

指导: 山东保监局

主办: 济南市保险行业协会 齐鲁晚报

协办: 齐鲁晚报全媒体中心

服务保险客户 坚持“三理”统一

如何经营好保险,是众多保险人时常深思的问题,当我了解到公司董事长李光荣先生提出来的“三理”观点时,竟如醍醐灌顶,幡然顿悟。做好保险业是一门大学问。

华安财产保险股份有限公司济南中心支公司总经理 刘明泉

所谓“三理”,即理念、理论和理性。理念,宽泛一点说,是世界观的问题,是个体在面对或处理各种矛盾、冲突、关系时所持的基本价值立场、价值态度,进而决定和支配个体的价值选择。正确的理念可以感染人、感化人、并助力事业的成功。理论就是事务发展的内在规律,是做事必须遵守的客观规律。理论研究深度不够,把握不准,实践中自然就不会有好的效果,或者不会成功。在此基础上,理性地把握经营活动的每个环节。对外要从政策、宏观、市场等方面进行充分调研,对内要在技术、操作、公司情况等方面做

深入的可行性分析,而且真正懂得用理论指导实践,并在实践中不断总结理论。只有这样,才能做到“三理”的统一,才能在追求保险企业价值实现的道路上不断前行。

坚持正确理念>>>

明确保险为谁的问题

要想把保险这项事业做好,我们需要在监管部门的正确监管下,牢固树立正确的理念,正确理解保险企业的价值,解决好保险为谁的问题,从而才能引领保险企业稳健可持续发展。华安保险在发展中秉

承责任文化,坚持“责任、专业、奋进”的经营理念,倡导“华安保险与您共成长”,在“利润生存,服务至上、规范经营、创新发展”经营方针指导下,做到以人为本的管理,让华安大家庭美满温馨;做到人性化的服务,让华安客户倍感温暖。公司成立18年来,心系华夏,勇担社会责任,切实履行自身在防灾减灾、助推经济、稳定社会等方面所承担的社会责任,积极地奉献社会、回报人民。为抗非典战士家属、海啸灾民、水灾灾民捐款捐物,看望SOS儿童村的孩子们,建立华安希望小学,为“5.12”汶川大地震灾民捐款,捐建学校和敬老院……

坚持正确理论>>>

勇于创新求变

没有正确的理论,便没有正确的实践。对此,我们做了一些有益

的探索。

首先是保险企业的“价值三要素”理论。一个有价值的保险企业必须具备三个基本要素,即相对成熟的销售网络、有竞争力的产品和服务以及一定规模的忠实客户群。华安保险长期探索连锁门店战略,就是对保险企业价值三要素的具体实践,即以解决营销网络和销售模式的突破口,带动产品和服务的延伸,以及客户群的积累。

其次是保险企业的“三个能力”理论。保险企业可持续发展必须具备三个能力:资本能力,规模能力和风险控制能力。华安保险近年来发行次级债,引进战略投资以及积极谋求进入资本市场就是提升资本能力的具体实践。华安近年来保费规模快速增长正是为了提升规模能力。风险控制能力体现为企业对风险和成本的控制能力,这是保险企业的核心竞争力。我们成

功兑付集中到期的350亿元理财险资本本息,从侧面反映了华安保险所具有的风险控制能力。

坚持理性操作>>>

突显华安特色

任何实物的发展仅有先进的理念和客观的理论不行,必须有理性的操作。早在去年全保会上项俊波主席指出:“行业发展方式急需转型”。目前市场上同质化竞争现象严重,保险业在产品、服务、销售方面的创新能力需要提高。

华安“学贷险”这一信用保证险种的开发和运营,得到了国务院领导的高度重视并给予了充分肯定。目前华安保险已承保了30万国家助学贷款大学生,赢得了良好的社会声誉和品牌形象,积累了一批忠实的优质客户,为其常规业务的发展提供了有力支持。

投保故事

周围的好多朋友、同事在给自己的爱车买保险时,差不多都是斤斤计较保费甚至只是买一个交强险应付年审,而我现在对保险却是特别重视,需要的都买上并且绝不脱保,缘由要从三年前说起。

我是一个有十多年驾龄的老驾驶员,开车还算稳当。开始的时候也不买保险,自从有了交强险之后才无奈只买交强险。说实话我心里想的就是我不违章还能出什么险?这么多年以来我一直是个想法。虽然车险客户经理小李每年都早早打电话提醒我买商业车险,但我没有当回事,总觉得车险事故离我太遥远了。

济南的雨雪天不多,不过我的车出险就是在一个雨天。那天雨下的不

保险是人生路上的护航者

大,路上开车不怎么受影响,只是不少借道而行的非机动车影响了行车的速度。非机动车的驾驶员基本上都穿着雨衣,根本就不观察路况。

“咣……咣”难以形容的闷响加上车身的巨震,脑子一下子就懵了。5秒钟后下车了,我的车就停在往大道上转的角上,还没有完全转过来,车的后方倒着一辆电动车,更严重的是还有倒在地上的位中年大姐。现在明白了——出事故了!保险公司热线电话、122、120三个电话我全打了,很快交警同志、保险查勘人员都到场了,当然小李也来了。转弯没有尽到让行的责任,另外电动车闯红灯,机动车负主要责任。好在人伤的不重,在保险公司的协助下,我的车险

事故很快处理完毕。

从医院出来后小李陪我聊了好长时间,这次我才认真的听小李讲保险的事情。事实上我忽略了一个重要的事情——行车环境的变化,我本能的还停留在十几年之前,以前的时候机动车少,非机动车少,新手也少,生活节奏慢,也根本没有“路怒症”之说。现在风险比过去大了很多倍,你说要是没有保险来转嫁风险,承担责任,我们不就把自己放在了刀刃上了吗?

道理我终于想明白了,虽然有点晚,但亡羊补牢也好啊!手中的保单像在时刻提醒着我:风险无时不在,无处不在,保险就是我无形的后盾,是生活和工作路上的护航者。(赵伟)

投保故事

有多少爱可以重来

昨晚我又梦到了父亲,醒来发现泪水浸透了枕巾,六年前父亲的突然离世给我留下了终生的遗憾和永远也抹不去的伤痛。

2008年4月12日上午,父亲在地里干活时突然晕倒,惊慌失措的母亲在乡亲们的帮助下将父亲送到了医院。经检查,父亲患的是“急性淋巴细胞白血病”。比疾病更可怕的是没钱治病,当得知治疗费至少需要20余万时,刚刚被抢救过来的父亲立刻要求回家。

接下来的几天,母亲几乎跑遍了所有亲朋好友的家里,能借的都借了,能想的办法也都想了,连拼凑也就勉强凑够了两万元钱。我知道一向固执且心疼我们的父亲肯定不会用这笔钱治病的,只好骗他说之前偷偷给他买了重大疾病保险。现在保险公司知道了我们家的具体情况和困难,提前预支了第一笔赔款,以后还会有理赔金送过来的,医药费再也不用愁了!憨厚老实的父亲一辈子和土地打交道,并不懂这些,只是或多或少听说过保险和理赔的事儿而已,求生的欲望最终打消了父亲的重重疑虑和顾虑。

连续几天的治疗,父亲的病情稳步好转,且有了食欲。可父亲病情的迅速好转并没有给我们带来太大的欣喜。父亲使用的那些进口针剂每只均在百元以上,仅药物每天的花费就不下千元,没过几天,两万元的住院押金便用完了。我惊呆了!

医院就像一个无底洞,我突然意识到,我是儿女,我不仅要为父亲负起责任,还要替母亲、弟弟今后的日子着想。这样治下去,最后只能是倾家荡产,即便是这样我们也无法治好父亲,也无法凑够一次骨髓移植的费用,而我的母亲、弟弟他们又该怎么办?于是,我背着母亲去找主治医生,请求他将高昂的进口药物换成最普通的那种。从医生的办公室出来,我禁不住失声痛哭。每天从药房取出廉价的针剂时,我都会泪流满面,心如刀绞,我觉得自己的行为就是在犯罪。

毫不知情的父亲依然用信任的目光盯着我手中的药,再三嘱咐我把药收

好,轻点、慢点,千万别把针掉地上了,这药可贵了。父亲把所有希望都寄托在这些药上,他哪里会想到现在女儿手中捧的药已不是当初能救他命的那些药了。

每天看到父亲那张憔悴的脸,尤其是那双充满渴望的眼睛时,我都有一种负罪感,那是一种肝肠寸断、撕心裂肺的痛!因为我觉得特对不起含辛茹苦的父亲。多少次我都在想,如果当初我真的给父亲买了保险,那该多好啊!现在也就不会有这么多的遗憾和痛苦了!但人生没有重来一次的机会,再也没有了!

父亲不在了,父亲带着对生命的眷恋和对我们姐弟俩的不舍走了,那年他才49岁,正值壮年,作为父亲的责任心还没有尽完就撒手人寰,当初我还没有结婚,弟弟还没有上大学呢。

其实,我是有机会给父亲上保险的,就在两年前,一个做保险的朋友就曾多次找过我,也不止一次的劝我给父母投保重大疾病险,还算是给家庭的健康投资,可都被我以没钱为借口回绝了。那时,不经事的我总以为父母还年轻,总以为父母很结实,总以为自家不会这么倒霉!唉,是我的侥幸心理害了父亲,害了全家,也害了我自己啊!

当我把父亲罹患白血病因无钱医治而去世的消息告诉那位跑保险的朋友时,本以为她会埋怨我几句,甚至会大骂我一顿,我也希望是那样,似乎只有那样我的心里才会好受一点。没想到朋友却道出了她的另一种心酸。

她说:“真正该内疚和反思的人是我,为什么当初没有再多跑几趟,为什么没有再多下一点功夫”。她接着说:“是啊,世上没有卖后悔药的,早知道我不会就那样轻易地放弃。如果你再坚持一下或许你就动心了,或许今天的悲剧就不会上演了”。

更让我没想到的是,第二天一大早就给我送来10000元钱,说:“世上有些事可以等,有些事不可以等,但我知道你家里现在的确困难,实在拿不出买保险的钱,这钱算是我借给你的,赶紧给你母亲买一份保险,趁她还年轻,还健康的时候”。

(王双娟)

险界拾贝

儿子自小体弱多病,还未满一岁,就已经和医院有过四次亲密接触了,每次要打吊针时,一看到儿子哭得撕心裂肺,老婆便受不了。

针打完了,儿子也哭闹的累了,躺在妈妈的怀抱里沉沉睡去,柔嫩的脸上泪痕犹在。这个时候,我才深深体会到和妻子结婚时岳父说的话——作为父母,最朴实的愿望只是希望孩子一生能够平安、健康、快乐。

在儿子第四次打针的时候,我认识了保险业务员小刘。她热心地向我

保险是我们对孩子的祝福

介绍了有关孩子的各种险种,这个时候,我才发现自己原来对保险行业的认识是相当肤浅的,但在深入了解之后我才逐渐明白,买一份保险,不仅仅是为自己带来的一份保障,更是一个负责任的父亲对家人的一份祝福与责任。这让我和妻子有更浓厚的兴趣听小刘来讲解了。

后来,在小刘的推荐下,我和妻子在商量后为儿子选择了五份保险。这份薄薄的保单中却蕴藏着父母对孩子最浓厚的祝福,签下保单的那一刻,我甚

至觉得尽到了为人父亲的一份责任。

儿子逐渐长大了,看看他的小脚丫,从13号的鞋子一直长到了38号。虽然这份保单一直没有理赔过,但我和妻子仍然感到很欣慰,还有什么比孩子健康成长更重要的呢。我们依然坚持续保。因为我知道,儿子的成长之路才刚刚开始,依然会有风有雨,但为他买一份保险,就等于为他增添了一注平安的砝码,当他长大成人,沐浴在温暖阳光下的时候,会明白父母曾为他的成长播撒过一份浓浓的祝福。(付晓利)

出险 比客户亲人早到现场三分钟

华安财险用更专业更贴心的服务打造社区服务品牌

保险特色服务

推介之⑦

华安财产保险股份有限公司在全国率先开创了百城万店连锁保险服务进社区服务模式。华安保险济南中心支公司六年前就在济南上海花园、阳光壹佰、阳光舜城等济南大型社区设立了营销服务部,并和周边汽修厂建立了理赔服务网络体系,实现了承保理赔,不出社区就地解决的服务新模式。

在理赔服务方面,华安保险山东分公司始终秉承“比出险客户的亲人早到现场三分钟”的服务理念,依靠现代化的电子商务平台,用手机实现整个理赔环节的提交上报审核,实现了闪赔服务。不断创新服务模式,优化服务流程,力求为客户提供更专业、更贴心的优质服务,以全心的投入认真诠释了华安“责任、专业、奋进”的经营理念。

强化队伍 提升管理

华安保险济南中心支公司从公

司责任文化入手,培养员工对公司的责任感、使命感,提高员工自身队伍的凝聚力、执行力和战斗力,努力把团队打造成一支铁军。同时,为支持公司业务迅速发展,快速提升客户服务能力,集团总公司股东发起并建立了自己的公估公司——同益公估公司,并和国内大型的公估公司建立了长期稳定的战略合作关系,从而填补了局部区域服务能力投入不足的问题。同时,完善和细化公估管理办法及其配套的相关细则、标准,进一步健全公估管理体系,提高公估管理能力,持续探索建立以客户为中心的具有华安特色的客户服务体系。

打造客户服务亮点

积极倡导理赔创新,持续提高客户服务水平,是华安保险山东分公司的理赔服务宗旨。目前,公司正以理赔时效为切入点,以车险小额赔案结案周期为突破口,努力打造华安服务新亮点,从现有资源配置和系统支持出发,已开发车险小额赔案简化处理流程,并于2010年8月初正式上线运行。与此同时,公司建立了VIP客户绿色通道,从以往客户群中提取相

关赔付数据,依据赔付金额,业务规模等数据实行VIP客户管理制度,并实行小额案件免现场政策,在赔款时间上做出承诺,切实方便了广大华安VIP客户。

另外,华安保险开展了学贷险等特色险种,为广大学子提供了学习期间的资金保障,获得了良好的社会效益。为树立保险行业社会形象,做出了应有的贡献。

为提供更专业的服务,华安保险不断探索,不断完善华安的客户服务体系,通过对客户、对社会的诚信服务,来为保险业的发展应尽尽责。同时华安保险提出了“物质资本和非物质资本”辩证关系理论,物质资本的积累为非物质资本的积累提供了平台,非物质资本的积累决定了物质资本的长期稳定的发展。只有做好非物质资本的积累才能体现一个负责任企业在社会中应有的担当,才能真正体现一个企业在社会中所担负的使命。非物质资本积累好了,就为物质资本的积累打好了基础,铺好了路。服务社会,服务大众,从服务中走出一条属于华安人自己的康庄大道,做一个“责任、专业、奋进”的华安人是公司全体员工永远的追求!