

保险人谈保险

他们是保险行业的中坚力量,他们从事这个行业不高于10年,是河南各个保险企业的掌舵者。在他们的带领下,河南二、三线阵营的保险企业经营得风生水起,河南的保险行业也得以稳健发展。
本周起,我们将刊登《保险人谈保险》系列报道,对话各家保险公司河南分公司的总经理,揭开他们与企业发展的故事,让您更加了解他们,了解他们的企业。

建章建制,用良好的发展环境吸引更多人才加盟

李燕:筑巢引凤,呵护“生命”

河南商报记者 郭璐 李伟华

对公司

釜底抽薪,提升“生命”价值

“一个并不算新的保险公司,在河南发展得不温不火。”这是李燕在接手生命人寿河南分公司之前,对它的看法。然而,接触了这家公司之后,李燕对它有了新的认识。

“生命人寿在营造企业文化上很费心,这原是我未曾想到的。他们开办了可以传承自己文化的内部刊物《生命人寿》,作为公司信息发布的平台;他们提出的生命伙伴工程,从精神层面引导员工认同一个价值理念;他们的产品创新能力极富竞争力,这些都让我看到了一个成长性公司应该具有的条件。”

为了把生命人寿的优势更好地发挥出来,李燕新官上任三把火,根据分公司发展需要,对部分岗位和人员进行了合理化调整。

先从产品上,李燕调整产品结构,增大期缴业务,提升保单品质,让公司得以实现可持续发展。从服务上,延续以往好的服务理念,在服务品质上又提出要求;从制度上,重新建章建制;从人员配置上,启动干部选拔制度,用绩效说话,能者上,弱者下。这些措施实施后,生命人寿有了很大的改观,也减轻了外界对公司不好的印象。”

经过几个月的磨合,截至2011年4月30日,生命人寿河南分公司实现总规模保费94380.77万元,同比增长489.65%,全系统排名第3。其中,新单规模保费收入91515.77万元,同比增长523.35%,全系统排名第3;续期保费28650.00万元,同比增长33.5%。



生命人寿河南分公司总经理李燕

对客户

注重售后,满足保户需求

在常人眼中,这种“飞速”的增长,几乎不能成为可能:跟自己比,我们确实取得了一些成绩,但是跟同比,我们还有一定的差距。”李燕谦虚地说;河南的保险市场竞争很激烈,能稳健发展到现在,生命人寿确实也挺不容易。”

比如,为强化品质管理,有效管控风险,生命人寿严格落实客户回访制度。去年10月他们还专门成立了电话回访中心,由原来的1个回访岗增至目前8个,在总公司进行电话首访基础上,上收三级机构电话回访权限,集中由分公司统一管理电话回访工作,并且将回访成功率纳入机构银代分管领导的月度绩效考核,巩固并提升保单品质,提高保险售后服务水平。

生命人寿还在行业内率先推出“1234”特色理赔服务:一是资料齐全且赔款金额在500元以下的理赔案件,公司自立案后一个工作日内结案。二是住院期间报案,自报案之日起两个工作日内到医院探望。三是资料齐全、责任明确且不需要调查的理赔案件,自立案后三个工作日内结案。四是重大自然灾害期间、特大意外事故中出险客户,对保险责任范围内的事故,根据实际情况自立案后四个工作日内预付赔款,充分保障被保险人的利益。种种这些,让客户想不记住他们都难。

对员工

拴心留人,储备人力资源

2010年11月,银监会发布《关于进一步加强商业代理保险业务合规销售与风险管理的通知》(银监发〔2010〕90号),里面对银行代理保险业务作出了新的监管规定,对于依靠着银保渠道的中小型保险公司来说,这无疑是个很大的打击。但是,生命人寿却能在这种环境下,越战越猛。截至2011年4月30日,该公司银代实现新单规模保费81841.13万元,同比增长388.25%。

“取得这样的成绩离不开人的因素。”李燕解释,行业的快速发展,对理财经理的要求也越来越高,越来越专业化,为了让银行理财经理在销售产品时做到不误导、不夸大,生命人寿经常组织培训,让专业的讲师为他们讲述产品的原理、适应的客户等。

近年来,随着河南保险市场主体不断增多,竞争进一步加剧,人才流动性大的现象也随之加大。“保险业是劳动密集型产业,我国保险业整体盈利水平不高,且过多依赖于素质相对较低的劳动力。两相叠加,使得劳动成本的风吹草动,都可能产生保险业的‘蝴蝶效应’。”李燕表示。

针对这种现状,生命人寿通过建立健全人才选拔、晋升、激励机制,不拘一格地选拔优秀人才;除了薪酬改革,我们还不断招聘应届大学生,为使其对公司产生认同感、成就感、归宿感,努力打造‘拴心留人’环境,为公司稳健持续发展提供了最可贵的人力支持。”李燕如是说。

险闻天下

保险企业积极应对阿里山小火车翻车事故

针对4月27日台湾阿里山发生火车翻车事故,大陆保险企业纷纷启动重大突发事件理赔应急机制并快速启动理赔工作。



新华保险“如影随‘行’”全球化人身风险管理方案成功运用

新华保险总公司在第一时间得知此消息后,就媒体公布的伤亡旅行团,向其所在城市的分公司发布重大紧急理赔事件响应通知,启动业务团队、公共媒体等多方渠道的客户出险信息收集工作。

4月28日上午,新华保险初步确认叶某系新华保险公司客户。叶某投保了新华保险的银行代理产品,享受新华保险“如影随行”全球化人身风险管理方案。基于此,新华保险总公司立即与国际SOS取得联系,委托其台湾驻点机构协助寻访客户,并提供相应服务。

4月28日下午,国际SOS驻台湾的工作人员通过多方走访,终于在嘉义县人民医院见到了叶某,并确认了其新华保险的客户身份。

工作人员代表新华保险送上鲜花,并且表示虽然客户投保的是身故险,仍将视客户需求提供力所能及的人道主义服务。

新华保险“如影随行”是2009年4月开始,新华保险通过与国际SOS全面战略合作,借助国际SOS全球化医疗服务网络和报警中心服务资源平台,围绕全球化保险理赔及救援运营服务共同推出的“全球化人身风险管理方案”。

该服务方案全面建立起新华保险独有的境外理赔合作医疗服务网络,逾千万的新华保险长险客户(一年期以上)将拥有境外理赔协助、免费翻译服务,并有机会得到及时专业的医疗救援等如影随形的紧急救援服务。R

(张甲磊)



泰康人寿第一时间确认出险客户

泰康人寿通过紧急排查,目前确认在遇难和受伤人员中有1名银保客户,进一步理赔排查工作仍在进行中。

在获知部分出险人员名单后,泰康人寿立即启动重大突发事件理赔应急机制,总公司及广东、青岛、四川分公司多地联动主动排查出险客户信息,并开启理赔绿色通道。

截至4月28日上午12时,泰康人寿确认1名广东籍轻伤客户在2009年至2010年两次投保“泰康金满仓两全保险(分红险)”,累计保额84万元,目前正在台湾医院接受治疗。已确认罹难的1名青岛籍客户曾经购买过泰康人寿保险。目前,当地理赔人员已赶往两名客户家中进行慰问。R

(王若谷)

保险地带

“变废为宝DIY 创意环保赢iPad”百年人寿低碳DIY火热征集中心

您是否擅长DIY创作,却藏在深闺人未识?还是面对着家中舍不得丢的旧物一筹莫展?现在激发创意,展示杰作的机会就在眼前。

日前,由百年人寿发起的“变废为宝DIY有奖征集”活动正式启动,引爆全民创意行动,很多家中闲置的物品都成了大众智慧的源泉。

本次“变废为宝DIY有奖征集”活动是百年人寿“蓝色地球 绿色百年”低碳公益活动之一,其目的在于倡导低碳生活,积极应对气候变化,推动环境改善和社会可持续发展。登录该公司官方网站,可以了解活动的具体内容和参与方式。

百年人寿为本次活动准备了非常丰厚的奖品,作品被转发次数最多的可以得到iPad一台,转发“绿色百年”首条微博的有机会赢得iTouch一部,还有太阳能台灯等精美环保礼品等您来拿,评选结果将于6月下旬公布。R(田华)

中国平安首家赔付4.25万元

4月28日,中国平安第一时间联合旗下寿险、产险和养老险,紧急排查,核对发现有2名客户身故,并于28日下午首家赔付4.25万元。中国平安表示,将派专人赴台查勘,并开通绿色通道,随时为客户提供后续支持。

事故发生后,中国平安即积极与多家旅行社取得联系,并通过领先的救援平台核对客户信息,目前已确认共有青岛及东莞寿险的2名客户遇难,3名客户受伤。身故的2名客户分别投保了平安康乐险、平安康泰险,并附加有重大疾病及意外伤害保险,预计累计涉及的赔付金额7万余元。28日下午6时,平安寿险业内首家赔付青岛客户徐某身故赔偿金4.25万元。平安产险也对5省旅行社进行逐家沟通,目前均未发现投保平安旅游意外险的记录。

据了解,在取得客户名单后,平安已及时向客户家属致以慰问与关怀,并表达了随时提供支持的意愿。平安表示,客户家属当务之急是赴台处理后事,因此,对于已经排查出的其他出险客户,将在适当时间为保险受益人开展理赔工作。R

(刘盼盼)