

# 让保险之花开放进千家万户

——本报专访菏泽保险协会秘书长梁乃臣

本报记者 张歆然

2012年,菏泽保险业在市委、市政府和山东保监局的正确领导下,认真贯彻落实全国、全省保险监管会议精神,各保险机构深入贯彻落实市委、市政府打造“科学发展高地建设”和“百日会战”的工作安排,积极转变发展方式,不断强化服务意识,努力提高服务水平,积极实施‘创一流’工作的开展,保险市场秩序逐步好转,为菏泽市的经济改革和发展提供了良好的保障支撑。

2013年,菏泽保险业将重点做好哪些工作?菏泽保险业如何持续健康发展?带着这些问题,近日,本报对菏泽市保险行业协会秘书长梁臣进行了专访。

**记者:**在过去的一年里,菏泽市保险事业取得了令人瞩目的成果,对菏泽的经济建设和风险防范等方面起到了积极的保障作用。请您介绍下2012年菏泽市保险业发展情况怎样?

**梁乃臣:**2012年,保险业务平稳较快发展。全市保险业实现保费收入累计47.46亿元,较去年同期增收5.05亿元,同比增长11.92%,总体完成年计划保费收入的97.64%,增幅居全省第二位。农业保险、责任险和企财险等保持均衡较快发展态势,寿险业务结构调整成果不断显现。

随着保险队伍建设的不断完善,经营主体不断增加。截止2012年底,我市保险市场主体机构已达27家,尚有一家财险正在筹建,专业中介法人机构7家,兼业代理机构约200余家,保险从业人员队伍稳定,保持在二万人左右。保险信誉也有了明显提升,受理涉及理赔纠纷、销售误导的信访、投诉案件分别同比下降96.10%和98.24%。保险机构业务承保、理赔情况趋于真实,客户满意度不断提高。

去年,菏泽保险业共承担各类保险风险达6206.53亿元,各项赔款支出、期满保险金支付10.04亿元,同比增长21.15%。累计上缴各项税金1.13亿元,其中公司累计赋税8658.72万元,增幅22.50%,对促进社会经济的发展、安定人民群众生活,发挥了积极的保障作用。

**记者:**这些成绩的取得与咱们保险行业协会是分不开的,请问2012年协会主要从哪些方面协调管理的?

**梁乃臣:**去年我们在市委、市政府和山东保监局的领导之下,按照保险行业协会的以下几项职能来从事各项工作。一是加强行业自律,治理销售误导和车险理赔难。二是切实抓好信访投诉,保护保险消费者利益。三是加大行业宣传,营造良好舆论氛围。四是加强代理人考试管理,提升人员素质。五是加强对外沟通交流,为行业创造良好的社会环境。

按照这几项职能开展我们全年的保险工作,我们重点第一项就是去年做了一项抓行业自律。主要是针对市场不规范的竞争、乱给手续费等这些方面的事情进行制订行业自律。并采取现场检查、暗访、抽调公司人员互查等形式,多次开展了车险、电销业务、非车险、银邮代理和销售误导及持证上岗等方面的自律执行情况的自律检查,有效规范了市场秩序,提高了自律公约的约束力。为进一步完善提高理赔速度,市保险协会按照市政府和山东保监局的要求建立了车险快速理赔中心,并派驻专人协调管理。

**记者:**在新的一年里,各行各业都提出了新的目标,我们保险行业今年会推出哪些更好的举措?

**梁乃臣:**任建国局长在去年8月13日全省保险行业协会工作



会议上对保险业服务经济社会发展,推动重点业务领域发展提出了明确的要求,新的一年我们将与社保经办机构合作,积极参与新农合大病医疗保险工作,推动开展城镇居民大额补充医疗保险和工伤补充医疗保险,发挥好保险业参与社会保障体系建设的基本职能作用。

大力发展战略性农业保险,开发具有菏泽特色的农业保险产品,扩大承保面;积极发展农村小额保险试点,提升农村人身保障水平;推进“三农”保险基层服务体系建设,提升保险服务质量农村的水平。

进一步加强行业的诚信建设,着力解决理赔难和销售误导等问题。建立健全受理、交

办、督办、回复信访人等具体制度,严格规范信访案件办理流程,及时就地解决消费者的合理诉求,提升信访事项的办理效率和质量,力争把信访案件解决在基层,解决在内部,把问题化解在萌芽状态。

加强文化建设,树立行业形象。做好第六届“保险明星”和“保险之星”的评选活动,发挥他们的模范带头作用。

此外,还要进一步创新发展治安保险,做好安全生产、医疗事故责任保险试点和汽车交强险等工作,并开展防灾减损,强化事前风险防范,减少灾害事故发生,做好突发事件的应急管理工作,为全市经济发展、社会和谐保驾护航。



## 保险行业签出“电子签名”第一单

近日,保险行业通过电子签名最终确认的第一份有效保单在太平洋保险签出,这标志着“电子签名”这一创新模式在保险行业被成功应用,也标志着太平洋保险在积极运用新技术、推动销售和服务模式转型上取得了里程碑意义上的颠覆性创新。

“以前从来没听说过,也没

看到过能直接在平板电脑上手写签字,太平洋保险的服务越来越先进、越来越方便了。”吴女士在完成全程“无纸化”的投保操作后高兴地说。

“电子签名”取代传统的手工填单、手工交单、手工扫描等流程,改由客户直接在平板电脑上手写签名,这一创新之举将原需3天才能完成的录单、收

费、生效、制单、投递流程进一步压缩至0-2天,解决了传统纸质签名模式的安全性、时效性问题;同时为客户带来“投保全程无纸化”的全新体验,客户感觉更加便捷、诚信、安全。对保险行业而言,这是一项新的技术尝试,将进一步促进行业销售和服务模式转型,提升行业形象。

(武贝贝)



## 泰康人寿菏泽中支快速理赔客户10万元

服务是寿险的生命,也是寿险企业诚信的最佳体现。客户出险后能否及时、顺利的得到理赔,是保险公司专业化服务的本质体现。时值蛇年春节来临之际,泰康人寿菏泽中支在短短的4天之内就快速完成了10万多元的大额理赔案件,为客户送去了公司的温馨提示。

客户高先生于2010年6月份为自己投保泰康金满仓两全保险,一次性缴费25000元。2012年12月4日高先生骑自行车回家途中不慎被一大型货车撞伤致死。其家属在2013年1月21日向泰康人寿提供理赔资

料。泰康人寿菏泽中支在收到理赔资料后经过后续理赔调查、审核,于2013年1月25日给出正常赔付105901.72元的理赔结论。高先生家人在收到理赔决定后对泰康人寿的高效、

快速、诚信经营的服务表示高度认可和赞扬。

1月29日,高先生家人特意来到公司,亲自将一面写有“风



雨有情,泰康有爱,及时理赔,诚信经营”的锦旗送给泰康人寿,以此表达感谢之情。

(宋先军)

菏泽保险行业协会会长 赵旭东  
菏泽市保险行业协会秘书长 梁乃臣  
中国人民保险股份有限公司菏泽分公司党委书记、总经理 王保清  
中国人寿保险股份有限公司菏泽分公司党委书记、总经理 秦洪波  
太平洋财产保险菏泽中支公司党委书记、总经理 袁庆军  
大地财产保险菏泽中支公司总经理 李杰  
太平洋人寿保险菏泽中支公司党委书记、总经理 徐静  
平安财产保险菏泽中支公司总经理 赵善勇  
平安人寿保险菏泽中支公司总经理 贺放  
中国人寿财险菏泽中支公司总经理 刘冰  
中国人民人寿菏泽中支公司总经理 王淑萍  
泰康人寿保险菏泽中支公司总经理 韩凤旭  
天安财产保险菏泽中支公司总经理 赵丙国  
新华人寿保险菏泽中支公司总经理 袁庆华  
中华联合财产保险菏泽中支公司总经理 司效民  
安邦财产保险公司菏泽中支公司总经理 施学义  
阳光财产保险菏泽中支公司总经理 李风生  
永安财产保险菏泽中支公司总经理 黄勇  
安华农业保险菏泽中支公司总经理 龙泉  
民生人寿保险菏泽中支公司总经理 任咏梅  
太平人寿保险菏泽中支公司总经理 马丽  
合众人寿保险菏泽中支公司总经理 宋英辉  
华夏人寿保险菏泽中支公司总经理 刘永胜  
生命人寿保险菏泽中支公司总经理 刘全德  
民安财产保险菏泽中支公司总经理 张长生  
信达财险保险菏泽中支公司总经理 张炳海  
华泰人寿保险菏泽中支公司总经理 刘立  
信泰人寿保险菏泽中支公司总经理 肖守国  
天安人寿保险菏泽中支公司总经理 王新宏

祝全市人民春节愉快,阖家幸福,生活美好,万事如意!