

“始”志不渝 诚信经营

泰康立足中原再出发

文张宝 王岩谷



2017年8月22日泰康二十一周年庆,泰康将“始”字做成雕塑搬进北京的泰康商学院,陈东升为“始”字描上鲜明的红色。

正值开学季,武汉大学珞珈山上一块刻有“始”字的大石头吸引万千学子瞩目。谁刻的?正是泰康董事长兼CEO陈东升。1983年,陈东升从武汉大学毕业,对人生充满期许。他跑去故乡的石匠铺学习雕刻技艺,买了一套锤凿工具扛回武汉,在珞珈山上找到一块比较平的大石头,花了大半天时间,费尽力气刻下一个“始”字,浑身汗流浃背,还被蚊虫叮了个够。

“始”字寓意“千里之行,始于足下”。30年后,2013年武大120周年校庆之际,陈东升出资1.2亿捐建武汉大学万林艺术博物馆,这座酷似“飞来石”的建筑成为30年前“始字石”的最美传承;今年8月22日泰康二十一周年庆,泰康将“始”字做成雕塑搬进北京的泰康商学院,陈东升为“始”字描上鲜明的红色。

“始”志不渝,已不仅是当年那个年轻人对自己的激励,更成为泰康人的精神坐标。泰康人寿河南分公司总经理甄洪流表示,“始字石”和万林艺术博物馆展现了陈东升董事长的企业家风范和高尚的家国情怀。泰康二十一周年,“始”志不渝,征程再起,陈东升董事长以终为始,将在大健康生态体系这一平台上实现更高的价值,赋予“始”字精神全新的内涵。

作为泰康旗下成立十六年的大型机构,泰康人寿河南分公司立足中原再出发,依托泰康保险集团和泰康人寿总公司的各项战略资源,坚持专业化经营,打造诚信服务体系,加大合规管控力度,在各项业务大幅增长的同时,成为市场上最具成长性的公司之一,实现了“大象起舞”的创新发展格局。

始于保险 不止于保险

在“专业化”核心理念的指引下,泰康历经初创期、自主创新期、超常规跨越式发展时期、深耕寿险产业链时期,一步一个脚印。

今年是泰康成立二十一周年,泰康仍然像一个奔跑的少年,坚持心中最崇高的理想和信念。陈东升说:“泰康未来要做的,就是五个指头捏成一个拳头,协力打造大健康产业生态体系,全力开启新征程。”

在2017泰康集团元年,泰康实现保险、资管、医养全面发展。保险板块,价值增速行业领先,销售人力规模达60万人,创造健康财富规划师全新职业,自2009年起泰康主动实行价值转型,坚持发展10年、15年以上长期期缴类业务,业务结构得到持续优化,支撑起泰康保险业务长期、可持续的健康发展模式,核心业务“大个险”近3年复合增速达45%;资管板块,管理资产规模已超11000亿元,年金投管增速第一,企业年金投资管理资产超1600亿,近10年一般账户年均投资收益率达8.36%,超越行业平均收益率约3个百分点;医养板块,北上广三大旗舰社区投入运营,仙林鼓楼医院改制完成冠名泰康,“四位一体”战略闭环在东西南北中落地。

在河南,泰康人寿河南分公司各项业务健康、快速成长:仅2017年上半年,核心业务“大个险”半年跨越12亿平台,同比增长超50%;规模人力跃居泰康人寿全系统第二;特色产品“幸福有约”与泰康在国内独树一帜的高端养老社区对接,受到高端客户市场的青睐,销售量同比增长98%。

创新服务提升客户体验

今年8月,泰康客户杨先生突感身体不适,被商丘市第一人民医院确诊为盲肠癌。8月23日,泰康人寿的理赔人员在杨先生的病床前使用移动调查系统操作,仅仅用了3个小时,就理赔客户10万元。

客户还没出院,从汇总理赔资料到理赔款到账仅3个小时。这一服务正是泰康人寿推出的“重疾先赔”服务,从根本上颠覆了以往保险业内理赔手续繁琐、等待期较长的传统理赔印象。

这只是泰康全力打造诚信服务体系的缩影。8月至9月,泰康人寿河南分公司的第十七届客户服务节活动,以“泰医养享健康”为题推出五大服务:一是重大疾病病种免费升级至42种,大大提高对客户健康的保障。二是保障缺口大数据评估,根据实际需求为客户制定更全面的保障计划。三是智能服务七大体验,通过微信函、微信续期缴费、信息补全变更等微服务,让客户足不出户就能体验泰康智能化服务。四是贵宾客户泰康医养实体特色旅程,使客户全面了解泰康医养布局及海内外优质的医疗资源。五是“重疾先赔”“小额快赔”,全方位为客户解决理赔手续繁杂的问题,第一时间完成赔款支付。

此外,泰康人寿极具特色的“健保通”服务,使住院医疗的客户出院即理赔,让客户免申请、零等待,目前已经与河南省74家三甲、二甲医院全面开展合作。

诚信经营合规发展

2017年,泰康全面启动诚信销售与客户体验工程,治理销售误导、提升客户体验。今年3月,泰康人寿河南分公司全省各级机构的职场都悬挂了泰康的诚信宣言。泰康人寿河南分公司总经理甄洪流与全省内外勤一起,在诚信宣言上签字承诺。

本着“以诚信为本,以客户至上”的原则,泰康人寿河南分公司全面建立工作机制,全员在泰康商学院学习54门合规培训课程,制作《销售误导治理手册》下发至业务一线,组织全员签署“诚信宣言”。

持续治理销售误导是泰康人寿诚信经营的一项重要任务。泰康人寿河南分公司发布和修订多项规章制度,使诚信合规文化由内到外扩展至业务一线,对业务员严格培训上岗,截至目前业务员参加合规培训约1.6万人次,开展转正班合规培训34场,考试合格率100%,从而进一步提升销售团队的合规诚信文化。

2017年4月,中国保监会河南监管局将泰康人寿河南分公司列为2016年度分类监管评价A类机构。目前市场上,河南省共有43家人身险省级机构,此次有10家公司获评监管A类。这是泰康人寿河南分公司连续第二年位列监管A类机构。

打造“大健康”生态体系

2007年泰康就率先布局养老产业,历时10年实现北京、上海、广州、三亚、苏州、成都、武汉、杭州养老社区八城布局,北、上、广一线城市养老社区开业运营。下一步将加速推进三亚、苏州、成都、武汉、杭州项目的建设,累计将提供130万平米、13000户养老单元。其大规模、高品质、全功能、国际标准、医养融合的养老社区将进一步丰富、增加养老服务供给。

陈东升表示:“保险业是最具人文关怀的产业,是社会经济的压舱石,是社会的稳定器。泰康的商业模式就是让人们健康、长寿、富足,追求的是人们终极的幸福目标。泰康最核心的价值观就是尊重生命、关爱生命、礼赞生命。”

第五次全国金融工作会议提出“金融是实体经济的血脉,为实体经济服务是金融的天职和宗旨”。泰康及时洞察老龄化发展的趋势以及养老供给侧改革的刚性需求,创造性地把保险与医养整合,走出一条独特的创新之路。

自2016年泰康保险集团与河南省政府签约之后,泰康医养项目落地河南的各项前期工作已在进行中,河南的泰康客户在家门口体验泰康的高端医养服务指日可待。

2017年,是泰康保险集团的开元之年,也是泰康人寿河南分公司打造伟大销售体系的全面深化之年。泰康人寿河南分公司将借助集团大健康体系的不断延伸,从服务和销售两端全面提升客户体验,以“更安心、更便捷、更实惠”的泰康特色服务诠释“保险让生活更美好”的保险理念。