



B11

2011年9月2日 星期五
编辑/贺齐 图编/言琼
美编/陈懋 校对/汤吉

银保新政显威，险企突围

给客户最好的产品和呵护
——访平安人寿湖南分公司
总经理周爱工



在国内共设有35家分公司、2600多个营业网点，开通第一家全国集成呼叫中心95511，率先推出国内外急难援助服务，并凭借规范、完善、人性化的3A客户服务体系，多次蝉联“中国最佳CRM实施”优胜企业称号，这就是平安人寿。

成立于1994年的平安人寿湖南分公司，已成长为湖南第二大寿险公司。“我们要给客户最好的产品和呵护。”平安人寿湖南分公司总经理周爱工告诉本报记者，去年，湖南平安人寿个险营销累计完成保费20.86亿。

在周爱工看来，“没有创新就没有发展。”历经十余年发展，平安人寿业务规模和业务品质位居国内寿险公司前列，目前拥有超过45.3万人的寿险销售队伍。

在业务发展中，平安人寿建立后援、培训、IT支持平台，个险、团险、银行代理三大渠道系统和完整的产品体系满足客户个性化服务的需求。

周爱工说，保险的本质在于保障，而保障能否最终体现，关键又在于理赔服务的实现。“只有把‘客户至上，服务至上’的服务理念落实在客户的售前专业咨询和售后的高效优质服务上，才能真正实现让‘每一个家庭都拥有平安’的愿望。”

■记者 刘永涛 通讯员 龚妮娜 陈婧



银保新政显现威力，保险公司积极谋求对策。

2010年11月1日，银监会下发通知叫停银保驻点销售，并限定每个银行的保险销售网点只能代理不超过3家保险公司的产品（“1+3”模式）。

在如今银保渠道已经占据保险公司半壁江山，银行系保险公司发展加速的背景下，银监会这一规范银保市场的铁腕举动正在持续发威，保险业如何实现强势突围？

银保新政影响凸显

“今年银行保险的保费收入增速会明显下行，将由去年的40%下降至15%左右。”针对新规，多数投保人人士表示如此表示。

事实实验了这样的判断。保监会数据显示，上半年全国实现保费收入8056.6亿元，同比增长13%。其中，人身险利润总额345.1亿元，同比增长15.7%，远低于去年同期30%的增幅。

湖南某资深保险人士表示，今年上半年寿险业保费增长放缓，除了去年同期的高基数因素外，主要还在于

银保新政的影响。此外，在通胀环境下投资型寿险产品难与高收益的其他金融产品竞争，也是寿险保费收入增速低于去年同期的因素。

积极谋求应对之策

银保新政持续显威的当下，寿险公司纷纷进行业务转型，以求实现突围。记者采访获悉，省内多家险企除积极发展电销和网销新渠道外，对个险渠道更加重视，一些公司对代理人的考核标准有不同程度的提高，产品策略也向长期期缴产品转型，以此来抵消银保业务下滑的影响。

此外，随着银保营销员撤出银行网点，如何提高银行人员的销售技能和业务品质显得更加重要。保险公司要有整套的系统支持，以便让银行人员对复杂的保险产品可以迅速了解和掌握。

新华保险湖南分公司一位人士表示，保险业的产品结构转型，推动了各家寿险公司积极发展长期期缴型产品。随着长期期缴保费占比的

提升，尤其缴费期限的拉长，有望较好地避免寿险业保费收入的大起大落。

购买银保熟悉合同很关键

在银保渠道，曾有个别客户存款变保单的情况。“这种情况的产生是由于个别销售人员在销售银保产品的过程中解释不到位造成的，没有清晰地告诉客户购买的是保险而不是存款。”湖南某寿险公司银保部一位人士说。

银保产品与银行的理财产品的区别表现在期限、起点、缴费方式和犹豫期。银行理财产品期限较短，少则几天，多则一两年。银行理财产品起点一般为5万元，银保产品几千元即可购买。银行理财产品都是一次缴清，而银保产品有分期缴费的产品。

银行理财产品都没有“犹豫期”的规定，而银保产品一般会有十天的“犹豫期”，在此期间投保人可以申请解除合同，取回已缴纳的全额保费。另外，在签合同同时，银保产品合同上使用的是保险公司的公章。

■记者 刘永涛 实习生 潘海涛

锁住财富

湖南首份保险特辑

千万客户 万亿保障

平安人寿万能险 累计为1000多万客户

提供20000多亿的保障

平安智胜人生终身寿险（万能型）全面热销

保障全面 保额可调
利率保底 每月结算
领取免费 持交有奖

20000亿

中国平安—保险代言人 葛优

中国平安 PINGAN

保险·银行·投资

中国平安人寿保险

买保险，就是买平安