

“建设人民满意银行”系列报道

青岛工行为特殊群体客户提供优质金融服务

青岛财经日报/首页新闻记者 张吉鹏

近年来,中国工商银行青岛市分行(以下简称青岛工行)坚持以人民为中心,实现多层次关爱、落实“无障碍”服务,不断加强和改进对特殊群体客户的金融服务工作,在助残、适老、有温度服务户外工作人员等领域不断深耕,将人性化、个性化金融服务传递到社会的每一个角落,赢得客户普遍赞誉,充分彰显大行责任担当。

“工行驿站”筑起惠民共享温馨港湾

目之所及皆为心思,青岛工行聚焦“驿站+”场景建设,推进网点生态化转型,不断丰富网点服务内涵,拓展网点服务外延,全面打造有温度、有情怀的便民服务生态。“安得广厦千万间,大庇天下寒士俱欢颜”,这里是歇歇脚、充充电、避避雨的爱恋港湾,在这里,老幼妇孺、残障人士、户外工作者都可以找到幸福感和归属感。中高考期间,青岛工行在考点周边设置爱心助考点,为考生和家长、执勤人员免费提供口罩、矿泉水、药品、文具等助考便民服务,以良好精神风貌擦亮工行服务金字招牌。

春风化雨 零距离服务残疾客户

11月1日上午,青岛工行市北二支行营业部迎来了一位特殊的客户,该客户多年身患眼疾、腿脚不便,办理业务存在较大的心理压力。然而每次到网点办理业务,网点工作人员都热情接待,尽量缓解客户焦虑,给客户留下了深刻印象。

当天,客户的孩子从国外回来陪母亲一起到市北二支行营业部办理社保卡更换业务,网点照常为其安排绿色通道,客服经理仔细询问客户需求,短短二十分钟,顺利高效完成了业务办理。此时,在客户身后等待的女儿来到柜台前,紧紧握住现场授权人员的手表达感谢:“我在国外多年,母亲的银行业务一直是在馆陶路工商银行(市北二支行营业部)办理,母亲能得到这么好的照顾,享受优质的服务,感谢你们,我在国外很放心!”周围的客户也纷纷赞许,希望这位客户能代笔表扬工商银行市北二支行营业部的工作人员。

专注细节 用心用情打造适老化空间

尊老、敬老、爱老、助老是工商银行的优良传统,熟练掌握行动不便、孤老客户群体的业务办理流程,是青岛工行网点人员的服务基本功,包括使用轮椅接送,尽量放慢语速、提高音量、主动沟通,一对一服务、指导老年客户使用适老版手机银行等智能设备,尽量为老年客户提供便利,极大地提升了客户体验感和满意度。同时,一些地处老城区的营业网点,为了更好地服务周边老年客群,提供包括爱心座椅、爱心轮椅、老花镜、放大镜、血压仪等老年人专属服务设施,得到了老年客群的喜爱和好评。

“一支独放不是春,百花齐放春满园。”接下来,青岛工行将进一步拓展、完善适老、政务、幸福、普惠等特色化、差异化“工行驿站+”生态服务



中国工商银行青岛市分行内的便民服务区。

场景,并以此为依托,更进一步、更深一层地走进不同层面、不同类型的老百姓中间,开展消费者权益保护和金融知识宣教活动,宣传工行普惠产品,

助力实体经济发展,以实际行动践行金融为民、利民、惠民、便民的理念,深化“您身边的银行、可信赖的银行”的使命内涵。

境外机构10月净买入人民币债券超400亿元

9月份以来,境外机构持续增持人民币债券。央行上海总部最新发布的境外机构投资银行间债券市场简报显示,截至2023年10月末,境外机构持有银行间市场债券324万亿元,约占银行间债券市场总托管量的24%。这也意味着,10月份境外机构净买入人民币债券超400亿元,已连续2个月“加仓”中国债市。

相关数据显示,10月份,海外资本对人民币计价债券的买入规模达到422亿元,创下过去四个月以来新高。其中包括约123亿元的政府债券,以及逾290亿元的政策性银行债券。后者主要由中国国家开发银行、中国农业发展银行和中国进出口银行发行。

具体来看,渠道方面,10月份新增1家境外机构主体进入银行间债券市场。截至10月末,共有1110家境外机构主体入市。其中,541家通过直接投资渠道入市,814家通过“债券通”渠道入市(245家同时通过两个渠道入市)。券种方面,境外机构的主要托管券种为国债,托管量为208万亿元,占比64.2%;其次是政策性金融债,托管量为0.72万亿元,占比22.2%。

中央结算公司此前发布2023年10月银行间市场境外机构业务月报显示,截至10月末,境外机构在中央结算公司托管债券总量286万亿

元。其中,“全球通”渠道托管量为228万亿元,“债券通”渠道托管量为5856亿元,“全球通”渠道托管占比为79.54%。此外,10月份境外机构在中央结算公司交易结算总量为112万亿元。其中,“全球通”渠道现券交易结算量为3128亿元,回购交易结算量为1941亿元,共计5069亿元;“债券通”渠道现券交易结算量为6112亿元。

需要指出的是,虽然外资参与中国债券市场的“队伍”在壮大,但年初至今,受美联储加息、中美利差高企、投资者风险偏好降低等因素交织影响,境外机构持有人民币债券需求有所反复、整体走弱。数据显示,截至10月末,境外机构持有人民币债券规模较年初减少超千亿元。今年前10个月中,境外机构有5个月减持人民币债券,5个月增持人民币债券。

“左右外资买卖人民币债券行为的一大关键因素是美债收益率。今年以来,美债收益率持续攀高,带动中美利差出现倒挂且持续走阔。近期,10年期美债收益率更是刷新16年纪录,一度触及5%,影响着全球资金流动。”有债券市场人士表示。

不过,随着当前主要发达经济体货币政策紧缩接近终点,这一局面有望出现缓解。近期的跨境资金流动已经流露暖意。

“10月份以来,随着我国跨境资金流动中的季节性等短期影响因素减弱,跨境资金呈现净流入。”国家外汇管理局副局长、新闻发言人王春英日前就2023年第三季度外汇收支形势答记者问时表示,总的来看,当前我国外汇市场延续预期稳定、交易理性的基本格局。

“监管层不断倾听国际投资者声音,不断完善国内债券市场的基础设施,预计未来债券市场的对外开放将继续推进,国际债券投资者也将不断增加对境内人民币债券的配置。”中信证券首席经济学家明明此前表示,未来人民币债券为投资者提供了更加多样的投资选择,有助于分散化投资。今年以来,债券市场的预期发生切换,也为投资者提供了更多交易机会。长期来看,随着人民币国际化的推进和海外央行控制通胀的力度有所放缓,国际资金预计将呈现出净流入的特征。

“随着利率环境的转换以及中国对外政策的持续推进,外资参与投融资的水平在同步提升。下半年境外机构重新逐步增持境内人民币债券,这主要是因为美联储货币政策逐渐加息至顶点,美国债券收益率相对于中国债券收益率的利差将逐步缩小;其次,汇率端也将给投资人民币资产的投资者带来额外的收益。”上述债券市场人士表示。

据《经济参考报》

前三季度保险业赔付支出同比增20.1%

近日,国家金融监督管理总局披露的最新数据显示,2023年前三季度,保险业原保险保费收入(以下简称“保费”)为43万亿元,同比增长11%。与此形成鲜明对比的是,行业赔款与给付(以下简称“赔付”)支出达1.4万亿元,同比增长20.1%,同比增速创近五年新高。截至三季度末,赔付增速与保费增速间的差额已达到91个百分点。

行业赔付支出增速缘何大幅高于保费增速?

“差额”呈逐季递增趋势

从行业经营规律看,短期赔付支出增速高于保费增速较为常见,但如果赔付支出增速持续大幅高于保费增速,会给保险公司带来较大经营压力。

今年一季度、上半年、前三季度,保险业赔付支出的同比增速分别较保费同比增速高出0.1个百分点、5.3个百分点、9.1个百分点,呈现逐季度递增的趋势。

分不同类型的保险公司来看,前三季度,人身险公司保费同比增速为12.55%,赔付支出大幅增长至23.75%;财险公司保费同比增速为7.34%,赔付支出增速为17.28%。

就人身险公司而言,自4月份以来,人身险公司的赔付支出增速与保费增速的差额从4月份的高出21个百分点,增加到9月份的高出11.2个百分点。

谈及原因,首都经贸大学保险系原副主任、农村保险研究所副所长李文中分析称,人身险公司赔付支出增速高于保费增速的原因既有保险事故发生增加的因素,又有过去保费高速增长,险企拓展的保单如今面临到期给付的原因。

相较于人身险公司,财险公司的上述“差额”扩大趋势同样显著。数据显示,财险公司赔款支出同比增速与保费同比增速的差额从3月份的高出0.5个百分点,到9月份已高出9.9个百分点。

究其原因,李文中认为,财险公司赔款支出增速高于保费增速主要原因还是今年保险事故增加。一方面,今年车辆使用率上升,车险赔款增长,短期健康险和意外险赔款也可能增长。另一方面,今年部分地区的自然灾害也一定程度上推高财险公司农业保险、企财险、机动车保险在前三个季度的赔款。

赔付支出高速增长难持续

问及今年保险业赔付支出高速增长的态度是否会持续到明年,受访专家认为,由政策调整、偶发性自然灾害等短期因素造成的赔付增长不会持续到明年,但寿险保费收入大幅增长所带来的保险给付或将持续。

李文中认为,由于社会活动增加而导致赔付增加的情况估计不会再次推高赔付增速,但是由于当初寿险保费收入大幅增长所带来的如今保险给付大幅增长的情况恐怕将会继续存在。另外,对于财险业务的赔付情况还需要看明年的灾害事故发生情况。

从最近陆续披露的偿付能力报告来看,部分险企由于赔付增速高于保费增速,给经营带来压力。普华永道中国金融行业管理咨询合伙人周瑾分析称:“如果保险公司的保险准备金计提充分,这一情况应该不会对当期利润有重大影响,更多影响的是保险公司的现金流。”

对此,李文中说,对于赔付支出大幅增长的险企来说,首先要做好流动性风险评估与测试,适度提高资产的流动性。其次,要加强理赔管理,在做到应赔尽赔的基础上防范和打击保险欺诈。再次,努力做好保险销售,增加保费来源。

据《证券日报》

11月LPR按兵不动 未来仍有下调空间

11月20日,央行授权全国银行间同业拆借中心公布,最新一期贷款市场报价利率(LPR)为:1年期LPR为3.45%,5年期以上LPR为4.2%,两项利率均与上月持平。

LPR是由MLF操作利率和各商业银行在此基础上加点构成,本月MLF利率维持2.5%,这也意味着LPR参考基础未发生变化。东方金诚首席宏观分析师王青表示,11月两个期限品种的LPR报价不变,符合市场预期,主要原因是近期市场利率上行明显,银行净息差压力较大,报价行下调LPR报价加点的动力不足。

王青认为,近期经济运行势头回暖,但距离常态增长水平还有一段距离,今年底明年初宏观政策将保持稳增长取向。在加强信贷投放的同时,推动融资成本持续下降是一个重要发力点。另外,当前物价水平明显偏低,考虑价格因素后的企业实际融资成本偏高。因此判断,MLF操作利率还有小幅下调的空间。这样来看,短期内不能完全排除MLF利率下调带动LPR报价跟进调整的可能。

LPR连续3月末调整

11月LPR报价出炉,1年期和5年期以上LPR分别为3.45%、4.2%,均与上月持平。至此,LPR已连续3个月“按兵不动”。但今年以来,央行已经两次实施降准,累计下调存款准备金率0.5个百分点,1年期和5年期LPR年内分别下降20个基点、10个基点。

记者注意到,央行10月公布的金融统计数据显示,10月份同业拆借加权平均利率为1.92%,分别比上月和上年同期高0.05个和0.51个百分点。质押式回购加权平均利率为2.06%,分别比上月和上年同期高0.1个和0.6个百分点。

在王青看来,11月MLF操作利率不变,这意味着当月LPR报价的定价基础未发生变化。更重要的是,受近期市场利率上行明显等因素影响,报价行缺乏下调LPR报价加点的动力。他还指出:“刚刚公布的10月宏观数据显示,前期稳增长政策集中发力后,当前经济运行大体上延续了三季度以来的回升向好势头。这意味着下调LPR报价的迫切性也有所下降。”



光大银行金融市场部宏观研究员周茂华对记者表示,LPR不变原因有三:一是10月宏观经济数据,显示我国内需稳步修复,实体经济贷款和社融表现超预期,信贷平稳适度增长,反映贷款市场利率处于合理区间,短期LPR利率调降迫切性不高。

二是银行净息差压力。截至三季度末,国内银行净息差继续处于1.8%下方,部分银行净息差压力较大。从趋势看,短期银行净息差仍面临一定压力,一方面,国内继续引导银行金融机构进一步让利实体经济,另一方面,银行存款负债中,定存比例仍偏高一些。

三是政策红利仍有释放空间。此前出台一系列稳楼市政策措施,积极财政政策等政策红利仍有释放空间。

5年期LPR报价下调可能性较大

预测后续利率走势,周茂华指出:“本月LPR利率稳定,后续央行监管部门继续引导银行金融机构挖掘利率市场化改革红利,配合数量型工具,进一步降低实体经济薄弱环节、重点新兴领域的融资成本,带动实体经济融资成本稳中有降。”

“LPR利率仍有调降空间,但需要看接下来国内宏观经济、物价表现,MLF利率、实体经济融

资需求、银行净息差压力情况而定。从近几个月宏观经济数据与市场释放信号来看,国内经济呈现良好修复态势,政策需要兼顾内外均衡。”周茂华称。

王青称,LPR报价还有下调趋势,其中5年期LPR报价单独下调的可能性较大。他进一步解释称,近期经济运行势头回暖,但距离常态增长水平还有一段距离,今年底明年初宏观政策将保持稳增长取向。在加强信贷投放的同时,推动融资成本持续下降是一个重要发力点。另外,当前物价水平明显偏低,考虑价格因素后的企业实际融资成本偏高。因此判断,MLF操作利率还有小幅下调的空间。这样来看,短期内不能完全排除MLF利率下调带动LPR报价跟进调整的可能。

与此同时,王青称,更为重要的是,8月推出房地产金融“政策包”,近期楼市出现一些企稳迹象,但整体上仍处于筑底阶段,需要行业支持政策继续加码;为推动楼市企稳回暖,新发放居民房贷利率在9月降至4.02%、环比6月下行0.09个百分点的基础上,仍需进一步下调。因此判断,作为房贷利率的定价基准,未来5年期LPR报价还有0.3至0.4个百分点的下行空间,进而引导新发放居民房贷利率更大幅度下调。

供稿:《每日经济新闻》