

# 保险业——为建设幸福德州保驾护航

近年来,德州保险业牢牢把握全市经济快速发展的有利契机,围绕创建和谐社会、建设幸福德州的宏伟构想,不断创新工作思路、扩大保险服务领域、积极履行经济补偿职能作用,在经济社会发展中发挥着越来越重要的作用。

作为金融业的重要组成部分,保险业保持了健康快速发展的良好态势,成为全市经济社会发展最快、最具活力的行业之一。

2012年,德州保险业呈现出业务稳步增长、结构持续优化、效益不断提高、市场稳健运行的良好发展态势。保险业与农业、卫生、社会保障、

计生、财政等部门协调配合,积极推动三农保险、企业年金保险、计划生育保险、母婴安康、养老保险、补充医疗以及计划生育保险等业务开展。与市公安局配合,打击盗抢机动车辆及保险诈骗犯罪活动,维护保险发展环境和群众利益。保险经济补偿及时到位,在处理各类事故中德州保险业表现出较强的社会责任感,迅速理赔、热情服务,为政府分忧,为百姓解难。

上半年处理赔案72000余件,赔付5.54亿元,其中,产险2.75亿元,寿险2.79亿元,较好地发挥了保险的经济补偿和社会管理功能,为维护全市人民的幸福平安、保障企业生产的健

康运行和促进社会和谐稳定发挥了重要作用。德州保险业积极奉献爱心,向灾区及贫困地区捐款、捐物、助残扶贫、救助贫困学生、建立希望图书室,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。

德州保险业将深入贯彻落实科学发展观,紧紧抓住并切实用好国家发展的重要战略机遇期,继续加大保险业创新力度,提升服务水平,发挥社会保障职能,切实维护被保险人合法权益,为建设幸福德州、和谐德州,促进德州市经济文化建设作出新贡献。



保险巾帼建功女英雄。



参加“承诺热线”上线。



全市保险业表彰暨文艺联欢会。



快速理赔优质服务。

## 保险业的核心竞争力在于服务

保险作为金融业的重要组成部分,在经济社会发展中具有越来越重要的作用。随着我国改革开放的逐步深入和人民生活水平的不断提高,保险正日益深入到人民生活的方方面面。日前,记者采访了德州保险专业人士,他们以多年的保险从业经历讲述了保险业从无到有,从小到大的快速发展历程。

经历了多年发展,人民群众的保险意识越来越强:从原来对保险的不了解不熟悉,到现在的逐渐认可和接受,促使这种转变的直接原因,是保险服务质量的提高。同其他行业一样,服务已成为决定保险业快速健康

发展的重要因素。保险作为特殊服务行业,比一般行业的售后服务要求更高,保险服务贯穿于整个保险活动中。

据悉,保险产品必须经保险监管部门审批,因此各家保险公司的竞争焦点不是产品价格而在保险服务。消费者在选择保险产品时,除了需求动机外,保险公司的形象和服务是影响投保行为的重要因素。上述保险专业人士认为,保险业要实现快速发展,需要不断进行服务创新。一是创新服务理念,就是树立以“客户为中心”的经营理念,在保险营销方面,为客户提供多样化、差异化、个性化的保险

产品,在保险理赔方面,做到快速、准确、及时、周到,不惜赔、不滥赔,用服务赢得客户。二是创新服务手段,就是利用保险公司自身的专业和人才优势,为客户提供有关风险咨询、风险管理、防灾防损、投资理财、信息交流等方面的信息,让客户享受到保险责任以外的附加服务。三是创新服务体制,就是对公司人员分工,岗位、部门设置等进行优化组合,使公司的整个业务运作围绕如何向客户提供服务而设定。只有以客户为中心,维护被保险人合法权益,不断拓宽服务领域,提升服务水平,保险业才能够得到更好更快的发展。

## 28家保险公司争相斗妍

近年来,我国保险业进入快速发展的新时期,市场主体逐渐增多,市场竞争日益激烈。而德州市保险市场也由改革开放初期的1家发展到目前的28家,各家争相斗妍,百花齐放,为德州经济发展做出巨大的贡献。

记者在德州市保险协会获悉,截止到2012年7月,德州共有保险公司28家。其中财险公司13家,寿险公司15家。分别是:中国人民财产保险股份有限公司德州市分公司、中国太平洋财产保险股份有限公司德州中心支公司、中国平安财产保险股份有限公司德州中心支公司、天安保险股份有限公司德州中心支公司、中华联合财产保险股份有限公司德州中心支公司、中国

大地财产保险股份有限公司德州中心支公司、安邦财产保险股份有限公司德州中心支公司、永安财产保险股份有限公司德州中心支公司、阳光财产保险股份有限公司德州中心支公司、渤海财产保险股份有限公司德州中心支公司、中国人寿财产保险股份有限公司德州市中心支公司、天平汽车保险股份有限公司德州中心支公司、太平财产保险有限公司德州中心支公司、中国人寿保险股份有限公司德州分公司、中国太平洋人寿保险股份有限公司德州中心支公司、泰康人寿保险股份有限公司德州中心支公司、新华人寿保险股份有限公司德州中心支公司、中国平安人寿保险股份有限公司德州中心支公司、中

国人民人寿保险股份有限公司德州中心支公司、中国人民健康保险股份有限公司德州中心支公司、太平人寿保险有限公司德州中心支公司、民生人寿保险股份有限公司德州中心支公司、阳光人寿保险股份有限公司德州中心支公司、生命人寿保险股份有限公司德州中心支公司、华泰人寿保险股份有限公司山东分公司德州营销服务部、长城人寿保险股份有限公司德州中心支公司、华夏人寿保险股份有限公司德州中心支公司、英大泰和人寿保险股份有限公司德州中心支公司。各市场主体在有序竞争中得到健康发展,分支机构遍布全市各县区,正逐渐向全市城镇和乡村扩展。

