

抓住政策机遇 加快保险业务发展

□国寿财险济南市中心支公司党委书记、总经理 王鹏

国务院第54次常务会议审议通过的《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》,将保险业定位为现代服务业的重点,意味着发展保险业已经成为“国家战略”,保险业将在我国经济社会发展中发挥更大作用。围绕如何贯彻落实《若干意见》精神,抢抓这次难得的政策机遇,不断加快创新与发展步伐,中国人寿财险济南市中心支公司进行了认真学习和深入研究探讨。

抢抓机遇 发挥优势

中国人寿今年上半年合并营业收入2858亿元(未经审计,下同),总资产达到2.58万亿元,整体实力稳步提升;中国人寿已连续12年人

选《财富》世界500强,今年首次进入前100强;连续7年入选世界品牌500强,品牌价值达到1745.36亿元。中国人寿财险作为集团旗下的子公司,注册资本已由80亿元增加至150亿元,保费收入稳坐全国第四把交椅。济南市中心支公司作为这家国有大型保险企业的分支机构,在山东财险市场上具有得天独厚的政治优势和先天优势。建设现代保险服务业的定位,必将使保险业发展迎来重大利好,我们必须牢牢把握这一战略机遇期,抢占政策先机,拿出应对方案和落地举措。为此,公司及时进行了传达贯彻,制定完善了今后五年发展计划,并将前三年定位为夯实基础快速发展阶段,后两年定位为提升价值稳健前行阶段。同时,及时出台了应对

方案和落地举措,真正把政策优势转化为发展动力,力争在自身做大做强中,为保障民生、服务社会、勇担责任中发挥更大作用。

创新实践 乘势而上

首先是切实加大改革创新力度。不断深化公司市场化改革,建立市场化组织架构、完善市场化运行机制、实行市场化资源配置、建立市场化的考核机制。如建立职业经理人制度、市场化选聘机制、长效激励约束机制等。其次是搞好渠道创新。在销售渠道发展进入传统渠道巩固期、电销渠道追赶期、网销渠道导入期“三期交汇”的新阶段,大力推进渠道创新。如在拓展新的业务领域方面,积极争取集团在山东重点项目的投资,在支持山东经济发展中促进自身业务发展;

在特色渠道发展方面,充分利用中国人寿整体优势,整合中国人寿寿险及养老保险人力和客户资源,延伸服务触角,为客户提供增值服务。第三是积极争取农险业务承办资质,创新保险支农惠农方式,积极提供保障适度、保费低廉、保单通俗的“三农”保险产品,在支持“三农”中体现自身保障价值。第四是在责任险领域探讨一条持续发展的路子,借助国家对医疗、食品安全、环境污染等责任险领域的推动,积极发挥自身优势,与相关保险研究单位探讨新形势下责任险发展途径。

提升服务 勇担责任

帮助企业和群众化解经营和生活中的风险,增强安全感,激发社会创造创业动力,增加就

业、促进经济结构优化、推进社会治理创新,是国务院常务会议赋予保险业的神圣职责,中国人寿财险济南市中心支公司将坚持以“成己为人、成人达己”的“双成文化”凝聚力量,以“国寿梦”引领公司发展,把实现“国寿梦”、“员工梦”、“客户梦”有机地结合起来,加强荣辱观教育,打造亲情文化,强化责任意识、大局意识、危机意识,努力提升员工的业务技能、管理技能、服务技能。在具体服务措施上,着力打造“五环服务发展圈”,以“异业联盟”为抓手,整合各方资源,打造车主服务生态圈;以客户服务中心的落地为基础,实现服务进社区,构建覆盖济南市全辖的全方位、立体化国寿财险服务网络,为广大客户提供超值保险服务,充分发挥好自身生产、生活“稳定器”的作用。

投保故事

保险是我的“梦中情人”

我是一个江南女子,因为上学的机缘到了绿城济南,临近毕业的时候幸运地碰到了我生命中的真命天子。日子就这样一天一天过去,平凡且普通,但是也如泉水一样纯冽甘甜。

最幸福的事情是在结婚一年后,我们有了最珍贵的爱情结晶,儿子的降生让这个家庭多了无数的欢乐。在坐月子的时候第一次接触到了保险,那还只是轻轻的触碰。因为所有人都会在孩子出生的时候给到他最好的呵护,看到别人买也就跟着买了。当时只是知道给孩子买了一份保险,每年需要缴费。不久就忘了给他买的什么,特别是孩子出生到现在身体特别健康,除了去打预防针从来没有跟医院打过交道。

去年2月初,最好的闺蜜到一家外资保险公司,当她自信满满地带着一堆资料过来给我们讲保险的时候,第一印象是又是让我来买保险

的,但是经过她专业的分析和认真的讲解,我才第一次听到保险是爱与责任的体现,爱不是只要我在我就爱你,而是只要你在我就爱你,这是以前没有听说过的说法。第一次从专业的角度开始认识保险。经过分析我们认为,作为刚刚建立的小家庭最重要的是我们两口子的重大疾病保障,特别是老公作为家庭支柱保障更应该全面投保。经过精心的挑选,我们选定了在情人节的时候,互相为对方购买了重大疾病保险,我给老公买了50万保额的,老公给我买了30万保额,作为我们情人节礼物,在情人节我们签字并向保险公司递交了申请,在那一时刻体会到最实在的爱。

冥冥中老天已经把所有的事情全部安排到位,在今年3月份去医院体检,发现意外怀孕,我们一致决定去医院进行人流,手术很顺利,临近

结束的时候,我不经意地说了一句,大夫你再帮我看其他部位有没有问题。结果发现子宫颈部有病变,检查确诊为子宫颈癌。医生说,你应该感谢你的孩子,他来到这个世界就是来报信的,你现在查出来的阶段处于原位癌的状态,也就是刚刚发病阶段,只要手术切除就治愈了。手术非常顺利,出院以后我就将资料递交给了保险公司,不到一个周的时间30万元的重大疾病赔偿款打到了我的银行卡上。而且闺蜜还告诉我,她当时给我设计的产品可以赔偿三次,这次赔偿以后,我不用再缴费了,如果再发生其他类别的重大疾病我还能获得第二次、第三次的分别是33万元,36万元的赔偿。虽然不希望这样的赔偿,但是听到这个消息让我倍感幸福,我有一个爱我的老公,我还有一个爱我的保险情人。

(包自瑞)

险界拾贝

让保险为我们的人生保驾护航

每次走进医院不论是去照料生病的家人,还是去看望生病的亲朋好友,总有这样的感受:要是每一个生病住院的人的医疗费都能有保险报销该多好!如果是这样,病人在救治的过程中家人就不会再为医疗费而发愁,不会再因筹借医疗费而痛苦,更不会在求医的过程中无奈地放弃治疗,放弃自己亲人的生命!

清晰的记得公司的一位同事在刚刚进入公司的第一个月就为自己的老公购买了一份保险,凑巧的是她的老公在第二个月就由于一场意外事故而导致身体多处骨折。第一次手术治疗就花费了7万多元,这突如其来的意外给了这个本不富裕的家庭重重一击。因为这只是一个普普通通的百姓家庭,一家人的经济来源一

年加起来也就五六万,媳妇这是刚刚出来工作一个月,这场意外在短短半个月的时间就花去他们家近两年的全部积蓄,而且还要做第二次手术。更可怕的是手术后一年内老公不但不能去继续工作赚钱,还要加强营养、进行第二次手术治疗。这场意外对于这个家庭无疑是雪上加霜——一方面家里没了收入来源,另一方面家里的开销每天都在递增。更让人遗憾的是,这位业务员虽然在自己学习、了解保险后第一时间为老公购买了保险,但是由于风险意识不强、对保险的意义与功用没有真正认识,她只是为老公买了养老保险和重大疾病保险,没有附加意外险、住院医疗、住院津贴等,所以这场意外带来的任何医疗费都无法给他报销。

在为业务伙伴陪访时也会经常听到有这样声音:我有社保,我有保险,保险我买了。但又有多少人知道自己买了什么保险,买了多少,买的够不够、买的全不全?

保险它是一种很特殊的商品——在不用的时候提前买,在用的时候就买不到;保险实际上还是个很势力的东西——他总是挑剔年轻的、身体健康的、有经济实力的人,所以保险并不是谁想买就能买,或是想买多少就能买多少。保险是在年轻时、身体健康时、有经济实力时购买,在发生风险时、或在经济困难时、年老时使用,我们应该人人拥有充足的人寿保险,让保险为我们的生命保驾护航!

(刘凤伟)

国寿财险 着力打造“心服务”理念

保险特色服务

推介之⑩——

中国人寿财险山东省分公司始终贯彻落实“客服先行”的发展战略,着力打造“心服务”理念,创建了“用心服务、以客为尊”的服务文化。在理赔服务中,以创新举措为依托、以技术引领为先导、以特色服务为支点,服务质量、效率持续提高,理赔集中管控模式获中国人寿集团2013年度“创新成果奖”。在齐鲁晚报等山东主流媒体主办的保险业服务质量调查中,被评为“2012年山东最佳保险理赔服务公司”,获“2013年最佳保险理赔服务奖”,山东省保险行业协会公布的“车险理赔服务指标数据”显示,车险理赔时效、投诉处理率、客户满意度等核心指标均优于行业平均水平;在监管部门组织的财险公司理赔服务测评中,综合指标持续领先。

创新举措——让客户放心

国寿财险山东省分公司始终致力于打造全方位、多功能的理赔服务网络,通过创新,最大程度地整合与调节自身资源和社会力量,使被保险人与第三者既可轻松解决理赔问题,又可享受到高质量的服务。目前,该公司已建立了律师合作网络、伤残鉴定网络、户籍查询网络、零配件报供结合网络、事故车辆维修资源网络等五大专项服务网络,极大地方便了客

户,提高了理赔时效。同时,依托于中国人寿集团巨大的服务资源,使服务触角不仅覆盖全国、全省,而且延伸到乡镇、村庄,客户无需为事故处理而四处奔波、费心劳神。

该公司将标准化作业理念引入理赔服务,将理赔人员按照专业条线进行区分,制定标准化工作流程,通过标准化、高质量服务体现国寿财险“价值”内涵。目前,该公司已建立了大案、小案、单证、人伤、非车、法律、通赔等专业化队伍,客户服务能力快速提升,车险客户满意度达到97.77%。

技术引领——让客户舒心

为了提高理赔速度,国寿财险山东省分公司为每一位查勘定损人员配置全套高科技的装备,包括装载了“一路行”GPS移动调度定损系统的查勘专用3G手机、笔记本电脑、大流量无线上网卡、照相机、录音笔、蓝牙耳机、急救包、查勘车等。

“一路行”是国寿财险组织开发的全国集中车险异动管理客户服务技术平台。该系统利用具有GPS功能的手机和移动通讯技术,通过电子地图及检索功能,自动准确定位事故地点,对出险地附近的定损进行显示,从而调派最优秀人员快速到达现场;同时,运用移动终端(GPS手机)实现车险赔案全流程的快速处理,提高案件处理效率,减低运营成本,积累事故数据,打造全新理赔模式。目前,该公司运用“一路行”手机端查勘处理赔案166583起。从接

到客户报案到现场查勘、再到完成赔付,平均一小时内完成理赔全流程,最快的仅30.6分钟,服务效率明显提高。

特色服务——让客户暖心

多年来,国寿财险山东省分公司致力于孤单背后的服务,构建了“全心全易”差异化服务体系,推出了“国寿易卡”等一系列特色和增值服务。作为特色服务之一,在重大交通事故中,该公司已在行业内率先引入了第三方律师全程跟踪调解机制,主动协助客户处理案件,缓解各方矛盾,维护了客户及各方的合法权益。全天候的非事故道路免费救援服务,使车险客户无论在哪里发生何种事故或车辆故障,只要拨打95519,就能看到国寿财险伸出的援助之手。“服务有信”系列短信服务,可提供车辆违章短信提醒、节日祝福、灾害天气短信提醒、生活资讯短信服务、续保短信提醒、赔款支付提醒等,极大方便了客户。

用特色和细节打通与客户联系服务的“最后一公里”,向客户传递保单背后的关怀与温暖,是该公司的一贯追求。登录该公司客户承保理赔信息自主查询网上系统,只需输入保单号和身份证号,足不出户,就可以查询到赔案的处理环节、理赔结果、赔付金额等内容。随着中国人寿微信公众账号的正式上线,客户可以在任何时间、地点,全天候、超时空、高效率地通过互联网和手机获得“一站式”的金融保险服务。

从业故事

我家两代人

与保险的不解之缘

我自认为是一个幸福的人,不但有妈妈在我成长中的引导,还和妈妈一起,与保险结下了不解之缘,让它时刻保护我和我的家庭。

记得1996年国有控股保险公司刚刚开启泰安这座古老城市的大门,我的妈妈就成为了其中的一员。此后我就陆陆续续地拥有了很多保险:大病保险、养老保险、分红保险。当时虽然不明白妈妈为什么要给自己买这么多保险,但是那时的我觉得:有总比没有强。

随着时间的推移,我结婚生子有了自己的小家。孩子出生后,妈妈让我为宝宝买了一份大病附加意外伤害和意外医疗的组合险,记得很清楚保费是612元,就算是送给孩子的一份礼物吧,这是儿子的第一份保险。

后来单位倒闭,我只好回家做全职太太,孩子3岁了,进入幼儿园后我一下子闲了下来,为了让自己充实起来,我踏上了择业的道路,因要兼顾接送孩子,很多工作将我拒之门外。

2007年,一家健康险保险公司入驻泰安,妈妈的同事邀她去共同创业,妈妈没有去却推荐我去。踏入保险公司以后,便开启了我新的人生旅程。新人班的学习让我明白了什么是保险、保险的意义与功用,心灵的洗涤让我懂得了这份工作的崇高和份量。从此我喜欢上了这份工作,珍惜和热爱让我在这条路上从外勤营销人员一步步走到了兼职讲师、组训、讲师、续期等岗位。截至今年,已经走过了7个春秋。

在这7年中,我见到了人间的悲欢离合,曾记得2012年我们公司小客户文鑫,因长期感冒发烧查出患有先天性X-连锁无丙种球蛋白血症,生命处于危险边缘。这种病属于一种罕见的免疫系统疾病,全国患病几率为400万分之一,且花费费用不属于社保和商保大病保险报销范围,所有费用需要自费解决。虽然公司无法赔偿,但是得知小文鑫的不幸遭遇后,省公司和泰安支公司号召全体员工进行“爱心传递”,将一份份沉甸甸的爱心捐款送到了文鑫的身边,让这颗娇嫩的小树苗延续了生的希望。

2014年4月份,新泰某客户,在银行购买了一份保险,在第二年就不幸因病身故,家人因不懂保险知识没有申请理赔,而是想等到合同满期后把自己的本钱拿回,是公司续期专员及时的拜访让家人在精神和物质上都得到了慰藉,除了感谢之外,感激之情溢于言表。

一幕幕这样的画面就发生在我的身边,生动而鲜活,对于我们来说,保险早就揭开了它神秘的面纱,成为了我们生活的必需品,像呼吸和吃饭一样,它不仅可以在危难时给我们雪中送炭,更可以为未来的幸福生活锦上添花。

从喜欢到热爱,让我坚定了前行方向,让自己在这个崇高的工作中不断前行,让这种爱的传递在我的身边不断扩散,直到永远……爱出者爱返,福往者福来,我坚信,保险让生活更美好!

(王静)