

全国保险公众宣传日

爱无疆 责任在行



为了进一步强化保险行业的公众宣传意识,加强公众保险知识宣传,提高社会保险意识。中国保监会决定将每年7月8日设为全国保险公众宣传日,宣传日主题为“保险,让生活更美好”。

2013年7月8日,保险系统开展了第一次全国保险公众宣传日活动,通过采取贴近生活、贴近群众,形式多样、内容丰富的宣传活动,增进了公众对保险的认知和理解。今年7月8日是第二个全国保险公众宣传日,今年的年度主题为:“爱无疆 责任在行”

勇担社会责任 促进社会和谐稳定

对保险企业来讲,在做好经济补偿,服务经济社会发展的同时,履行社会责任也十分重要。保险本身就是以风险为经营对象的产品,兼具经济补偿、资金融通和社会管理功能。保险业是金融体系和社会保障体系的重要组成部分,对于保障社会平稳有序运行,发挥着举足轻重的作用。应该讲,保险企业天然承担着经济和社会双重责任,其社会责任与生俱来。



平安财险滨州中心支公司2014年6月组织爱心献血活动。



滨州市保险行业协会开展“保险进学校”爱心图书捐赠。



滨州市保险行业协会开展理赔服务测评。

一、积极发展政策性农业保险业务,支持“三农”发展

“三农”问题,始终是关系我国经济社会发展全局的重大问题,需要充分发挥各方力量,加快建设社会主义新农村,实现城镇和农村经济社会的协调发展。我市各保险企业积极推动政策性农业保险业务的开展,配合农村合作医疗改革和农村养老试点,加大农村保险

业务的开发力度,提高农村区域的保险意识,探索建立与农村经济发展水平相适应、与其他保障措施相配套的三农保险制度。目前在我市开展的农业保险基本上是政策性农业保险,也就是保费的80%由各级政府进行补贴,农户只负担保费的20%。自2008年开展政策

性农业试点工作以来,试点区域从最初的4个县扩大到今年的全部县区;参与公司从3家扩大到了4家;参保品种也从最初的小麦等3种扩大到了今年的9种;理赔款也由最初发放到村集体变成了现在直接支付到农户个人。

二、参与社会保险体系建设,完善公共保障体系

当前,我国正处于完善社会主义市场经济体制的关键时期,人口老龄化和家庭小型化发展趋势明显,对社会保障体系建设提出了越来越高的要求,仅仅依靠强制性的社保已无法满足广大人民群众更高的养老、医疗需求。对于人民群众关切的医疗保障和养老保障等问题,我市保险业积极探索,大胆实践,充分发挥保险业社会管理的功能,大力发展商业养老保险和健康保险等保险业

务,积极协助政府做好大病医保业务,对完善我市社会保障体系,起到了为政府分忧,为群众解难的作用。

我市自2013年启动新农合大病保险,承办此项业务的人保财险滨州市分公司立足讲政治、顾大局高度,十分重视这项工作,及时制定出台了《滨州市新农合大病保险工作方案》,从组织领导、人员队伍、工作流程、理赔服务等各方面规范开展工作。全市所有县区实

现了即时结报系统对接,17家医院实现即时结报,定点医疗机构即时结报实现率89%,位居全省第三位。2013年新农合大病保险共承保297万人,累计赔付27871人次,赔款5383万元。2014年,我市在去年开展新农合大病保险的基础上,又将城镇居民大病保险纳入了保障范围,承保公司将进一步深度参与医保管理,促进大病保险与基本医保衔接,提高大病保险工作的服务水平。

三、提升服务水平,树立良好保险形象

近年来,随着保险业的快速发展,保险产品日益丰富,消费者对保险服务的要求也越来越高。我市保险业也根据客户的需求,不断丰富服务内容,提高保险服务的质量和水平。

一是认真开展治理销售误导和理赔难工作,经过一年多的治理,整个行业服务水平有了明显的改善。二是提高理赔指标的透明度。从2013年开始,滨州市保险行业协会每季度在媒体对外公布驻滨各财险公司私家车理赔时效指标,对各公司私家车交强险和商业险理赔的结案周期(即案件平均赔付的天数)、件数结案率等指标定期进行公布,通过公布各公司的理赔时效指

标,使消费者能清楚的看到哪家公司赔的快。三是进行车险查勘模拟测评。市协会定期模拟车险事故现场,测评各公司的到场时间,并进行排名,对超出服务规范要求的公司进行通报,督促公司及时到达现场查勘,提高服务时效。四是做好消费者的咨询、投诉处理工作,努力保护保险消费者的合法权益。市协会针对各类投诉案件,积极督促公司认真处理,及时反馈,并做好与客户的沟通协调,使矛盾纠纷得到有效化解,并定期通报信访投诉情况。

近年来,保险业采取了一系列优化和提升理赔服务的措施,例如建立总公司集中接报

案,承保理赔信息网上查询,赔款到客户等制度,3G移动理赔服务平台的运用,电话投保等。平安财险电销业务还在国内率先承诺了从“交齐理赔资料”到“赔款到账”的时限,还在国内率先推出“一袋式”上门代收理赔资料服务,免去了车主在理赔途中的奔波,2012年平安电销业务又创造性的推出了“平安蜜蜂服务标准”,该服务颠覆行业理赔流程惯例,将理赔环节放在修车环节之前,提出了“先赔付,再修车”,这意味着大部分事故车主,将不用再自己垫付修车款就可以直接获赔,这些业务的开展,极大的方便了客户办理各项保险业务。

四、积极参与慈善公益事业,为社会奉献爱心

热心慈善公益,参与慈善公益是每个企业都应尽的社会责任。多年来,伴随着我市保险行业的迅猛发展和壮大,保险业在的社会公益慈善事业等方面做出了诸多努力和贡献,不仅赢得了社会各界的肯定与赞誉,也提升了行业的社会形象。2008年太平洋人寿滨州中心支公司、中国人寿滨州分公司和中华联合滨州中心支公司在惠民县分别捐资10万元与政府共同建设了3所希望小学。人保滨州分公司还捐资30万元在滨州市繁华地段修建了一个休闲广场,受到了市委和市政府的高度评价。汶川地震后,滨州保险

行业立即召开了临时理事会,响应市委、市政府的号召,积极捐款捐物,共计捐款67.41万元,有力的支持了全市人民对灾区的救助。2010年人保财险、中国人寿、平安财险、平安寿险、太保寿险又为撤地设市十周年捐助25万元,安华农业保险为惠民县受灾农民捐助抗灾设备价值20万元。当年的青海玉树地震,我市保险业共1120人为灾区捐款10.72万元。自2012年开始,滨州市保险行业协会每年在春节期间都发起“关爱困难群众,奉献保险爱心”春节送温暖活动号召各公司为急需救助的困难职工、困

难群众献上一片爱心,让他们过一个欢乐祥和的春节。三年来共向187户困难职工和家庭送去了总计22.5万元的慰问金、慰问品。自2009年,我市保险业广大干部职工积极参与我市的“慈心一日捐”活动,5年来累计捐款24.69万元,2013年和2014年连续两年被市慈善总会等单位评为“热心慈善事业先进单位”。各类慈善活动的开展,展现了保险业以人为本、服务民生、构建和谐社会的责任感,彰显了以“扶危济困”为核心内涵的保险责任文化,扩大了保险业的社会影响力,树立了良好的社会形象。

践行行业核心价值理念 助推滨州保险业发展

保险行业核心价值理念是保险业持续发展的思想基础,既是对保险发展实践的高度概括和凝练,也是对未来发展的期待和要求,体现了全行业的精神文化追求,是全行业的共同意志和行动指南,具有推动行业改革发展和规范约束行为、提供精神动力的作用。其核心内容及简要诠释如下:

(一)守信用。守信用,是保险

经营的基本原则。保险是一种基于信用的契约行为,是对未来不确定性的承诺。诚信是保险业的生存之本,是行业发展的生命线,也是保险业最基本的道德规范和行为准则。保险业必须以最高的诚信标准要求,信守承诺、讲求信誉,向客户提供诚信服务,才能树立良好的社会形象,才能赢得社会的信赖支持,才能不断发展壮大。

(二)担风险。担风险,是保险的本质属性。保险业是经营风险的特殊行业,要通过科学专业的制度安排,为经济社会分担风险损失,提供风险保障,参与社会管理,支持经济发展,充分发挥保险的“社会稳定器”和“经济助推器”功能作用。要坚持改革创新,加快转变发展方式,不断提升风险管理能力和核心竞争力,增强行业发展活力,夯实科学发展

基础,更好地履行保险责任。

(三)重服务。重服务,是保险价值的实现途径。保险业属于金融服务业,保险是无形产品,服务是基本手段。保险业要积极服务经济社会发展和人民群众多层次的保险需求,加大产品和服务的创新力度,着力提升服务质量和水平,通过真诚文明、专业精细、优质高效的保险服务,传达保险关爱,体现保险价值。

(四)合规范。合规范,是保险市场健康运行的前提条件。保险机构和从业人员必须严格遵守国家法律法规、行业规则规范,职业道德准则,并在具体工作中时时、处处规范行事。要在全行业大力倡导知法守法、合规经营的道德风尚,培育良好的市场秩序,保障保险业健康可持续发展。

(滨州市保险行业协会)