

## 保监会公布今年保险公司服务评价结果

## 互联网保险投诉量增长迅猛

青年报记者 吴缙超

本报讯 为督促保险公司不断提升服务水平,围绕消费者反映最强烈的销售、理赔、咨询、维权等方面的突出问题,中国保监会近日公布了2017年保险公司服务评价结果。

## AAA级财产险公司空缺

根据《保险公司服务评价管理办法(试行)》,保险公司服务评价体系重点围绕消费者反映最强烈的销售、理赔、咨询、维权等方面的突出问题,结合行业实际,遵循“突出重点、先易后难、逐步完善”的原则,按财产保险和人身保险分别设定电话呼入人工接通率、理赔获赔率、投诉率等8类定量指标,并在此基础上对重要服务创新和重大负面事件分别进行加减分。据介绍,保险公司服务评价按照得分从高到低依次分为A、B、C、D四大类,具体包括AAA、AA、A、BBB、BB、B、CCC、CC、C、D共10级。

本次评价范围为截至2016年12月31日所有开业满3个会计年度的财产保险公司和人身保险公司,未将养老保险公司、农业保险公司、健康保险公司、政策性保险公司等保险公司纳入本次评价,评价内容为参评保险公司2016年度的服务情况。

评价结果显示,参评的59家人身保险公司中,获得A类评级的有11家,占比18.64%;B类35家,占比59.32%;C类12家,占比20.34%;D类1家,占比1.69%,其中AAA级空缺,太平洋人寿、

德华安顾人寿、新华人寿、平安人寿等4家获AA评级,新光海航人寿被评为D级,在此次评级中表现最差。

参评的58家财产险公司中,获得A类评级的有10家,占比17.24%;B类38家,占比65.52%;C类10家,占比17.24%,其中AAA级空缺,太平洋财险、平安财险、人保财险、安盛天平财险、锦泰财险等5家获AA评级。

## 省级机构将纳入评价范围

据悉,本次评价结果由中国保监会成立的包括保险监管部门、行业自律组织、高校专家、新闻媒体和保险消费者代表等组成的保险公司服务评价委员会审议确定。中国保监会特别强调,评价结果显示了基于目前指标体系的保险公司相对服务水平,并不代表其资信水平和风险状况。

中国保监会保险消费者权益保护局局长吕宙表示,服务评价指标体系重点围绕消费者反映最强烈的销售、理赔、咨询、维权等方面的突出问题设计,对于专注保险保障的公司,评价结果还是比较好的。对于有些风险管控不严的公司,因为带来的投诉相对也比较多,所以评价结果会受到一定影响。

吕宙还表示,今年中国保监会暂时先对保险公司总公司层级的服务进行评价,还未涉及到具体的省分机构,随着保险公司服务评价工作的逐步推进和完善,将逐步将省级机构纳入评价范围,但还需要进一步探索和研究。

## ■ 聚焦

## 煤炭长协价格谈判落定

## 明年煤炭市场均价或将下降

青年报见习记者 洪伟

本报讯 在供给侧改革政策的影响下,今年煤炭行业迎来了盈利高峰,可随之而来的是,火电企业迎来了全行业的业绩下滑。截至今年三季度末,五大发电集团的利润总额仅258亿元。而在2015年时,五大发电集团的利润则超过了1000亿元。上周,随着全国煤炭交易大会的结束,2018年煤电长协谈判也落下帷幕。煤电长协基准价与去年保持一致,而煤企长协销售比例较去年有所提高,这在一定程度上将进一步稳定煤价。业内认为,明年市场煤均价可能下降,长协占比的提高将收窄煤价跌幅预期,煤价将进一步回归合理区间。

## 煤炭火电企业利润跷跷板

煤炭与火电企业由于是产业链相关的上下游,而作为调节两大行业利润的关键点则是煤炭的价格。在过往的几年,由于煤炭过剩,煤炭企业面临大规模的亏损。而今年以来,煤炭与火电企业之间的业绩则颠倒了过来。就火电企业而言,申万宏源研报显示,年初以来煤价持续维持高位态势,火电行业盈利承压明显,前三季度火电行业营收同比增加14.4%,净利润同比下降59.4%。

中国华电集团公司陈宗法在分析“十三五”发电行业走势时称,发电行业又进入了低谷期,未来四年多时间里,大型发电集团的业绩走势依然不容乐观。据其观察,目前煤电行业约有三分之二陷入亏损,其中山西的亏损面已达88%。

反观煤炭行业,受益于煤炭供应偏紧所致的煤价上涨,今年前三季度,煤企利润普遍向好。据国家能源局数据显示,前三季度,煤炭采选业实现利润2262亿元,同比增长7.2倍。

## 煤炭长协价格谈判落定

煤炭长协价格谈判的落实可以缓解火电企业的经营状况,控制住经营成本。上周,随着全国煤炭交易大会的结束,2018年煤电长协谈判也落下帷幕。与此同时,发改委也再次强调,要通过煤电联营和兼并重组等长效机制来解决煤电顶牛

的矛盾。中银国际分析师唐倩认为,长协基准价维持不变将是对上下游都比较好的解决方案,一方面煤企有不错的盈利,一方面可以使下游得以生存,不至于被逼死。在国企为主导的行业格局和国家更严的监管要求下,煤炭企业对稳定的价格也有较好的诉求,预计会有较好的执行。

## 国家统计局发布工业企业财务数据

## 1-10月工业利润保持较快增长

青年报记者 吴缙超

本报讯 国家统计局昨天发布的工业企业财务数据显示,今年1-10月份规模以上工业企业利润同比增长23.3%,增速比1-9月份加快0.5个百分点。其中,10月份利润同比增长25.1%,增速虽比9月份减缓2.6个百分点,但仍是今年以来月度较高增速。

国家统计局工业司何平博士表示,工业企业利润保持较快增长的同时,企业效益也在持续改善。表现在企业成本费用持续下降和资金周转加快。

何平进一步解读认为,企业的杠杆率下降,经营风险持续降低,10月末,规模以上工业企业资产负债率为55.7%,同比降低0.5个百分点,其中,

国有控股企业资产负债率为60.9%,同比降低0.5个百分点,比9月末降低0.1个百分点。亏损企业减少,亏损额下降。1-10月份,规模以上工业企业中,亏损企业同比减少1.6%;亏损企业亏损总额同比下降18.1%。

从行业看,煤炭、钢铁、化工、石油等行业新增利润多,1-10月份,煤炭开采和洗选业、黑色金属冶炼和压延加工业、化学原料和化学制品制造业、石油和天然气开采业4个行业合计新增利润6034亿元,对全部规模以上工业企业利润增长的贡献率为51.2%。高技术制造业、工业战略性新兴产业保持较快增长,1-10月份,高技术制造业主营业务收入同比增长13.6%,增速比全部规模以上工业高1.2个百分点。

## 商业银行银行账簿

## 利率风险管理有望再迎新规

青年报记者 孙琪

本报讯 为推动商业银行提升银行账簿利率风险管理水平,弥补监管制度短板,时隔8年,银监会再次对《商业银行银行账簿利率风险管理指引》进行了全面修订,并于近日发布《商业银行银行账簿利率风险管理指引(修订征求意见稿)》。

银行账簿利率风险是银行面临的重要风险。据悉,为避免名称与银行开立的各类账户相混淆,此次《征求意见稿》将原“银行账户”表述调整为“银行账簿”。银行账簿记录的是商业银行未划入交易账簿的相

关表内外业务,范围与原《商业银行银行账户利率风险管理指引》和《商业银行资本管理办法(试行)》等规定中所述“银行账户”相同。《征求意见稿》内容包括总则、风险治理、风险计量和压力测试、计量系统与模型管理、计量结果应用和信息披露、监督检查、附则七个章节,以及名词解释、利率冲击情景设计要求、客户行为性期权风险考虑因素、模型管理要求、标准化计量框架、监管评估六个附件。

据悉,为给商业银行在制度和系统等方面留有准备时间,“指引”预计实施时间为2019年1月1日。

## ▲ 上海国际商品拍卖有限公司拍卖公告

受有关单位委托,本公司定于2017年12月8日13:30-14:30时在福州路108号举行物资密封竞价专场拍卖会,现将有关事项公告如下:  
一、拍卖标的:数控卧式车床两台,按现状合并拍卖【拍卖保证金30万元】  
二、拍卖方式:密封竞价拍卖方式  
三、咨询:公告之日起接受咨询(双休日除外);咨询电话:63392222转咨询台。网址: http://www.alltobid.com  
银行账号: 316081-00003046582 上海银行黄浦支行  
四、看样、竞买资格:参与竞拍的竞买人须具有再生资源回收经营备案登记证明资质或机械、机电设备销售资质的企业法人。所有意向竞买人自公告之日起至2017年11月30日16:00时前办理看样登记手续(未办理看样登记手续的不接受后期参与竞拍活动),办理看样登记手续时须提交竞买人有效营业执照、法人身份证、法人授权委托书、经办人身份证等证照原件(以便核对),同时提供上述证照的复印件并加盖公章。意向竞买人须凭看样通知书按规定时间方能参加看样。意向竞买人须于2017年12月5日16:00时前递交提货工作方案和竞拍承诺(包括但不限于安全劳动保护和措施、提货期限、安全责任承诺等),经比对递交文件初审通过后,进行综合评审,综合评审通过后凭竞拍通知书于2017年12月7日16:00时前办理竞拍登记手续,同时交付拍卖保证金。拍卖保证金交付只接收竞买人企业的银行票据或汇款,并应于2017年12月7日16:00时前到账。  
五、须知:1、本场拍卖会拍卖结果于2017年12月8日15:00告知竞买人是否成交。2、本场拍卖会未成交者的保证金将原路退还至竞买人企业的银行账户。3、拍卖成交,买受人须于拍卖成交之日起3个工作日内支付全额成交价款及拍卖佣金(原支付的拍卖保证金不充抵拍卖成交价款,转为提货安全拆运保证金)。 广告

## 上海国际商品拍卖有限公司 扬州市拍卖有限公司 联合拍卖公告

受有关权利人委托,扬州市拍卖有限公司与上海国际商品拍卖有限公司定于2017年12月6日13:30时在上海市黄浦区福州路108号举行房产联合拍卖会,现将有关事项公告如下:  
一、拍卖标的: 拍卖保证金100万元  
上海市浦东新区妙境路392-394号店铺(建筑面积362.42平方米)  
二、咨询电话:公告之日起接受咨询及看样事宜,咨询电话: 021-63392278万先生, 63392222转咨询台。网址: www.alltobid.com; 银行账号: 316081-00003046582 上海银行黄浦支行。  
三、须知: 竞买人须为与竞买标的相适应资质的企业法人或具有完全民事行为能力的自然人,提交相关文件和身份证明(企业须提供有效营业执照、法定代表人身份证、法定代表人资格证明、企业经办人身份证、法人授权委托书等相关文件的原件及复印件并加盖公章,个人提供有效的身份证件),于2017年12月5日16:00前至上海市福州路108号办理拍卖登记手续,并交付拍卖保证金(拍卖保证金只接受银行汇款,并须于2017年12月5日16:00前到账)。竞买人可现场出价竞拍外,也可进行网上同步竞拍。 广告

## 上海迈逊拍卖有限公司 “冬季帮困送温暖”慈善义拍公告

为让更多需要帮助的人得到关爱,2017年12月23日(周六)下午1:00在上海迈逊拍卖有限公司拍卖厅举行“冬季帮困送温暖”慈善义拍活动。  
拍卖标的:大众生活用品等350余件。  
预展时间:提前2天预展  
预展、拍卖地点:浦东新区五莲路1717号  
爱心热线电话:58822258许先生、58659246郭女士  
★拍卖所得买受人佣金全部捐赠给上海市浦东新区证大家园第二居民委员会,用于“冬季帮困送温暖”项目专用。  
★自公告日起接受社会各界爱心人士捐赠物品,同时欢迎您踊跃参加。  
竞买人须办理登记手续,交付保证金500元。  
义拍单位:上海迈逊拍卖有限公司  
协办单位:上海市浦东新区证大家园第二居民委员会 广告

## 上海天星拍卖有限公司 拍卖公告

上海天星拍卖有限公司将于2017年12月9日(星期六)上午10:00在上海市中山北路219号一楼大厅举办上海天星拍卖有限公司2017第四届民品拍卖会。  
拍卖时间:2017年12月9日上午10:00 拍卖标的:珠宝首饰、摆件等  
拍卖、预展地点:上海市中山北路219号一楼大厅  
预展日期:2017年12月4日—8日 10:00—17:30 联系电话:021-56386103 18621655047 联系人:李鹏  
注意事项:竞买人须在拍卖前提交有效证照办理竞买登记手续,并交付拍卖保证金人民币500元后方可参加竞买。以票据支付的保证金须于拍卖前到达本公司账户。  
公司地址:上海市中山北路219号一楼 广告

## 青年报拍卖公告代理电话: 021-65457515 13916569049