

# 保险让生活更美好·大型征文

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

## “生面孔”频现 保险业正走向成熟

### 保险正接受由互联网带来的改变

当互联网技术介入到保险管理的流程和技术当中时,会使现阶段我国保险公司的治理经营模式发生很大的变化,从而更为利好保险企业的创新发展。

#### 资本排队进入保险业

保险业业内人士指出,自保险新“国十条”的政策红利落地以来,现已有近百家公司正在筹备中的保险机构排队等待保监会的监管审批。名单中包括一长串正在低调筹备中的保险机构,包括山水人寿、民信财险、安鹏财险等。

值得关注的是,相比较以前集中投资寿险等传统保险企业,更多的资本开始逐渐向项目类保险领

域转移,主要体现在一些专注于互助保险、保证保险以及儿童保险等细分保险的保险企业。

尽管此番资本涌入保险业带来了许多“生面孔”,但并非所有的资本都局限在“新设”这一模式上。新“国十条”不仅为保险业带来了新机遇,更是推动了保险企业退市机制的不断完善,越来越多的资本也开始青睐“收购”的模式。

#### 内外环境促资本涌入

掀起这一轮资本涌入热潮背后的原因,与保险业发展的大环境无关系。中国社会科学院保险研究室主任郭金龙表示:“这说明看好保险这个行业的未来发展空间,

因为现阶段保险是起始阶段,远远没有成熟,所以发展空间是巨大的。新的保险“国十条”为未来保险业的发展提出了一些目标,要从保险大国向保险强国转变。”

因此从政策层面上看,保险新“国十条”打开了整个保险行业的成长空间,中研普华研究员肖建指出:2014年保险新“国十条”将保险业的地位由社会保障体系和金融体系的“重要组成部分”上升为“重要支柱”依赖,已经打开了整个保险行业的成长空间,2014年全国保费收入突破2万亿元,保险业总资产突破10万亿元,保险业增速达17.5%,尤其是专业性保险公司渐受政策鼓励和支持。

#### 互联网保险风生水起

2015年起始,“互联网+”之风便开始在国内的各个领域掀起波澜,银行、证券行业走在金融改革的前端,早已搭上了互联网的顺风车。而今年年初国内知名券商发布《下一个十倍的大风口—互联网保险》,也为互联网保险股带来了勃勃生机,更多的资本开始向互联网保险涌入,保险行业也正在接受由互联网带来的改变。

现阶段国内几家大型的保险集团都开始创建自己的网络销售平台,同时更有电商平台跨界进入保险领域,目前淘宝、苏宁、京东、腾讯、网易等均已涉足保险销售。

同时第三方“中介”式保险服务平台也悄然兴起,这类公司本身不属于保险公司,而是由一些保险经纪公司、保险代理公司等保险中介以及代理公司利用互联网平台搭建“桥梁”,提供保险服务。

“我国保险行业已经在迈向成熟的路上前进了好几步。”肖建具体指出:“目前,保险业服务的领域越来越广,承担的社会责任越来越重,成熟的保险市场应具备保险公司、被保险人、保险中介机构3个方面,保险公司和保险中介机构理应承担各司其职,各展所长,优势互补。随着国家放宽经营区域限制、逐渐实施费率市场化及改革多收多赔合并管理办法。保险市场将日趋成熟与规范。”

#### 现场直击

2015年2月16日晚上20点10分,泰山保险公司调度中心接到客户报案,电话中心将此案调给了我,强调这个着急的案子,客户在深圳宝安区出险,车上有一车人。

我立刻给客户打电话,还没有等我说话,客户就急切地说:“你是泰山保险吗?你们什么时候能来,车上有一车人,等着回济南,你们赶紧派人过来。”我一口答应,并催促公司抓紧联系当地的公估公司。因为我们公司在广州并没有设立机构,因此只能联

## 跨越2000公里理赔

系公估公司处理当地的车险事故。公司很快给了我反馈:公估公司已经放假,不接案子了。

我急得如热锅上的蚂蚁,当时想该怎么办呢?没办法的情况下只能先跟客户沟通,于是就给客户拨打了电话,询问了出险的具体情况。驾驶员寇老师称他是在广东省深圳市宝安区驾驶车辆,出站时因为地面有薄冰,路面较滑,客车在出站转弯时发生了侧滑,刮到固定在车站门口的保安亭,保安亭整体被刮烂。通过客户的描述,我判断这件案子并不

存在道德风险。

当时距离春节还有2天,因此当时车上的乘客非常着急,如果不能及时处理,将有很多人不能全家团圆共度春节。

这时我突然想到:泰山保险有文件明确指出在特殊情况下客户可以自拍照片。随即我指导客户将车险现场拍照发给我。从接到案子到拍摄照片,我们仅用了半个小时。根据照片我及时与公司上级人员反馈,同时将照片上传系统。在上传照片的时候我拨通了客户电话,并与三者进行了

沟通。当时在电话里就听见出险地客户在着急问:“什么时候发车?什么时候能处理完?处理不完我们还能回到济南吗?”快马加鞭,半个小时后公司、客户、三者就成功确定价格。我立即告知驾驶员提供相关材料,提醒他用吸尘器把车里碎玻璃清理干净。很快从电话里传来乘客的欢呼声,他们成功再次启程!

在处理完案件后,乘客发给我一条微信:感谢你们泰山保险,选择了泰山保险很明智。

(战坤禹)

#### 理赔故事

### 我用一瓶冰镇水化解了一场纠纷

一个炎热的夏天,烈日晒得柏油马路看似都要融化了。中午时分,保险公司接到一起报案,客户驾驶车辆直行,前方车辆突然刹车,客户刹车不及撞到了对方车后部,车辆损失轻微,责任十分明确。

到达现场后发现双方正吵个不停,远远看到三者驾驶员涨红着脸,汗水如雨,情绪十分激动。上前交流时发现三者抵触情绪很大,根本无法开展工作。而客户也没有认识到驾驶过程中的失误,一再强调:“本来路况很好,没想到前面的车突然就刹车了,我觉得这事不是我的责任。”我耐心地跟客户解释:“根据道路交通安全法,后车有责任与前车保持安全距离,如果您保持了安全距离此次事故就不会发生了。”然而无论如何解释,客户心里仍然过不去这道坎。我心大热的天这样僵持估计都得中暑了,我立即去买了两瓶冰镇的矿泉水,三者和客户一人一瓶。三者看来也是渴急了,对送上的冰水也没有抗拒,欣然接受。看到三者情绪有所缓和,我建议双方到树阴下协商修车事宜。我对对方司机说:“大热天的大家都不容易,我们客户也不是故意撞您的,谁也不愿意发生交通事故不是?大家着急上火的对事处理也没啥好处。您看此次事故责任在我们客户方,我们尽快处理给你修车您看成么?”在我的建议下,对方终于谅解了我们的客户,并接受了我们的理赔方案。小小的一瓶水,运用得当,不但化解了客户与三者的纠纷,也让这次案件顺利结案。(郭宝峰)

#### 保险故事

那一年,弟弟刚刚大学毕业,到处找工作,到处碰壁,本来就有个倔脾气的弟弟,加上浮躁的心情,每天的情绪简直糟糕透顶了。

恰恰在这个时候,我们家的邻居吴大姐找到了一份保险的工作,本来就热情好客,又善于言谈的吴大姐,这一下下楼时突然叫住了正要下楼继续他的求职之旅的弟弟,说:“我看你每天愁眉不展的,你如果有兴趣,姐带你去保险公司应聘吧,你做做保险,对你绝对有帮助。”

吴大姐的这番话,尽管让弟弟半信半疑,但碍于邻居的面子,弟弟还是答应了吴大姐,随着她一起去了她供职的那家保险公司应聘。一番资料的审阅过后,弟弟果然顺利地被客户录用了。

弟弟利用自己的人脉关系,每天努力争取着自己的客户,但

## 保险磨练了弟弟的意志

十几天下来,竟然一无所获。他垂头丧气地说:“哥,我不干了,保险这么难干,每天口干舌燥地和人讲保险的好处,可有些人就是听不进去,甚至还有有的对保险有抵触情绪,一提保险就赶紧捂住腰包。”

我心平气和地给弟弟讲:“不是客户无知,而是你还没有让他改变对保险业看法的能力。干保险的确不容易,但为什么人家有的同行就可以拿到许多订单?是人家真正把保险做到用户的心坎里去了,并且做得还相当体面,让用户迫不及待地找他了解保险中的一些条款和具体理赔事宜。任何事做起来千万不要急于求成,首先要有耐心,更要有定力,不要三言两语就放弃一个对保险还没有获得深刻认识的客户。”我的一席话让弟弟有

了新的感受,也不再提出放弃这个行业了。

有一天,弟弟又一次遇到了一位让他倍感头疼,或者说几次都险些激发弟弟怒火的客户。这个客户比弟弟大四岁,这位先生对保险的了解完全处于一窍不通,又很有成见的状态。

那位先生在大厅大声地说:“你们保险不就是骗人的吗,人保险容易,理赔难吗?”弟弟说:“大哥,这项业务你得这样来理解,你在安全时注入了一份保险金额,在意外和不幸来临时你会感受到她给你的关怀和温暖。”那位先生突然暴怒起来,上前一下抓住弟弟的衣领,愤愤地说:“你是存心让我过不好是不是?”

弟弟几次都险些爆发他那一点火就着的性格,强忍着咽下了这口气,渐渐舒缓着语气继续给

他讲买保险的必要性。

听着我的好友从弟弟的公司回来后,和我一五一十地说:“我为激发你弟弟的坏脾气,即使都抓到了他的脖领,你弟弟还是保持了一种定力,耐心地给我赔礼道歉。”听了朋友对弟弟的评价,我从内心对弟弟的进步大加赞赏。

第二天,我的那个朋友就第二次找到我的弟弟,两个人在愉快的气氛下为他办理了相当数额的保险业务。不到半年,弟弟就成为他们同行中的佼佼者了,我的邻居吴大姐和我见了面,就夸奖我弟弟的业绩远远超过了他,已经成为她的老师了。听了弟弟的评价,我心里由衷地高兴,保险改变的不仅仅是弟弟的人生,而且还磨练着他的决心和意志。

(李国明)

## 践行“新国十条” 泰山财险服务升级

#### 保险特色服务

推介之③

泰山财产保险股份有限公司(简称“泰山保险”)是首家注册地在山东的全国性保险法人机构,由中国重汽集团、山东高速集团等16家省管国有企业发起设立,注册资本20.3亿元。泰山保险秉承“规范治理、稳健发展、创新经营、诚信服务”的经营理念,奉行“忠诚、责任、专业、共赢”的核心价值观,建立了由股东大会、董事会、监事会和管理层组成的公司治理架构,形成了权责清晰、运行规范的内部治理机制。

2014年是泰山保险的改革发展之年。在省委省政府和省国资委的正确领导和大力支持下,泰山保险紧紧抓住“新国十条”、山东“金改22条”这一难得机遇,以质量效益为中心,以加快发展为动力,以合规经营为抓手,改革创新,扎实推进各项经营管理工作。2014年,公司累计实现保险业务收入11.14亿元,同比增长29.36%;投资收益突破1.5亿元,收

益率突破6%,高于行业平均水平。

#### 积极落实“新国十条”

新“国十条”、“金改22条”为泰山保险的发展提供了难得的机遇,公司从组织到落实,从管理到服务全方位加强和推进,努力做深做透山东市场。首先是推进与省内各地市的战略合作。已与济宁、聊城、潍坊、德州、菏泽、临沂、滨州、诸城等地方政府签署战略合作协议,同时加强与省直各部门的联系合作,在继续做好各传统渠道业务的基础上,不断扩展业务领域。其次是农险工作深入推进。开办传统品种的区域由6个地市8个县区扩大到8个地市14个县区,与省林业厅签署战略合作协议,积极争取公益林保险工作,目前泰安、烟台、枣庄、菏泽、滨州等地的公益林保险率先启动承保。

#### 践行“诚信重如泰山”服务宗旨

泰山保险践行“诚信重如泰山”的服务宗旨,始终坚持靠服务打造泰山保险品牌。2014年,公司进一步强化客户服务能力建设,提升理赔服务信息化水平,推进自主理赔队伍建设,积极做好

消费者权益保护工作,努力营造和谐发展的良好环境。

一是完善客服理赔制度体系。进一步优化梳理全流程工作,完善理赔服务标准化、车险核赔规则、小额快赔处理、服务机构合作管理、理赔反欺诈等方面的制度体系,实现了车物核损的集中管理,为进一步加强风险管控,有效控制前端风险奠定基础。

二是创新客户服务手段。运用精友理赔系统,成功实施了新精友理赔系统切换上线,在此基础上搭建了GPS智能调度、移动查勘定损等六大模块,客户服务内容、服务能力、服务水平得到丰富和强化,进一步提升了客户感受和公司品牌形象。

三是努力营造良好的行业发展氛围。以“3·15”消费者权益保护日为契机,围绕“诚信保险 优

质服务”主题,积极开展“放心买保险”、“保险知识进万家”活动,弘扬保险理念、普及保险知识,畅通保险渠道。各分支机构通过聘请服务质量监督员,设立总经服务信访接待日,开展客户满意度回访等形式,认真听取客户意见和建议,确保优质服务规范化、常态化。

四是切实维护消费者合法权益。从销售、承保、理赔服务三个方面对告知义务、服务时效、投诉处理等内容作出公开承诺并严格履行。加强投诉管理工作,定期组织投诉处理培训,一般投诉当日办结,重大投诉3个工作日内给予答复,有效保障了保险消费者合法权益。着力推进理赔反欺诈工作,积极建立欺诈案件合作调查机制,全年共查处车险欺诈案件319起,挽回经济损失895万余元。

#### 先进集体一览表

授奖单位	奖项名称	获奖集体
山东省金融工作办公室	山东省金融业发展贡献奖	泰山财产保险股份有限公司
山东省管企业文明委	山东省管企业文明单位	泰山财产保险股份有限公司
山东省国资委	山东省管企业五四红旗团委	泰山保险团委

#### 揭露投保“误区”

**我收入稳定,不需要保险。**人生风险无处不在,有必要做好防范抵御风险的准备。

**我有社保,不需要商业保险。**社会保险的特点是低水平、广覆盖。商业保险的好处是能有效补充社会保险的不足。

**只要告诉我多少钱,看合同太麻烦。**投保时未仔细阅读保单和保险合同条款,没有按规定在保险合同和保单回执上亲笔签名,这将会造成很多麻烦。

**投保回报率有多高。**不要过分看重某些险种的投资功能,将购买保险简单地视同为投资,忽视了保险的保障功能。

**别人买什么,我就买什么。**对自身及家人的情况和财务状况缺乏充足了解而盲目投保,将无法购买到合适的保险产品和适当的保额。

**帮保单做“体检”没必要。**购买保险后未能谨慎保存保单、收据等重要资料,或未能对已有保单进行定期审核,以确定哪些保险应该终止,哪些应该增加保额;在没有新的保险保障前,轻率地解除已有的保险合同等行为,都是没有很好利用保险来为自己降低风险。