

# “互联网+”开拓保险发展更大空间

本报专访人保财险山东省分公司总经理方杰

“去年以来,人保财险山东省分公司以贯彻山东“金改22条”和新“国十条”为契机,充分发挥行业主渠道作用,实现了经济效益与社会效益的高度统一。2014年人保财险山东省分公司业务保持较快增长。全口径保费收入140.73亿元,同比增长17.27%;市场份额31.25%,同比回升0.16个百分点。利润总额9.18亿元,同比增长30.35%。”

2014年,人保财险山东省分公司为全省277.9万辆机动车、1.6万家企事业单位、507万农户提供10.14万亿元风险保障(约为同期GDP的2.37倍);上缴地方税收20.54亿元,同比增长21.83%;处理各类赔案163.12万件,累计赔款73.5亿元,获得“山东省履行社会责任示范企业”称号。在这个阳光明媚的春天,本报记者走进人保财险山东省分公司,采访这家公司在新的一年里,如何进一步贯彻落实保险新“国十条”,提升服务能力,履行社会责任。人保财险山东省分公司方杰总经理接受了本报记者的采访。

□本报记者 周爱宝 通讯员 陈同富

## “新国十条” 绘就保险业发展蓝图

人保财险山东省分公司方杰总经理告诉记者,根据山东保监局统一部署,人保财险山东省分公司各级领导班子通过认真学习国务院印发的《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》(保险新“国十条”),深刻地领会到,新“国十条”是站在历史和时代的高度,深刻把握治国理政和市场经济规律做出的重要部署,系统科学地回答了在新的历史时期为什么发展、怎样发展现代保险服务业等重大理论和实践问题,是未来一个时期保险业发展的纲领性文献。

作为与新中国同生共长的中国人民保险旗下分支机构,山东省分公司始终将自身发展与国家兴旺、社会进步与人民福祉紧密相连,以发挥保险机制“经济助推器”“社会稳定器”职能为己任,践行“人民保险,服务人民”的庄严承诺。该公司领导班子认为:保险业“新国十条”的出台,不仅有利于弥补我国产业结构的短板,培育新的消费热点,有利于释放保险服务业在促进经济提

## 发挥主渠道作用

## 加强服务能力建设

认识最终要落实到行动上,新“国十条”对保险实践具有重大推动作用。学习新“国十条”的同时,人保财险山东省分公司决定扎实推动服务能力建设,用社会效益引领行业发展。他们充分发挥行业主渠道作用,以贯彻山东“金改22条”和新“国十条”为契机,将品牌宣传与承接项目结合。一方面对接新“国十条”,各级机构认真落实“五个一”要求,第一时间向党委政府汇报公司服务经济社会发展情况,得到省委、省政府领导以及东营、临沂、济宁等省市主要领导亲笔批示。政策性农险、责任险等多个领域实现突破性发展。城乡居民大病保险保费突破10亿元,受益居民超过25.34万人次,补偿资金超过3.30亿元。另一方面着力进行服务领域创新。独家承保首台(套)技术装备保险。聊城高唐开办小麦商业保险,潍坊、德州等市分公司开办中小企业贷款保证保险,威海市分公司开办海藻养殖风力指数保险等,均取得良好的社会效益。

围绕以提升客户满意度

质增效升级,创新社会治理方式,保障社会稳定运行中的积极作用,而且对稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险也具有十分重要的意义。同时,结合山东省政府《关于加快全省金融改革发展的若干意见》实施一年来的发展实践,乘“新国十条”东风,借力山东“金改”政策,保险事业发展的天地将更加宽广开阔。各级党委政府对保险业的关心支持,社会公众对保险业的信赖与认可,将成为保险业加快发展的不竭动力。纵观《若干意见》所列10个方面32条具体措施,与财险业休戚相关的有55项之多,从民生保障、公共服务、经济补偿、三农服务、经济发展等5个领域,释放出全新的发展空间和潜力项目,为行业发展带来巨大政策红利和历史机遇。这要求公司要将政策真正转化为推动行业加快发展的源源不断的动力,结合自身实际,抓住突破口,找准切入点,细化贯彻措施,落实责任进度,切实抓好各项政策落地。

## 主动适应新常态 实现新突破

2015年伊始,项俊波主席在全国保险监管工作会议上发表重要讲话,讲话贯穿的主题是“主动适应新常态、落实国十条、实现新突破”。人保财险山东省分公司根据保监会、山东保监局和人保财险总公司的部署,面对产业融合与竞争的挑战,全力适应新常态,抓住新机遇,实现新突破。2015年保险行业迎来的“新机遇”是,在推进国家治理体系和治理能力现代化过程中,法治政府、服务政府、责任政府建设将加速推进,政府向社会力量(企业)购买服务的范围越来越广,保险机制承接基本公共服务领域的空间也越来越大。与此同时,随着新“国十条”、山东金改22条等配套举措陆续落地,政策红利将在2015年得到释放,保险行业将在金融改革、社会保障、农业生产、防灾减灾、社会管理“五大体系”建设中,迎来新的发展机遇。商业健康保险等民生保障领域以及与众

利益关系密切的责任保险领域,将成为政府引导、市场运作、立法保障的首批试点。这些迫切要求公司充分发挥国有大企业的优势,上下协同,积极作为,加强与政府需求的项目对接,在深化改革和国家治理体系建设中谋势定位,在服务经济社会建设大局中抢抓商机,牢牢占据先发优势。

记者了解到,2015年人保财险山东省分公司将坚持创新驱动,就是坚持以“为客户创造价值”为目标,加大技术创新,深化互联互通,优化客户界面,进一步健全完善以客户满意为导向的综合服务机制,从组织、体系、机制层面推进向以客户为中心全面转型。改善服务品质,围绕为客户创造价值,着力从“客户需求、客户立场、客户视角、客户时刻”出发,推行“服务产品化和产品服务化”服务策略,提高客户体验的品牌感知度,提升公司服务客户的

标准化、差异化、舒适化程度。

抢抓新“国十条”等国家政策红利释放重大机遇,有效对接政府职能转移。对政策性农险、大病保险,实行专项考核、独立核算、闭环运行。政策性农险方面,将抓住费率上调契机,扩大小麦、玉米、棉花等险种承保覆盖面,优先发展森林、奶牛、育肥猪等险种,优化农险险种结构。积极申请市县两级财政补贴,加大花生、蔬菜大棚等新增险种拓展力度。大病保险方面举全公司之力加强大病保险服务团队专业化建设,以较高的专业化水准提高健康险业务的承接和持续经营能力。突出抓好新“国十条”项目对接,重点发展与公众利益关系密切的环境污染、食品安全、特种设备、校园安全、雇主责任险,力争实现医疗责任险市级或县域统保。积极稳妥推进中小企业及个人贷款保证险、国内短期贸易信用险和短期出口信用险发展,尽快形成专业高地。

## “互联网+”行动计划 在保险业大有可为

新常态下,国家经济增速虽然放缓,但实际增量依然可观,增长动力更为多元,发展前景更趋稳定,总体向好的基本面并未改变,保险业仍具备长期坚实的发展基础。山东作为沿海经济大省,经济基础好于全国,发展增速长期高于全国。迫切要求公司既要创新思维,攻坚克难,妥善应对固定资产投资收紧带来的存量降费挑战,更要因势利导,顺势而为,全力以赴争抢行业增量空间。

今年两会的政府工作报告,提出“互联网+”行动计划,人保财险山东省分公司也根据市场变化和客户需求,在“互联网+”概念上做文章。他们认为,当前客户需求呈现“新特点”:“网络化”“数据化”的科技发展趋势,“知识化”“年轻化”的客户群

体走向,物联网、云服务的技术应用环境,推动客户群体更加重视消费体验、享受服务过程,更加主动搜索产品,多渠道验证服务,消费方式由线下实体为主转为线上线下融合,不断颠覆传统销售模式,打破行业竞争壁垒,对赢得和积累客户资源提出了更高要求。以客户为中心,行业内基于价值链、行业间基于产业链,整体基于互联网思维的客户竞争模式已成为主流。

方杰分析说,如何提高客户洞察和资源整合能力,发挥大公司的资源集聚优势和虹吸效应,迫切要求我们在风险选择、精准定价、资源投放、客户服务、销售组织适应性上加速变革,在运用互联网思维、应用IT工具扩大线上线下服务效能上寻求突破,在风

险管理、财富管理专业化能力建设上实现提升,进而打造基于强大互联网思维和专业化能力的卓越公司。

强化服务升级,优化服务改善体验。扎实推动向以客户为中心的全面转型,通过售前、售中、售后全流程服务升级,切实提高客户的品牌体验,创造客户“选择人民保险的理由”。设置全员参与的微信公众平台,挖掘人脉资源优势,打造强大的自媒体资源。优化集中平台运营效率。狠抓后向一体化建设,坚持一切从支持和服务前端发展需求出发,实施集中运营平台流程再造,细化精简、高效、顺畅、标准化的作业规则,以专业力量支持市场反应速度。运用互联网思维,加大信息技术在销售服务领域的创新。

## 沉基层 抓县域 应对市场化改革挑战

羊年伊始,记者发现人保财险山东省分公司领导班子一头扎进基层,一方面宣导新常态下的保险发展机遇,另一方面与基层机构达成共识,县域市场成为该公司的战略要地。

在2015年全国农业保险及三农保险工作会议上,人保财险郭生臣总裁指出,“面对三农保险发展新常态,要主动适应,积极引领,加快推动三农保险经营管理转型升级。既要正视困难和压力,更要增强担当和信心。既要对标市场保持业务快速增长,更要引领市场推动发展方式转变。既要以我为主加大投入,更要整合资源借力发展。既要脚踏实地扎实苦干,更要解放思想创新巧

干。既要加大检查整改力度,更要加快运营模式转型。既要发展好农业保险,更要开拓好农村市场。”

人保财险山东省分公司党委认为,县域作为区域市场,是公司资源、网络覆盖、专业技术、实践经验展现最集中、最充分的区域。唯有在县域市场充分发力、彰显优势,才能有效应对市场化改革挑战,为实现目标赢得更大的斡旋空间。因此,紧紧围绕县域市场发展能力提升,充分运用公司在县域尤其是近年推进三农保险基层服务体系建设的先人优势,在位优势、网络优势、机构优势和品牌优势,加快提升县域市场份额特别是农村市场竞争力,已经成为决定公司健康发展的“压舱石”。

方杰告诉记者,截至2014年末,公司建成乡镇营销服务部388家;建成三农保险服务站860家,乡镇网点覆盖率达93.2%;建成三农保险服务点49418个,行政村网点覆盖率达79.71%。县域产能对公司发展的贡献度逐年递增。基础已经夯实,到了提升县域保险和三农保险服务的层级和产能的时候了!

一花独放不是春,万紫千红春满园。记者采访中看到,以人保财险山东省分公司为代表的商业保险公司,在承担社会管理职能、公众责任保险中发挥着越来越大的作用,而履行社会责任与公司经济效益相辅相成,越来越得到政府和社会各界的认可。

## 让保险奔驰在希望的田野上

□周爱宝



济南的春天真美!花朵或次开放,或扎堆赶脚似的。乱花渐欲迷人眼,感谢春风不势利。今天,宝眼看金融的目光聚焦在山东保险业,看山东保险业百舸争流,看人民保险一马当先。

车险、企财险、家财险等都是人保财险山东省分公司的强项,但我印象最深的还是治安保险、责任险、农业保险,爱宝曾跟随人保财险业务员深入田间地头,探访他们如何与承保户一起商量用玉米险、小麦险、特种作物险等诸多让人耳目一新的险种,覆盖农户可能面临的风险。我很诧异他们为何有如此耐心做这种费心费力的利润微薄的险种!但我看到承保户对保险作用的理解和他们期待的目光。这些人保财险山东省分公司在

全省70个县试点农业保险,他们与当地政府、农民结下了深深的友谊,今年随着试点全面放开,人保财险山东省分公司开始为全省广大农民服务,带着他们这些的经验积累和不断创新的险种,服务于山东这个农业大省。

有心栽花花不开,无心插柳柳成荫。都市中的利润高的险种各家保险公司都动用优势资源争抢业务,这块看似肥美的蛋糕,大家都在切割。但在山东保监局的支持下,人保财险山东省分公司这些年却在广阔的农村开发和推广适销对路的保险产品,扩大小麦、玉米、棉花等险种承保覆盖面。优先发展森林、奶牛、育肥猪等险种,加大花生、蔬菜大棚等新增险种拓展力度,有力支持了地方经济,赢得了地方政府和农民的欢迎和尊重!

如果大家站得高一点就会发现,人保财险山东省分公司在服务县域经济、服务“三农”,积极履行社会责任的同时,也为自己赢得了广阔的发展空间。据统计,县域地区生产总值占全省比重为74.6%,财政收入占比达到56%,规模以上固定资产

投资占比接近75%。县域经济的快速发展也对保险提出了新的需求,县域范围内的新型工业化、城镇化、农业产业化进程需要保险业的支持;农村经济发展和农民稳步增收逐步激发了农村市场的消费潜力;广大农民财产性财富的增长,将极大地刺激和带动农村在机动车辆、家庭财产、责任信用、贷款保证、意外伤害等保险需求的释放。以机动车为例,目前全省大约有8万个行政村,假设以每村30辆车计算,汽车保有量将达到240万辆,市场前景可谓十分广阔。

在希望的田野上,那里有我们富裕起来的父老乡亲,那里有勤劳创业的人们,他们对资金对保险有强烈的需求。我们需要做的是,怀着对这片土地的强烈感情,按金融规律办事,做出应有的贡献!

