



严以律己,宽以待人,只为提供更优质的保险服务

菏泽市保险机构坚守诚信,注重服务,提高服务标准,确保消费者权益

本刊记者 周千清



2013年上半年,菏泽市保险业实现保费收入33.44亿元,较去年同期增收7.27亿元,同比增长27.80%,高于全省平均增幅,较去年同期增幅上升16.85个百分点(其中财产险保费收入6.43亿元,增收0.68亿元,同比增长11.83%。寿险保费收入27.01亿元,增收6.59亿元,同比增长32.29%),增幅居全省前三位。

目前,菏泽市保险机构主体已达29家(另有二家获批准筹建)、从业人员达2.27万人。全行业共承担各类保险风险达4743.96亿元,各项给付赔款7.03亿元,同比增长支1.99亿元。对促进社会经济的发展、安定人民生活、发挥了积极的保障作用。上缴利税0.58亿元,为增加国家税收、支援地方经济建设做出了积极的贡献。



人保财险菏泽分公司党委书记、总经理
菏泽市保险行业协会副会长
王保清

人保财险:人民保险,造福于民

“人民保险,造福于民”。菏泽人保财险立足菏泽社会、经济发展大局,大力拓展服务领域,积极推进管理升级,落实理赔服务承诺,增加增值服务内涵,积极探索建立扎根基层、服务农村、贴近农民的保险服务模式,认真做好政策性农业保险工作,开展“责任重于泰山,人保伴您身边”安全保障专项服务活动,推动治安保险、安全生产责任保险、公众责任保险的发展。



太平洋产险菏泽中心支公司党委书记、总经理
菏泽市保险行业协会副会长
袁庆军

太平洋产险:一切以客户需求为中心

太平洋产险秉承“诚信天下,稳健一生,追求卓越”的核心价值观,实施以客户需求为导向的战略转型,坚持推动和实现可持续的价值增长,开拓进取,锐意创新,积极为客户提供风险保障服务。



大地财产保险菏泽中心支公司总经理
菏泽市保险行业协会副会长
李杰

大地财产保险:立足大地,回馈社会

“诚信为先,稳健经营,价值为上,服务社会”。大地财产保险菏泽中心支公司自成立以来,坚持“立足大地、携手创业、共享未来”的企业精神,积极开拓保险服务领域,落实理赔服务承诺,用社会给予的关怀积极回馈社会。



太平洋寿险菏泽中心支公司党委书记、总经理
菏泽市保险行业协会副会长
徐静

太平洋寿险:用心承诺,用爱负责

中国太平洋人寿保险股份有限公司菏泽中心支公司于2002年经保监局批准成立,下辖八县两区10家机构,乡镇机构52个,拥有200余名员工和3700余名营销人员。以个人寿险、年金保险、健康保险、意外伤害保险等150多个险种,满足了不同客户的个性选择,为全市个人和公司客户提供了全方位风险保障和投资理财服务。



阳光财险菏泽中心支公司党委书记、总经理
菏泽市保险行业协会副会长
李凤生

阳光财险:让“阳光”照耀消费者

随着国家对保险行业重视、监管程度的加深,保险社会稳定器、经济发展助推器的作用突显,为人们的生产、生活保驾护航,为菏泽经济推波助澜,对打造鲁苏皖皖科学发展“新高地”的发展目标将起到积极的推动作用。



新华人寿保险菏泽中心支公司总经理
菏泽市保险行业协会副会长
袁庆华

新华人寿:以客户为中心,为客户创造价值

2004年10月,新华保险入驻菏泽。目前,已在全市7个县区设立了四级机构,其中,支公司2家,营销服务部5家,新华保险菏泽中心支公司一直坚持以专业赢得市场,用责任铸就品牌,在“专业、责任、品牌”、“提升、超越、合规”、“管理、发展、服务”等体系化的经营主题的指引下,发展一路高歌,大步前行,各项业务指标均在新华系统内名列前茅。

主动承担风险,体现保险价值

古人云:“不观高崖,何以知颠坠之患;不临深渊,何以知没溺之患;不观巨海,何以知风波之患”。保险业是经营风险的特殊行业,担风险是保险的本质属性,如果没有

风险就没有保险。随着国民经济的快速发展,科技进步,国民素质的提高,保险业作为国民经济“助推器”和社会“稳定器”,通过分散风险及提供经济补偿,

已经在保障经济发展,改善人民生活,促进社会和谐等方面发挥着重要的作用。在这一方面,菏泽保险从业人员身体力行,从多方面主动承担起客户的风险,保障客

户的权益。首先,他们主动承担保险的保障风险。通过产品设计、科学安排、建立制度,完善流程最大限度地承担保险风险,为经济社会分担风险损失,提供风险保障,

为客户排忧解难。其次,主动承担社会分担的社会风险。积极参与社会公益活动,为农村居民大病医疗补充保险、工伤医疗补充保险、治安

保险、新农合保险、递延税型养老养老保险、大型公益和体育活动等保险,参与社会管理,支持经济社会发展,充分发挥菏泽保险业的“社会稳定器”和“经济助推器”功能。

加强行业自律,确保消费者权益

菏泽市保险行业协会紧紧围绕保险行业自律这个中心工作,发挥自律、维权、协调、交流、宣传等方面作用,推进行业诚信体系建设,系统实施对代理人的行业管理,为菏泽市保险业的持续快速健康发展做贡献。

一是按照山东保监局和省协会的统一部署,实施省市联动,统一自律内容和标准,上下形成合力,认真开展票决监督工作。二是统一思想,多次召开专业性自律工作会议,修订完善各类自律公约,细化自律规则,各会员公司签字督

导。三是协会采取现场检查、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检查,有效制止了个别公司的恶性竞争行为,规范了市场秩序,提高了自律公约的约束力。

为了更好地实施菏泽市保险协会的监督和会员服务,除此外,针对寿险业满

期兑付高峰的到来,协会审时度势于2013年3月6日行文下发了《加强退保和满期给付风险管理,做好纠纷调解工作的实施方案》,成立了以协会牵头的人身险保险纠纷调节领导小组。

其主要工作职责是做好寿险业保险市场信访、投诉焦点问题的调研工作,加强与当地政府、司法机构、信访、金融等相关部门的联系,督导各公



菏泽市保险行业协会会长、人寿菏泽分公司总经理 秦洪波



菏泽市保险行业协会秘书长 梁乃臣

加强人员管理,提高服务标准

截止到目前,今年菏泽市保险协会已组织了103场保险代理人资格考试,参加人员达4683人,下步还将按照省保险行业协会的要求,继续做好保险代理人资格考试工作,严格考

核人员的保险基础知识培训,加强对诚信服务的宣导,为菏泽保险业的健康发展和保险市场的稳定规范,奠定良好的基础。

同时,保险协会将修订完善协会内部管理制度,将进一步修改和完善《部门工作职

责》《考勤管理制度》《信息宣传报道奖惩办法》,加强协会内部人员知识培训,提升服务意识,业务技能及处理问题的能力,提高工作效率,使之更加适应本职工作岗位。

在过去的日子里,菏泽各

保险公司也不负所望。2012年9月19日,在南京举行的中国人寿“真情五载,诚信未来”“诚信我为先”活动五周年纪念大会

每秒用心服务,保障客户生活

对服务质量严格要求,菏泽保险企业坚持以人为本,坚持易于接受与实践的原则,所谓以人为本,是以保险业所联系的各方利益群体的根本利益为本,维护好,保护好客户等各方面的合法权益,体现关

心、尊重、理解和信任的价值取向。具体而言,菏泽保险人重视服务的过程。力求每个保险客户、保险周期的服务均衡与完美。其次重视服务的对象。根据服务对象社会属性,向其推荐适合的保险产品。比如:不向60岁以上

的人群以及没有稳定固定收入的人群推介保险期交产品等。其次,重视服务的品质。通过创新升级保险产品,服务当地,全方位,多层次满足消费者的保险需求,按照保监局保险服务质量评价标准

的要求,着力提升保险的服务品质,通过热情周到、专业精深、诚信严谨、高效专业的保险服务,践行保险承诺,体现保险价值。

正如平安保险公司将此作为理念一样,中国平安致力于通过用自身的专业,把复杂的金融简单化,改变目前多种金融服务,要靠不同的机构才能完成的传统模式,为客户提供简单、便捷的“一站式”服务,让客户省时、省心、省力,让客户体验到综合金融的简单和价值。

坚守一份诚信,还客户一生美好

作为特殊的风险管理与社会互助机制,保险业在保障经济发展、改善人民生活、促进社会和谐等方面发挥着重要的作用。哪里有危险,哪里就有保险;哪里有欢笑,哪

里也有保险;扶危济困、爱与分担,一个个感人的事迹沟通着情感,积攒着社会的信任。

坚守诚信,传递正能量,菏泽保险协会发展好具有正

心的公司和从业人员的队伍。要人民保险为人民,要诚信我为先,要真正让保险的利益惠及所有的投保人,使百姓平安。

正是因为投保人拥有一

颗对保险行业的信赖之心,值得托付的信任之心,拥有一颗坚信保险能让投保人的生活更美好的未来信心。将心比心,以心换心,菏泽保险业赢得了越来越多人的信任。

倾听公众心声,实现保险业转型

在倾听中实现沟通,在互动中建立信任,致力“保险,让生活更美好”,正是全体保险人发自内心的愿望。

在经历了多年跑马圈地式的高速发展后,保险业正在进入低速增长的通道,粗

放式、重规模的增长模式遭遇历史性瓶颈。而要实现内涵式发展,一个重要前提就是从“以产品为中心”向“以客户为中心”的发展模式转变。

在这一点上,菏泽市保

险协会努力走进公众的内心,并和齐鲁晚报·今日菏泽联合出版以“保险,让生活更美好”为主题的《菏泽保险》专刊,让大众持续关注保险、认识和了解保险,信任和倚重保险,以保险知识、理赔实

例和保险故事让人们真正体会到保险给人们带来的美好生活。“以客户为中心”就要从了解、倾听、改善、满足消费者的诉求入手。为此,菏泽市保险行业协会加大畅通投诉维

渠道,开通0530-5625936保险咨询、投诉电话,安排专人负责信访投诉,对有关保险纠纷案件督导和协同公司予以协商、协调处理,对于受理的案件,做到件件有回音,事事有落实。