山东平安产险荣膺质量万里行A级最高评价

□记者 于传将 通讯员 彭馨

日前,中国质量万里行促进 会调查组赴平安产险山东分公 司济南经十路门店,对门店服务 举措、设施配备、环境卫生及柜 员服务质量等方面讲行明察暗 访。最终平安产险山东分公司凭 借优秀的服务品质及创新的服 务举措顺利通过检查,并荣获中 国质量万里行促进会颁发的"优 (A)"最高评价的优质服务证书。

平安产险山东分公司始终 将用户体验作为检验服务质量

的最终标准,打造客户最优体验 为追求目标。在全辖门店进行 "柜面标准化"的项目推广,从门 店布置、柜面摆放、柜员形象、规 范动作、服务礼仪以及作业时效 等方面进行督导验收,门店整体 环境整洁、舒适,服务设施齐全、 人性化,内设引导区、柜面区、自 助服务区、洽谈区、等候区等多 个功能区块,配置宝宝椅、多功 能充电器、老花镜、报刊架、茶 水、液晶电视等便民服务,实现 WIFI网络覆盖;为客户营造温馨 舒适、整洁宽敞的服务环境,倾

力打造"差异化服务最优体验" 门店服务体系,力争为每一位客 户提供安心、简单、温暖的最优 质服务

2017年作为平安服务年,平 安产险强势推出了"一键包办"和 '510城市现场极速查勘"两大理 赔爆款服务;并在山东分公司全 辖规划建设62家平安车主服务中 心,覆盖济南、泰安、枣庄等10个 地市:平安产险山东分公司还通 过好车主APP为客户提供高效便 捷的线上服务,包括线上保单批 改、查询服务,门店预约等多项服

务,并且不断开发完善车主生态 圈,实现在线非事故道路救援申 请、在线讳章杳询代办外理、线上 年审代办预约等服务

平安产险山东分公司表 示,将以此次检查为契机,把客 户体验作为经营的出发点和落 脚点,不断优化客户服务体验, 持续秉承"心"服务理念,不断 检视客户服务过程中的每个细 节,持续提升服务品质,为广大 客户提供更加专业、高效的服 务,赢得更多客户认可,树立优 秀服务品牌形象。

(\$) 近报帮你问

长期深受人民群众信赖的 大银行,可以堂而皇之地卖出 几十亿的"假理财"。在金融消 费日益普及的今天,我们身边 的金融已无处不在,和我们每 个人的生活息息相关。银行理 财、个人保险、证券投资等已成 为我们金融生活的一部分,朝 夕相伴

然而,随着金融产品越来越 花样繁多,风险也与之俱增。银 行信用卡乱收费、理财产品收益 缩水、存款变保险、贷款捆绑理 财产品、保险理赔难退保难、证 券投资陷阱,基金收益变脸等新 闻不时见诸报端,为我们的金融 牛活涂抹了一层阴影

如果您在金融消费过程中 遭遇讨上述类似问题,或者有 过其他被金融机构欺骗的经 历,欢迎来电来函,我们本着为 广大金融消费者服务的原则, 倾听事实,还原真相,为您的金 融消费保驾护航。

咨询电话:0531-85051548

QQ:3533263437

来函地址:济南市高新区舜华 路2000号山东广电网络集团11 楼䜣报融媒

"债券通"正式启动



7月3日."债券通"正式启 动。这是继"沪港通"、"深港通 之后,内地与香港资本市场之 间的又一盛事

"随着'沪港通'和'深港 通'的落实,内地与香港股票市 场的互联互通已基本实现,而 我国债券市场对外开放程度相 对较低,境外投资者持有债券 占内地债券市场总托管量比重 不足2%,'债券通'的推出有望 吸引更多的境外资金投资于内 地债券市场,被视为资本账户 开放的又一重要举动。"海通证 券姜超表示

据悉,"债券通"的制度设 计实现了以更低的制度成本, 更高的市场效率。"债券通"启 动后,境外投资者投资内地银 行间债券市场的模式将由此 前的"中介代理"升级为"一 接入"式,提高了参与便利性, 避免了诸多中间环节,显著降 低了境外投资者的交易成本. 从而更加便捷地参与内地债 券市场,提高入市效率、拓展 资金流入规模。

业内人士认为,"债券通" 启动后,将成为境外投资者投 资内地债券市场的首要渠道。 尽管短期来看,"债券通"对内 地债市的影响有限,但中长期 而言, 随着人民币加入SDR以 及未来人民币债券纳入国际债 券指数,人民币债券在国际市 场上的需求将会显著增加,未 来或可带来数千亿美元的新增 资金。数据显示,"债券通"首日 交易活跃,共有19家报价机构、 70家境外机构达成142笔、70.48 亿元交易。 于传将

山东农行7亿元"网捷贷" 逆袭互联网金融

□记者 于传将 诵讯员 朱沙

前几天,家住泗水县苗馆镇 的闫先生,高兴地向他的客户介 绍农行的"网捷贷":"这个贷款 直方便,我在家中轻松地就把10 万元贷款贷到手, 既少跑30里 路,节省了时间,还节省了一 笔利息。"记者从农行山东省分 行个人贷款业务部了解到,截至 6月14日,该行"网捷贷"余额已 经达到7.07亿元,较年初新增 7.01亿元

农行山东省分行相关负责 人介绍,"网捷贷"是农总行推出 的顺应互联网金融浪潮的"主 打"产品,也是抢抓线上金融市 场制高点的"拳头"产品。自去年 10月份开办以来,农行山东省分 行高度重视产品营销推广工作, 及时下发《作业指导书》,对营销 做了重点部署。

农行山东省分行以"网捷 贷"为抓手,在各层级牵头开展 公私联动营销,大力抢抓公积金 优质客户群体。农行山东省分行 制订联动营销方案,指导分支行 主动联合对公条线,对该行优质 行业单位客户进行重点联动营 销。通过共同走访营销单位财务



等关键部门和人员,宣讲"网捷 贷"等线上产品优势,通过开展 联谊沙龙、培训讲座等活动,整 体拓展单位员工。农行济南市中 支行与多所高校开展合作,邀请 学校教职工参加观影活动,利用 映前时间播放"网捷贷"等线上 产品宣传短片,成功批量营销、 导入客户信息2537人

汶上县做瓷砖生意的老高 直想买"迈腾"轿车,无奈前 几年刚为儿子买房做了按揭, 经营资金也没有"回笼",4S店 建议他做汽车分期,可分期手 续费较多。正当老高发愁的时 候,农行新推出"网捷贷"产品, 在了解到老高的情况后, 汶上 县农行个人贷款管理中心的客 户经理张伟找到了他。张伟告 诉他,"网捷贷"是农行的一款 个人线上信贷产品,向具备在 农行有个人房贷等条件的客户 发放,特别适合他这种情况,而 且方法简便,在线申请、在线签 约,随时随地就可以贷款,还可 以随时还款,无需担保、抵质 押,额度最高达30万元。老高当 即注册了网银,成功申请"网捷 贷"10万元的授信, 随即在4S店 购买了自己心仪的轿车

在聊城市,"网捷贷"更是受 到很多人的拥趸。"没想到这么简 单, 手机上点点划划几下子30万 元贷款就到手了,感谢农行帮我 解了燃眉之急。"这天上午,聊城 市东昌府区陆先牛如约来到农行 兴华支行营业部,在大堂经理的 热情帮助下通过超级柜台成功办 理了网银、掌上银行,然后在理财 经理谭广忠指导下发起了在线自 助贷款申请,短短不到3分钟的时 间,陆先生就收到了自己30万元 贷款的到账信息。此时,他紧绷着 的脸上露出了笑容。

来自烟台市的曲先生对"网 捷贷"称赞有加:"这款产品太好 了,借个款分分钟搞定,快速又方 "今年3月 便,真是帮了我的大忙。 份, 曲先生急需10万元消费资金, 却又"无有效的抵押物可提供" 虽然知道一般银行贷款手续过于 繁琐、时间拖延较长,但焦急的曲 先生还是抱着试试看的想法来到 农行烟台开发区支行。在银行工 作人员的指导下,仅仅1分多钟时 间,就通过网银当场贷出10万元 此后,曲先生把"网捷贷"产品推 荐给了许多朋友。

学生购买三年太平洋保险生病理赔难



近日,山东青岛市民管先生 向媒体投诉称,2014年至今连续 三年为儿子购买了太平洋保险的 "学平险",现在儿子生病住院要 报销,保险公司规拒绝理赔。而保 险公司则认为,管先生没有尽到 "最大诚信、如实告知"的义务,是 带病投保",所以才不予赔付。

"当初买保险的时候,我们 也不知道孩子患病,是后来查出 来的。"管先生告诉记者,学校收 保险费的时候,当时一家人都在 北京给儿子看病,老师也知道孩 子已经生病,但是保险公司还是 收了保费

"学校说是保险公司收的'学 平险',你说我们能不交嘛,连续 交了3年啦,我从来就没看见过保 险合同,也不知道保险条款,一直 都没人告诉我们这个情况不能 交。今年要求理赔,保险公司才说 无效,拒赔,收钱的时候怎么不 说?"管先生说,在"委托投保回执 单"上,谁替他们家签的字都不知 道,更不知道免赔的内容。

管先生所说的保险公司是 太平洋财产保险青岛分公司,记 者前往采访,该公司一位女性负

责人表示,"投保时,被保险人已 经生病住院了,是带病投保,违 背了保险的'最大诚信'和'如实 告知'原则。

该公司另一位负责人表示: "接到理赔投诉以后,我们都非 常重视,第一时间向青岛保监局 进行了汇报。保监局明确和我们 说,按照条款来说,拒赔是对的, 保监局同意我们拒赔。

随后,记者与青岛保监局取 得联系,该局一位负责人在向局 领导和相关办理人员充分核实 后表示:"我们局从来没人这么 说过,也不可能说'拒赔是对的, 保监局同意拒赔'这样的话。赔 与不赔,那是他们公司的具体商 业行为,他们可以商量,可以诉 讼。我们还要到太平洋保险公司 去调查,他们为什么要传达出这 种错误信息。

挂断电话不久,太平洋财产 保险青岛分公司一位负责人给 记者打来了电话,"昨天说这个 话的同志没有具体参与处理此 事,这个话是'他认为保监局会 这么表示',所以才说出来的。保 监局没有说过此话。

对干管先生提出的收保费 时为何没有拒保的问题,太平洋 财产保险青岛分公司的工作人 员表示:"我们没那么多人力,不 可能进行一对一的销售,一般是 给学校班主任培训,老师负责办 理如实告知这一套程序。

对于保险公司的上述答复 管先生并不认同:"学校老师是 在知道孩子生病情况下代表保 险公司完成的业务,就应该视为 我们已经如实告知了。我们交了 保费,保险就生效,保险公司就 应该理赔。' 中国商报