理流程。客户保单生命周期一般分为“三阶段”,即客户获取阶段、保持阶段及终止阶段,不同的阶段对应不同的保单管理行为。客户获取阶段主要对应产品咨询、新契约承保、保单递送等服务;客户保持阶段主要对客户维系与再开发,如保全服务、满意度调查、产品分红、增值服务、理赔服务、续期服务、客户投诉等;客户终止阶段主要指退保、满期、失效等原因导致客户与公司保险关系中断的服务。尊享增值服务是指保单条款以外的标准化制式服务活动和特色性非制式服务活动。标准化制式服务有效期为五年,由总公司对不同级别高

端客户提供标准统一、服务期限固定的服务项目,具有服务覆盖率广、费用由总公司统一核算支付等特点。服务项目包括五大类:紧急救援服务、健康关怀服务、商旅特惠服务、贵宾礼遇服务、信息资讯服务。实践中,山东新华保险会按照高端客户资质标准提供差异化服务,如钻石卡客户尊享最高级别的服务,在享受全球贵宾礼遇、机场贵宾礼遇、中医养生服务、全球二次诊疗、12小时家庭电话医生、齿科护理服务、境内外医疗救援服务、道路汽车紧急救援服务等服务项目的基础上,更可尊享山东本地的就医协助和生日蛋糕服务等;特色性非制式服务主要包括客户联谊、健康讲座、高端体检等服务或活动。

同时,山东新华保险“以核心客户群为重心”整合服务,还建立了客户就医、娱乐所需要的增值服务项目供应商信息库,综合其服务能力、市场排名、网络覆盖范围、所获荣誉、金融企业服务经验等因素,挑选相关服务领域优秀的服务企业纳入公司的增值服务项目供应商名录。客户可以通过登录山东新华保险官方微信选择参与上述各类服务内容和优惠活动,尽享增值服务的快乐。

信用卡积分也有保质期

持卡人换新卡可能会遭遇积分清零

当刷卡消费成为主流时,用积分兑换礼品也已成为持卡人刷卡消费的额外福利。许多持卡人以为银行卡里的积分是永久有效的,但实际上很多银行的信用卡积分有清零政策,忘记兑换无疑是种损失。

日前,一位广发银行的持卡人反映,他手中的广发信用卡原本有22.66万积分。在广发银行信用卡积分商城中,19.2万的普卡积分就可以换购一个价值320元的40L拉杆箱。不过,这位持卡人在更换新卡之后,原来信用卡中的积分就清零了。根据广发银行工作人员的回复,在信用卡更换新卡时普卡积分将清零,重新累积;金卡积分将打7折转到新卡。

另外一些银行的积分是按年计算有效期。例如光大银行信用卡积分有效期是以交易产生当年开始的五年,例如2011年3月的信用卡消费,2015年底积分失效。

此外,还有一些信用卡的积分永久有效,堪称“业界良心”。比如民生银行信用卡积分永久有效,只要不销户就可使用。招商银行信用卡积分通常也是永久有效,一些特殊卡种除外。

从记者调查情况来看,各家银行信用卡的积分政策有较大差异,因此提醒持卡人应关注发卡行网站,避免积分失效。(综合)

平安证券一季度业绩强劲增长

近日,平安证券2016年一季度报出炉,期内实现营业收入20.88亿元,净利润7.47亿元,同比分别提升19.2%和16.7%,经纪存量客户持续提升至行业第七位。同时,公司凭借在债券承销方面优异的业绩表现,荣获《证券时报》颁发的“最佳企业债承销团队”、“最佳公募债承销团队”两大团队奖项。

平安证券一季报显示,经纪业务持续推进海量获客,第一季度新增客户数量的市场占比达28%,存量客户数行业排名持续跃升至第七;APP装机量和活跃度不断提升,APP委托交易笔数占交易的比例为30%。投行债券主承销家数排名行业第四,债券交易保持高收益率水平。通过融合海外经验与本土优势,平安证券在利率互换业务上不断突破,业务规模排名市场前列。截至2016年3月末,资产管理业务规模达3012.58亿元,较年初增长27.1%。产业基金平台建设和合作伙伴拓展稳步推进。

据悉,2015年,平安证券累计参与发行47个债券项目,其中发改委审批项目18个,交易所审批项目29个,共募集资金总额604.8亿元,产生总收入2.9亿元。其投行业务拥有数百家股权融资、债券融资、财务顾问等项目的成功运作经验,曾连续四年荣膺深交所“中小企业板最佳保荐机构”。2015年以来,平安证券在全国建立了三大区域和22家分公司,区域分公司客户经理与总部产品经理通过各种科技手段高效沟通,合力为企业及各类金融机构提供覆盖客户全生命周期的投融资服务,主要产品涵盖IPO、再融资、债券、新三板挂牌及做市交易、并购重组、财务顾问、结构融资及资产证券化、PE及产业并购基金、股权质押融资等。