尊贵服务 尽在关爱

富德生命人寿 VIP 服务 2017 年更精彩

为答谢客户与富德生命人寿携手同行十五载，公司感恩回馈一直以来相亲相爱的富德家人，特意推出全年无休止、永不落幕的客户服务活动。根据春、夏、秋、冬四季划分，按季节、有节奏地开展“春之声”、“夏之花”、“秋之韵”、“冬之恋”四大客户服务活动，以进一步提升公司品牌影响力，促进公司业务发展，提升客户满意度。

春之声——2017 年 VIP 艺术季，春季万物复苏，百鸟鸣春，公司在新春及 3.15 前夕，温情推出 VIP 艺术季活动，活动以“VIP 艺术赏析”为主，通过音乐会、情景剧、特色品鉴会等高端艺术活动，为 VIP 客户呈现高端典雅的艺术盛宴，进一步提升公司美誉度，在提高 VIP 客户满意度的同时，助力开门红。

夏之花——第十一届客户服务节，夏季缤纷绚烂，如花绽放，公司将在此期间倾情推出第十一届客户服务节，活动主要结合社会热点，围绕少儿成长、健康生活、家庭互动等专题开展。

秋之韵——秋季硕果满枝、黄金遍野，公司倾情推出掠影漫谈活动，活动以摄影、写生等形式，捕捉、记录秋季收获的美丽。

冬之恋——寻找生命有缘人，冬季雪花漫天、唯美浪漫，在公司成立十五周年之际，举办大型联谊活动，或寻找相识相爱十五载的亲密爱人，与富德生命人共同感受携手同行的喜悦。

（富德生命）

中国平安 2016 年度经营业绩十大亮点

集团归属于母公司股东净利润逆势强劲增长 15.1%，过去 13 年复合增长率超过 28%。

派息大幅提升 41.5%，自上市以来每股股息增长 10 倍；集团净资产收益率达 17.4%，自上市以来超过 15%的年份多达 9 年。

个人客户数 1.31 亿，客均合同数 2.21 个，客均利润从 289.07 元提升至 311.51 元，客户价值逐步显现。

互联网用户数达 3.46 亿，较年初增长 43.4%，人均使用 1.94 项在线服务。

寿险业务新业务价值和内含价值增长强劲，增速分别达 32.2%和 10.7%；个人寿险代理人队伍规模超 110 万，较年初增长 27.7%；人均每月首年规模保费人民币 7,821 元，同比增长 8.1%，产能持续提升。

平安产险实现保费收入人民币 1,779.08 亿元，综合成本率 95.9%，持续优于行业。

互联网业务布局日趋完善：陆金所控股形成“三所一惠”战略格局，平安好医生累计为 1.3 亿用户提供健康管理服务，日咨询量峰值 44 万。

银行大力推进零售战略，零售客户数 4,047.32 万户，较年初增长 27.4%。

资产管理业务稳健增长，第三方资管业务收入创历史新高。

公司规模不断壮大，拥有 5,000 多个机构网点，超 140 万员工及业务员，每 1,000 个中国人中就有 1 个在平安工作。

（平安）

保监会排摸融资性信保业务风险

作为保险业新型险种，融资性信用保证保险业务(以下简称“信保业务”)由此进入公众视线。随着该业务近年来的快速发展，也暴露出保险公司内控管理不健全、风控措施不到位、应急预案不充分等问题，使保险行业集聚了大量金融风险，引起保监部门的高度关注。

是时候拉响行业警报了！在三令五申要求审慎开展互联网平台保证保险业务后，保监会又将调研摸底、风险预警的范围进一步扩大到了整个信保业务，于近日展开专项调研摸底，重点调研保险公司通过信保产品为债券、信托、基金等发行及理财产品质押、债权转让、融资租赁、担保业务等融资业务提供融资增信服务的经营情况及风控措施。

高利润下的高风险

在车险基本无利可图的大环境下，近年来无渠道、无人脉、无资源的“三无”中小财险公司，开始在创新上动起脑筋。信保业务成为他们的攻破点，陆续有多家中小财险公司将业务重心向此倾斜，甚至还有大中型财险公司也开始纷纷试水。

对于信保业务的具体定义，在近日保监会内部下发的《关于开展融资性信用保证保险业务调研的通知》(以下简称《通知》)中是这样解释的：保险公司开展的信保业务，即保险公司为融资主体提供信用保证保险增信服务的业务。其中，投保人、被保险人均为债权人的为信用保险；投保人为债务人、被保险人为债权人的为保证保险。

近年来各类金融产品的兴起，可谓助推了信保业务的爆发式增长。“相对部分财险产品而言，信保业务的费率一般比较高，在没有违约事件发生的前提下，可为经营这一业务的财险公司带来十分可观的利润。”上述人士坦言，尤其是对于业务品种较单一的中小财险公司而言，利润贡献比更为突出。

随着部分中小财险公司对这一新型险种趋之若鹜，高利润背后的高风险逐渐被忽视。

摸清整体风险敞口

正是基于这类业务快速发展后暴露出的问题，为避免风险的传导，监管部门开始了行动。

在去年 1 月保监会发布《关于加强互联网平台保证保险业务管理的通知》后，近日又将监管的范围进一步拓至整个信保业务，对存在的风险及问题开展书面调研。统计范围主要是：2014 年 1 月 1 日至 2017 年 3 月 31 日的信保业务整体经营情况，以及截至 2017 年 3 月 31 日的未了责任业务经营情况。

具体的调研内容：信保业务的经营情况、内控制度、风控措施、应急预案等。同时，重点调研保险公司重点业务的经营情况及风控措施。重点业务是指保险公司通过信保产品为下列融资业务提供的融资增信服务：债券发行、信托产品发行、基金发行、资管计划项目、理财产品质押、债权转让、融资租赁、担保业务等。

除业务经营情况外，此次调研内容还有条款费率情况、内控及风控管理情况。比如，费率厘定能否覆盖承保风险、获客成本、运营成本、管理成本；公司如何确保现行风控措施对降低债务人违约风险、识别底层资产风险的有效性，是否存在管控不力等情形；对于交易结构较为复杂的业务(如债转类、质押类、信用险等)，公司如何穿透底层资产的风险；公司如何控制或掌握债务人的资金用途和资金投向；对底层资产风险识别和风险控制的其他方面不足和问题等。

值得一提的是，调研中还重点提到反制措施情况，这也是信保业务经营问题中十分关键却又往往被忽视的。一是已有赔付案件中，债务人或连带责任人向保险人提供的反制措施存在哪些风险或漏洞；二是是否存在反制措施无效或可能无效的情况，包括但不限于假保函、假印章、抵(质)押物不真实不合法、第三方担保没有履约能力等情况；三是因反制措施不当或处置金额不足导致公司面临风险的情况。

（上证）

展示实力和形象的舞台
联系群众和客户的纽带 第195期
金融保险
周口晚报 13903947963
周口保险协会 0394-6171223

打造专业化职业销售队伍 泰康第十六届世纪圣典隆重举办

“打造伟大销售公司和伟大的销售体系，都是建立在伟大的队伍建设基础上的。泰康要打造一支伟大的销售队伍，一支以诚信为本、以客户为中心具有专业技能和专业素养的职业化队伍。”4 月 15 日，泰康第十六届世纪圣典在四川九寨隆重举行，泰康高管与 900 多名销售精英共襄盛举，泰康保险集团董事长兼 CEO 陈东升向泰康销售精英阐述了打造伟大销售队伍的决心。

“世纪圣典”是泰康对上年度全国各业务系列顶尖营销员进行的年度表彰，是泰康保险营销员最高级别的荣誉盛典，代表着业务系列最高荣誉。

2017 年一季度，泰康在业务强劲发展的同时，更加追求提供高质量的客户服务，启动了诚信销售与客户体验工程，通过一系列管理措施不断提升业务品质，让诚信成为泰康的名片与核心竞争力。

“泰康一直立志做业务好、财务好、服务好的公司，泰康一直倡导，不误导客户、不诋毁同业、诚信经营。当我们以保险为终身事业，以泰康为终身奋斗的职业舞台时，我们一定是诚信经营的，一定是以客户为中心的，一定是以专业服务为核心的，而这正是打造伟大的专业化、职业化销售队伍的基盘。”在世纪圣典的现场，面对泰康的销售人员，陈东升董事长重申了对于诚信经营的坚决态度。

今天泰康的方向和目标更清楚了：让保险安心、便捷、实惠，让人们健康、长寿、富足，为人的生命服务。尊重生命、关爱生命、礼赞生命。发挥诚信经营、客户至上的精神，以专业化、职业化打造伟大的销售公司。泰康率先倡导和践行的“活力养老、高端医疗、卓越理财、终极关怀”四位一体商业模式，将虚拟保险金融产品和实体的医养服务有机结合，提供让中国人更健康、更长寿、更富足的解决方案，不断得到客户的肯定与市场的认可，陈东升董事长为业务精英们布道了泰康的发展战略。同时，他也指出，未来，健康财富规划师将成为泰康销售精英的职业发展方向。

目前，泰康已打造了一支超 50 万人的营销队伍，本届世纪圣典受到表彰的个险会长王永华和燕慧、银保会长王俍翌、电销会长马聪、法人会长焦健，都是营销队伍中的佼佼者，也实现了陈东升所倡导的泰康人的梦想——“体面的职业、稳定的收入、美满的家庭、健康的体魄、充足的闲暇，和董事长一起周游世界”。五位会长和泰康绩优高手在现场分享了他们独特的销售经验，不时博得阵阵掌声。

（泰康）

中国平安净利润逆势增长 个人业务成为平安价值强劲增长动力

2016 年，中国平安实现了持续领先市场的发展，营业收入达人民币 7,744.88 亿元，同比增长 11.7%；净利润为人民币 723.68 亿元，同比增长 11.0%；归属于母公司股东净利润为人民币 623.94 亿元，同比增长 15.1%；公司总资产约人民币 5.58 万亿元，较年初增长 17.0%；偿付能力充足。在国际金融市场动荡，国内金融行业呈下行趋势的背景下，中国平安坚持既定的经营战略，保持了一贯以来的稳健增长步伐，个人综合金融模式体现出更强的竞争力和价值。

客户规模、客均合同、客均利润，是衡量零售企业价值和发展潜力的核心指标。2016 年年报，中国平安首次披露综合金融模式下的个人客户价值。截至 2016 年末，平安的个人客户数达到 1.31 亿，较 2016 年初增长 20.1%；客均合同数达到 2.21 个；客均利润从人民币 289.07 元增至人民币 311.51 元。截至 2016 年底，个人寿险代理人队伍规模超 110 万，较年初增长 27.7%，持续提升公司获客能力和客均利润，助力个人业务强劲增长。2016 年，集团个人业务实现利润人民币 408.29 亿元，同比增长 29.5%，占集团归属于母公司股东净利润的 65.4%。中国平安个人业务价值的稳步提升，已成为平安价值增长强劲的内生动力。

2016 年，集团实现基本每股收益为 3.50 元(2015 年同期：2.98 元)。董事会批准派发 2016 年末期股息每股现金 0.55 元(含税)，加上已派发的 2016 年中期股息每股现金 0.20 元(含税)，全年每股股息 0.75 元，同比增长 41.5%，分红增长率显著超过利润增长率，反映出集团强大的偿付能力以及现金流能力。自上市以来每股股息增长 10 倍，年复合增长率达到 21.9%。

（张凉草）

买份新华保险 给家人留爱不留债

2011 年 9 月 7 日，家住项城市的韩女士于为其丈夫宋某办理了一份新华保险吉祥如意 A 款分红保险附加 08 定期重大疾病保险，保额均为 6 万元，年缴保费为 3570 元。

宋某本该是家中顶梁柱，不幸的是 2016 年 1 月 12 日在上海市东方肝胆外科医院被确诊为肝癌，这让原本其乐融融的家庭犹如遭受了晴天霹雳般的打击，高额的医疗费用更是让这个不幸家庭的经济状况雪上加霜。在客户家属报案后，新华保险周口中支的理赔人员第一时间与客户取得了联系，并指导客户提供所需理赔材料，成功向公司申请重疾理赔金 6 万元，解了宋某一家的燃眉之急。

然而噩运并没有放过这个脆弱的家庭，在 2017 年 3 月 16 日这一天，被保险人宋某于因肝癌在家中去世，理赔人员第一时间送去了慰问，并与保单服务人员上门为客户办理移动理赔签收。经审核，该事故属于保险责任，公司与提出理赔申请的次日赔付保单受益人韩某 125463.06 元。

韩某被新华保险公司的及时赔付感动的潸然泪下，激动的表示要向自己的亲戚朋友多多宣传新华保险的保险品牌和服务质量。

睿智的人，给家人留爱不留债！保险，它不能改变我们的生活，但可以防止我们的生活被改变！通过保险这种特殊的商品，让一个人的责任可以用兑现数字的形式确定下来，传承自己的爱心与责任，对家人的爱没有缺口！不留遗憾！

人寿保险意外医疗理赔小知识

在被保险人发生意外的时候，请在发生事故内 10 天内通知保险公司。现在所有的保险公司都有免费的热线 24 小时服务的。投保人或被保险人都可以打电话给代理人协助办理。

电话通知注意事项：被保险人的姓名、身份证号码、保单号(可不提供)、发生事故时间、事情经过、身体哪部位受伤、送往哪间医院就医、住院或门诊。

（新华）