

## 新华保险保费破千亿元

### 两年转型如期完成

日前,新华保险 2018 年度工作会议在北京开幕。会议总结了 2016 年至 2017 年新华保险的转型之路,并指出经过两年坚定转型,新华保险业务结构大幅优化、业务价值持续提升、机构自主经营能力明显提高,初步建成了续期拉动增长模式,增长方式和发展动能实现了根本性置换。

从 2016 年起,正值 20 岁的新华保险迎来新的历史方位,坚毅选择了回归本原、“保险姓保”的转型之路,开启由做大迈向做强的新征程。

新华保险董事长兼 CEO 万峰作了题为《认清形势,迎接挑战,谱写公司“十三五”发展新篇章》的重要讲话,强调 2018 年是贯彻党的十九大精神的开局之年,是改革开放 40 周年,是决胜全面建成小康社会的关键一年,也是新华保险迈入发展阶段的开局之年,是实施“十三五”规划承上启下的

关键一年。全系统要坚持“稳中求进”的总基调,把握“发展、巩固、优化、提升”的总方针,实现“四个增长、三个提高、两个降低”的总目标,谱写公司“十三五”规划发展阶段的新华章。

据悉,2017 年新华保险共实现保费收入 1092.9 亿元(未经审计),在主动削减趸交业务的情况下,2016~2017 年,公司保费规模基本稳定,转型如期完成。

万峰强调,除完成转型外,公司在提高运营效率、改善客户体验、优化组织管理体系、提高员工收入、强化风险管控等方面都取得了长足进步,形成了新华特色发展之路和理论支撑体系,具备了继续推进高质量发展的基础,服务民生保障、服务实体经济、服务国家治理现代化等方面的综合能力进一步提升。

(新华)

## 保监会摸底人身险公司“开门红”现状

### 要求险企不得擅自公布行业数据

日前,保监会摸底了人身险公司“开门红”现状,并要求各人身险公司报送 2018 年“开门红”期间业务数据监测报表。

据了解,保监会近日给各人身险公司下发《关于报送有关业务数据的通知》。为进一步掌握市场发展动态,及时发现问题并采取应对监管措施,防范风险,保监会要求各人身险公司报送今年 1 月份以来的有关业务数据。

这些数据包括:规模保费及其同比增减、新单保费及其同比增减、续期保费及其同比增减、满期给付及退保等公司整体情况;其中,还需要细化至个人营销渠道和银行邮政代理渠道的新单保费及其同比增减、续期保费及

其同比增减等。

同时,根据上述通知要求,各人身险公司应严格做好经营数据对外发布的审核工作,不得擅自对外发布行业有关数据,不得发表可能扰乱金融市场发展、诋毁同业等言论,发现一起重处一起。

对于“开门红”期间发现的突发情况、困难与问题等,各人身险公司应主动、及时向保监会人身保险监管部上报。

去年以来,保监会连发多道通知加强保险产品及销售监管,连续的监管措施使得寿险公司产品全面转型。加上前期保费基数较高,利率上行也在一定程度上降低了保险产品的吸引力,因此今年人身险行业压力不小。

(中证)

## 泰康保险集团董事长兼首席执行官陈东升:

### 推动一场新时代的“养老革命”

(接上期)

我反复强调活力养老,如果不是活力养老,这个养老社区是没有价值的。活力养老是养老社区的本质,要让生命灿烂,让生命充满活力。再就是文化养老,要让养老生活有内涵和品位,要实现我们青少年时候没有实现的理想。还有就是医养融合,实现健康养老,我们要创造一流的医疗、保健、康养环境,让人们更健康、更长寿。

养老有多种方式,我们不能说我们这种方式就是唯一的,但是我认为养老社区这种方式是最好的。目前,并不是所有人都能够享受这样的养老方式,需要有一定实力、能力来享受这种生活方式。

我讲“养老革命”的第二个概念,就是要降低成本,让更多的人能够享受到这种高品质的养老生活。我们的养老社区能不能降低成本呢?我想可以通过 4 种方式来实现:一是创新产品,开发小户型,因为我们现在养老社区的设施很好,每个房间里有微波炉、洗衣机等设施,是不是每个房间都要这样配置,是不是每个房间都要 80~100 平方

米呢?我们鼓励老人去公共空间活动,跳芭蕾、唱歌、游泳,像学生一样白天参加乐泰学院课程学习,只有晚上回去睡觉,所以房间不一定要那么大;第二就是鼓励年轻人早买保险、早投资、早积累,让保险公司专业投资,储备更多养老金;第三就是通过“时间银行”、自助居民委员会进行互利、自助服务,年龄小的帮助年龄大的,义工时间可以存储在“时间银行”里,未来他也能获得别人同等时间的服务,这也能降低成本;第四就是利用高科技、人工智能,用技术驱动来提高效率,降低成本,这样更多的人就能够享受到高品质的养老生活。

如果能做到这些,我就敢说,我们在推动一场“养老革命”。改变中国人对生命的态度,生命万岁,活力万岁。活力养老、文化养老、健康养老,让更多的人老有所养、老有所医、老有所乐、老有所为。(完)

(本文摘编自 1 月 18 日泰康保险集团董事长兼首席执行官陈东升在泰康之家蜀园养老社区落成仪式上的主题演讲)

## 中原银行周口分行文中支行

### 获评“中国银行业文明规范服务五星级网点”

近日,中国银行业协会组织的“中国银行业文明规范服务星级网点”获评名单揭晓,中原银行周口文中支行获评“五星级网点”。

多年来,该行以“客户至上、服务为先”为支行训诫,坚持从完善各项服务制度、探索创新中高端客户服务模式、提升服务亮色方面下功夫。2011~2016 年,该行连续 6 年被评为“先进集体”,先后获“青年文明号”“十佳单位”“河南青年五四奖章集体”、河南省银行业文明规范服务“示范单位”等荣誉。

#### 领导高度重视,组织架构健全

该行成立以支行行长为组长的创建领导小组,依据《中国银行业营业网点文明规范服务标准评价体系》为指导思想,以提高服务质量要求为指导,以建立文明规范服务长效机制为目标,以全面提升金融服务水平为目的,进一步优化网点服务环境。

#### 完善内外环境,实施服务基础管理

按照《中国银行业营业网点文明规范服务标准评价体系》服务规范要求,该行不断优化内外环境,积极开展员工柜面服务与业务效率技能训练学习培训,确保服务落实到位。

#### 开展业务创新,激活工作新活力

对周边居民街道、小区市场,立足服务创新,以打造网点电子业务为主线,开展企业网银、手机银行、微信银行等营销服务活动,推动网点服务理念转变,增加网点服务功能,逐步实现客户服务电子化。

#### 制订应急预案,主动化解纠纷

依据监管部门及总行规定,完善

消费者权益保护和信访投诉处置流程及渠道,明确支行行长和会计主管为信访投诉责任人,做好投诉、举报及信访接待登记和处理工作。依法解决各类矛盾纠纷,及时解决各类信访投诉案件,将处理结果及时向投诉人进行反馈,给客户一个满意的答复。

#### 搭建服务桥梁,实现银企双赢

该行营业大厅建筑面积超 400m<sup>2</sup>,功能分区齐全,布局合理,包括咨询台、填单台、客户等候区、贵宾区、理财区、电子银行体验区、自助服务区、公众教育区,并提供适量停车位。该行积极搭建服务桥梁,围绕“服务、品牌、效益”做文章,采取多种形式,密切银企关系。该行不断拓宽业务视野,实施创新服务,开展亲情服务,感情引领服务,让客户扎扎实实看到实景,体会到真情,切实得到实惠。该行建立“村村通服务网络”,不定期到周口港区所辖镇、村进行营销宣传,对距离较远的村民实行现场办公,为老、弱、病、残客户上门服务。

#### 加强宣传,增强消费者权益意识

该行利用公众教育专区和电视视频方式对消费者进行金融知识宣传普及。同时,该行积极走出去,走进社区,走到客户身边,宣传介绍反洗钱、反假币、非法集资危害性知识,多形式、多层次宣传国家相关金融法规,让客户不断树立正确理财观念,远离非法高利诱骗,不断增强自我防范和风险自担意识,保护人民群众切身利益,维护社会经济金融秩序稳定。

(胡洋洋)

## 平安人寿理赔服务获客户点赞

日前,笔者在走访过程中,发现上海中山医院的王女士并没有为突如其来的疾病给自己家中带来的经济危机而烦恼。经过了解发现,原来她是中国平安保险的客户,之前投保了平安人寿的重疾险。

今年年初,王女士身体不适,便到医院检查,没想到检查出了早期原发性心脏病,于是她立刻想起了她投保的中国平安保险公司。接到客户报案后,平安人寿理赔人员采取快赔方式为王女士理赔,当日便给予她一笔赔偿款。王女士完全没有想到这么快就可以完成赔付,连声夸赞平安人寿“赔付快”。

中国平安重疾险在上海地区拥有众多客户,像上述王女士这样对中国平安重疾险的优质服务赞不绝口的还大有人在。2017 年 3 月,张先生的儿子因感冒被紧急送往当地妇幼保健医院治疗,通过检查诊断为异形淋巴细胞,后

转入当地儿童医院住院治疗,被该院确诊为急性淋巴细胞性白血病。医生当时就告知张先生需要做好心理准备,因这一疾病的治疗费用是比较昂贵的。后来,张先生经朋友提醒才想起自己给儿子购买过一份平安人寿重疾险,于是,张先生向保险公司报案。经过保险公司的调查和审核,张先生的儿子情况属实,属于理赔范围。按照条款规定,中国平安保险公司向张先生合计给付重大疾病保险金 20 万元,以后免交各期保费,保险合同继续有效。

由于中国平安保险公司一直以客户为本,坚持全心全意为客户服务,因此在消费者心中树立了良好的品牌形象。目前,全国很多地区的消费者都通过中国平安保险商城投保了平安寿险定期重疾险和爱无忧防癌险,不仅由于通过保险商城投保方便快捷,还因为中国平安的理赔承诺让消费者放心。

(平安)

展示实力和形象的舞台  
联系群众和客户的纽带

第 234 期

金融/保险

邮箱:zkwbjwc@126.com

周口晚报

15936909988 18639402659

周口保险协会

0394-6171223