

保险转型

关键词解释：

我国经济步入新常态，对保险也提出了新要求，保险转型是为了满足政府、人民群众、经济社会发展的新需求。

解读人：

郭建中 济南市保险行业协会会长

从实际出发制定有效方案

保险转型要“产品”与“服务”双轮驱动

本报记者 张頔

近年来，我国经济发展由高速发展转向中高速发展，经济步入新常态，对保险业提出了新需求，同时也为保险业的发展带来了新的机遇和挑战。日前，项俊波主席曾在公开场合表示，保险转型要满足政府、人民群众、经济社会发展等多方面的需求。在这样的要求下，保险业应该从哪几方面进行转型？为此记者采访了保险业专家，济南市保险行业协会会长郭建中。

在采访中他表示，保险业转型应该双管齐下，从产品和服务两方面着手。他强调，保险转型要有的放矢，在转型的过程中，具体的举措必须从实际出发，因地制宜。为了将这一观点讲“活”讲“透”，他以济阳县为例进行了分析。

产品创新要找准切入点

济阳县除了农业发达，是济南的“菜篮子”之外，当地的中小企业数量也十分可观，由于优越的环境及政策等原因，济阳县济北开发区吸引了众多的中外客商投资置业，目前进区项目已达300余家，投资规模80多亿元，形成了食品饮料、纺织服装、医药化工、机械电子等四大工业生产门类，一大批中外高新技术项目在此落户。

“产品创新绝不能无的放矢，你首先要摸清当地的需求，找到他们的‘痛点’。根据济阳的情况来看，当地人口密集度较高，农村人口占比较大，农业保险需求和中小企业的需求相对较多，”郭建中认为，“那么就可以从民生保险、农业险、中小企业贷款保证保险方面着手进行产品创新或者产品组合”。

比如，服务民生的责任险方面。作为济南“菜篮子”，食品安全责任保险对于济阳来说必不可少。此外，日益严峻的生存环境及尖锐的医患关系，医疗责任保险、环境污染责任保险等责任险，也需要政府和市场两只手同时大力推行。

惠农保险同样不可或缺。当地保险机构应尽快开展农产品目标价格保险、天气指数保险、收益保险等新兴产品和服务，推广“菜篮子”品种保险、农产品质量责任保险等险种，推动发展农机具保险，支持发展小额人身保险、借款人意外伤害保险。大力发展服务于农业产业化、种养大户、家庭农场、农民专业合作社等新型主体的农业保险产品。

此外，还应着重研究中小企业保险产品。为破解中小企业“融资难”等问题，在省、市政府扶持政策的基础上，研究制订中小企业贷款保证保险的当地政府支持办法，增加支持力度，提高工作效率，加强银、政、保的协调合作，在风险管理、贷后管理、产品开发、专业化人才队伍建设等方面提升管控能力。



“一揽子”保险服务 助推经济发展

“平时我们说保险服务，很多人想到的就是理赔服务，实际上，保险服务有很多，就中小企业来说，保险服务完全可以提供企业产、供、销各个环节的一揽子保险保障。”郭建中在采访中表示。

他指出，针对济北开发区内的食品产业、液压升降平台制造产业、物流、科技农业等，规模大且集中，在国内享有一定声誉，可通过保险新产品的设计创新，为其提供产、供、销各个环节的一揽子保险保障，进一步提升产品质量和社会美誉度，加快发展壮大，形成支柱产业。

“济北开发区有很多科技型企业，当地政府完全可以支持保险公司设立科技支公司，为不同阶段的科技企业提供有效保险服务，打造金融综合支持科技型企业的新体系。”郭建中表示。

此外，他强调，“在保险服务过程中，单打独斗不可取，要争取多方支持，比如政保合作、银政保合作等多种方式，实现保障最大化，达成多方共赢”。

以医疗保险为例，他建议在确保医疗保险基金安全和有效监管的前提下，当地以政府购买服务的方式委托具有资质的商业保险机构参与基本医保的经办服务，在为政府节约成本的同时，可以有效提高服务效率及服务质量。

人民保险 服务人民

人保财险创新服务惠齐鲁

作为与新中国同生共长的中国人民保险旗下分支机构，中国人民财产保险股份有限公司山东省分公司（简称：人保财险山东省分公司）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，主动服务山东经济社会发展大局，帮助政府管理社会事务，参与解决社会难点问题，取得了一定成效。

十二五期间，人保财险山东省分公司累计为1270万辆次机动车、2.76万家企业单位、800余万农户提供风险保障39.56万亿元，搭建了以车险、养殖险、林木险、指数保险为核心的政策性农险产品体系，承保县区115个，开办政策性农险险种61个，承保小麦、玉米和棉花4549万亩，支付涉农赔款17.29亿元；连续头名中标大病保险，为城乡居民3281.34万名居民提供大病风险保障，支付赔款20.59亿元，36.81万人受益，独家承办全省治安保险，为2446万农户提供286.83亿元家庭财产风险保障，5年支付赔款9130万元。

>>创新服务举措

满足客户需求

凡是购买过人保车险的市民都会记得人保的服务热

线95518。据介绍，人保财险95518服务专线，全年24小时不间断地对外统一受理客户投诉、报案、咨询、客户信息自主查询、保险卡注册、车辆救援、预约投保和客户回访等服务。2015年全年，95518服务专线受理服务总量627.7万件，其中受理各类报案141.9万件，调度现场及定损111.4万件，受理咨询服务117.9万件，电话回访185万件。人保财险山东省分公司在全省各网点营业厅内设置客户意见箱，张贴服务承诺，公布投诉电话，第一时间解决客户疑难问题，首站化解客户抱怨和矛盾。

人保财险山东省分公司利用移动互联时代信息传播的特点，推广“山东人保财险”微信，面向客户进行产品介绍、保险知识宣传、理赔服务、投诉咨询、客户服务等，不断提升公司客户服务质量和客户满意度。与此同时，人保财险山东省分公司创新理赔流程，推进“一站式”理赔服务，结合移动互联工具应用和推广，创新理赔流程，加快小额案件快速处理，推进小额理赔“一站式”理赔服务。通过在“线上”、“线下”与客户接触的环节完成整个案件理赔操作，直至通知财务付款的理赔模式。该模式主要通过优化客户接触界面，加快客户感受较深的简单小额案件

的快速处理，提升客户服务水平，提高理赔服务效率。

>>服务“三农” 遍及齐鲁大地

为积极贯彻“新国十条”和“金改”政策，充分发挥农业保险在提高农业抵御风险，促进农民增收方面的重要作用。2015年，人保财险山东省分公司共累计承保农业风险193亿元，承保户数800万户，使更多农户享受到了国家支农惠农政策。

人保财险山东省分公司在保费不变的情况下，增加承保旱灾、地震等重大自然灾害，进一步提高保险保障范围，稳定农民收益。2015年，该公司累计开发牛奶、土豆、大葱、大白菜、大葱、海产品风力指数等多个指数保险类保险条款，累计承保收益类风险5.02亿元，保障农民收益风险。

为解决农户贷款难、贷款贵的问题，人保财险山东省分公司与省畜牧局、邮储银行、农业银行签订《山东省银行保险支持现代畜牧业发展和兽医卫生监督服务合作协议》，共同推进保险抵押贷款等金融扶持项目，为解决此类问题提供有益探索。

通过不断加强三农服务体系建设，人保财险山东省分公司自2011年累计投入资金

上亿元，推进三农保险基层服务体系项目建设。已在全省农村地区各乡镇建立三农营销服务部388家，三农保险服务站860家，部、站网点覆盖全省超92.16%的乡镇；覆盖全省近80%的行政村，全面打造面向农村的三农保险基层服务体系，为广大农户提供快捷方便的保险服务。

>>创新社会管理 履行社会公民责任

2013年，人保财险山东省分公司成功中标并承办山东新型农村合作医疗重大疾病医疗保险项目，2015年初，该公司再次以第一名的成绩中标2015-2016年度山东省居民大病保险商业保险机构承办资格，获得七个市的承办权。为做好这项工作，该公司在省市县三级分别设立了“社会医疗保险服务中心”，一支300多人组成的具有医学背景且长期从事涉人理赔服务工作的团队服务在居民大病保险的第一线。截至2015年底，该公司共计补偿大病保险案件136万人次，补偿资金26.20亿元，提升基本医疗保险实际报销比近15个百分点，切实达到“人民群众得实惠、党委政府得民心、医疗事业得发展”的良好局面。

人保财险山东省分公司

通过发挥商业保险的社会管理功能，努力营造“政府得民心、百姓得实惠、公司得信誉”的“多赢”格局，彰显“人民保险”的企业价值。治安保险作为人保财险山东省分公司的首创产品，自2003年开办以来已走过十年头，2015年全省治安保险开办县（市、区）达122个，县区覆盖率达90.37%。东营、烟台、潍坊、济宁、泰安、威海、日照、聊城、滨州、德州、菏泽等11个市地实现了“县区全覆盖”，全省治安保险参保家庭户达到1445万户，覆盖率达26.13%。经过多年发展，治安保险的保障对象涵盖居民家庭的各类财产，保障范围涉及盗窃、抢劫、火灾、爆炸和自然灾害等各类风险责任。

人保财险山东省分公司积极参与社会公共安全体系建设，大力推广各类责任保险产品，深度参与创新社会管理，努力化解交通、医疗、旅游、安全生产、产品质量、按方责任等领域矛盾与纠纷，为建设平安山东承担社会责任。安全生产责任险方面，2015年承保单位3965家，为企业提供461亿元的风险保障；按方责任险方面，2015年共为1万余所学校提供风险保障。短期出口贸易信用险方面，2015年，该公司为约60家企业承保出口信用险，提供约100亿元的风险保障。