

第 8 章 网络证券与网络保险的应用



通过对本章内容的学习，要了解网络证券的一般内容，熟悉网上证券交易模式和网上证券交易程序；了解网络保险的一般内容，熟悉网络保险优势及其营销；了解网上财险产品服务和网上寿险产品服务。



学习目标

知识要点	能力要求	相关知识
网络证券与交易	(1) 理解网络证券的基本概念、特点和创新性 (2) 掌握网络证券的一般内容 (3) 熟悉网络证券交易程序	(1) 中国网络证券的特色 (2) 网络证券的营销管理
网络保险与应用	(1) 理解网络保险的基本概念、特点和创新性 (2) 掌握网络保险的一般内容 (3) 熟悉网络保险交易程序	(1) 网上直销保单业务 (2) 网上保险的商业模式

教学要求

1. 韩国大宇证券网上交易



引例

韩国大宇证券 1997 年开始网上交易，营业部从业人员在 4 年里减少了 70%，营业部经营面积减少 61%。大宇目前 80% 交易都来自于网上，因为网上交易手续费仅为传统方式的 1/5 至 1/3。根据韩国大宇证券数据仓库的统计数据，当一个传统股民转换到网上进行交易时，下单频度会增加 3 倍。境外市场曾经对我国网上交易客户的交易情况进行过调查，结果也发现：网上交易客户交易的频率远远高于传统交易客户，资金周转率平均高出传统交易客户 4 倍。然而，大宇的佣金收入并没有因为手续费率的降低而下降，仅用 3~4 年便完成了自身业务模式的改造和转型。同样，佣金自由化后，日本也出现了类似的增长情况。

2. 人保财险推出第二代 e 系列网上专用保险产品

中国人民财产保险股份有限公司在电子商务(www.e-picc.com.cn)开通两周年之际隆重推出了网上专用的第二代 e 系列保险产品，该产品也是目前国内唯一的网上自助式组合保险产品。

此次人保财险推出的第二代 e 系列自助式组合产品，包括“e-神州逍遥行”、“e-神州商务行”、“e-四海逍遥行”、“e-四海商务行”、“e-自驾逍遥行”5 个产品，保险责任包括境内(外)旅行意外伤害及医疗、家庭财产、境外救援等多项保障内容，为境内(外)旅游、商务



出行及自驾车出行人士提供了全方位的保障。

第二代 e 系列产品在设计上充分考虑了客户自主性,消费者可按照自己的实际需求对产品的各项保障内容和保障期限进行自助选择、组合,真正实现了“我的保险我组合”。同时,该产品还免费为客户提供了价值 2.5 万元的未成年人意外伤害保障和 1000 元旅行证件损失保障。另外客户现阶段购买该产品还能够参加“e-PICC 相伴生活每一天”网上有奖销售活动,有机会赢取高级数码相机等精美礼品。

e 系列网上专用产品是人保财险本着“以市场为导向,以客户为中心”的经营理念,利用自身的 product 优势、网络优势为客户设计和推出的新一代网上保险产品,实现了国内网上保险产品的一次创新。今后,人保财险还将推出更多更好的产品,以满足客户多样化的保险需求,为客户提供更多的方便和实惠。



章前导读

网络证券是指在互联网上进行各种证券发行与交易的服务活动的总称。目前国内外网络证券业务发展很快。在我国,网上证券交易经营有“华夏模式”、“赢时通模式”和“飞虎证券模式”。网络证券包括三大部分,即网上证券发行服务、网上证券交易服务和网上客户理财服务。网络证券的特征和影响,挑战了传统证券交易的主流地位,促使传统证券交易所和证券公司重新进行战略性定位和改革。

网络保险是指以信息技术为基础、以互联网为载体开展保险业务活动的总称。保险网站的建立,是网上保险应用的基础平台。国外网上保险发展很快,网上保险产品与服务进入到新阶段。在我国,网络保险市场正处于培育与发展的阶段,与国外网络保险业务发展存在一定差距。从保险公司经营的角度看,我国网络保险可以分为 3 种类型和 5 种不同模式。网络保险业务的优势在于自主性、高效性和虚拟性。网络保险营销的特点正是它适应市场需求和业务不断发展扩大的关键。

8.1 网络证券概述

网络证券是利用互联网进行的证券发行与交易的各种活动的总称,是网络金融的主要内容之一。网络证券交易应用,不同网站有不同的操作程序,其网上证券交易操作分为网上股票、网上基金和网上国债 3 个部分。

8.1.1 网络证券的一般内容

网络证券是以互联网为业务平台,运用信息技术对证券公司业务流程、证券发行与交易进行重组,为客户提供全方位证券投资服务的一种经营模式。

1. 网络证券涉及的概念

从信息技术应用的层面来看,网络证券包括三大部分:网上证券发行服务、网上证券交易服务和网上客户理财服务,其内容具体为网上路演、网上信息披露、网上证券咨询、





网上证券行情、网上证券交易、网上基金投资与网上理财等。与传统证券市场相比,网络证券更有效率和潜力,已成为证券市场信息化的主流。

网络证券在网络金融应用中一般涉及的对象包括下述内容。

1) 证券公司

证券公司指专门从事证券发行、承销、自营和经纪的金融机构,又称券商。它们是实现网上证券交易和网上证券发行的主导者和实施者。开展网络证券业务的核心要素,要求证券公司确保网上证券交易活动的安全性、稳定性和准确性;受客户欢迎的关键是给客户id提供丰富的网上证券信息、手续费减让和优质服务。

2) 客户和上市公司

客户和上市公司指证券市场上证券公司提供证券交易经纪或证券发行服务的对象,它们是网上证券交易、发行的主体,包括个人和企业客户(一般是指上市公司)。个人客户一般指股东或证券投资者。证券公司提供证券交易经纪服务,提供即时网上信息和降低交易费用,是吸引客户积极参与网络证券的关键。证券公司与上市公司的关系,在于利用证券公司网站开展网上证券发行和网上路演等,包括发布招股说明书、披露财务信息、传递重大信息等。

3) 网络产业服务商

网络产业服务商指专为网络证券提供网络空间和软硬件设备的公司。它们分为两大类:一类是网络服务提供商(ISP),它们向客户提供互联网接入服务,同时为证券公司的行情服务器提供场地和维护服务,证券公司选择 ISP 应考虑其现有的客户群和未来的发展前景;另一类是设备、软件供应和维护商。它们提供和维护有关的网络、服务器和客户终端,提供和维护网上交易的系统软件和应用软件。

4) 商业银行

商业银行指为证券市场上证券结算提供服务的商业银行。它们为个人和企业客户提供转账汇款、交易结算和网上支付,以及开户服务。选择银行应注重其客户群体、网点布局和业务电子化程度。

2. 国外网络证券发展概述

网络证券发展的历史很短,美国是最早开展网上交易的国家。20 世纪 90 年代,美国一些证券公司开始利用专用电脑网络下达证券交易指令。1995 年,互联网用户首次可以通过互联网完成交易委托。仅几年的时间,美国就已出现了数百家网上券商,一大部分的散户交易是通过互联网交易完成的。目前美国网络证券交易账户数目已超过 3000 万个,涉及资产近万亿美元。

3. 我国网络证券发展概述

我国最早的网上证券交易是闽发证券和中国华融信托投资公司于 1997 年推出的网上交易系统。其中,福建闽发证券深圳营业部在 4 个月内的网上交易开户数达到 1000 多,而中国华融信托投资公司湛江营业部 1998 年年末的网上交易开户数达到 7000 多,网上交易占该营业部交易的 20%。此后,君安证券、华泰证券、国通证券等公司相继推出网上交易。

我国网上证券发展很快,目前国内已有 200 多家证券公司以及经营机构开展了网上证券交易委托业务。其中,推广规模较大的有君安证券、银河证券、华夏证券、闽发证券、大鹏





证券和港澳信托等。上市公司、证券公司等利用信息网络技术,开展证券发行信息披露、发布招股说明书和配股说明书、上市公司财务信息、业绩推介、增发新股、基金发行等网上路演,提供网上证券发行服务。

应该说,到目前为止,我国网上证券交易的发展程度还是比较落后的。网上交易投资者占投资者总数的比例,远远低于美国的 60%和韩国的 64%(2005 年统计数据),这说明我国网上交易用户仍然有极大的增长空间。有关专家预计,随着投资者对网上交易方式的逐步接受,以及互联网用户的快速增长,2007 年我国股市的股指大幅上扬,国内网上交易开户数增长到数千万。

8.1.2 网上证券交易模式

目前,世界许多国家纷纷利用互联网开展证券业务,既形成了各国相对独立的网络证券交易系统,也初步形成了全世界不同形式的证券交易系统。在国外,独立电子交易系统和网络虚拟证券交易所是两类典型的证券交易系统;在我国,网上证券交易经营有“华夏模式”、“赢时通模式”和“飞虎证券模式”。

1. 国外网上证券交易系统

1) 独立电子交易系统

它有别于证券交易所和柜台市场的“另类交易系统”。根据美国证券投资委员会(SEC)的定义,独立电子交易系统是指除证券投资所或证券商协会以外,不经过 SEC 注册登记,却能自动集中、显示、撮合或交叉执行证券投资的电子系统。

证券投资者在独立电子交易系统内可自行报价、下单并执行交易。其中有些系统的结构与证券投资相同,但与传统的集中证券投资有所不同。1995 年 9 月在伦敦建立的 TDP 交易系统就属于此类型。据统计,独立电子交易系统交易额在美国纳斯达克市场上的份额已经达到了 22%。

2) 网络虚拟证券交易所

它是网络证券交易的一种形式。虚拟交易是指投资者不通过证券公司和证券交易所而直接在互联网上买卖股票,有点像模拟证券交易。网络虚拟证券交易所没有固定的场所,也没有营业机构,只有一些供投资者选择的互联网站或网上自动撮合系统。网络虚拟交易所交易很像是早期咖啡屋的证券投资,投资者和经纪商通过一对一、一对多或多对多的直面方式完成交易。

网络虚拟证券交易所有两种交易方式:一是公告牌的方式,即证券投资者在网络虚拟交易所或其他站点上挂出公告牌,显示出自己的买卖意向,这是较低层次的网络交易,类似于早期一对一或一对多的证券投资谈判。比如,美国某证券公司的网站已获得证券市场监管机构的许可,可以在网络上开办公告牌,为投资者提供互相交易的场所。二是提供自动撮合系统的方式,网络证券投资者可以直接把订单输入到网络虚拟交易所的撮合系统。

2. 我国网络证券的经营形式

国外网络证券交易服务的系统:一是传统证券经营机构在互联网上设立网站,提供网上证券服务;二是设立网络虚拟证券交易系统,如独立电子交易系统和网络虚拟证券交易所,





直接为客户提供服务。在我国,网络证券业务都采取第一种形式,许多规模大的证券公司在互联网上设立网站,为投资者、股东、上市公司提供证券发行和交易的业务及服务。由于资金和技术等原因,从合作伙伴的角度上看,我国证券公司网上证券交易的经营有3种方式。

1) 证券公司独立进行

证券公司自行开发或向软件供应商购置网上交易及后台控制软件,自行安装配置,自行宣传和开发网上客户。这种方法的好处是掌握网上交易的所有控制权,不足之处是投入使用的周期较长,行情信息更新较慢,开户网点少,必须单独宣传,难以利用其他资源的优势。

2) 证券公司和ISP合作

证券公司将行情服务器(由证券公司提供或租用ISP的)放在互联网主干机房或ISP的机房,保证行情和信息有足够高的传输速度,提高用户的访问速度。这种方式的优点是可借助网络产业服务接入商的主页,用户访问速度快,并具有宣传和推广优势。缺点是ISP可能会要价较高,证券公司的业务信息有被其截获的可能。

3) 证券公司和ISP及银行合作

证券公司与银行之间建立专线连接,并将转账服务器(或由银行自购)放在银行主机房,用于网上交易的查询、冻结,以及银行账户和保证金之间的即时划转。这种方式可充分利用银行的营业网点拓宽客户群,并给客户带来凭银行活期账户即可进行证券交易的便利。

由于资金和技术等原因,从证券公司经营的角度,我国证券公司开展网上证券交易的业务有3种模式。

(1)“华夏模式”。即传统证券公司通过建立自己的网站为所有的营业部客户提供网上下单通道,满足那些使用网上证券交易的用户的需要。华夏、银河、平安、国通、青海、中信、光大等各大证券公司,都纷纷出巨资创办起自己的网站,开展网上交易,在自己的网站上提供网上交易、股票行情、财经新闻、投资分析等网上证券交易服务。

(2)“赢时通模式”。该模式为有证券公司背景又具有财经网站背景的网络金融的经营模式。在我国,一些财经类网站本身不是证券公司,没有合法经营网上证券交易的资格,只有通过证券公司的营业部建立联系,为其提供网上交易的网页。如一些门户类网站,证券之星、和讯、盛润、道博资讯、康熙证券、赢时通、易富、乾通证券等。

(3)“飞虎证券模式”。该模式定位于“交易类证券网站”的网络证券服务商的经营模式,飞虎证券网是其代表。此网站给我国的网上证券交易业务形式引入一种不同于传统的财经资讯类网站的全新商业模式,可以称为在前两类商业模式中延伸出来的第三种模式。该模式使网上证券交易更加简单、快捷、安全、可靠。目前,该模式业已得到认同,青海证券、湘财证券等都不同程度地采用了此种经营方式。

3. 网上证券用户接入

目前,我国网上证券用户主要有6种上网方式:一是使用Modem或ISDN通过拨号接入高速互联网的上网方式;二是ADSL上网方式;三是利用数字传输通道和数字交叉复用节点组成的数字数据传输网的专线上网;四是无须布线,只需将无线网卡插入计算机,再安装其配备的软件,用户即可实现无线上网的方式;五是有线宽带,通过闭路电视线接入,是广播电视系统普遍采用的接入方式,也叫有线电视网络接入上网;六是FTTP,利用数字宽带技术,光纤直接到小区里,再通过双绞线到各个用户的小区宽带上网的方式。





4. 网上证券交易系统

传统证券综合业务系统是在业务变化不大的条件下,以证券营业部柜台交易系统为核心建立的,形成了“交易所+证券公司总部+证券公司营业部”的市场组织模式和信息系统体系。随着证券市场竞争日益加剧和网上证券交易的发展,证券公司需要重新找到自身的市场定位,确定新的商业模式,多层次、针对不同客户群体、提供多种综合服务的新型市场框架,要求支撑证券业务的基础信息系统,形成集中型的证券综合业务系统的应用模式和业务环境。具体包括以下几个方面。

1) 网络证券综合业务系统

整个系统由集中交易、业务管理系统、行情系统三大子系统及多个小系统构成。三大子系统都连接在相同的数据总线上,通过“订阅—发布”技术实现系统之间的数据交换,同时也实现数据推送服务。如行情系统将实时行情播报给交易系统,交易系统则将交易过程中的重大事件播报给业务管理系统。

2) 网络电子交易基础平台系统

该系统为大规模、大容量网络电子交易系统提供基础性平台,基于 Java 技术自主开发。基础平台通过网络集中监控和配置技术,可以将所有的服务器通过一台集中监控和配置服务器统一管理起来。系统管理员通过集中监控和配置服务器就可以监控所有服务器的运行状态,并进行配置修改、业务模块发布等操作,集中监控和配置服务器提供了信息自动报警、手机短信发送等功能。

3) 证券公司业务管理系统

该系统是一个集服务、信息、生产、营销、管理于一体的公司级的业务管理系统,包括综合理财、综合信息、网上交易、客户服务、产品研究、营销管理、决策支持、内部交流、知识库管理、风险管理及绩效考核等业务功能。综合业务管理系统是“大”客户的概念,包括公司客户、公司员工、兼职经纪人、管理机构等。综合业务管理系统是证券行业 CRM 与 ERP 系统的集合,其设计目标是实现管理自动化与科学化。

4) 多市场、多品种集中型交易系统

该系统是专门针对证券行业未来交易业务集中管理,以及多市场、多品种的交易趋势而设计的交易系统。由于各证券公司的证券交易业务规则是相同的,所以集中交易系统的设计重点在于提高系统的处理性能、安全可靠性和可扩展性。

5) 多市场、多品种行情发布系统

行情发布系统是证券传统业务和网络证券都不可缺少的重要部分。成功的行情发布系统应该能够通过多种手段,以方便用户使用为出发点,将行情信息高速、准确、稳定、可靠地传送给用户。针对未来投资者多市场、多品种组合投资的需要,开发最新的支持多市场、多品种行情的发布系统。

6) 证券客户服务中心系统

在证券公司成功应用客户服务中心系统基础上,通过进一步技术改造完成了 i-CCENTER 架构,并实现了 IVR、ACD 子系统及客户端、IVR 业务网关的原型,基本实现个性化与自动化的客户服务。

《网络证券应用示范系统》通过“采用先进的中间件技术、海量存储技术、数据仓库技





术、并行处理技术、网络通信技术、防火墙技术和异地备份技术等，结合多媒体技术、数据加密技术，以及身份认证技术”等，解决了证券信息系统网上网下交易发展中的技术难题。

8.1.3 网络证券的特征与影响

网络证券的发展前景，就在于自身的优势和特征，适应了社会信息化与互联网发展的需求。

1. 网络证券的特征

网络证券不同于传统证券的交易与服务，它的特征包括下述几点。

1) 信息充分流动，可以提高证券市场资源配置的效率

在市场经济运行中，每个竞争主体都会因信息不对称导致决策失误，从而失去发展的良机，并直接影响交易的数量和质量。证券交易中的信息不对称助长了证券交易中的投机成分，尽管有关法规业已出台，但仍然不能从根本上消除这一缺陷。开展证券网上交易，提供快速方便的信息服 务，能大大提高证券市场信息的流通速度，从而使证券投资者之间获得信息的时间差大为缩短，又可以有效地提高证券市场的定价功能和资源配置功能。

2) 网络证券市场的特性，可以促使证券投资者群体不断扩大

网上证券交易市场是无形的交易空间，它利用互联网冲破时空界限，将各地的投资者聚集在这个无形的市场中。通过互联网进行网上证券交易，不仅使那些有资金又有投资欲望，却无暇进行交易的投资者和机构进行投资成为可能，而且还可以吸引大量银行活期存款客户进行交易。网上证券交易的投资者也是上网爱好者，他们具备一定的计算机专业技术和网络技术知识，通过上网不断从网上获取投资信息，随时可介入网上交易市场，由此实现网民与股民的交叉和同步发展，从总体上扩大证券投资者的队伍。

3) 网络证券的优势，可以促进证券市场的有序竞争

网络证券的优势主要体现在以下 3 个方面。

(1) 对于证券公司而言，网络证券有助于其降低经营成本，扩展业务，开拓市场，扩大市场份额；有助于提高服务质量。网上证券委托交易的实时性和互动性，有利于证券公司为客户提供更加及时、个性和全面的服务，深化和加强券商的服务意识。

(2) 对于投资者而言，网络证券可以得到更加优质快速的证券行情信息和交易服务，可以减少因行情延迟、信息时差或交易不及时等引起的交易损失；可以突破地域限制，在任何一个能够上网的地方参与证券交易，给所有投资者一个公平的交易平台和较平等的信息咨询服 务。

(3) 对于证券交易所而言，可以通过互联网的应用提供政策信息咨询和服务，进行证券市场的管理。同时，支持和发展网络证券既有利于国内证券市场的发展和有序竞争，也有利于将来与国际证券交易市场的接轨。

4) 证券业务的重新整合，加剧了证券市场波动

网络证券的发展，往往会影响到各国证券市场的稳定。从美国的网络证券看，使用网络的投资者买卖次数较频繁，他们会紧跟共同基金的表现频频买入或赎回个别的基金。最近的研究显示，美国中小证券投资者的行为会加大市场变动幅度。牛市时，他们纷纷大举买入股票基金，从而进一步推高股价；熊市时，他们又匆匆卖出套现，从而进一步压低股价。证券





交易的频繁和换手率过高，会加剧投机因素扩大并带来证券市场的波动。

5) 网络证券的发展，推动了证券公司等中介机构的联合

有关专家估计，未来的世界资本市场，将可能会出现真正受全球欢迎的证券网站，迫使证券公司之间联系得更加紧密，共同合作以求发展。2003年亚洲5家重要的证券公司包括日本蓝泽证券株式会社、中国台湾群益证券股票有限公司、韩国远东证券有限公司和中国香港大福证券集团有限公司、中国香港口亚证券集团有限公司建立了伙伴联盟关系，成立了亚洲第一个跨国和地区界限的网络股票交易联网，参与的证券公司都将开发各自现有的网络交易系统给其他伙伴作为使用界面。投资者只需进入参与联盟的本地证券公司的网站，便可以自动享受其他几家证券商网站的服务，发出网络交易指令。

2. 网络证券的影响

1) 网络证券的产生与发展，挑战了传统证券交易的主流地位

一方面，网络交易的发展，特别是独立交易系统和网络虚拟证券交易所的诞生，对传统证券交易所的市场垄断地位提出了挑战。网络证券交易迅速扩大市场份额，给传统的证券交易所带来日益巨大的竞争压力。另一方面，证券交易所还在法律地位上受到独立证券投资系统的挑战。其未来对传统交易所提出的挑战也许是致命的，甚至可能会导致有形交易场所的逐步消亡。

2) 网络证券的发展，将促使传统证券交易所重新进行战略性定位和改革

网络证券及其交易的迅猛发展，可能会降低传统证券交易所作为交易场所而提供的增值价值，但对其他方面的作用还不能取而代之。网络证券的发展，可以促使传统的证券交易所改革交易模式，提升证券交易技术，转变监管理念，因而也有助于证券交易所不断创新。

8.2 网上证券交易

由于资金和技术等原因，我国证券公司网上证券交易的经营合作有3种方式：证券公司独立进行、证券公司和网络接入服务商合作、证券公司和网络接入服务商及银行合作。从证券公司经营的角度看，网上证券交易也有前面提到的3种模式，实际上，我国利用互联网技术开展网上证券交易服务的模式很多，网站类型也不相同，各有特色。

8.2.1 网上证券交易网站

从网站业务内容划分，可以将各类证券网站划分为金融证券综合类、证券公司类和证券信息服务类等，通过搜索引擎就可以找到相关网址。

(1) 金融证券综合类型的网站。我国金融证券综合类型部分网站，见表8-1。

表8-1 金融证券综合类型网站一览表

上海证券之星	盛润证券 2000	赢时通证券商务网	中国易富-证券网
和讯	财智网站	牛网	全景网络
巨灵信息网	中华网中国财经	金融街	财富(中国)





续表

上海证券之星	盛润证券 2000	赢时通证券商务网	中国易富-证券网
神光预测网	股易	21cn——财经股市	上海证券报
深圳热线财经股市	中国证券报	新浪财经纵横	中国财经信息网
股文观止	中国证券在线	证券天地	国信证券公司
中国华鼎财经网	中国上市公司资讯网	巨潮互联咨询网	巨丰金融网
中国风险投资网	中国保险信息网	中国上市公司资讯网	金新证券信息网

(2) 证券公司网站。我国主要证券公司网站，见表 8-2。

表 8-2 证券公司网站一览表

长江证券	光大证券	北京证券	申银万国
国泰君安	国信证券	平安证券	蔚深证券
广发证券	广东证券	大鹏证券	华夏证券
湖南证券	江南证券	西南证券	海通证券网
青海证券/数码证券网	华福证券网	中信证券网	闽发证券网
汕头证券	南方证券	三峡证券	湘财证券网
兴业证券	银河证券	辽宁证券	首创证券网

(3) 证券信息服务类网站。我国部分证券信息服务类网站，见表 8-3。

表 8-3 证券信息服务类网站一览表

中华网—股市评论	证券之星—新闻股评	万国测评	赢时通—股市纵横
神网—市场分析	和讯投资	新浪—股评天地	网易—股市纵横
中国金融在线	股易—分析研究	财经宽网—市场分析	亿唐个股点评
巨灵信息网—名家看盘	金融街—投资纵横	中国证券网—股评在线	新浪—谈股论金
和讯网—股市大家谈	钱龙资讯网—数据下载	零点工作室数据下载	证券天地数据下载
深圳证券交易所	中国证券报	上海证券报	证券时报
上海证券交易所	海融论坛	搜狐—股市分析	中公网—股市分析

8.2.2 网上证券交易程序

网上证券交易服务与传统的证券交易服务相比，其程序是一样的，都包括开户、委托、成交、交割等几个步骤，只不过实现交易的手段不同而已。原来需要投资者在交易所办理的手续，现在大部分或全部都可以通过证券公司的网站进行。网络证券交易包括登记开户、委托交易、交易撮合和清算交割 4 个步骤。

(1) 登记开户。目前，国外的证券商已经能够支持客户在互联网上开户，只要证券投资者将自己的计算机链接到券商的网站，即可直接在網上登记和开户。投资者将自己的社会保险号、信用卡号和授权等，通过电子邮件通知该公司，在家中即可加入证券交易者行列。





我国目前尚不能直接在互联网上直接开户,但可以在网上预约开设资金账户,然后由本人持资金账户卡、股东账户卡、身份证亲自到营业部柜台申请,填写《网上委托开户申请表》,并签署《网上委托业务协议书》、《风险揭示书》,办理个人数字(CA)证书,这样就完成了在网上开户。

(2) 委托交易。需开通网上证券交易的交易者首先要下载和安装网络证券交易系统软件,与证券公司签订网上证券委托交易合同。证券投资者在进行网络委托交易之前,首先必须安装网上证券交易系统。以中信建投证券交易系统为例,投资者登录中信建投证券网站(<http://www.csc108.com>)后,下载网上委托交易系统软件 cscjy.exe,然后按照提示即可完成安装。证券投资者进入网上委托交易系统,如需委托,单击“交易”指令,输入证书密码,即可连接主站。选择营业部,输入资金账号或股东账号,输入交易密码,投资者即可进行证券委托。

(3) 交易撮合。上海与深圳证券交易所均采用计算机撮合交易方式。在该方式下,交易所计算机主机与证券商的计算机联网,证券部本部及其分支营业机构通过终端机将买卖指令输入计算机。证券商经纪人在集中市场交易终端上,接到其营业处传来的买卖指令后,需确认无误,再输入交易所的计算机主机。买卖指令经交易所计算机主机接受后,按证券价格、时间排列,自开市开始时按“价格优先、时间优先”原则撮合成交。

(4) 清算交割。在证券买卖成交后,买方需支付一定的款项获得所购证券,卖方需支付一定的证券获得相应价款。清算是交割的基础和保证,交割是清算的后续与完成。清算交割主要在证券登记结算机构与证券经营机构进行,证券经营机构与投资者之间,往往只进行资金清算。证券登记结算机构与证券经营机构之间的清算交割通过计算机网络进行。各类证券按券种分别计算应收应付轧抵后的结果进行交割,价款则以统一的货币单位计算应收应付轧抵净额后交割。投资者的证券往往由证券经营机构集中保管,投资者的证券交割由证券经营机构自动划转。证券经营机构与投资者之间的资金清算,一般通过证券营业部的计算机系统或与该营业部联网的结算银行计算机中心进行处理。当客户证券卖出成交返回后,计算机系统即时将资金增加到用户的账户上。当客户证券买入成交后,则即时将所需资金从用户的账户中划去。

8.2.3 网上证券交易应用

我国网上证券交易应用,不同网站有不同的操作程序,现以国信证券的鑫网和中国工商银行的网站为例。

1. 国信证券网上证券交易

国信证券为我国大型综合类证券公司,是中国证券市场主承销商之一。它的网站名称为鑫网,主要业务和信息服务栏目有“网上营业厅、高速行情、开户与交易、会员专栏、市场咨询、金融顾问、产品中心、关于国信”等。在其首页内容中,包括滚动式的证券市场即时新闻、鑫网股评家的最新观点、证券市场操作技巧基本分析、每日必读的证券市场新闻和网上投资报告会的主题调查。

国信证券的网上交易内容占有很大比例。进入网上营业厅,从“网上交易演示”路径入手,可以看到证券公司提供两大服务:一是提供实时交易委托、查询和开放式基金交易服务;





二是提供手机短信服务、个股资料、国信鑫网服务等。从“网上预约开户”路径，用户可以预约开立股东代码卡和开设资金账户。随后，资金存取、交易账户设置、交易与行情、办理增值业务、修改资料等服务项目也按照规范可以进行操作。在网上营业厅，可以找到国信证券遍布全国的营业网点及“银证通”开户的网点。从“网上交易软件下载”路径，用户可以下载最新版本的网上交易软件——“国信通达信网上交易软件(最新版本)”，并进行安装。在相关业务程序全部完成后，从“网上下单”路径，用户可以进行网上证券交易。在用户登录栏目中，用户输入投资者的账号代码、交易密码及附加码，进入网上交易操作程序，根据需要进行股票或基金的交易买卖。

2. 中国工商银行网上证券交易

中国工商银行网站是以银行业务为主要内容，兼有网上证券、网上保险、网上商城等业务的专业性金融网站，网上银行业务栏目有个人金融服务、企业金融服务、电子银行服务、银行卡服务和金融信息等；网上金融业务栏目有网上银行、网上汇市、网上证券、网上保险和网上商城等。从网上证券的路径看，该网站提供证券信息、业务介绍、主要功能等金融服务，为用户提供全面的证券信息和便捷的交易平台。

网上证券业务的具体操作程序分为申请和操作两大部分。

1) 网上证券业务申请

网上证券业务申请必须到证券公司开通网上交易，同时在用户的计算机里安装交易软件，再连上互联网后，方可开始进行交易。在交易前，对申请过程要有充分的了解。网上证券业务申请包括以下的业务。

(1) 银证通。此功能即为拥有银行和证券公司账户的投资者提供证券交易开户服务。互联网用户需要通过“金融@家”进行网上证券交易，可以到当地工商银行营业网点办理开通银证通功能，并注册为工商银行“金融@家”客户，才能在网上银行进行股票买卖业务。

(2) 银证转账。此功能即为拥有银行和证券公司账户的投资者提供证券交易中资金流动服务。互联网用户使用银证转账功能也必须在柜台开通银证转账功能，并注册为工商银行“金融@家”用户。目前银证转账只支持证券市场中的 A 股交易。

(3) 网上基金。此功能即为基金投资者提供网上交易服务。互联网用户在工商银行“金融@家”办理基金业务前，需在工商银行开立灵通卡和理财金卡，在柜台完成基金账户开户、基金交易账户开户、TA 基金账号登记等相关手续，并通过营业网点注册或在网上自助注册为“金融@家”用户。

(4) 网上国债。此功能即为国债投资者提供网上交易服务。互联网用户通过“金融@家”进行国债买卖，需在银行营业网点开立二级债券托管账户，指定一个本人的活期存折户作为国债买卖的资金账户，并将该债券托管账户挂到灵通卡或理财金卡上，同时注册成为“金融@家”的用户。

2) 银证通业务操作程序

工商银行网上证券交易操作分为网上股票、网上基金和网上国债 3 个部分，网上股票分为银证通和银证转账。

(1) 银证通操作程序。客户要进行银证通交易，必须首先凭股东代码和密码登录银证通功能模块，才能选择相关的交易功能。选择进行交易的市场，如深 A、深 B、沪 A、沪 B，用





户选择后,所进行的交易均是该市场交易,客户可随时重新选择市场。买入委托申报,客户可直接买入股票、认购配股、申购新股。卖出委托申报,客户进行指定委托价格进行股票卖出委托申报。委托撤单,客户可撤销当日已委托成功但尚未成交的委托合同。

(2) 银证转账业务操作程序。在网上证券交易中,客户必须开通银证转账功能,并注册为工商银行网上银行的客户。该功能的服务时间与证券公司的营业时间保持一致。服务内容包括资金账户向保证金账户转账,如客户通过网上银行将银行账户中的资金转入其指定的证券公司的资金保证金账户的处理。保证金账户向资金账户转账,如客户通过网上银行将其指定的证券公司保证金账户中的资金转入银行资金账户的处理。

3) 网上基金业务操作程序

网上基金业务操作程序,分为两大部分:一是网上基金认购流程,二是网上基金申购流程。

(1) 网上基金认购流程包括初始认购金额应为个人最低认购金额的整数倍。追加认购金额应为追加认购基数的整数倍,大于最小追加认购金额;认购金额要大于0,并且必须大于对公最低认购金额,小于对公最高认购金额;不同的基金有不同的认购金额要求,如果输入的金额不符合认购该基金的金额规定,将提示错误的具体信息,用户需重新填写。基金发行期间,只有认购业务;已认购的基金单位在发行期间不得卖出;网上进行基金认购,交易的确认需要到基金发行期结束时,因此当日认购确认无法查询到有关信息,只能查询当日交易明细。

(2) 网上基金申购流程包括基金申购限于基金存续期间。基金申购时,申购价格未知,申购以金额为单位;基金申购金额应该是最低申购金额的整数倍;在网上进行基金申购,交易的确认至少需要一日,因此当日申购确认无法查询到有关信息,只能查询当日交易明细。

4) 网上国债业务操作程序

目前,个人网上国债买卖仅限于记账式国债买卖;申购债券总面值(元)必须是100的整数倍;债券的申购交易需在指定交易日(一般为每周的周一至周五)的指定交易时间(一般为上午9:00~11:30,下午13:00~15:00)。

国债申购交易的流程为,登录工商银行网上个人银行,进入网上国债业务,填写申购交易时间,选择债券代码和债券卡号,返回债券代码、名称、发行价、面值和年利率,买入债券总面值,确认交易,国债交易成功。

国债二次买卖交易流程为,登录网上个人银行,进入网上国债业务,填写二次买入或卖出交易时间,返回债券名称、发行价、面值、年利率、净价和全价,买入债券总面值,确认交易,国债二次交易成功。

5) 网上期货业务操作程序

(1) 开户。开户时要进行客户类型的选择,如自然人客户或法人客户。之后要选择开户时间和地点,也就选择某地的某期货公司。签署合同后由该期货经纪公司提供两份空白的《开户合同》,请仔细阅读,无异议后在《开户合同》上签字,并连同开户人、指令下达人及资金调拨人的身份证复印件一同带到期货公司。核实无误后,期货公司盖章并把其中的一份《开户合同》给客户,同时向交易所申请编码。

(2) 开户金额。开户金额不能低于5万元。

(3) 开户所需提供资料。如果是个人,客户本人的身份证复印件、指定下单人的身份证复





印件、资金调拨人的身份证复印件。如果是法人,则需提供营业执照复印件、税务登记证复印件、法定代表人授权文件、法定代表人身份证复印件、指定下单人的身份证复印件、资金调拨人的身份证复印件,开户后,客户获得在期货公司的资金账户。

(4) 入金。入金可通过银期转账系统。若该期货公司的合作伙伴是中国工商银行,必须办理工行的牡丹灵通卡后,方可进行转账。通过银行划转到期货公司账户,资金到位后视做入金成功。

(5) 申请编码。客户获得在期货公司的资金账户后,由期货公司为客户办理在各个交易所的交易编码,编码获得批复后即可进行交易。

(6) 交易。期货公司全面开通电子化交易,客户入金后,公司将同时请客户签收网上交易登录密码,客户签收后,在第一时间按照初始密码登录系统并更改密码,所有委托均可以通过计算机直接进入交易所场内。

网上客户通过互联网,使用期货公司提供的专用交易软件收看、分析行情、自助委托网上交易,客户在网络出现问题时,可通过期货公司工作人员为客户电话委托下单,报上客户的交易账号和交易编码进行电话下单。若期货公司的通信出现故障时,系统会自动转为人工委托下单,客户仍可通过网上自助交易,但下单与回报速度会降低(建议网络出现问题是暂时不要操作,待系统正常后操作)。具体步骤如下。

① 登录下单系统。登录期货公司的网上交易系统并填写登录信息。客户登录成功后,根据公司的设置,客户需要对系统弹出的账单内容进行确认。

② 进入行情看盘系统(免费)。自选合约可以进行分组设置,这里同时可以单击标签页,进行各个页面之间的切换,根据自选合约组名显示指定的自选合约页。

③ 进入委托(下单输入区)。此时,会出现如下的界面说明。

合约:同时支持键盘输入、鼠标选择、快捷键输入,在信息提示栏提供快捷键提示。

交易编码:输入合约之后,自动显示该客户对应此交易所的交易编码;如果有多个交易编码,默认显示最后一个。

买卖:支持快捷键输入,在信息提示栏提供快捷键提示。

开平:支持快捷键输入,在信息提示栏提供快捷键提示。

手数:支持合约参数的默认下单手数;如果设置了默认手数,输入的时候自动带入下单手数。

价格:根据合约买卖方向,自动显示合约价格,如果设置委托参数,则根据设置的默认价格类型显示对应的价格(最新价、买入价、卖出价或指定价)。

下单:单击此按钮,发出普通委托单。

预埋:单击此按钮,预埋委托单。

取消:单击此按钮,可以清空已经输入的委托信息。

委托方式:系统提供了多种委托信息的输入方式,可以手工输入,也可以从行情带入部分信息;同时支持键盘和鼠标操作。

④ 查询(查询区)。查询有“查委托”,“查资金”,“查成交”,“查预埋”,“查合约”,“查持仓”6种,都是分页显示,用鼠标单击标签页(标签页显示的数字)可以进行各个页面之间的切换,单击“查询”按钮,查询相应内容。查询的结果可以按“全部”,“可撤”,“不可撤”对结果集进行分类。





⑤ 出入金。选择菜单栏“查询”→“出入金”，可以查询一段时间内的出金、入金或全部，查询条件包括：开始日期、结束日期、出入金类型。

⑥ 结算。期货公司的电子化系统进行实时动态结算，客户于交易中即可查阅账户上的情况。每日闭市后，由期货公司结算部进行盘终结算，客户可以选择书面、传真、电子邮件、网上查询等方式收看结算结果。

⑦ 撤户。客户在办理完我期货公司规定的撤户手续后，双方签署终止协议结束代理关系(指客户与期货公司)。

⑧ 出金。客户出金，可以通过银期转账系统，将资金转入您的牡丹灵通卡内。(可由期货公司工作人员代为办理。)

8.2.4 网上证券实务

随着全球电子商务发展迅猛，其应用形式和应用领域日益广泛，投资者也开始利用互联网网络资源，获取证券的即时报价，分析市场行情，并通过互联网委托下单，实现实时交易，就产生了网上证券交易。

1. 证券之星

1) 证券之星网站(www.stockstar.com)简介

证券之星是在网络技术方面有一定优势的证券网站，创建于1996年，它是由上海美宁计算机软件有限公司投资经营，主要股东有中国电信(上海)、上海联创投资基金等。它是中国最早的理财服务专业网站，是专业的投资理财服务平台，是中国最大的财经资讯网站与移动财经服务提供商，同时也是中国最领先的互联网媒体。2000年证券之星成为中国第一家通过ISO 9001国际质量体系认证的互联网企业，在中国互联网络发展状况的历次各项权威调查与评比中，证券之星多次获得第一，连续5年蝉联权威机构评选的“中国最优秀证券网站”榜首，注册用户超过750万，是国内注册用户最多、访问量最大的证券财经站点。它以客观、理性、务实的作风，在国内开创证券资讯行业之先河，首次提出个人投资理财产品概念，是中国最领先的互联网媒体及电信增值服务运营商。

证券之星以金融理财产品为核心，通过网站、短信、WAP、IVR、行情分析软件等渠道，依托中国领先的理财产品研究分析专家团队，以及国内最具实力的理财技术创新开发团队，为中国理财用户提供专业、及时、丰富的财经资讯，无线智能移动理财产品，个人理财应用与咨询等多方位专业理财信息服务。

证券之星金融证券产品包括行情分析软件、手机信息服务、股票、WAP、丰帆理财等系列产品，将金融证券信息服务产品全方位地渗透到国内外具有投资理财要求的大众用户，作为证券之星的系列产品的基础和枢纽，证券之星金融证券新产品是一个传统证券与财经媒体联合打造的主流服务平台，向大众化用户提供海量信息、资料查询及综合信息分析。并且通过该平台，证券之星向广大用户提供了证券之星行情分析软件，该软件提供了基于标准行情上的适度理性信息服务。

2) 证券之星分析软件

证券之星分析软件是由证券之星推出的金融分析工具，该软件集多年市场经验和听取近百万股民的炒股心得，汇总多位专家的日常操作手法，建立一套以操作股票流程为线索的符





合逻辑的股市操作系统。该软件具有提供行情、外汇、证星魔棒、飓风轨迹、新闻提示、信息红旗、智慧 F10、财务选股、特色指标、在线面对面、持仓管理等功能。证券之星分析软件具有以下方面的优点。

- (1) 符合投资者的看盘习惯。尤其对使用过钱龙、胜龙的用户，其界面特别友好。
- (2) 使用高手指标。结合股市民间预测师殷保华的全套指标，可使用江恩 3 号、4 号、9 号……请用线上阴线买入、线下阳线卖出进行验证。
- (3) 自动完成历史数据的添加。利用网络技术，不需要做收盘作业，也无需转换周线、月线。
- (4) 证券之星独特的真实指数。为用户还原股市的真实走势。
- (5) 证券星精确复权功能。不仅还原送配股前的真实股价，还能还原送红利之前的微小变化。
- (6) 公告提示。将股市 10 年间的数十万条公告标注于 K 线上，方便用户参考基本面与技术面的关联。
- (7) 汇市行情。24 小时不间断的汇市行情，让用户在休息时也能进行投资。
- (8) 多汇同列将同屏。让用户了解多个币种的实时走势，不让机会在换屏中溜走。

证券之星的主界面如图 8.1 所示。

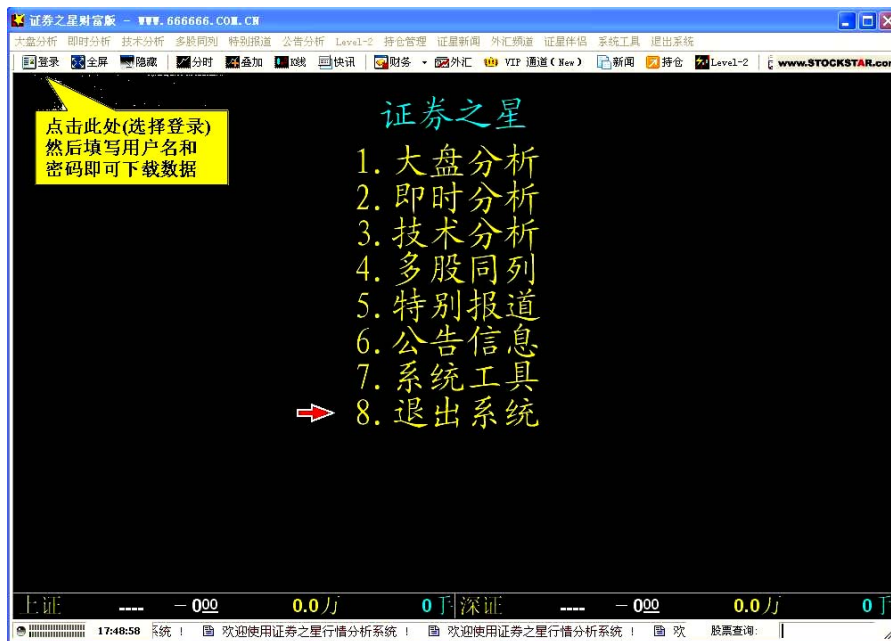


图 8.1 证券之星主界面

2. 华泰证券

1) 华泰证券的背景

华泰证券有限责任公司前身为江苏省证券公司，1990 年经中国人民银行批准设立，1991 年 5 月 26 日在南京正式开业，注册资本 1000 万元，经过 5 次增资扩股目前华泰证券注册资本为 22 亿元。1999 年公司更名为华泰证券有限责任公司，是中国证监会首批批准的综合类





券商之一。2005年3月,经中国证券业协会从事相关创新活动证券公司评审委员会第四次会议评审通过,华泰证券获得创新试点资格。

华泰证券目前在全国拥有34家证券营业部,其中江苏省内23家,省外11家,省外营业部主要分布在国内经济发达地区或具有较大影响的大中城市。依托营业部设有证券服务部15个。有沪、深A股及B股、债券、基金、代办股份转让等交易品种。可为投资者提供电话委托、磁卡委托、小键盘委托、钱龙自助委托、可视电话委托、网上委托(含页面委托)、STK卡手机炒股、GPRS手机炒股、固定电话“家家E”证券短消息炒股等交易手段。目前,华泰证券与中国银行、中国工商银行和中国建设银行等银行开通了银证通业务,证券投资更加方便快捷。华泰证券网站主页如图8.2所示。



图 8.2 华泰证券网站主页

华泰证券在上海设有地区总部,在北京、深圳设有办事处,在全国大中城市设有近50家营业网点,在南京、上海、北京、深圳设有投资银行业务机构。经中国诚信证券评估有限公司按国际评级标准测评,华泰证券信用等级为AA+级。

2) 华泰证券网站功能

华泰证券网共有9个一级栏目,35个二级栏目,105个三级栏目及众多的底层内容栏目和功能操作栏目。可以通过首页的网站导航进入所需要的具体栏目。一级栏目包括:首页、我的主页、资讯中心、行情交易、在线交流、产品服务、华泰研究、移动证券、走进华泰。

(1) 全面完善的服务体系。华泰证券网站栏目分类清晰,功能齐全,便于访问和使用。财经资讯内容丰富,并注重自主资讯和研究内容的开发。在线交易方面也很有特色,项目多。除“专家门诊”栏目已成为网站的品牌栏目外,还设有“专题论坛”,可根据需要随时开设热点话题进行交流,可随时解答用户在网上交易方面遇到的各种技术问题,方便了网上交易的



(2) 网上交易业务。投资者通过华泰证券网进行网上证券交易。首先投资者应该持本人有效证件、证券账户卡到开户营业部柜台填写《网上交易开户申请书》、《网上交易委托协议书》申请经营业部交易员确认并输入计算机，立即可以网上交易。也可以在华泰证券网上进行开户预约，用户只需要输入真实姓名、身份证号、在营业部下拉菜单中选择对用户方便的营业部、输入电话、手机号任一种，并确定上门时间和上门服务地址，完成“发送”后，用户即可在 24 小时内得到华泰证券公司的开户预约服务，及时为用户办理网上证券交易所需的各种相关手续。华泰证券网上交易流程如图 8.3 所示，交易系统如图 8.4 所示。

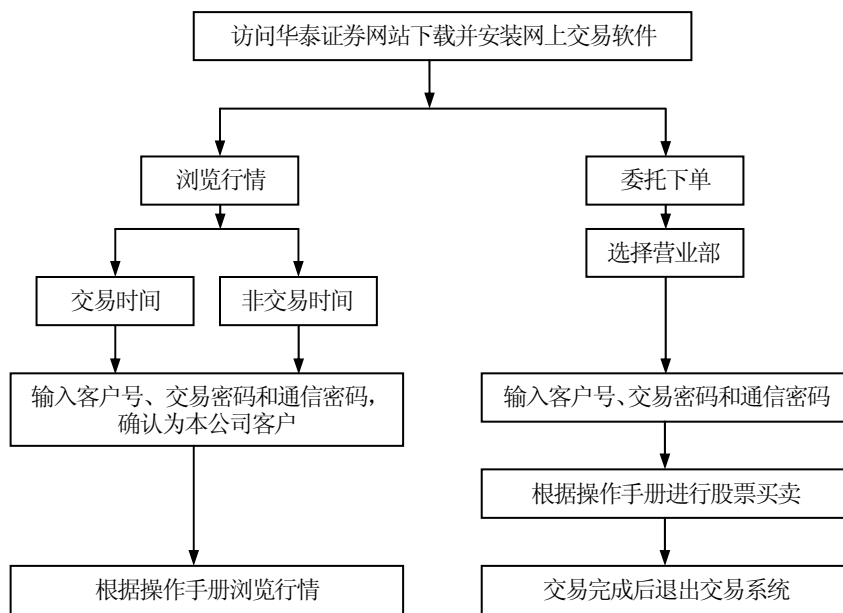


图 8.3 网上交易操作流程

行情列表

大盘走势

分析

特色资讯

委托交易

系统设置

欢迎使用华泰证券 交易客户端

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

行情

图 8.4 交易系统 FLASH 行情



(3) 华泰银证通业务。为了适应证券市场的发展,近年来,华泰证券依托网上交易委托系统、手机炒股、全国统一委托电话等电子商务优势,分别与中国工商银行、中国银行、中国建设银行、中国农业银行、交通银行、邮政储蓄等金融机构进行了电子商务方面的业务合作,并签订了“银证通”合作协议。

华泰证券“银证通”业务是指银行储蓄系统和华泰证券保证金系统进行联网,在银证转账基础上推出的更高层次的银证合作产品,它为投资者提供了“券商+银行+互联网”的新型证券电子商务模式,同时提供了“电话炒股、网上交易、手机证券短信息炒股”三位一体的炒股新方式。“银证通”的证券买卖功能,是指客户的资金由银行办理,证券交易由证券公司处理,并且实现客户银证账户间的自动资金划转。客户在合作银行开通“银证通”业务的任何一个营业网点办理“银证通”开户后,不需人工办理保证金转账手续,即可进行证券交易和查询。

与传统的证券理财工具相比,“银证通”业务具有3个方面的优点:一是炒股自动转账。即买入股票时资金自动从活期储蓄账户转出,卖出股票时资金自动转入活期储蓄账户,客户无须再进行银证转账操作,资金自动划转,安全方便;二是存取款自由方便,由于投资者买卖股票的资金直接存放在银行的活期储蓄账户上,借助ATM,投资者可实现24小时随时取款;三是提供优质的全方位服务,在遍布城乡的众多的银行网点即可办理证券开户等手续,将证券投资理财与银行理财有机结合起来,实现资金的增值最大化。

银证通与银证转账的主要区别如下。

① 银证通是自动转账,无需办理保证金转账,银证转账必须进行电话转账后才能进行证券交易。

② 银证通在合作银行开通“银证通”业务的营业网点均可办理,银证转账的开户须在证券营业部办理。

③ 银证通在银行直接开户,而银证转账开户是先到银行办理活期存折开户,再到证券公司办理银证转账开户。

④ 银证通业务还从技术上保护了投资者资金的安全。中国证监会专门出台了有关规定,严禁证券公司挪用客户保证金。银证通采用银行管资金、券商管股票的新分工模式,使投资者的资金安全性大大提高,避免了被挪作他用的可能。

(4) 银证通业务特色。所有证券业务通过银行便可完成,充分利用了银行网点多、信誉度高、服务面广的优势;资金全部由银行保管,存取款更方便,也更安全;券商、银行提供多种快捷委托方式,炒股弹指一挥间便可完成;券商、银行提供多样化服务方式,在家中享受专业化服务不再是梦想;多种优惠措施,炒股成本更低廉;可同时进行主板、开放式基金、三板交易。

(5) 银证通业务功能。股东账户开户与挂失;银证通开户;银证通销户;上海股东账户指定交易;深圳股票转托管;证券交易密码、资金密码预设与重置;选择交易委托方式(电话委托、网上交易、手机证券短信息与电话银行等);资金存取;开户资料修改;查询和打印交易明细;银证通客户转非银证通客户;新股配售;红利领取;证券买卖委托、撤单,银证通操作流程如图8.5所示。

注:华泰证券“银证通”业务,目前暂停,华泰证券的银证通已转为银证转账。



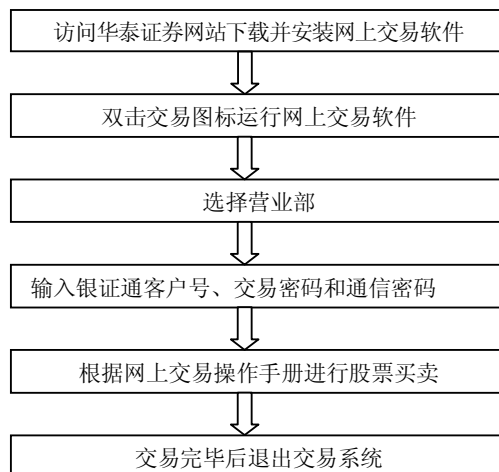


图 8.5 银证通操作流程

8.3 网络保险概述

随着信息技术和互联网的高速发展，全球保险业的营销模式日新月异，一种全新概念的保险—网络保险应运而生。所谓网络保险是指保险企业以信息技术为基础，以互联网为主要渠道来支持企业一切活动的经济行为。其核心内容是指保险企业建立网络化的经营管理体系，并通过互联网与客户交流信息，利用网络进行保险产品的宣传、营销和提供服务，其最终目标是通过网络实现投保、核保、理赔、给付等一系列保险经营活动。我国网络保险主要有网上经纪人和全程网上交易两种业务模式。

8.3.1 网络保险及其网站

网络金融应用的扩大，将对保险业产生包括“改善保险双方信息不对称、价格竞争转为技术服务竞争、保险公司的组织与管理和保险业的监管工作”4个方面的影响。网上保险的应用分为网上直接投保、网上财险产品服务、网上寿险产品服务3个方面。

1. 网络保险的概念

网络保险，是指保险公司和保险中介机构以信息技术为基础，以互联网为载体来支持保险业务开展的活动总称。它包括两个层次的内容：一是保险人利用互联网进行内部管理，即利用互联网对公司员工和代理人进行培训，利用互联网与公司股东、代理人、被保险人进行信息交流和开展网络营销活动；二是指保险公司通过互联网开展网上保险，即利用互联网与客户交流信息，提供保险产品咨询和网上保险服务，其中，网上投保和网上理赔是两项主要的特色内容。

网络保险是随着互联网信息技术发展而产生的，是网络金融应用的主要内容之一。尽管它与网上银行、网上证券业务发展同步，但网络保险产品、服务与网上银行、网上证券业务





的开展还存在差距,尤其是在新兴工业化国家和发展中国家。

2. 网络保险网站的构架

保险网站的建立,是开展网络保险业务的平台。保险网站的建立,在逻辑上可分为6个层次:Web网页结构设计、网上保险业务、安全的客户通信机制、Web局部设施、防火墙与网络安全、硬件设备及安全的操作系统。

保险网站的建立,主要设计内容包括以下几个方面。

(1) 申请国际、国内域名,在互联网上进行企业形象宣传。互联网是跨地域、跨行业的共享网络。保险公司在互联网上申请国际、国内域名后,就多一个发展的空间。在网站上对保险公司自身的组织结构及业务经营状况进行介绍,可以加强宣传力度、扩大宣传范围。

(2) 为客户提供查询业务。保险公司将面向大多数客户公开销售的产品或险种放到网站上,供客户查询比较。客户信息的收集或反馈意见,通过相关路径传递到相关部门。整理收集这些信息和客户投保意向,要尽量方便客户。

(3) 保险公司对客户意向和业务的确认。保险业务的投保,可以通过一组表格来实现,这些表格的设计可以建立在大多数普通保户需求的共同特征上,采用多条件选择的方式引导客户按自身的需求进行选择。网络软件系统比较分析后,再从后台险种数据库中选择条件相近的险种提交客户选择。投保确认的主要功能是,如果客户想购买建议中一些简单的、投保条件较为宽松的险种,保险公司可以在网上提供电子保单,客户填写后通过在线支付或网下支付手段交付保费,保险公司通过电子邮件或信函与用户确认。

(4) 投保业务管理系统,即典型案例及营销业务员管理。保险公司将一些典型的人情理赔、异地理赔、骗保理赔、营销诈骗理赔等案例放在网上,供客户和业务员参考(如图8.6所示)。



图 8.6 中国太平洋网上保险主页

8.3.2 网络保险的一般内容

我国保险市场业务开展的主体有几大类。从业务内容划分,有人寿险和财产险。寿险公司包括中国人寿、平安人寿、新华人寿、泰康人寿、太平洋人寿、美国友邦、中英人寿等以经营人身保险业务为主的保险公司;财险公司包括人民保险、太平洋财险、华安财险、平安



财险、美亚财险和瑞士丰泰财险等经营财产保险业务的保险公司。从所有制内容划分,有股份制、外国独资、合资、兼有国有经济和混合经济的保险公司。保险中介机构包括上海东大保险经纪公司、深圳富安达保险代理等保险经纪公司。另外,世界上许多著名保险公司在我国都设立了办事处和代表处,中国保险同业协会和地方同业协会也在担负起应有的职责。

1. 保险公司网上经营模式

从保险公司经营的角度,我国网络保险可以分为两种类型。

1) 自行开发保险网站

这是经营传统保险业务的保险公司与互联网嫁接,自己开发的网站。这类网站最有代表性的是“平安18”、“中国人寿”、“人保财险”、“泰康在线”、“新华人寿”等。他们主要侧重于改进保险公司的服务内容和管理,大力推广自家公司的险种产品和服务,开拓网络营销的新方式。在这里,互联网作为媒介的特点更为明显。它的主要特点为:一是提升保险服务水平;二是扩大服务功能;三是推介保险产品;四是开拓保险市场。因此,要求保险公司必须对内部资源和管理系统进行调整,合理设计网上保险产品,建立一种以客户为核心的服务体系和经营理念。

2) 综合门户保险网站

这类网站是保险公司与专业财经网站或综合门户网站合作开通的网上保险栏目,其目的在于利用一些网站的客户资源和信息资源,满足客户群中网络保险消费者的市场需求。例如和讯网、中国货币网、中国工商银行网和上海热线等网站的保险栏目。这些保险栏目,多为人身保险,而尤其以人寿保险为多。这些网上保险业务的开展,在网站内容中占有一定的比例,但最大的问题是身份问题。由于我国实行金融业分业经营,它们所从事的只能是保险经纪服务的内容,只能收取保险网站平台的使用与服务费用,而不能收取佣金费用。

在国外,有虚拟网上保险公司,也称第三方网站。它们不属于任何保险公司,也不附属于任何大型网站。网上虚拟保险公司可以经营网上保险,提供个性化保险产品和服务,具有在线投保、在线咨询和在线理赔等功能。目前我国还没有虚拟网上保险公司。

2. 网络保险的网站模式

在我国,由于网络保险正处于探索发展的初期阶段,有公司网页模式、产品网站模式、综合网站模式、信息平台模式、网上保险经纪人模式等。

1) 公司网页模式

这是最初级的网上保险业务模式。目前,随着信息技术的发展,网络金融应用范围逐渐扩大,几乎所有的保险公司都拥有一个网页,其目的在于宣传自己的公司,推介保险产品和服务,发布保险业信息。许多保险公司的网页还开通了网上投保、网上理赔和网上保险服务等。太平洋保险公司长沙分公司的网页中有新品速递,如律师责任险、校园方责任险、商场责任险、医疗责任险等;险种介绍,如安居综合险、个人住房保险、机动车辆保险、企业责任险、企业财产保险和货物运输保险;投保指南,有网上保险的作用、网上保险合同如何签订等;案例分析中,包括有关意外事故、汽车被盗再保险和理赔等。此公司网页模式的优点是成本低、投入小,但用户的访问率低,网上保险功能不能充分发挥。





2) 产品网站模式

这是扩大专业网上保险业务的模式。与简单地设立一个网页不同, 保险公司投资建立产品网站的目的, 在于推介保险产品和扩大保险营销。除了强化网页模式的一般功能外, 产品网站设立在线投保、在线理赔等网上营销的功能。一些保险公司针对自身的经营特点, 比较详细地介绍了保险产品, 以产品带动市场, 以市场扩大营销力度, 逐步拥有和扩大市场份额。如泰康在线网站(<http://www.taikang.com>)推出亿顺旅行保险计划, 包含吉顺、常顺、康顺、至顺四个子系列。同时, 此网站专门介绍亿顺旅行保险计划与其他旅行险相比的3个鲜明特点: 一是意外全部保险, 涵盖保险期间内的所有风险; 二是选择康顺或至顺, 即可获得24小时紧急救援保险; 三是家庭优惠, 一家三口出行, 孩子可以免费获得境外紧急救援保险。对于在旅途中发生意外事故导致身故或残疾, 保险公司按保险金额给付意外身故保险金和残疾保险金。

3) 综合网站模式

这是资本实力雄厚和业务市场份额大的保险公司开展网上保险的商业模式。这类网站的服务和产品不限于网上保险业务, 还包括提供网上银行、网上证券、网上期货等金融产品和服务。

中国平安保险(集团)是国内综合性的股份制保险公司, 该集团控股设立平安人寿、平安财产保险、平安保险海外(控股)公司、平安证券(参股)等。由于平安保险集团形成了以保险为主, 融证券、信托、投资和海外业务为一体的紧密、高效、多元的集团控股经营架构, 其网站业务内容也体现了这一综合经营的特色。

此类网站的优点是: 金融产品丰富和服务功能齐全, 以保险产品与服务为先导, 客户可接受全方位的网上金融服务。但此网站模式将不可能使网上专业产品与服务实现最优化, 一时还不能扩大市场份额, 拥有更多的客户群。

4) 信息平台模式

这是为开展保险业务提供信息政策宣传、交流、沟通的经营模式。在我国, 受金融业分业经营政策的约束, 信息平台模式一般是由一些非保险公司类的机构设立的。这些机构一般具有保险业的背景或信息优势的背景。如中国保险业协会和中国保险监督管理委员会共同设立的中国保险网(<http://www.china-insurance.com>), 是我国保险业最大的信息政策平台。同时, 专门设立栏目, 为保险业务的保险人、投保人、经纪人提供信息交流的平台“保险大家谈”, 并分寿险论坛、财险论坛和百姓杂谈3个BBS窗口; 专门设立保险代理人从业资格考试的信息平台, 专门设立我国重大保险实务中热点、理赔、诈骗案例并推出保险业信息汇编等。

此网站的优点是信息量即时、丰富, 政策性强, 是从事保险业人们关注的焦点。缺点是商业性和市场化运作的程度低。

5) 网上保险经纪人模式

这是保险业中介机构设立的网站或网页, 保险业市场份额的扩大和保险业务的逐步推进, 取决于保险经纪人的市场营销。与信息政策平台不同的是, 创办这类网站的机构一般是保险经纪人公司, 或者非保险类网站, 如财经、金融类网站。网上保险经纪人模式的网站提供众多保险公司的产品及服务价格, 使客户可以在不同保险公司的同一保险品种中进行内在比较; 同时可以利用自身的人才营销优势, 为客户设计合适的保险方案、保险规划, 制订最佳的风险管理计划, 协助客户在线咨询、在线投保和在线理赔等。





8.4 网上保险的应用

网上保险使公司经营与服务的核心转向客户,其全时段、宽地域以及信息交互性等特点,将带来保险各方经济利益的提高,并提高市场运行效率。首先,网络的利用使“保险运行”整体提速,使保险的搜寻、谈判、销售、签单等方面的费用减少,有利于提高保险公司的经营效益;其次,网上投保公正透明,在很大程度上可以减少中间环节由于利益驱动给保险机构带来的不可避免的承保风险;再次,由于网络对时空的突破,以及对潜在需求的深层把握,有利于创新险种、拓展业务提高经营效益;最后,网上保险有利于公司的发展规划。

8.4.1 网上直接投保

过去,传统的保险展业主要通过报纸、电视、咨询等方式进行,收集反馈信息也主要通过问卷、书面投诉等形式,工作量大、耗时长、费用高、准确性差。现在保险公司通过网络可以把险种和个性化服务全部介绍给保户,瞬时覆盖全国。

1. PA18 网站网上保险

网上保险的应用,可以从中国平安集团的网站(<http://www.pa18.com>)开始。选择 PA18 网站的网上交易与服务,有下述几个方面因素。

(1) 安全保障高。PA18 网站采用世界先进的防火墙技术和高强度数据加密,两级密码操作方式,加强网站的安全审计功能,最大限度确保客户的信息安全,客户可以放心地进行网上交易。

(2) 3A 委托快捷便利,多种渠道进行交易。3A(Anytime, Anywhere, Anyway),即任何时候、任何地方、任何方式,网上交易不受地域、时间的限制。无论客户身在何方,只要客户办理了网上交易手续,均可通过互联网实现客户的投资意愿,满足客户的需求和习惯。

(3) 开户方便简单,网上填表,上门服务。PA18 网站与平安证券、平安保险等各营业部合作,专门为客户提供柜台服务,并可根据客户的需要上门开户,无论是平安证券的新客户还是老客户,甚至是没有办理股东代码卡的新股民,都可以很快地实现网上保险的投资意愿。

(4) 保证金存取方便。PA18 网提供多家银行的银证转账功能,只要客户在所选的营业部办理了指定银行的银证转账手续,客户就可以在網上划转资金,安全便利。

打开 PA18 网站,从金融业务中选择第一栏目“保险”路径进入网上保险业务的主页,有家财险、车险、交通旅行险、财产险、个人寿险、选代理人、业务员天地和寿险分站等。就保险产品与服务,客户可选择预约开户申请,即在網上填写开户预约申请后,业务员可安排为客户办理相关手续。

2. 网上直接投保内容

目前,在 PA18 网站上网上直接投保的产品不多,以交通旅行险为例。该网站设计了一年乘坐飞机时的“航空平安”、外出旅游时的“旅行平安”、乘坐公共交通工具时的“路路畅通”和乘坐私家车的“一路平安”等产品。客户在线填写“网上投保意向书”后,可以看





到在线投保须知和网上支付方式的说明,有关内容包括以下几个方面。

(1) 投保规定。本系列险种只接受投保人以自己为被保险人投保,并只能指定被保险人的父母、配偶及子女为保险金受益人。

(2) 保额限制。网上投保航空平安险,每一被保险人的累计保险金额不能超过 100 万元;网上投保路路畅通、一路平安与旅行平安险,每一被保险人的累计保险金额之和不能超过 50 万元。

(3) 支付方式。该列险种既可以通过购买自助保险卡进行投保,也可以用网上支付方式直接投保。在该网站进行投保时,可采用“网上支付卡支付”、“网下现金支付”两种方式支付保费,用户还可进行“网上转账支付”。

(4) 告知义务。依据我国《保险法》的规定,投保人、被保险人应如实告知,否则保险人有权依法解除保险合同,并对于保险合同解除前发生的保险事故不负任何责任。

(5) 保险人承保。保险合同自投保人交纳首期保险费并且保险公司审核同意承保方可成立。平安旅行意外保险的保单生效日自投保人指定的保险期限起始日零时起。

8.4.2 网上财险产品服务

我国财险市场业务开展的主体有八大机构。财险公司包括人民保险、太平洋财险、华安财险、平安财险、美亚财险和瑞士丰泰财险等经营财产保险业务的保险公司。这些机构有股份制、外国独资、合资、兼有国有经济和混合经济的保险公司。

客户可以从人保财险的产品中,看到该公司保险业务的开展情况。点击该公司网站进入主页后,有公司概况、新闻中心、投资者关系、PICC 保险大超市、客户服务、防灾中心和保险课堂等栏目,从“PICC 保险大超市”的路径进入,可以看到我国财产保险产品的全部业务。

(1) 机动车辆保险。为了适应保险市场的变化,人保财险 2003 年启用的机动车辆保险条款,体现了细分市场需求、细分客户群体、细分风险特性,量体裁衣,实行个性化产品、差别化费率的方案。设计开发了 8 个主险条款和配套的 11 个附加险条款,以满足客户的多样化选择。

(2) 家庭财产保险。家庭财产保险产品有“金锁”家庭、普通家庭综合保险,个人贷款抵押房屋综合保险,金牛投资保障性保险等。“金锁”家庭财产综合保险包括“金锁”组合型保险和“金锁”自助型保险两种。“金锁”组合型保险是由综合险和附加险相互搭配组合而成的,包括家安保险、家顺保险、家康保险、家泰保险 4 种款式。

(3) 企业财产保险。企业财产保险主要有财产保险综合险、财产一切险、财产基本险和计算机保险等。财产保险综合险是人保财险公司专为企事业单位提供保障的一个险种。任何属于被保险人所有或与他人共有而由被保险人负责的财产、由被保险人经营管理或替他人保管的财产、其他具有法律上承认的与被保险人有经济利害关系的财产都可在保险标的范围内。投保金银珠宝等珍贵物品需事先与人保财险公司进行特别约定,但价证券等不在本保险范围内。

(4) 船舶保险。船舶保险是为其船壳、救生艇、机器、设备、仪器、索具、燃料和物料提供的保险保障,分为船舶全部损失保险和包括船舶全损、部分损失、责任和费用在内的一切险。

(5) 货物运输保险。在我国,进出口货物运输最常用的保险条款是 CIC 中国保险条款,





该条款是由中国人民财产保险股份有限公司制订, 中国人民银行及中国保险监督管理委员会审批颁布的。CIC 保险条款按运输方式分为海洋、陆上、航空和邮包运输保险条款四大类; 对某些特殊商品, 还配备有海运冷藏货物, 陆运冷藏货物, 海运散装桐油, 及活牲畜、家禽的海陆空运输保险条款。以上 8 种条款, 投保人可按需选择投保。

国内水路、陆路货物运输保险适用于国内水路、铁路、公路或联运方式, 是保险货物遭受保险责任范围内的自然灾害或意外事故时, 据以得到经济补偿的保险。保险责任开始于签发保险凭证, 且保险货物运离起运地发货人的最后一个仓库或储存处所; 终止于货物运到保险凭证上注明的目的的收货人在当地的第一个仓库或储存处所。被保险人需一次性交纳保险费。当货物发生损失时, 收货人应在货物运抵目的的 10 天内向当地保险机构申请检验。

(6) 责任保险。责任保险有十几种产品, 以产品责任险为例。产品责任险分为涉外和国内两种情况。产品责任险承保被保险人(生产厂家和经销商)所生产、出售的产品或商品, 在承保区域内发生事故, 造成使用、消费或操作该产品或商品的人或其他任何人的伤害、疾病、死亡或财产损失, 依法应由被保险人承担责任时, 中国人民财产保险股份有限公司在约定的赔偿限额内负责赔偿。出口商品通常根据国际惯例要求必须投保产品责任险, 以满足进口商的要求。

8.4.3 网上寿险产品与服务实务

中国人寿的网站内容主要是宣传性和政策性的, 这是因为各分公司可以根据自己的实际情况设立网站或网页, 开展网上保险业务。在中国人寿网站的首页, 除了有关保险业务的新闻和信息外, 设计了个人客户、团体客户、营销社区、团险业务员、中介机构等业务栏目。从个人客户路径进入, 可以看到中国人寿为个人保险提供的产品和服务, 见表 8-4。

表 8-4 中国人寿保险产品与服务

保险产品	保障保险、健康保险、意外保险、养老保险、少儿保险、终身或两全保险、分红保险
保险计划	潇洒人生、幸福家庭、闲适人生、呵护未来、康禧人生、吉星高照、雨后彩虹
客户服务	客户知识、在线服务
寿险知识	基础知识、投保知识、保单售后服务知识

保障保险是指被保险人在保险期内身故(或全残)可获得的保险金给付, 主要是定期保险。定期保险是指在保险合同约定的期间内, 被保险人如发生死亡事故, 保险公司会依照保险合同的约定给付身故保险金。如果购买了定期保险, 就意味着被保险人在保险期间内将得到身故保障。保障保险的种类有十几种可供客户选择。

1. 网上保险的业务流程与业务类型

1) 保险公司的基本业务流程

传统保险公司实施网上保险经营管理模式战略转移的关键点在于转变经营观念, 充分利用信息技术, 重新设计业务流程, 调整组织结构, 实现“以客户为中心”的市场拉动型的营销管理战略, 才能真正发挥互联网络的信息平台优势, 展现网上保险的市场潜力。





通常，代理商给承保人提供的价值有收集名单、引导客户对保险的需求、提供个性化的服务、收集信息并处理申请单、评估索赔等内容。当他们熟悉，并且能够销售众多险种时，代理商能够为客户提供的附加价值有下述几个方面。

- (1) 为客户保险需求提供一站式服务。
- (2) 为客户以合适的价格选择满足个人需求的、合适的产品和服务。
- (3) 能够实现数据录入和档案存储的一站式服务。
- (4) 能有效地处理申请单和购买活动。

因此，无论是开展网上保险还是传统保险，最关键的仍是基本的业务流程。保险公司的基本业务流程如图 8.7 所示。

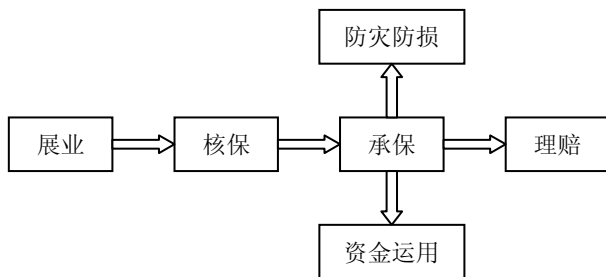


图 8.7 保险公司的基本业务流程

2) 网上保险的业务类型

目前，网上保险的基本业务内容可以大致分为以下几种类型。

- (1) 信息咨询业务。
- (2) 网上直销保单业务。
- (3) 在线投保业务。网络投保流程如图 8.8 所示。

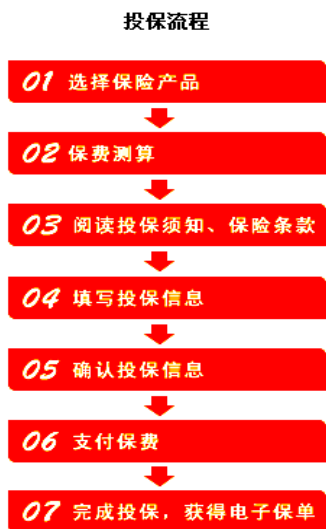


图 8.8 泰康在线投保流程





3) 网上保险的业务处理

需要说明的是,目前网上保险并不能改变保险公司的展业、承保、核保、理赔等基本业务流程,由于信息技术的有力支持,所改变的只是这些基本业务流程的处理方式。

从信息技术的层面来看,保险公司的一个完整的网上保险系统是保险公司网站和其内联网(Intranet)的集成,如图 8.9 所示,它们发挥着保险公司业务流程的传导载体的作用。

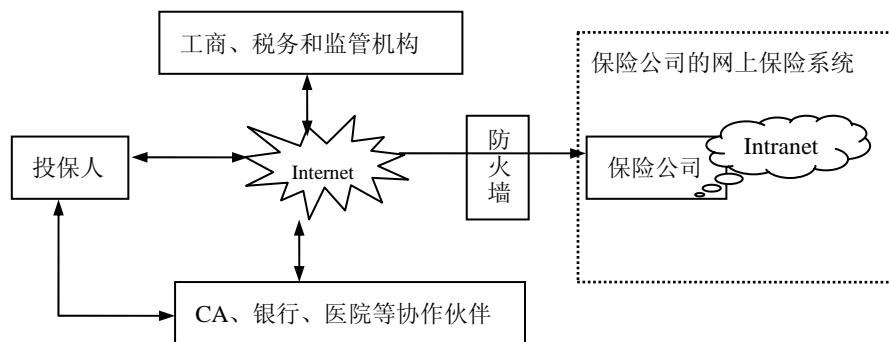


图 8.9 完整的网上保险系统结构图

现以 AAA Michigan 保险公司为例,说明一个较为完整的网上保险业务。它在网上开展的具体的保险业务,从报价(Quote)、产品信息(Product Information)、网上交易(Online Transactions)到网上理赔(Online Claims)等服务一应俱全。住在 Michigan 的公司成员可以通过网络得到 AAA 公司通过汽车俱乐部保险协会(Auto Club Group Insurance Company)开展的业务及服务。用户可以得到最新的汽车险、家庭财产险、船舶险和寿险产品的信息。网上还详细介绍了保险单和条款。

顾客可以通过网上表格得到汽车险、家庭财产保险和船舶保险的报价。在交易环节中,可以通过安全交易系统付款,或者用户可以要求进行保单变更,包括地址、汽车状况或增加新驾驶员的变更。如果用户发生事故或丢失财产,可随时在网上提出索赔。

(1) 得到报价(Get A Quote)。在完成了一份表格后,用户可以得到 AAA Michigan 的会员保险公司为用户的家庭财产保险、汽车或船舶给出的报价。

(2) 产品信息(Product Information)。网上实际上提供了许多不同的保险产品:汽车、家庭财产、流动家庭财产、摩托车、船主,及生命保险说明。

(3) 网上交易(Online Transactions)。在网上交易,可以要求变更保单或选择交易选项决定付费方式。保单变更所要求被重新审查以确定所有要求事项都已填好,公司会告诉用户何时进行。

(4) 网上理赔(Online Claims)。该服务提供一个理赔号码,开始处理用户的索赔,或向用户提供有关用户提出的索赔报告的信息。

AAA Michigan 保险公司提供上述服务的保险种类有:汽车保险、房主保险、流动家庭财产保险、船主保险、生命保险,旅游保险、洪水保险、摩托车保险等。





案例 1:

我国第一份通过国际互联网促成的保单

1997 年 11 月 28 日,中国大陆第一份通过国际互联网促成的保单在新华人寿保险公司诞生。该保单的投保人是北京商学院医生张女士,她一直想给自己在对外经济贸易大学的儿子买保险。28 日下午,儿子在同学的计算机上做网上浏览时,偶然发现了新华人寿保险公司的网址。看完险种介绍,他觉得条款不错,便与母亲取得联系,并给新华公司发了一份电子邮件,表达了自己的投保意向。下午 4 点 18 分,新华公司员工在检查自己的主页时收到这份电子邮件。根据电子邮件留下的联系电话,公司指派寿险代理人立刻前去客户家拜访。5 点多钟,寿险代理人赶到了张女士家,向她转达了公司的谢意,并为其详细介绍了条款的内容,张女士爽快地填写了投保单。这份特殊的保单在新华公司备受重视,晚上 8 点多钟顺利出单,投保拿到了保单。

这份保单的诞生标志着互联网已经进入中国保险业。

案例 2:

我国第一份电子保单诞生了

对于“泰康在线”、泰康人寿保险股份有限公司以及我国的保险行业而言,2000 年 9 月 22 日是一个历史性的日子。在这一天,中国的第一张通过网上交易实现投保的保险单诞生了。

在这天,泰康人寿保险股份有限公司的客户刘巍女士通过“泰康在线”提供的网上平台,在网上完成了购买旅游险保险单的全过程交易。这一交易已经由泰康人寿保险股份有限公司确认成功。也许,刘巍女士在购买这份保单的时候并没有意识到,她将以这份“中国在线投保第一单”的购买者身份,而永远地载入我国的保险发展史册。

继完成国内第一笔网上投保交易后,“泰康在线”又于 9 月 23 日率先实现了保单的网上变更,向客户发出了国内第一张电子批单。

“泰康在线”是由泰康人寿保险股份有限公司建设,以实现在线投保、网上客户服务和代理人展业支持等功能为核心,金融保险知识普及、保险信息传播、保险法律咨询等服务为一体的大型保险电子商务网站。由于“泰康在线”所提供的网上平台十分便捷,目前客户访问量很大,而且在线投保、网上变更等网上交易十分活跃。

对于“泰康在线”提供的这种新型服务方式,广大用户普遍表示欢迎,认为这将推动我国保险业迈入新的发展阶段,为保险业全面进入 e 时代而做好准备。

2. 网上保险的营销决策

1) 保险市场的特质

保险市场的状况和保险产品自身的特点,使其天生适合于在网上进行经营。保险作为一种特殊商品,与一般意义上物化的商品有着显著的不同。

(1) 保险是一种承诺,属于诺成性合同,同时也是一种格式合同。保险商品的表现形式为契约。





(2) 保险是一种无形产品。它不存在实物形式,唯一的形物可能只是一纸合同,而且合同还不一定要打印出来。

(3) 保险是一种服务商品。保险服务是保险企业为顾客提供的从承保到理赔的全部过程,主要是一种咨询性的服务。

保险产品本身的这一特质,在一定程度上使它适合于在网上经营。首先,在网上发布保险条款内容,并做出详细的、互动的解释,将避免因极少数代理人销售时的夸大保险责任导致的理赔纠纷,有利于维护良好的行业形象。其次,保险服务内容主要是一些无形服务,所以也使保险适合在网上进行。互联网的优势与保险业这些特征的结合,使网上保险发展成为具有竞争优势的新生力量。

2) 网上保险营销决策支持系统

保险产品不同于一般的有形产品,也有别于其他一些金融产品,具有无形性、契约性等特征。正因为如此,保险营销基本上是一个由保险公司发动的推销过程,对保险公司的营销管理提出了很高的要求。网上保险的营销策略必须重视客户需求,利用网络信息的传播特性,吸引大量潜在客户,并于优质客户建立长期稳定的关系。而网上保险系统利用在线客户关系管理系统,将网上保险前台业务和后台业务处理系统管理集成,其技术核心就是利用数据挖掘技术和数据仓库技术,从而实现销售自动化。保险营销决策系统的逻辑结构如图 8.10 所示。

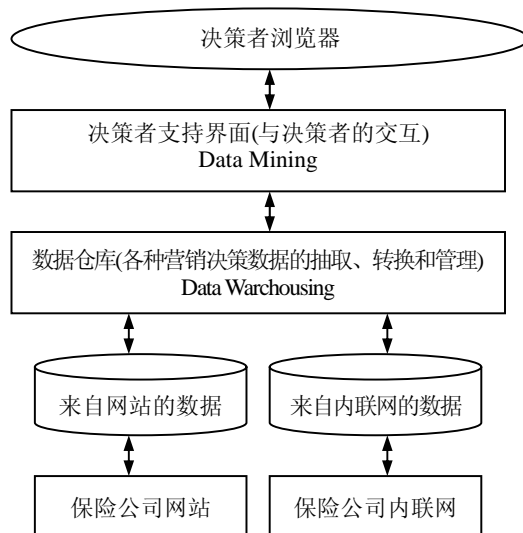


图 8.10 保险营销决策支持系统的逻辑结构

3) 网上保险营销的基本步骤

开展网上保险营销电子商务活动,目前大致要经历以下 4 个具体步骤。

(1) 市场定位和保险营销主页的制作。Internet 网络营销主页制作前,市场定位要明确网络营销想做什么,怎样做及对象是谁。

(2) 搭建 Internet 服务器。Internet 服务器是保险营销主页的驻留地。目前,搭建 Internet 服务器有两种方法:第一种是自建,这种方式投资大并且需要专线连接和专门人员维护,运行成本较高;第二种是托管,即通常所说的虚拟主机,这种方式非常经济,适合于大多数公司。





(3) 宣传 Internet 保险营销主页。宣传主页的主要方法有两种：一种是利用公众媒体推荐(比如当地的日报、晚报、杂志等)；另一种是在国内外的著名搜索引擎上注册(比如人们非常熟悉的 Google)。

(4) 网络营销和客户服务紧密地结合。保险公司还应组织专门的人力、物力配合网络营销活动，及时对网上客户的访问和咨询做出反馈，做好营销服务工作。

4) 网上保险商业运作趋势

(1) 营销模式网络化。网络时代的保险公司将是智能化、重创新的保险公司，不仅传统意义上的保险公司与保户的关系发生改变，而且会改变保险服务的传递方式，产品的推销方式和交易处理等一系列营销方式。

(2) 运作模式扁平化。网络时代的保险公司运作更趋向于虚拟化，智能化。一方面不需要在各地设置分支机构等实体机构，而只需一个 Internet 接口即可将业务伸到世界任何一个角落。另一方面，网上保险公司不再主要借助传统的物质资本，人力资本，向客户提供服务，而是主要借助网络智能资本，靠少数的智力劳动者。

(3) 服务模式人性化。网络时代的保险公司业已突破了传统的经营和服务模式，变成以客户为中心的全功能的、个性化。网络化、超越时空的“3A”式服务。

本章实训内容

证券集中交易系统实训

1. 实训目的、要求

了解奥尊证券集中交易系统的特点和结构。

2. 实训主要内容

(1) 奥尊证券集中交易系统的特点。

(2) 奥尊证券集中交易系统的结构。

3. 系统简介

奥尊证券集中交易系统(Oaking's Centralized Trading System, OCTS)是指把证券公司其营业部的交易功能和业务数据全部集中管理，将目前面向营业部的分布式交易转化为面向客户的集中式交易，将券商的多点风险转化为单点风险，使证券公司管理风险、维护成本降到最低，大大地提高了证券公司市场竞争力和市场占有率。

1) 系统特点

(1) 整合企业资源，形成统一品牌。

(2) 以客户为中心，实现品质服务。

(3) 降低业务成本，提高创新能力。

(4) 强化集中监控，减少业务违规。

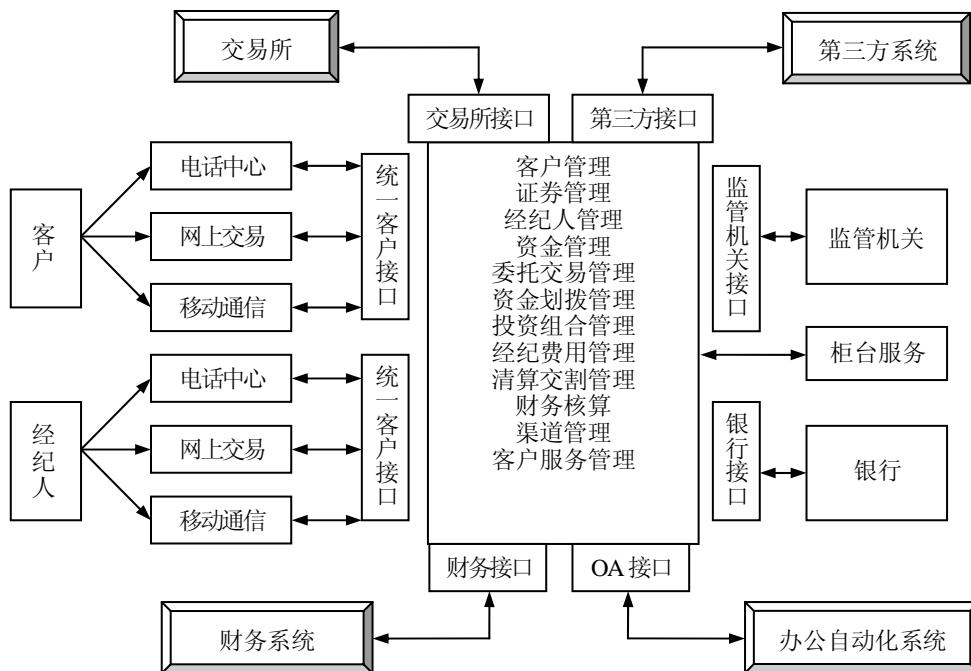
(5) 缩小管理半径，降低技术风险。

(6) 企业级信息系统总体规划。





2) 集中交易系统逻辑框架



3) 系统功能

(1) 业务系统。

- ① 核心业务系统。
- ② 交易所信息交换系统。
- ③ 特殊业务系统。
- ④ 营业部系统。
- ⑤ 管理系统。
- ⑥ 监控系统。

(2) 电子商务系统。

- ① 企业门户。
- ② 外围系统(网站系统、Callcenter、银证通、WAP、PDA 等)。
- ③ 金融信息交换系统。

(3) 管理决策系统。

- ① 基础应用。
- ② 决策分析。

(4) 系统平台。

服务器: RS/6000 SUN/F6800

(5) 系统软件。

UNIX、OS/400、Linux、Windows。

Websphere Application Server/Weblogic Application Server。

IBM HTTP Server 或 Netscape Enterprise Server。





DB2 UDB、Oracle。

4. 实训操作程序

第一，认真学习资料或系统说明书。

第二，按照资料或系统说明书安装、调试奥尊证券集中交易系统软件或功能相同的软件。

第三，利用奥尊证券集中交易系统软件或功能相同的软件进行操作验证。

第四，记录验证结果。

【关键术语和概念】

网络证券 “华夏模式” “赢时通模式” “飞虎证券模式” 发行路演 业绩路演
网络保险 网上投保 网上保险市场 产品网站模式 综合网站模式 人保财险 中国人寿

本章小结

本章介绍了网络证券的三大部分：网上证券发行服务、网上证券交易服务和网上客户理财服务，其内容具体为网上路演、网上信息披露、网上证券咨询、网上证券行情、网上证券交易、网上基金投资与网上理财等，以及网上证券交易模式、程序与应用。详细阐述了网络保险的发展、内容和营销模式。通过阐述网上保险的应用，分别叙述了网上直接投保、网上财险产品服务、网上寿险产品服务和网络保险的应用。

习 题

一、单项选择题

1. 网上保险是电子商务环境中保险业()的产物。
A. 衍生 B. 创新 C. 改革 D. 竞争
2. 保险电子商务的最终目标是实现()，即通过网络实现投保、核保、理赔、给付。
A. 电子交易 B. 实现投保 C. 实现理赔 D. 实现支付
3. 网上保险的最终目标是实现()，即通过网络实现投保、核保、给付、理赔等业务工作。
A. 快捷方便 B. 保险安全交易 C. 利益最大化 D. 保险电子交易

二、多项选择题

1. 网上支付系统涉及()，网上支付系统把银行的柜台延伸到客户端，因此，网上支付是传统支付系统的创新和发展。
A. 付款人 B. 收款人 C. 银行 D. 客户





2. 网上支付方式主要有()等。

- A. 信用卡支付 B. 电子支票 C. 电子现金 D. 电子钱包

3. 网上证券交易系统一般提供及时行情、金融资讯、下单、查询成交回报、资金划转等一体化服务。整个系统必须由()协作完成。

- A. 电信 B. 券商 C. 银行 D. 投资者

三、判断题

1. 利用电子商务, 保险公司不仅可以通过网络直接接触成千上万的新客户, 而且随时可以为老客户提供详尽周到的服务, 与各行各业开展广泛的交流与合作, 精简业务环节, 降低运营成本, 提高企业的效益与效率。

2. 信息技术的迅速发展进一步加剧了全球范围内的企业竞争, 减少了合作。

3. 电子支票的支付是在商户与银行相连的网络上以密文的方式传递的。

四、简述题

1. 网上证券的运营平台主要有哪几种?

2. 简述证券经纪业务电子化应用方案。

3. 简述网上开展保险业务的主要模式。

4. 简述网络保险市场的特点。

5. 简述网上保险的营运模式。

五、分析题

1. 分析网上证券交易的模式选择。

2. 分析发展网上保险业的现实意义。

