

# 突出关键领域 服务创新发展

——专访菏泽保险行业协会秘书长曹存胜

近年来,菏泽经济社会快速发展,为菏泽保险业的发力描绘了梦想,创造了机遇,使菏泽保险业走进了令人鼓舞的发展历程。

从人身意外保险到家庭财产保险,从企业年金到个人大病医疗保险等,几百种保险产品为百姓生活遮风挡雨,将风险保障覆盖到人们生产生活的各个角落。随着保险服务领域不断拓展,保险渗透度不断提高,覆盖面不断拓宽,保险在促进改革、保障

经济、稳定社会、造福人民等方面发挥着越来越重要的作用。2012年,菏泽保险业将迎来哪些发展,近日,记者采访了菏泽保险行业协会秘书长曹存胜。

**记者:**菏泽市保险行业发展现状如何?

**曹存胜:**近年来,菏泽保险业发展势头强劲。仅去年,菏泽保险业实现保费收入42.4亿元,较2010年同期增收4.89亿元,同比增长13.02%(其中财产险保费收入9.56亿元,增收1.65亿元,

同比增长20.92%。寿险保费收入32.85亿元,增收3.23亿元,同比增长10.91%),增幅居全省前三位。截至2011年末,全市保险机构主体已达23家(另有三家获批筹建),从业人员达2万人。全行业共承担各类保险风险达6000余亿元,各项给付赔款8.67亿元,同比增支0.98亿元,并上缴利税1.56亿元。

**记者:**菏泽保险行业推出哪些措施来保护广大消费者利益?

**曹存胜:**菏泽保险行业在防

范化解风险、确保保险市场运行稳定的同时,将重点围绕“服务”这个主题,转变发展理念,大力推进服务承诺制、限时办结制、业务公开制、风险问责制,着力解决好销售误导以及理赔问题,抓好投诉处理环节,以保护被保险人的利益为介入点,在制度上健全和完善消费者保护机制,解决消费者实际问题,增强社会公众对保险业的信心,促进菏泽保险业健康快速发展。

**记者:**今年,菏泽保险行业

在服务地方经济建设上将重点做哪些工作?

**曹存胜:**2012年,菏泽市保险行业将继续深入贯彻落实中央、省、市及保监局工作要求,围绕落实菏泽市委、市政府总体工作部署,重点发展农业保险、治安保险、责任保险这三个关键领域,充分发挥保险的经济“助推器”和“稳定器”作用,打造保险工作新优势,为全市经济社会的发展做出更大的贡献。

(本刊记者 时海彬)

## 泰康人寿菏泽中支完成首例3G现场理赔案

正值2012龙年“开门红”理赔系列活动如火如荼开展之际,泰康人寿菏泽中支积极响应总、分公司号召,完成了首例3G现场理赔案件,让客户真正享受到方便快捷的理赔服务。

客户姚某2003年购买了公司《世纪泰康个人住院医疗保险》及其他险种。2012年1月27日,被保险人因急性阑尾炎入住菏泽市立医院,并且进行了手术治疗,泰康人寿菏泽中支理赔人员接到了95522报案信息后,第一时间代表公司赶往医院进行探视,指导客户填写理赔申请书及讲解理赔

注意事项。2月3日,理赔人员再次来到医院帮助客户办理出院,并且将出院资料通过3G移动理赔终端拍照上传后,不到10分钟的时间就圆满结案。客户被公司如此周到的贴心服务,如此快速的理赔服务所折服,连连称赞公司3G理赔神奇,病房中其他病人及家属也惊叹于泰康理赔速度之快,都情不自禁的围观上来让理赔人员给他们展示3G设备,言谈之中流露出了对作为泰康客户的羡慕之情,并表示以后买保险就买泰康。泰康超快的理赔速度同样吸引了正在巡房的大夫的关注,

巡房大夫热情邀理赔人员来到办公室,饶有兴趣的询问公司的产品及其理赔服务,表示以后会多关注泰康,多向身边的朋友及其家人推荐泰康这个品牌。

“开门红”期间,只要有泰康客户理赔需求的地方就会有泰康员工服务的身影。服务创造品牌,服务创造价值。泰康人寿菏泽中支秉承“关爱生命、全心服务”宗旨,依托3G电子理赔设备的超强功能,在菏泽大地树立起泰康的特色服务品牌,为菏泽客户提供优质、便捷的服务。

(宋先军)

### 财金资讯 点击阅读



## 2011年菏泽金融助推经济发展作用明显

2011年,菏泽市金融系统在市、市政府的正确领导下,认真贯彻落实国家宏观调控政策,努力满足实体经济信贷资金需求,全年各

项存款新增233.79亿元,社会融资总量新增317.3亿元,有力推动了全市经济快速增长。

(刘瑞峰)

## 菏泽金融基础设施覆盖率达85.3%

截至2011年12月底,菏泽市县域及农村以下金融基础设施覆盖率85.3%,较年初增长60.3%,单县、鄄城县基本实现了金融基础设施全覆盖。

据介绍,菏泽市农村信用社部署在县域及以下网点215个,占全部网点的60%;邮政储蓄银行

菏泽市分行在县域及以下设立网点140个,占比80%;农行目前惠农卡发卡量25.8万张,其中农村地区发卡量16.3万张,占比63.1%;邮政储蓄银行绿卡发卡量60.1万张,其中农村地区发卡量42.83万张,占比71.26%。

(刘瑞峰)

## 菏泽农信社：畅通支付结算渠道 构筑新型服务平台

作为根植农村、立足三农、服务县域的农村信用社,以“电子机具村村通,人人用上银行卡”为工作目标,推进“银行卡覆盖工程”,大力开展电话POS、网上银行、财富在手卡等业务,借助“万村千乡”市场商品零售网络在广大农村地区布防ATM机等现代金融服务器具,让广大农户不出家门、不出村庄就能享受到现代城市的星级金融服务,真正将银行搬到了农民家门口。截止2011年末,全市新增ATM机68台,总量达365台,新增

POS机1436台,总量达6498台,现代金融机具占全市金融机构一半以上,2012年上半年,菏泽农信社力争消灭ATM空白乡镇和POS机具空白村;网银开户数达30686户,交易金额达85.76亿元,全市9家联社全部被济南分行确定为山东省第一批银行卡助农取款业务收单机构,215个营业网点开通小额支付系统,极大的促进了农村支付服务环境的全面改善,为促进“三农”发展,推进城乡一体化做出积极贡献。

(韦安然 徐敏)

## 建设银行“助保金” 破解小企业融资难题

为贯彻落实银监会关于推动大型银行进一步完善小企业中心运营机制,强化服务措施,有效支持当地小企业健康发展的监管要求,2010年9月,建行菏泽分行在全省率先试点推出了“助保金贷款”业务。试点以来,业务发展迅速,积极助力中小企业发展,经济效益和社会效益凸现。截至2011年末,各

县区共到位政府风险补偿铺底资金17255万元,企业缴纳助保金3664万元,入池企业344户,已授信客户达到381户,授信额度13.64亿元,投放到位232户,到位资金12.94亿元。“助保金贷款”业务对于有效解决中小企业融资担保难的突出问题,具有积极的现实意义。

(罗新景 刘耀荣)

## 农行菏泽分行：1.5亿元资金支持农户春耕备播

农行菏泽分行根据农民春耕备播生产实际需求,积极行动,采取多项措施提升服务“三农”的能力,全力支持当地农民朋友做好春耕备播工作。据统计,该行1-3月份,全行农户小额贷款累计到期13809万元,涉及农户4069户,为进一步加大支农力度,该行要

求对到期贷款积极做好补位工作,同时,追加1800万元新资金,在实际操作中,信贷规模根据需要随时调剂,上不封顶,保证符合条件的农户有款可贷,按保守估计,该行一季度将新发放农户小额贷款15609万元,惠及农户4600余户。

(王付忠)



中行百年暨新春佳节之时,中国银行电子银行感谢您的支持,推出“十重好礼”回馈活动  
 2012年1月1日至3月31日

- 开通企业网银、个人网银、手机银行业务,安全工具 **免费赠**  
 使用企业网银、个人网银、手机银行转账,手续费 **大优惠**
- 汇划用企业网银, **千元礼品** 来分享
  - 网上支付选中行, 方便快捷 **享优惠**
  - 个人网银结售汇, **百元礼品** 等你赢
  - 情人节送浪漫惊喜, 开通个人网银即 **送礼品**

中国银行全球门户网站: www.boc.cn 手机门户网站: wap.boc.cn 客户服务热线: 95566  
 活动可能存在地区差异,详情敬请垂询当地中行网点。 中国银行保留最终解释权。