

保监会再念“电销”聚焦点

本报记者 王震 张世豪

影响个险业绩

恒安标准人寿个险专家刘革表示,尽管长期看《通知》有利于保险业塑造良好规范形象,但短期内将波及整个寿险业的个险渠道业绩。尤其对中小寿险公司而言,由于个人代理人比较少,对其个险保费收入会有较大的负面影响。

保监会之所以出台此项禁令,主要因为这种电话陌生拜访带来的扰民和销售误导现象屡屡出现。保监会表示,个人随机拨打陌生客户电话的电话约访销售行为存在诸多风险:一是容易产生销售误导,二是电话扰民。这种方式导致客户投诉明显增加,社会反应强烈,还影响了正常电话销售业务的良性发展,给行业造成不良影响。

记者了解到,受银保新政的冲击,一些中小寿险公司已经考虑进军电销等新型渠道来拓宽保费收入渠道。而此次保监会对电话营销和约访的进一步规范,使得险企不得不加快构建电销平台来化解监管压力。保监会对正规的电话销售持正面引导态度。保监会方面称,电话

保监会近日发布《关于进一步规范人身保险电话营销和电话约访行为的通知》,禁止保险公司、代理合作机构和个人随机拨打陌生用户电话推销,简称“电销”。

《通知》特别指出,禁止保险营销个人及其聘用人员随机拨打电话约访陌生客户,或者假借公司电话营销中心名义电话约访客户。《通知》是对电销实行牌照准入制度后又一次强调加强电销业务管理。这将对保险业带来什么影响?记者采访了郑州市的相关专家。

营销是一种公司行为,为保险公司提供了一种新的销售模式,拓宽了保险销售渠道。实践表明,开展电话营销的公司,若管理严格和操作规范,问题就少,反之问题就比较突出。《通知》是为了进一步促进电话营销业务规范有序发展。

“电话陌生拜访”难杜绝

据记者了解,电话陌生拜访现在仍然是保险营销新人的必修课,业务员特别是新业务员,通常在这方面还有明确的数量考核。许多现在极其成功的保险营销员,往往就是在锲而不舍的电话拜

访中,做到了第一单,并由此逐渐建立人脉关系。

长城保险河南分公司教育培训部高级讲师梁翠翠告诉记者,电话约访是保险营销员的个人销售行为,今后保险公司肯定不能从制度上再要求保险营销员每天必须进行电话陌生拜访。她认为,要想使业务员真正不再电话扰民,就得建立营销员信用体系,对有电话扰民投诉的营销员作诚信记录,才能有所约束。

记者了解到,电话约访销售的问题比较突出,原因之一是个别公司为提高业绩,对不正当的电话约访活动持默许甚至

支持态度。而电话约访人员使用的电话设备不具备按号管理和录音功能,难以监管。

合作式电话营销将退出

目前市场存在一种情况,即由保险公司委托其他机构开展电话营销业务,则常常被投诉有死缠烂打的现象,让人不胜其烦。比如许多市民都接到过以银联卡中心、信用卡中心、航空公司客户中心等名义打来的保险推销电话,他们声称是专为某类人群订制了某款保险产品等等,常常会不顾客户感受,喋喋不休。这种电话营销模式,往往是部分寿险公司借用第三方资源电话,通常也是合作方或者是另外委托的机构打出。业内人士告诉记者,以后这种电话营销模式就不能存在了。

保监会要求,人身险公司要选择专用号码作为电话营销号码,要求电话营销专用号码逐步实现全国使用一个号码。如果同一省、自治区、直辖市范围内多于一个号码的,在2010年年底要统一到一号码,2011年6月30日前实现全国统一号码。

行情速递

光大银行花园路支行盛大开业



本报讯(记者 张慧 通讯员 王振)12月8日,中国光大银行郑州花园路支行正式开业。光大银行郑州分行有关负责人表示,根据郑州市总体规划和北移东扩的城市发展战略,花园路作为郑州南北走向的一条重要交通要道,其地位优势显得愈发重要,辐射郑州北部,同时放眼全省,努力在中原崛起和河南经济的大发展中谋求又好又快的发展。

中国光大银行郑州花园路支行行长王秋实介绍,作为国内最早推出人民币理财产品的银行,光大银行连续多年保持理财市场领先地位,“阳光理财”因业绩表现突出连年获得“最佳个人理财品牌”、“最具投资价值的人民币理财产品”等称号;其中,享誉中原的光大银行“阳光理财”品牌早已成为众多投资者的理财首选。今后,光大银行花园路支行将继续凭借差异化的产品和优质的服务,不断创新的经营理念,为广大客户提供更多的金融服务选择。

中国银联与菲律宾BDO银行合作拓展银联卡业务

本报讯12月1日,中国银联与菲律宾第一大银行BDO银行在马拉拉举行仪式,宣布全面合作,发行银联信用卡,同时开通BDO银行旗下商户的银联卡受理业务,并约定1年内开通10000台POS机。

菲律宾银联卡受理业务2005年开通,目前银联卡已经可以在菲律宾超过八成的ATM及近万台POS机上使用。2009年12月以来,银联还与联盟银行、中华银行、中国银行等合作,在当地陆续发行了多款银联信用卡、借记卡产品,受到当地持卡人欢迎,银联卡正在成为菲律宾持卡人喜爱的支付工具。此次发行的银联信用卡,在菲律宾境内以比索账户结算,在菲律宾以外的银联全球网络使用通过美元账户结算,满足不同的用卡需求。(王震)

行业动态

本报讯日前,“雇主品牌与雇主社会责任研讨会”在北京会议中心举行。阳光保险集团股份有限公司荣获“2010中国最佳雇主企业”奖。

该奖项反映了2010年度中国人力资源领域专业人士和广大传媒对阳光保险的长远战略发展、管理层的优秀领导能力及企业人力资源管理、雇主品牌管理方面的高度评价。

据了解,在阳光保险的福利形式中,“休假类”除了按政策执行的带薪年假,还出现了别具特色的“父母生日祝寿假”,在生活类福利中也出现了在其他企业中少见的“员工

阳光保险荣获“最佳雇主企业”奖

父母赡养津贴”和“父母祝寿礼金”。

阳光保险集团人力资源负责人表示,员工是阳光保险最宝贵的财富,实实在在解决员工关心的问题是企业的责任。为此,阳光在成立之初就推出了“阳光关爱计划”,五年来致力于不断完善这一关爱计划。公司旗帜鲜明地提出了“共同成长”的企业使命和“诚信、关爱”的核心价值观,设计了一整套有关员工职业生涯发展和工作、生活关爱的实现系统,让各类员工在公司都有发展、提升的空间。别具一格的“贺寿金、祝寿假”、“领导与员工对话会”等,让公司的“关爱”计划有了实

在的载体。

又讯日前,21世纪亚洲金融年会保险高峰论坛暨亚洲保险业竞争力排名报告发布仪式在北京举办。阳光保险集团脱颖而出,荣获“2010年·最佳成长性保险公司”。阳光保险集团旗下的阳光产险在“亚洲非寿险公司100强”中位居第74位,在中国非寿险公司中跻身前10强。

亚洲保险业竞争力排名研究,由《21世纪经济报道》、21世纪研究院金融研究中心联合具有悠久学术传统和雄厚科研实力的美国加州大学合力打造,是国内权威的行业排名报告。

阳光保险成立于2005年,是国内7大保险集团之一。该公司成立两年多时间就成功打造起产、寿险公司比翼齐飞的集团化平台。5年来,该公司在“打造最具品质和实力的保险公司”的企业愿景指导下,实现了规模与效益、速度与价值的均衡发展,已累计承担社会风险19万亿元,累计支付各类赔款100亿元,累计为2500万个客户提供保险保障。今年以来,阳光保险集团旗下产、寿险公司发展势头良好,业务结构不断优化,公司价值不断提升,保费收入排名市场双双进入前8位,集团年度保费已突破230亿元。(张世豪)

背景

本着取之于社会,用之于社会的精神,广发银行与中国青少年发展基金会共同设立了广发希望慈善基金,旨在关注贫困家庭孩子的健康和教育,善款来源于广发卡持卡人的爱心捐赠。在众多持卡人的爱心帮助下,广发希望慈善基金相继开展了“援建抗震教室”、“圆梦行动”、“捐助小学生”、“修建希望小学”等多个慈善项目,援助对象包括广西德保、四川阿坝州、青海玉树、云南楚雄、广东等地2000余名贫困家庭的孩子。2010年10月底,广发希望慈善基金的志愿者们带着“四叶草”的美好祝福来到云南省楚雄自治州永仁县,给这里的孩子们送来了崭新的书包和学习用品,同时送去1000多万广发卡持卡人的祝福和关心。

11岁的孩子撑起半个家

——记外普拉小学学生李红平兄弟的故事

本报记者 张慧 通讯员 常显

云南楚雄彝族自治州永仁县宜就镇外普拉村,一个充满民族特色的小村落,村里90%的村民都是彝族。村子四面环山,房屋都依山而建。两条雪山积雪融化形成的溪流,交汇于山脚下,溪流一侧是一片贫瘠的农田。农田边上仅有一条可通往外界的崎岖山路,天气干燥时尘土飞扬,下雨时泥泞多坑。

从永仁县宜就镇到达外普拉村必须先开车,然后再经过半个多小时的山路才能到达。2010年10月底,广发希望慈善基金的志愿者们跋山涉水,一路颠簸,终于抵达“云南慈善行”活动的目的地——永仁县宜就镇外普拉村。

在这里,人们结识了这样一对小兄弟……

三百元钱和一本书

11岁的李红平在外普拉完小读五年级,8岁的弟弟李红能读二年级,他们的家就在外普拉村的山坡上。当志愿者们走进这个纯朴简陋的农家小院时,兄弟俩正在门前埋头看书。看到志愿者队伍的到来,哥哥李红平害羞地低下了头,默默地为大家摆凳子、倒水,忙个不停。弟弟李红能本来和哥哥一样不敢说话,可是没过多久,当志愿者叔叔拿出相机来给他玩的时候,他

立刻就流露出小男孩调皮的天性,不仅像模像样地摆弄起相机来,还对着志愿者们拍个不停。

与弟弟的活泼好动不同,作为哥哥的李红平,更加羞涩和腼腆,说话的时候始终低着头。但一聊起他的课余兴趣,李红平就变得话多起来。李红平所说的课余爱好就是看书,但令记者吃惊的是,他的课外书只有一本三年级同步作文,陪伴他一直读到五年级。这本已经翻得有些破旧的书,却被李红平视为珍宝。

眼泪,因为想起了妈妈

据学校老师讲述,李红平的妈妈因为忍受不了家境贫困而离家出走,兄弟俩很小就失去了母亲的呵护。身患小儿麻痹的父亲作为家里唯一的劳动力,终年耕种着6亩薄田,收入勉强糊口。有一段时间父亲外出打工,李红平兄弟俩只好跟年迈的奶奶相依为命。这样一个家庭,要支撑两个孩子读书上学,困难可想而知。

李红平从小就懂事地挑起照顾奶奶、爸爸和弟弟的责任。今年的暑假,李红平带着弟弟,主动给村子里较殷实的人家挖玉米赚钱。两个小男孩苦干了一个多月,

赚了300元。哥俩将这一笔小小的收入全都交给了爸爸贴补家用。在弟弟眼里,红平是可以依靠的兄长;在爸爸眼里,他是挑起这个家的一分子;然而,在志愿者的眼里,这个只有11岁的孩子所承担的,都过于沉重了。

望着这两个孩子,在场的所有人心里都有种说不出的酸楚。就在一个志愿者阿姨给李红平整理衣领,准备拍照的时候,李红平却突然低下头抽泣了起来。大人们以为是人多把孩子吓到了。许久,孩子才吞吞吐吐地说出原因,“阿姨像妈妈,我想妈妈!”。在场所有的人都沉默了,紧紧的、默默地搂住了李红平……

不怕冷,一颗炽热的孝心

当志愿者们走进兄弟俩的房间时,都震惊得愣住了。摆在眼前的是破旧不堪的床铺、冷硬的木板、单薄的棉被、残旧的枕头,刚刚平复的心情再次黯然。志愿者们强忍住眼泪,手脚麻利地把赠送给兄弟俩的新棉被和枕头在床上铺好。看着兄弟俩开心地抚摸柔软温暖的新棉被,每一个人的心都融化了。在即将来临的冬天,或许,李红平兄弟俩不用再挨冻了。

然而,在第二天志愿者回访的时候,发现兄弟俩把其中一床新棉被给了奶奶。兄弟俩都还穿着露脚趾的凉鞋,却像个大人似的说他们不怕冷,新棉被给奶奶盖。就是这样两个孩子,就是在他们看来最平常朴实的举动,却深深震撼着每一个人的心灵。

“希望”改变命运

从小红平的家里出来,每个人的内心久久不能平静。在大山深处还有很多像李红平一样的孩子,他们家境贫寒,却渴望知识,渴望知道外面的一切,而冷峻的现实却像那条崎岖不平的山路,阻挡了他们迈向大山外面的步伐。帮助他们健康成长不仅是广发希望慈善基金的责任,也是1000多万广发卡持卡人的心愿。广发慈善基金提倡的“关注贫困家庭孩子健康和教育”承诺还在继续延伸。相信不久的将来,在更多广发卡持卡人的支持下,会有更多的孩子获得帮助,他们的人生将为“四叶草”的爱所点亮。

【参考资料:广发希望慈善基金】

“广发希望慈善基金”由广东发展银行与中国青少年发展基金会携手成立,将长期关注贫困孩子的健康和教育。在此基础上,广

东发展银行发行第一张全国范围的慈善信用卡——“广发希望卡”,与广大的广发持卡人一起,共同募集资金,去资助需要帮助的孩子。“广发希望慈善基金”和“广发希望卡”是广东发展银行对慈善事业一种长期、坚定、执着的承诺!

“广发希望慈善基金”发起的首项行动是为汶川地震灾区的重建贡献一份力量。灾后重建需要长时间艰辛的努力,特别是灾区的孩子们所受到的心灵创伤,更需要长期精心的呵护。为此,“广发希望慈善基金”2008年成功招募1000名志愿者,对1000名灾区孩子长期展开“心灵关怀,陪伴成长”的一对一心理辅导工作。同时,广发希望慈善基金捐建了可容纳1000名孩子的组合教室,并资助100名四川受灾地区2008年考取大学的贫困孩子上大学。

2009年,“广发希望慈善基金”再次启动爱心捐赠项目,共资助150名贫困地区的大学生和700名贫困地区的小学生重返校园。

2010年,“广发希望慈善基金”继续帮助贫困家庭的孩子,先后捐助了青海玉树地区300名小学生,援建了广东省韶关市翁源县“广发井家希望小学”。本次“云南慈善行”计划新增捐助640名贫困家庭的孩子。

中国保险监督管理委员会河南监管局

关于《保险许可证》遗失作废的公告

第110号

以下《保险营销服务许可证》遗失,声明作废。

焦作中心支公司温县营销服务部

许可证流水号:(0059395)

业务范围:(对营销员开展培训及日常管理;收取营销员代收的保险费、投保单等单证;分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;接受客户咨询和投诉;经公司核保,营销服务部可以打印保单;经公司授权,营销服务部从事授权险种的查勘理赔)

机构编码:P10296WEN

成立日期:2007年12月04日

机构住所:焦作市温县黄河路157号

法定代表人或机构负责人:张八一

邮政编码:454750

联系电话:0391-3881289

发证日期:2007年12月10日

中国保险监督管理委员会河南监管局

关于《保险许可证》遗失作废的公告

第109号

以下《保险营销服务许可证》遗失,声明作废。

三门峡中心支公司灵宝营销服务部

许可证流水号:(0059030)

业务范围:(对营销员开展培训及日常管理;收取营销员代收的保险费、投保单等单证;分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;接受客户咨询和投诉;经保险公司核保,营销服务部可以打印保单;经保险公司授权,营销服务部从事授权险种的查勘理赔)

机构编码:P10296LBS

成立日期:2007年09月03日

机构住所:灵宝市黄河路中段77号

法定代表人或机构负责人:常建春

邮政编码:472500

联系电话:0398-8857161

发证日期:2007年09月05日