



善 善 建 财 不 富 拔 达



险企客服中心建设标准出台

填补行业空白 服务更规范

11月18日,中国保险行业协会(以下简称“保险业协会”)在京发布《保险公司客户服务中心基本要求》标准(以下简称“标准”),对保险行业客户服务中心的建设要求、服务规范、风险管控等进行了规范,有利于为保险消费者提供更加优质的服务,有助于保险行业客户服务中心的高质量建设。

加强人员管理

“标准”对客户服务中心各运营环节进行了要求,既为新筹建的客户服务中心提供建设依据,又突出了未来保险服务的个性化和多元化特点,也为现存客户服务中心转型升级提供技术引领。

“标准”从战略定位、职场要求、人员管理、运营管理、系统和风险控制等维度,全面细致地规定了客户服务中心的各项指标要求,填补了保险行业客户服务中心领域标准的空白。

首都经济贸易大学保险系副主任李文中认为,“标准”比较重要的是“人员管理”,因为只有充分调动人的积极性,企业的各项资源才能够被充分有效地利用,从而实现目标。

在人员管理方面,“标准”明确要求客户服务中心应根据实际需要,设置相应岗位,并对常见岗位及职责一一进行详细说明。比如,“标准”规定客户服务代表岗应受理各类客户咨询、报案、投诉、业务办理、回访等,并完成当日、当月指标,达到质量要求。组负责人岗应负责客户服务代表日常管理和队伍建设,提升客户服务代表服务能力及绩效水平,提升团队的凝聚力,负责值班期间指标达成、疑难问题处理。客

服主管则应负责辖内整体工作的研究制定,负责辖内中心日常运营和应急管理,协调各项服务需求进行落实,确保运营各项工作正常有序进行等。

同时,“标准”还对客户服务中心的人员设置比例进行了相应规范。比如,组负责人岗与客户服务代表岗的配比宜设置为1:10至1:20。质检岗与客户服务代表岗的配比宜设置为1:30至1:40。培训岗与客户服务代表岗的配比宜设置为1:50至1:70。

融入新服务模式

随着科学技术不断发展,人工智能、大数据、5G技术对客户服务中心传统的电话运营模式提出了新的挑战,同时也带来了新的机遇。“标准”在规范客户服务中心建设要求和服务标准的同时,融入了智能客服、视频客服等新服务模式,为保险业客户服务中心的规范发展和未来方向提供统一的参考依据和前瞻性指导。

保险业协会相关负责人表示,“标准”的发布实施将进一步推动保险行业客户服务中心的规范发展,提升科学管理水平,为消费者提供优质服务,同时将有利于保险公司之间的对标,有利于与其他行业客户服务中心的跨界融合,活跃客户服务领域的交流沟通,引导全行业客户服务正向发展。

据悉,“标准”由阳光保险牵头,人保财险、国寿财险、平安产险、泰康保险、太平洋保险等21家保险公司共同参与编制,于2019年7月正式立项,历时两年多,通过充分、深入调研,召开多次专家论证和研讨会议,收集行业内外几百条意见,数易其稿,最终完成。(中国银行保险报)



震荡偏强的结构性行情 精选个股把握机会

最近一周,沪深市场呈震荡反弹走势,其中创业板指走势最好,一度逼近年内高点。两市日均成交量维持在万亿元上方,表明市场参与热度未减。行业板块轮动较快,热点层出但持续性较差。

宏观政策面来看,喜忧参半。利好方面,前期美联储taper靴子落地、新冠特效药频传好消息,A股流动性保持稳定,中美关系出现缓和,均是偏暖信号。预计未来中美双方经贸合作有望回暖,对股市将带来正面提振。北交所开市后,市场既担心IPO扩容压力,又担心分流市场资金。

整体来看,后续市场大概率走出震荡偏强的结构性行情。中线来看,沪深三大指数可能会构筑高位箱体震荡形态。盈利预期决定分化的方向,自下而上精选个股是主要策略。

行业板块来看,建议关注快递和白酒板块。电商快递是物流行业的投资主线,旺季提价加上成本优化,今年四季度旺季盈利弹性可期,建议关注大宗品供应链、跨境物流等。白酒板块,统计显示,中证白酒指数累计回撤已超40%,高端白酒如五粮液、洋河股份相比年初高点回撤超30%,贵州茅台也从2600跌倒1500,目前低位反弹近20%左右。四季度是白酒传统消费旺季,目前白酒库存已消化至低位,叠加超跌反弹,白酒板块可重点关注。

本期股评由财达证券股份有限公司卢文静(证券投资咨询业务分析师执业证书编号:S0400511020008)提供



理财吧

年薪30万元四口之家如何优化理财

刘先生自己经营一家公司,今年40岁,年薪税后30万元左右,太太全职在家照顾两个孩子。目前,刘先生家庭财产如下:住房两套,一套自住两居室,90平方米,市值230万元,有80万元房贷,月供8000元。另一套出租,大约70平方米,市值100万元,月租金2500元。目前,家庭现金存款约5万元。该家庭每月生活支出7000元左右。此外,刘先生为自己购买了一份重疾险。刘先生想解决的理财问题是,目前的家庭收入支出比是否合理?出租的房子要不要卖掉?应该如何规划来优化家庭的资产配置?此外,考虑明年买一辆15万元左右的车,如何计划一下?

针对刘先生家庭的情况,本期理财规划师综合分析后给出三个建议:

1.卖房+换房,固定资产占比60%为宜。

刘先生的家庭拥有两套房产,市值330万元,这两套房几乎是其家庭总资产的全部。这并不是一个很健康的资产情况,刘先生家庭现金储备不足,家里的两个小孩,未来会面临升学或者出国的问题,都需要用钱,房地产作为固定资产变现速度有限,极大程度限制流动性。刘先生家庭目前固定资产占比已经超过家庭总资产的90%,即意味着家庭资产的流动性很差,一般建议家庭固定资产的占比在60%左右。

两个孩子还没有上大学,以现在的情况来看,高等院校每年学费生活费近4万元左右,如果考虑出国留学,一年花费约30万元,按照刘先生家庭现在的收入结余,比较有压力。同时考虑到政府对于房地产市场的调控政策,未来房价很难再出现爆发性增长,将过多的资金放在固定资产上而舍弃流动性,也会限制家庭总资产的合理增长。所以建议刘先生可以

考虑将现在出租的房子卖掉,以增加资产的流动性。

另外,刘先生目前一家四口住着一套90平方米的房子,随着小孩年龄的增长,也会要求有自己独立的空间。所以刘先生的四口之家在条件允许的情况下,选择一套三居室自住是比较合适的。建议刘先生卖掉出租的房子,拿出部分资金,同时将现在自住的90平方米的房子卖掉,换购一套面积更大的房产改善一家人的住房条件。

2.增加配置保险,负债与保险规划要匹配。

一般来说,一个家庭的资产负债率在30%为宜。刘先生目前负债80万元,并且家庭生活条件富裕,并不存在太大问题。目前家庭中只有刘先生一人在工作,是整个家庭的收入来源,所以必须做适当的保险规划,以覆盖80万元负债带来的风险,一般应以重疾保险和定期寿险的规划为主。重疾保险方面,刘先生在公司买了一份商业保险,如果只是10万元、20万元,就要考虑再另外购入一份商业重疾保险。按照市面某保险公司的中级产品来计算保费,保额30万元,每月保费约1200元,另外可购入保额为30万元的定期寿险,相应保费会很便宜,不会为刘先生的家庭再增加支出压力。

3.分期购车减少支出压力。

现在包括汽车金融公司或者银行的信用卡中心,都会推出免息免手续费的购车方案。15万元这个价位的车型是现在市场上相对受欢迎的一个车型档次,金融购车方案会很多。刘先生在选好品牌后,可咨询4S店或银行信用卡中心,选择合适的免息购车方案,盘活资金,这样就不会在短期内有过高的支出压力。

栏目主持 刘文静

全省665亿元小微贷款延期 支持小微企业 金融机构很给力

本报讯(记者 刘文静)记者从人民银行石家庄中心支行获悉,各银行加大对民营小微等企业的支持力度,大幅增加小微企业信用贷、首贷、无还本续贷等,截至9月末,全省地方法人金融机构累计对665亿元普惠小微贷款实施了延期。

近年来,围绕民营小微企业金融服务的难点、堵点和痛点,人民银行石家庄中心支行强化定向支持。一方面,充分发挥再贷款再贴现的精准导向作用,引导金融机构加大对民营小微的金融支持力度。截至9月末,全省再贷款再贴现余额521亿元,同比增长37%。另一方面,鼓励地方法人金融机构对普惠小微贷款“应延尽延”,不断加大普惠小微信用贷款投放。截至9月末,全省地方法人金融机构累计对665亿元普惠小微贷款实施了延期;全省1-5级地方法人金融机构普惠小微信用贷款余额168亿元,是去年同期的5.5倍。

开展专项行动。针对银企信息不对称问题,开展“千银万企大走访行动”,研发推广应用“河北省融资对接监测分析系统”,形成了覆盖线上线下的银企对接样态。截至9月末,全省累计对接企业120余万家,已授信企业近6万家。针对小微企业首次贷款难的问题,开展“首贷培植行动”,探索建立线上、线下首贷中心,对小微企业首贷户进行精准挖掘、培育。截至9月末,全省新增首次授信户数18.3万户,其中新增普惠小微首次授信户数17.8万户。针对个体工商户贷款难的问题,开展“贷动小生意 服务大民生”专项行动,重点解决个体工商户“能不能贷、去哪儿贷、如何贷”的问题。截至9月末,全省个体工商户经营性贷款余额同比增长18.5%,增速高于全部贷款的6.1个百分点。