

服务山东经济社会发展 助力政府管理社会事务

# 人保财险服务山东能力进一步提升

提要

作为与新中国同生共长的中国人民保险旗下分支机构,中国人民财产保险股份有限公司山东省分公司(以下简称:人保财险山东省分公司)始终将自身发展与国家兴旺、社会进步与人民福祉紧密相连,以发挥保险机制“经济助推器”“社会稳定器”职能为己任,主动服务山东经济社会发展大局,辅助政府管理社会事务,参与解决社会难点问题,取得了一定成效。



人财保险山东省分公司组织开展特色客户服务活动

十二五期间,人保财险山东省分公司累计为1270万辆次机动车、2.76万家企事业单位、800余万户提供风险保障39.56万亿元,搭建了以种植险、养殖险、林木险、指数保险为核心的政策性农险产品体系,承办县区115个,开办政策性农险险种61个,承保小麦、玉米和棉花4549万亩,支付涉农赔款17.29亿元;连续头名中标大病保险,为城乡3281.34万名居民提供大病风险保障,支付赔款20.59亿元,36.81万人受益。独家承办全省治安保险,为2446万农

户提供286.83亿元家庭财产风险保障,5年支付赔款9130万元。

该公司还先后承保了海阳核电、山东钢铁日照精品钢铁基地、烟台万华八角工业园等一系列国家重大建设项目,并长期为山东电力、山东航空、胜利油田等国内知名企业提供风险保障。积极开展抗灾理赔,通过再保险风险分散机制有效应对山东晨曦集团大豆货损、山东航空火灾、潍坊亚星爆炸、玲珑轮胎火灾等重大案件,得到广大客户和社会各界的普遍赞誉。

近年来,人保财险山东省分公司先后荣获“全国守合同重信用企业”、“山东企业100强”、“百姓口碑最佳荣誉单位”、“十大鲁商诚信单位”、“改革开放三十年山东省优秀企业”、“山东省管理创新优秀企业”、“60年服务山东功勋品牌”、“山东省金融创新奖”、“山东省消费者满意单位”、“山东省最受客户信赖保险公司”、“山东保险业最佳责任奖”、“最具品牌影响力保险公司”、“山东省履行社会责任示范企业”等荣誉称号。

## >>创新社会管理 履行社会公民责任

2013年,人保财险山东省分公司成功中标并承办山东新型农村合作医疗重大疾病医疗保险项目,2015年初,该公司再次以第一名的成绩中标2015-2016年度山东省居民大病保险商业保险机构承办资格,获得七个市的承办权。为做好这项工作,该公司在省市区三级分别设立了“社会医疗保险服务中心”,一支300多人组成的具有医学背景且长期从事涉人理赔服务工作的团队服务在居民大病保险的第一线。截至2015年底,该公司共计补偿大病保险案件136万人次,补偿资金26.20亿元,提升基本医疗保险实际报销比近15个百分点。切实达到“居民群众得实惠、党委政府得民心、医疗事业得发展”的良好局面。

贸易信用险方面,2015年,该公司为约60家企业承保出口信用险,提供约100亿元的风险保障。

为积极配合省政府金融创新试点工作,人保财险山东省分公司在全省10个金融创新试点县内推广了中小企业贷款保证保险,旨在通过建立政府、保险公司、银行三方风险共担、利益共享的模式,有效缓解中小企业融资难问题,改善中小企业融资环境,支持我省中小企业发展。2015年,“政银保”贷款保证保险,全省承保30笔,提供风险保障3600余万元。

目前人保财险山东省分公司已在全省范围内开办了环境污染责任保险,下一步将按照“突出重点、先易后难、严格操作、稳健经营”的原则,根据我省企业特点,将煤矿采选、化工、非煤矿山采选、冶金、焦化、电力、医药、建材等污染物排放总量和环境风险因素较大的高环境污染风险企业作为试点,全力做好环境污染责任保险的推进工作。

为了进一步完善社会救助制度,人保财险山东省分公司积极为构建多层次社会保障体系贡献力量。一是主动服务民生需求,积极开办低保户、五保户等民生类意外险业务。我省淄博市桓台县支公司推进民生类意外险业务方面有较大的贡献,通过与民政局的不断合作,已连续三年成功为低保人群、五保户开办团体人身意外伤害保险业务,保障范围包含意外身故、残疾责任、意外医疗费用补偿责任,基本涵盖了经济困难人群等社会救助群体对人身保险的需求。2015年已为近万户经济困难群体提供6800万元的意外伤害风险保障。

多年来,“人民保险、服务人民”成了人保财险山东省分公司神圣天职。在山东金融改革发展的征程中,他们将以全面贯彻落实新国十条和“金改”政策为契机,以强烈的责任意识 and 使命意识,肩负起我们这一代保险人的历史责任和使命,抢抓机遇,积极作为,善做善成,为促进经济社会发展和保障人民福祉做出应有的贡献。

## >>创新服务举措 满足客户需求

凡是购买过人保车险的市民都会记得人保的服务热线95518。据介绍,人保财险95518服务专线,全年24小时不间断地对外统一受理客户投诉、报案、咨询、客户信息自主查询、保险卡注册、车辆救援、预约投保和客户回访等服务。2015年全年,95518服务专线受理话务总量627.7万件,其中受理各类报案141.9万起,调度现场及定损111.4万件,受理咨询服务117.9万件,电话回访185万件。人保财险山东省分公司在全省各网点营业厅内设置客户意见箱,张贴服务承诺,公布投诉电话,第一时间解决客户

疑难问题,首站化解客户抱怨和矛盾。

人保财险山东省分公司利用移动互联网时代信息传播的特点,推广“山东人保财险”微信,面向客户进行产品介绍、保险知识宣传、理赔服务、投诉咨询、客户服务等,不断提升公司客户服务质量,增加客户满意度。与此同时,人保财险山东省分公司创新理赔流程,推进“一站式”理赔服务,结合移动互联网工具应用和推广,创新理赔流程,加快小额案件快速处理,推进小额简易赔案“一站式”理赔服务。通过在“线上”、“线下”与客户接触的环节完成整

个案件理赔操作,直至通知财务付款的理赔模式。该模式主要通过优化客户接触界面,加快客户感受较深的简单小额案件的快速处理,提升客户服务水平,提高理赔服务效率。

除此之外,针对广大市民的需求,人保财险山东省分公司围绕“车生活”为市民提供差异化增值服务。截至2015年底,全省统一累计126.6万人次开通车主秘书服务;各地市自主提供增值服务约17.17万人次,其中代办验车4.91万人次,洗车服务4.15万人次,故障救援服务3.33万件。

## >>服务“三农” 惠农遍及齐鲁

为积极贯彻“新国十条”和“金改”政策,充分发挥农业保险在提高农业抵御风险,促进农民增收方面的重要作用。2015年,人保财险山东省分公司共累计承担农业风险193亿元,承保户数800万户,使更多农户享受到了国家支农惠农政策。

人保财险山东省分公司在保费不变的情况下,增加承保旱灾、地震等重大自然灾害,进一步提高保险保障范围,稳定农民收益。2015年,该公司累计开发牛奶、土豆、大蒜、大白菜、大葱、海产品风力指数等多个价值指数类保险条款,累计承担收益类风险5.02亿元,保障农民受益风险。

为解决农户贷款难、贷款贵的问题,人保财险山东省分公司与省畜牧局、邮储银行、农业银行签订《山东省银行保险支持现代畜牧业发展和兽医卫生监管服务合作协议》,共同推进保险抵押贷款等金融扶持项目,为解决此类问题提供有益

探索。

此外,人保财险山东省分公司按照保大宗、保成本、地方保特色、保产量的原则,积极开发特色产品。在产品开发中深入把握政策性农险支农惠农富农的根本宗旨,保证财政资金的合理比例赔付。努力做到“不赢不亏、略有结余、以丰补歉、以备大灾之年”。同时,该公司还全面探索政策性农险商业补充险。在小麦、玉米、棉花基础上,进一步扩大商业补充险种

范围,提高农险保障水平。

通过不断加强三农服务体系,人保财险山东省分公司自2011年累计投入资金上亿元,推进三农保险基层服务体系。已在全省农村地区各乡镇建立三农营销服务部388家,三农保险服务站860家,部、站网点覆盖全省超92.16%的乡镇;覆盖全省近80%的行政村,全面打造面向农村的三农保险基层服务体系,为广大农户提供快捷方便的保险服务。



查勘理赔人员每天奔波在田间地头。