

# 发展商业保险 服务养老民生工程

□ 郭心书 平安人寿济南分公司副总经理

随着《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》的下发,今年5月,济南市人民政府下发了《关于加快发展现代保险服务业的意见》,为保险业发展带来了新机遇。在新机遇下,平安人寿济南分公司将继续保持以往优势,不断总结经验,从以下几点继续全力支持省市商业保险市场发展,提升社会大众的养老保障水平。

第一、在省内继续加强商业养老健康计划的宣导,借助社会对保险关注度提升的契机,加大宣传力度。依据政策制定标准化的知识介绍,大力向客户和社会大众、行业协会、主管部门等进行介绍、推广和宣讲。在全市范围内召开客户说明会,按照行业特点邀请不同的客户参加客户说明会,根据客户需求上门拜访客户提供相关介绍。

第二、平安人寿保险公司

济南分公司积极宣传商业养老保险计划的重要性,提升大家对商业养老保险的重视度。通过积极向社交媒体投稿,扩大商业养老保险的认可度,增加投保人群。

第三、整合险种优势,不断提升商业养老的方式,创新险种模式,提升客户体验,具体表现在:

1、终身寿险。由于环境污染及不良的生活习惯,现代人们

面临越来越多的疾病风险。平安寿险在今年9月1日推出升级版“平安福”险种,本次新增35种重疾和12种轻症涵盖了客户易发生疾病。通过扩大疾病保障种类,能有效为客户防范风险,满足客户对保障的需求。

创新的引入了定位健康客户,提供更高保额的理念和方式,客户在2年内有600天,每天达到10000步,保障额度提升,将保险与客户的健康管理有效结合。而且还有专门针对未成年人的“少儿平安福”产品。

2、两全险。平安寿险推出“尊”系列两全保险,让客户通过3年或5年的交费计划,在年轻时做好年老时的准备,并且平安也为客户的交费计划提供了一定的分红奖励。为此,平安

人寿济南分公司将在今年接下来的时间到2017年年初,积极准备,让更多的客户认识和了解这类商业养老计划,不断提升客户的保障水平。

3、O2O新型保险推广模式。通过手机APP等模式,将目前人们比较关注的防癌险、重大疾病、手术住院等通过O2O模式进行推广,让人们更容易获得保险信息,了解保险保障,特别在年轻人中得到了很大的认可。

4、平安养老险将提供全流程企业年金相关服务,协助企业建立、运作企业年金计划。结合多年受托服务经验,进一步明确了受托人需要提供的企业年金计划建立与运营的各阶段服务,并不断细化了服务项目和服务内容。

第四、通过个性化的服务讲解,解答企业客户和个人客户对商业养老的疑问,提供个性化的服务支持。

第五、加强内部培训学习。加强对销售人员的培训和训练,提升销售人员技能,让产品讲解更专业。

第六、积极宣传推动。通过彩页宣传、APP渠道推广等,让客户了解商业养老,认识商业养老计划的好处。在为广大客户提供企业年金保险服务的基础上,通过平安集团综合金融平台,为企业及客户提供包括投融资、保险保障、银行理财、健康管理等一系列增值服务,通过平安管家APP,还可为广大客户及其家属提供更广泛的全面的金融服务。

## 让保险为社会提供更多保障

□ 汤楠 大地财险济南中心支公司总经理

为尽快贯彻济政发[2016]19号《意见》精神,公司将落实以下几个方面措施:

### 运用保险创新公共服务

公司将集中优势力量,尝试运用保险机制创新公共服务的提供方式。

加大特色产品如食品安全责任险的推动;推动学生平安保险和校园方责任险,促进平安校园建设;推动火灾公众责任险和指定场所人员意外伤害保险;推动医疗责任险和医护人员人身意外伤害保险及手术意外伤害保险;大力发展见义勇为人员、留守儿童等特殊人群的综合保险,为特殊人群的安全提供安全保障。

### 提供多样化保险服务

公司将积极参与城乡居民和城镇职工商业意外保险、失能收入损失保险、计生家庭保险、学生幼儿保险等产品,使其成为社会保障体系的重要补充。公司将根据民政优抚对象群体、农村特困供养人员、留守老人和儿童、残疾人,以及失独、失能高龄老年人和工会困难职工等特殊群体提供多种形式的人身意外伤害保险和医疗救助,提高低收入群体和社会弱势群体的保险覆盖面。公司将积极开发护理保险、残疾人康复医疗保险、女性特定疾病救助保险、紧急救援转运保险等健康保险产品,并提供疾病预防、健康维护、慢性病管理等多样化的健康管理服务。

加大在网电销等新技术平台的建设,重点接入更多济南当地的互联网平台。

### 发挥社会稳定器作用

积极发展企业财产保险、工程保险、机动车辆保险、家庭财产保险、意外伤害保险和物流保险等多类型的险种,增强全社会抵御风险能力。

比如积极参与农业保险,大病保险等政策性保险业务,开展天气指数保险、小额人身保险、借款人意外伤害保险等业务,服务“三农”;理赔服务方面,可以通过理赔前置等策略,促进农业生产防灾减灾;为农民和农业生产经营组织提供便捷高效的保险购买和理赔等服务。

另外,公司将发展小额贷款信用保证保险,支持小微企业和创业者;发展科技保险,如首台(套)技术装备及关键核心零部件保险等;发展出口信用保险,多样化的方式使得经济发展中的各类型的创新主体都有一个强大的保障。



### 落实文件精神

## 济南保险业加快布局养老产业

□ 孙莉 合众人寿山东分公司总经理助理

2015年,济南市政府下发了《济南市人民政府关于加快发展现代保险服务业的实施意见》(以下简称《意见》)。合众人寿山东分公司紧跟政策要求,深入贯彻落实。

### 推进保险资金运用 投资建设养老社区

自2013年起,合众人寿筹划逐步转型成“以养老服务为特色的全国综合性寿险公司”,做中国养老服务产业的领先者。公司通过保险金融平台,使金融与不动产联动,引入AAC+CCRC(持续性护理社区)等国际先进的养老理念,进而研究开发出了适合中国市场环境的养老健康品牌“合众优年养老社区”。

合众人寿目前正在全国范围内布局合众优年养老社区,推广CCRC养老模式。CCRC社区的特点在于既保留了居家养老的亲情和舒适环境,又配置了大量社区娱乐休闲场所,同时引入专业机构提供持续照料和医护服务,让老人们享受到“居住在家中,生活在社区、服务于机构”的退休生活。

济南作为山东省省会,一直作为总公司战略推广的最前沿,合众济南健康社区项目由此也应运而生,该项目坐落于济南市长清区五峰山西侧,是合众人寿在国内投资的大型健康养老产业项目之一。总签约土地1300亩,建筑面积约100万平方米,公司已于2014年初取得一期土地139亩,已缴纳全部土地款,目前,公司正在积极运作二期土地的落地工作。

### 积极探索

### 推进保险产品创新

目前合众人寿正在积极尝试保险产品与社区实物对

接,具体而言,保险客户只要购买了“合众优年生活实物养老保障计划”,就可提前锁定未来入住“合众优年老社区”的权利,在保险期间届满后,如符合入住条件即可选择入住优年生活社区。“合众优年生活实物养老保障计划”目前主要包含“合众乐享优年生活实物养老保障计划”和“合众颐享优年生活实物养老保障计划”两款产品。前者对应保障70岁后可在优年生活社区住十年;后者则对应的是70岁后可在优年生活社区住终身,在持续健康的状态中颐享天年。公司也在不断做好产品创新工作,满足消费者对产品多元化的需求。

### 以客户为本

### 推进保险服务创新

公司积极推广APP理赔自助服务,客户可以通过手机实现理赔申请,客户能够及时查询理赔进度和结果,使客户感受到服务更迅速,理赔更便捷。对于2万元以下的意外医疗、意外伤残和住院医疗理赔案件,积极推广理赔移动结案,让客户足不出户就可以完成所有的理赔手续。

### 积极开展服务

### 社会公益活动

山东分公司自成立以来,在开展业务的同时,公司秉承合众人寿“回馈社会,公益先行”的优良传统,与山东省青少年发展基金会合作发起“合众助学行”大型公益活动。九年的时间里,先后在济南、青岛、淄博、泰安、聊城、滨州、临沂、烟台、济宁、聊城、东营等地举办了40余场合众助学、助孤及敬老活动,得到了山东各界人士的积极参与。

### 丰富产品结构层次 优化保险服务

## 保险积极参与社会保障体系建设

□ 陈丁丁 新华保险济南中心支公司总经理

为尽快贯彻济政发[2016]19号《意见》精神,公司将落实以下举措:

### 创建多层次产品结构

公司推出系列健康险产品,在降低保险费率的同时扩大了保障范围,旨在建立多层次的保障体系,提高大病保险的保障水平,使其成为社会保障体系的重要补充。使低收入人群和社会弱势群体也能买得起商业保险,并能够有效对接政府针对城镇居民医疗及养老服务项目。

### 提供人性化服务平台

新华保险坚持“以客户为中心”的产品开发理念。覆盖全市9家的客户服务中心,以统一的服务形象、规范的服务流程、便捷的服务设施、高效的运营管理和创新的服务方式,为客户提供便

捷、贴心、专业的一站式服务。

此外,官方微信和掌上新华APP提供移动自助服务,方便客户通过手机端使用保单查询、信息变更、续期缴费、保单贷款、理赔报案等多项在线保单服务。新华保险官网(www.newchinalife.com)为个人与法人客户提供在线保单自助服务;短信、电子邮件为客户提供覆盖保险业务全流程的主动消息提醒、温馨提醒、活动推广及账单信函等服务。

### 推出快捷理赔服务

新华保险承诺:40%的理赔1小时简易结案;52%的理赔时效不超过3天;8%的复杂疑难理赔确保不超过30天。

### 建立完善风险管控体系

济南新华不断深化风险管理体建设,加强内控合规管

理。在全市范围内,济南新华扎实推进“加强内部管控、加强外部监管、遏制违规经营、遏制违法犯罪”专项检查工作。

同时,利用信息化手段,加强非现场风险监测与预警。推进风险管理系统二期上线工作,完善重大司法案件预警机制,落实全流程化的司法案件管理制度。

### 履行保险的社会责任

新华保险自觉履行社会责任,积极投入公益慈善事业。

同时按照文件“拓宽资金渠道,支持我市经济社会转型发展”的要求,将保险资金参与到城市建设中去。公司投资0.6亿元成立新华健康管理中心,优化金融资源配置,提高金融市场运行效率的同时,提升了公司的经济价值和社会影响。

继续推进保险服务公益活动,通过与媒体的合作把“泉水邻里节”大型宣传活动开展下去,让保险走进社区,走进千家万户。