

养老金第三支柱崛起 金融业市场机遇向好

“个税递延商业养老保险政策试点是我国第三支柱建设的有益探索和突破，有效弥补了第三支柱长期以来缺乏税收优惠政策支持的缺憾。”近日，在福州举行的中国证券投资基金业协会“养老金与投资”论坛上，证监会副主席李超如是说。

今年5月起，我国在上海市、福建省和苏州工业园区启动个人税收递延型商业养老保险试点。作为我国养老保障体系的第三支柱，个人养老金如何服务改革大局？养老金资管主力由谁承担？个人与市场如何实现共赢？不少业界专家在此次论坛上进行了解读。

加快多层次养老保障体系建设正当时

当前，我国已初步形成国家基本养老、企业补充养老和个人补充养老相结合的三支柱养老保障体系，但发展不均衡问题仍然存在。

李超指出，目前我国养老金高度依赖国家基本养老保险，财政负担大，而企业年金覆盖人群仅有2331万人，个人补充养老发展也相对滞后。“建立政府、单位、个人责任共担的三支柱养老保障体系，是实现养老金可持续性的关键。”

农行兖州支行 狠抓安全保卫不松懈

今年以来，农行兖州支行认真落实安全保卫重点工作，细化安保措施落实，有效为业务发展提供坚实保障。

该行坚持从增强员工安全意识入手，结合“基础管理提升年”活动，强化规章制度执行教育和精细化管理文化培育，让制度意识内化于心，外化于行。同时，加强思想政治建设，开展廉政和警示教育，防范职务犯罪行为发生。坚持案防工作例会制度，查找案防工作中的薄弱环节，分析原因，吸取教训，提高员工执行规章制度的自觉性，着力增强一线员工的自我保护意识。坚持员工谈话和思想行为排查，掌握员工思想动态，稳定队伍，消除隐患。他们还针对日益增多的网络犯罪、ATM盗窃、通信诈骗等新形势、高科技金融侵害案件的出现，该行加强员工风险点教育，制定了各类案件防范预案，找准防范节点。

针对当前安全保卫工作压力的实际，该行强化监督检查，由安全保卫人员每周对营业网点执行安保制度情况、支行及营业网点硬件设施情况及监控、报警、防暴、消防等物防、技防情况进行全面检查排查，发现问题现场纠改，确保不出现安全隐患。

李见功

中国银行济宁分行 开展助农服务点巡检

为有效排除助农服务点风险隐患，近日，中国银行济宁分行营业部对任城区区长沟镇路庄村助农服务点开展专项巡检。

该行巡检人员现场向助农点管理员进行风险提示，并走访部分助农点客户，排查助农点管理员近期行为是否存在异常，是否存在利用返乡人员急于办理业务的心理“打白条、代开卡、代设置密码、代存款”等违规行为。

通过此次专项巡检，进一步提升了管理员的风险防范意识，排除了风险隐患，取得了良好的效果。

和传培

广发银行济宁分行 优化对公开户服务 全力提升客户体验

为进一步提高对公账户开户效率，不断提升客户体验，广发银行济宁分行积极落实“放管服”改革要求，优化企业开户流程，推出对公开户九大举措，并设立小微企业服务窗口，全力服务实体经济发展。

王亚楠

建行曲阜鲁城支行 贴心服务老年客户

5月10日，建行曲阜鲁城支行员工下班之际，两名中年男子搀扶着一位白发苍苍的老太太来到营业大厅咨询办理社保卡激活业务。

经了解，两名男子是老太太的儿子，常年在外地跑运输，搞经营，平时难得回家。老太太前期报销的一笔医疗费用已经发放至其本人社保卡，但该卡一直是初始密码状态。由于老人家年龄较高，听力、行动力和反应力都大幅下降，站立都较为困难，无法一人前来网点办理业务。兄弟俩好不容易挤出时间回到家中，搀扶着老母亲前来网点激活社保卡，无奈到达网点时早就过了营业点。得知这一情况后，为避免行动不便的老太太往来奔波，曲阜鲁城支行柜员主管重新开启智慧柜员机，耐心细致地与老人家进行沟通指导，最终顺利为客户成功激活社保卡。

贾存尚

“第一支柱基本养老保险制度解决的是养老保障有没有的问题，第二、第三支柱则需要着力解决好不好的问题。”人社部社会保险基金监管局局长唐霁松介绍，目前我国养老保障体系三大支柱占比依次约为78%、18%和4%，这离世界银行的建议标准仍有较大距离。

唐霁松认为，此次试点将有利于激发金融市场活力、促进企业年金和职业年金制度发展完善，并进一步提高参保者养老收入。“我国多层次养老保障体系建设进入了加速期。”

公募基金将扮演更加积极角色

今年3月，证监会发布《养老目标证券投资基金指引(试行)》，以支持公募基金行业服务个人投资者养老投资。在此次个税递延型商业养老保险试点中，公募基金也被业界视为未来个人养老账户投资的稳健选择。

李超介绍，目前全国16家公募基金管理公司受托管理基本养老金、社保基金、企业年金合计超过1.5万亿元，市场份额占比超过50%。以社保基金委托公募基金管理投资

为例，其2001年以来取得了年化8.4%的收益率。

李超指出，目前证监会已加强了相关制度供给，如2016年推出的基金中基金(FOF)、近期即将推出的养老目标基金，都将为不同投资者提供差异化选择。

因长期稳健的收益特点和相对严格的监管制度，公募基金也被不少业内人士认为是养老金投资的稳健选择。

汇添富基金董事长李文说，当前我国基本养老保险替代率仅有45%左右，远低于世界银行建议的70%以上标准。公募基金可以为个人养老金投资提供长期、稳健的较高收益，正符合当前市场需求。

南方基金总经理杨小松则认为，传统养老保险产品风险低，但也相应牺牲了收益率。相比之下，目标风险基金、目标日期基金等基金模式更为灵活，可以更好适应个人风险取向和投资时间选择。

科学投资有助于市场和个人“双赢”

“科学的个人养老金制度安排，有益于个人分享国民经济增长成果，同时促进经济高质

量可持续发展，最终实现国强民富。”李超说。

李超表示，一方面，个人养老金通过资产管理机构进行长期投资，能够有效缓解当前金融体系短期资金匹配长期资产所带来的流动性风险问题。另一方面，专业资管机构将个人养老金等长期资金有效配置到经济社会发展的重点领域，可以更好提升经济社会运行效率，也让发展的红利更好惠及社会大众。

“养老问题的核心就是金融问题。”兴业银行副行长陈锦光表示，成熟的养老金融体系不仅有助于增加国家的养老资产储备，也能够提升居民未来购买养老服务的支付能力。在未来，商业银行与基金、保险等金融机构应当更好地开展合作，共同完善制度设计与业务推广。

富国基金总经理陈戈则表示，当前基金、股票市场投资标的十分庞杂，市场收益情况差异巨大，而个人养老金投资往往讲究安全、稳健，更应注意规避“尾部风险”。他建议，养老金投资应避免由个人专业知识不足、投资策略不成熟产生的风险，宜更多借用专业机构代理服务，做出更为科学理性的投资选择。

黄鹏飞 刘慧



济宁农商银行开展员工服务及营销培训

为进一步规范员工服务礼仪，提升营销能力，近日，济宁农商银行合规管理部组织全行厅堂营销经理、大堂经理、营销经理召开工作会议，开展服务及营销工作培训。该行就服务礼仪、服务态度、履职能力进一步明确规范、提出要求，对营销意识和技巧进行详细讲解和分析。同时，该行业务发展部工作人员对智e购商城的性质和功能进行了深入讲解。

■王聪

工行开发区支行 实现使用便携式设备开立对公账户

近日，工行开发区支行营业室在全市率先成功实现使用便携智能设备开立对公结算账户，为下一步对公客户服务提供了“硬件”支持。

今年4月，该行接到市行确定其为“使用便携智能设备开立对公结算账户试点行”的通知以后，迅速成立试点团队，积极主动与市行相关部门对接，全力配合“便携

智能设备对公结算账户开立”的测试工作。市行、支行各条线间、部门间密切配合、加强联动，从便携智能设备的硬件安

装、参数配置、内管系统设置、业务流程等各个方面共同发力，顺利完成了设备对公模块的启用。该行营业室积极营销推介，成功邀约某对公客户体验该行便携智能设备，实现了全市首笔自助对公结算账户开

守望古槐 服务相伴

建行古槐路支行争创全国千佳服务示范网点工作纪实(之一)

“谢声”，照顾不周有“歉声”，顾客离行有“送声”。“五心服务”即舒心立等服务，爱心上门服务，细心告知服务，温心预约服务，贴心引导服务。在实际工作中，“五心服务”这样的事例并不少见，济宁附属医院某大夫因脑出血在医院重症监护室住院，其妻因看病需要提前支取大额定期存款，可是提取大额存款需要本人办理，当得知其丈夫此刻卧病在床，急需用钱时，古槐路支行立即派客户经理王莉莉随同一道上门办理业务，及时解决了客户的燃眉之急，客户颇为感动。据统计，2017年全年该网点上门服务50多次，为特殊人群上门服务达40余次。

树立品质标杆 提升服务质效

硬件上的完备和业务上的齐全固然重要，但真正赢得广大客户的心，则是该行员工不断创新服务形式，将细致服务与无私奉献应用于每日工作的点点滴滴。

手语服务，传递客户心声。为进一步帮助特殊人群体验便捷、优质的金融服务，古槐路支行开展了厅堂服务手语技能提升活动，提炼出了适用的“7+7服务”手语“七步曲”，“您好，请进；请问您办理什么业务？好的，请坐，请稍等；请输入密码；请核对，请签名；请问您还需要办理其他业务吗？再见，请慢走。”古槐行的手语七步曲，将无声的服务，传递到每一位客户心中。

无形服务，赢得客户芳心。建行济宁古槐路支行注重服务文化的建设，服务理念根植于每一位员工心中，把服务融入营销的全过程，以服务促进营销，营造一个服务文化浓厚。去年春节前夕，古槐路支行里的食堂师傅制作了水饺丸子，让员工们带回家过年。香味吸引了正在5号窗口办理对公业务的某单位会计，“哪里做的丸子，好香，我也想买点。”“您想要呀？我们行自己做的，我给您留一份，不要钱。”简单的一句话，营业室徐经理一边办理业务，一边把自己的那份水饺丸子送给了客户。不

久，徐经理营销了三户对公基本结算账户，介绍人就是这位免费吃水饺丸子的会计。古槐支行一份简单的水饺丸子赢得了客户的芳心，无形服务造就了“口碑”力量。

细节服务，客户宾至如归。“天下大事，必先做于细。”为客户提供细致化服务是银行的立行之本，也是古槐路支行的服务精髓。古槐路支行细节服务想客户之所想，为客户提供的细节服务还不仅展现在此款性服务上，在打造舒适的服务环境方面他们也下了一番工夫，整个营业大厅设置了9大功能分区，大到自助服务机具、柜面办公电子设备、自助充值缴费机、电子回单柜、叫号系统、监控系统等；小到老花眼镜、便民伞、饮水机等，古槐路支行无不精心规划，仔细推敲，通过颇具创意的细节为客户创造温馨、亲切的氛围，使客户感到宾至如归。

优化服务形式 争创千佳示范

为扎实推进创建工作，古槐路支行按照中国银行业协会“千佳”参选标准，一方面致力于美化“硬环境”，通过重新合理规划功能布局，完善特殊客户服务，为客户创造温馨舒适的营业环境；另一方面不断优化“软服务”，坚持“槐”文化的服务内涵，以服务标准化、规范化、精细化、个性化等为重点，开展各种形式的优质文明服务活动。通过“手握手”的承诺，心贴心的服务”、“五声三道”、“五心服务”等多个服务层面的对接，形成网点一体化、无障碍服务格局。

“千佳”是一种荣誉，更是一种目标，据了解，“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”活动每两年评选一次。全国20多家银行营业网点，全省建行系统7家网点正在争创战千佳服务示范单位，作为济宁分行唯一创建单位，建行古槐路支行全力提升金融服务品质，坚持务实的态度、创新的思维，努力建设一流的服务团队，培育一流的服务文化，打造一流的服务品牌，展示一流的行业形象，依托“槐”文化服务品牌，打造温馨、快乐、有爱、暖心的客户驿站。

济宁日报社
济宁市金融办

联合主办

中国人民保险 2018年客户节开幕

5月18日，PICC中国人民保险2018年客户节正式拉开帷幕，本年度客户节以“护航新时代、保障新生活”为主题，围绕扶贫惠农、公益助学、服务和回馈客户三大主题，开展“为爱品臻至，众保助惠农”、“凝聚助学情，共筑中国梦”、“心以人为本，情笃保民安”等一系列主题活动。

自2007年以来，PICC中国人民保险已经连续成功举办了一十一届客户节，今年是第十二届。本届客户节，PICC中国人民保险将坚持以服务经济社会大局为己任，聚焦三农、服务脱贫攻坚、民生保障改善、服务实体经济，融合线上线下活动，全力通过各方面来践行社会责任。王飞 王浩宇

投保235元获赠32万余元 华夏保险济宁中支快速赔付赢赞誉

近日，客户范先生的家属将一面绣写“华夏大爱，一诺千金”的锦旗送到华夏保险济宁中支工作人员手中，以感谢公司的快速理赔和真情服务。

据了解，范先生是一名普通的农民，平时在外务工，家里父母年事已高。2017年2月，范先生在朋友的介绍下为自己投保华夏康平意外伤害保险，保额30万元，同时附加华夏意外伤害医疗保险和附加华夏意外住院津贴医疗保险，年缴保费235元。原本只想为自己的生活增添一份保障，没想到投保一年后，不幸就突然降临。2018年2月17日，回家过春节的范先生突发意外事故，被紧急送往医院治疗，一个月后，经医治无效死亡。

范先生无儿无女，是家里的顶梁柱，他的意外离去对年迈的父母来说无疑是晴天霹雳，抢救和治疗所花的高昂费用更是让这个原本就贫困的农村家庭不堪重负。这时，范先生的家属突然想到范先生生前购买的保险，于是拨打电话进行报案。华夏保险济宁中支理赔人员在接到报案后，第一时间核实保单和客户出险情况后，并协助和指导家属准备理赔材料。4月27日，经华夏保险总公司审核确认后，正式将32.1万元的理赔款打入客户账户中。

记者 彭姝 通讯员 张臣良

太平洋寿险济宁中心支公司 2小时理赔重疾险30余万元

5月15日，太平洋寿险济宁中心支公司接到了来自曲阜高女士的报案电话，高女士的女儿在5月4日不幸被济宁市第一人民医院确诊为“双耳失聪”。所幸的是，高女士有较强的保险意识，在2016年7月21日为其女儿购买了太平洋寿险公司的《少儿超能宝两全保险》及《附加少儿超能宝重大疾病保险》，已缴纳2期保费，共缴费6120元。

接到报案后，太平洋寿险济宁中心支公司理赔调查员第一时间赶到医院了解相关情况，经调查核实属于保险责任。太平洋寿险济宁中心支公司工作人员于2018年5月15日上午9:46使用“太e赔”完成影像拍扫上传，11:45依据条款赔付重疾保险金306120元。30多万理赔款从申请到赔款到账仅用时2小时，为孩子后续康复治疗提供了经济保障，解决了高女士的燃眉之急。

孟维程 李国栋

平安人寿 登“年度影响力赔案”榜首

近日，第三届(2018)中国保险服务创新高峰论坛在北京举行，会上揭晓了由中国保险报举办的“2017中国保险年度影响力赔案”及“年度服务创新”榜单。平安人寿的《意外无情，平安暖心，创1.18亿元寿险赔付新纪录》案例，荣登“2017年中国保险(人身险)年度影响力赔案”榜首。

1.18亿元理赔案件回顾：寿险客户L女士，投保超越人生、平安福、长期意外等险种。该女士外出时遭遇意外不幸身故，经审核，符合保险责任，家属获赔意外身故保险金1.18亿元。意外来临，亿万理赔暖家人，平安人寿理赔服务为每一个客户撑起一把保护伞。

张凡腾

新华保险 发布“双十”举措

近日，新华保险相继发布“2018年度客户服务十大承诺”、“2017年十大理赔案例”。在完成两年转型、2018年进入发展期之后，新华保险发布“双十”举措，加速构建“快理赔、优服务”的服务品牌。

新华保险近两年相继推出了一系列创新项目，如全媒体服务云平台、理赔远程鉴定、新契约电子签名、智能核保、掌上新华移动支付和移动保全、3.0代客服务中心和自助服务终端、臻爱积分体系。2018年，新华保险在行业内首创理赔诚信账单，保险营销员第一次可以将过去一年的理赔数据、金额、速度等数据通过微信展示给客户，服务水平可量化、可对比，更加客观、透明。

王锐

太平人寿 快速赔付重疾险50万

4月18日，客户王女士拿着印有“太平优质服务 理赔心系客户”字样的锦旗，专程来到太平人寿滨州中心支公司柜面表示感谢。

王女士是一位3岁孩子的母亲，1月份，王女士的孩子在滨州医学院附院确诊患上“星形细胞瘤”，需要立即住院手术治疗，后转院至北京儿童医院。面对高昂的手术治疗费用，王女士一筹莫展之际，想起了自己两年前购买的一份太平人寿保单，随即联系太平人寿工作人员咨询理赔。

据悉，王女士2016年7月经朋友介绍，为孩子投保太平守护天使两全保险条款+太平附加守护天使重大疾病保险+太平守护天使两全保险条款，保额50万，年缴保费4595元。孩子出院后，太平人寿滨州中心支公司工作人员协助王女士及时提交理赔资料。隔日，王女士便收到了赔付50万元的理赔结案通知书。

赵坤 王丽娜