

车险统一手续费恐难落地

在保险行业,对改革创新有一种共识,那就是“一收就死,一放就乱”。车险市场就存在这样的现象。商业车险费率市场化改革之后,引入了更多定价因素,搞活了服务创新,然而也引来了更多销售返还乱象。为此,监管机构近期正在要求经营车险的公司将已有条款“回炉”再报送审批材料,被市场解读为统一手续费的前奏。不过,这也引发争议,有观点认为,统一的手续费不利于服务创新。



从两年前的试点到现在全面铺开,商业车险费率改给了险企更大的自主经营权,让市场更活跃,竞争也更加激烈,在各地出现了不同程度的价格战,高企的手续费让市场规模较小的险企不堪重负,大险企也不断通过返现、返券、返积分等变相支付更高的手续费。

银保监会日前在行业内下发《关于商业车险费率监管有关要求的通知》(以下简称《通知》)要求财险公司重新报送商业车险产品审批材料。其中,令市场最为关注的是,各财险公司将重新报送新车业务费率折扣系数的平均使用情况以及手续费的取值范围和使用规则。

根据《通知》,银保监会要求财险公司在报送各地区(不含广西、陕西、青海)商业车险费率方案时,应严格遵

循合理、公平、充足的原则,不得以任何形式开展不正当竞争。为了严防商车费改不正当竞争《通知》也要求:“各财产保险公司应报送新车业务费率折扣系数的平均使用情况以及手续费的取值范围和使用规则。其中,新车业务手续费的取值范围和使用规则也应单独列示。在通知下发之日起,各财险公司应按要求重新报送商业车险产品审批材料,原有商业车险产品最迟可销售至今年9月30日。”

据了解,手续费是指向保险中介机构和个人代理人支付的费用,包括

手续费、服务费、推广费、薪酬、绩效、奖金、佣金等。有业内人士指出:“车险费率改后,保险公司拥有了一定程度的自主定价权,但也出现了一些保险公司车险费率拟定不合规的现象。一些险企把赔付率下降带来的收益直接转化为定价费用去拼市场,这是有违原保监会改革初衷的,因为‘价格战’也不是改革想看到的。”

在此背景下,近期市场有消息传出:车险市场排名前四的财险公司人保财险、平安财险、太保财险以及国寿财险已经达成共识,并拟定方案,建议

行业统一车险手续费上限,并实施报行合一。”有人认为车险统一手续费将成定局,这样才能保护市场,不至于形成恶性竞争,同时也会给中小公司留下生存的空间。

不过,也有专家反对这一观点,保险公司更应该有自主定价的权利。国务院发展研究中心金融研究所保险研究室副主任朱俊生认为:“在费率市场化相对比较有限的情况下,手续费实则是另外一种形式的价格竞争。简单的统一手续费肯定是很困难的,因为之前行业也搞了多次行业自律,所谓的行业自律就是大家约定一个手续费,但过一段时间之后就不断有市场主体为了获得更多的业务,去突破约定的手续费限额。”

此前,有多地因为经营车险的公司统一车险手续费上限,在行业形成价格联盟,被指涉嫌价格垄断,有的地方协会和部分分公司还因此吃下罚单。

对于未来改革的方向,朱俊生表示:首先是定价的自主权以及费率的厘定还是要交给公司;其次监管部门要管的不是手续费,要管的是支付手续费的口径都要真实,不能搞虚假数据。”

北京商报记者 许晨辉/文 宋媛媛/制图

中国银行北京市分行完成北京关区首笔汇总征税担保数据电子传输业务

7月5日,中国银行北京市分行成功办理了北京关区首笔汇总征税担保数据电子传输业务,实现了与北京海关就汇总征税担保的实时、无纸化备案核验。

业务的顺利完成,标志着海关、人行与中国银行在合力提升担保效率、推进通关便利化方面取得了突破性进展。

汇总征税担保数据电子传输业务,依托汇总征税担保数据电子传输系统,可以实现担保备案、变更、撤销、担保额度扣减和返还等业务的电子化作业。

中国银行作为首家参与汇总征税担保数据电子传输业务的担保机构,主动担当,积极配合海关总署、人民银行进行相关系统建设工作,为进出口企业办理担保支付、实现便利通关提供解决方案。

此次业务的首发,实现了中国银行北京市分行与北京海关就汇总征税担保的实时、无纸化备案核验,进一步提升了企业担保支付通关效率,同时有效保证了国家税收管理政策的执行。

一直以来,中国银行北京市分行与北京海关在促进担保支付业务发展、提高通关效率方面长期保持着全面深入合作。截至2018年6月末,该行汇总征税担保余额逾90亿元;还积极响应海关全国通关一体化改革政策,有效助力企业通过担保支付实现便利通关。

继此次率先推出汇总征税担保数据电子传输业务后,中行北京分行将持续支持国家“单一窗口”建设及海关科技化改革,切实服务实体经济,为企业提供更便利、通关更快捷的金融服务,为推动国际贸易便利化、促进国家对外贸易稳定发展发挥更大作用。

农行北京北环西路支行:以真诚服务带动网点整体提升

中国农业银行北京北环西路支行本着“客户至上,始终如一”的原则,不断提高服务质量,克服地处居民区对公资源有限、门前修路半年多对业务发展造成不利影响等客观阻力,积极推进硬件环境改善、服务文化创建,被评选为2017年“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”。

群策群力 打造优质服务文化

“客户至上,始终如一”——这是位于北京经济技术开发区的农行北京北环西路支行的服务理念,在实际工作之中,网点员工更是以真诚对待每一位客户。

近年来,该网点曾连续获得总行青年文明号、分、支行先进集体、巾帼标兵岗、优秀职工之家创建奖、青年读书俱乐部创建奖等荣誉称号。而在2017年全年的网点千分考核中,一直位列开发区支行首位,全年保持900分以上。

农行北京北环西路支行之所以能够保持如此的成绩,来自于多个方面努力。

北环西路支行的员工在服务中制定了四个标准:仪容仪表端正、服务行为规范、服务态度热情、服务用语亲切。做到“来有迎、问有答、走有送、错有歉、赞有谢”。柜面服务中,强化“举手迎、笑相问、双手接、双手递、望相送”的服务流程。

为了迅速提高网点服务水平,北环西路支行还定期开展服务自查与“服务明星”评比活动。大堂经理负责看录像进行服务检查,记录存在问题;每周二晨会进行服务点评,公布服务评比结果,对于服务优秀的同事进行表扬,对获得“服务明星”的员工进行物质奖励。同时,对服务存在不足的员工进行服务导入,演练服务用语。通过长期开展服务自查与“服务明星”评比活动,该行网点员工的服务水平得到了提高与改善,获得客户的一致好评。

在参与五星网点争创后,北环西路支行高度重视,立即组织全员召开启动大会,全员参与其中,明确每位员工分工。网点主任王■立即联系装修公司,进行网点外部环境改造;大堂经理设计自助机具整合;客户经理监督服务,每日进行服务督导;一部分柜员负责电子档案整理,一部分柜员负责手语、小语种的学习。通过开会研讨、方案改进,不断吸取先进经验,对照标准查漏补缺等,北环西路支行顺利完成环境的改造,健全规范了整个服务体系。

攻坚克难 积极作为屡创佳绩

不仅在服务层面,在业务方面,农行北京北环西路支行也走在了北京市分行各网点的行列。

由于北环西路支行地处居民区,对公资源十分有限,加上2017年门前修路修了半年多,对业务发展造成了一定的不利影响,但北环全体员工积极作为,克服各种困难,取得了“对公营销季”第二名的好成绩,网点采取走出去的策略,积极拓新,对网点存款的提升起到了十分重要的作用。

如今,农行北京北环西路支行更是紧紧围绕上级行关于“服务质量提升年”、“人民满意银行建设年”的要求,以中银协“星级网点”创建标准为目标,制订了《北环西路支行文明规范服务工作制度》《投诉处理制度和流程》、《客户满意度调查机制》《柜面业务应急预案》等细则,让员工言行有标准、网点营业有流程、团队协作有制度,将细化服务具体到每一项工作、每一个流程、每一个细节、每一个员工,逐渐形成一套服务标准化管理模式。对于特殊情况,如客户意识不清,无法来网点办理业务,需要代理的情况,网点便会启动“特事特办机制”,安排大堂经理和工作人员上门核实,并在第一时间报告分管行长,及时为客户办理业务,解客户燃眉之急。