

对话金融机构当家人

人民保险 造福于民

本期嘉宾:中国人民财产保险股份有限公司瑞安支公司当家人郑忠勇总经理

中国人民财产保险股份有限公司瑞安支公司前身为中国人民保险公司瑞安支公司,始建于 1950 年,在当时的县人民银行内挂牌经营保险业务,1958 年 4 月并入县财政局,设保险股,1959 年 5 月暂停业,1981 年 4 月恢复保险业务。2003 年 9 月由于总公司股份制改革,更名为中国人民财产保险股份有限公司瑞安支公司。

作为中国内地第一家国际财产险公众上市公司的分支机构,近年来几经变迁,始终处于我市保险业发展前列,保险业务覆盖财产险、机动车辆保险、责任险、意外险等领域,公司现有员工 200 多人,拥有 5300 多平方米的自有办公场所,在市区、塘下、莘塍、飞云、马屿五大集镇分别设有 10 个营业部和 5 个营销服务部,向全市承办各类财产、人身意外、安康、责任、信用保证等 100 多个险种,承担社会风险 300 多亿元。全市有 700 多家企业和单位、30 余万户家庭和 40000 多辆汽车参加公司的各类保险。服务渗透到我市经济生活的各个领域。自恢复保险业务以来,保险赔款达 10 亿余元,充分发挥了中国人保财险为瑞安经济保驾护航的作用,是瑞安市各项重大工程保险项目的主要保险人。在我市的主流产业、主流项目、主流企业中具有较强的影响力和话语权。

作为我市最大的财产保险公司当家人,郑忠勇总经理历任龙湾支公司副经理、经理,2007 年 1 月调任瑞安支公司总经理之前,已有 7 年县区支公司“当家人”经历,是全省人保系统最年轻的亿元保费规模重点县区支公司的老总。到任后,郑总提出了把“打造业绩一流、客户满意、员工自豪的标杆县区支公司”作为公司的共同愿景,坚持有效益发展的原则,积极推出新举措,实行全员展业,以业务发展为中心,努力打拼市场,始终保持 40%以上的市场份额,屡获“全国人保系统优秀基层党组织”、“全国人保系统标杆县区支公司”、人保集团“中国人保五一劳动奖状”、省市系统及市委市政府先进荣誉称号,书写了瑞安人保发展史上的新辉煌。

诚信立业

瑞安人保的高速、稳健发展,离不开瑞安市委市政府及广大市民的支持与厚爱,同时也在于该公司有一个能在市场竞争中勇于开拓经营的领导班子,有一支凝聚力强、爱岗敬业、敢于拼搏的好队伍,一个适应于市场竞争的激励机制和一套用我们的诚信和高品质服务赢得顾客满

意的对外经营理念。“人民保险,服务于民”是瑞安人保人的精神,正是把这种精神贯彻到了日常经营管理中,以为瑞安经济发展保驾护航的高度责任感,积极发挥保险的社会经济补偿功能,勇挑重担,敢于创新,才使得公司在各项业务竞争中取得成功。

稳健经营

瑞安是我省第三批、温州首批金融生态城市,良好的金融环境吸引了越来越多的保险公司落户我市,保险同业竞争更加激烈,瑞安人保在今后的发展中将以稳健经营的风格保持自己的领先优势。

一是严格坚持依法合规经营,培育合规文化。加强行业自律,带头模范执行新《保险法》、保监会 70 号文件以及保监会下发的《关于贯彻落实<保险公司中介业务违法行为处罚办法>有关事项的通知》等精神,积极引导行业自律,维护市场秩序,避免违规运作,营造和谐的保险市场环境。

二是强服务、树品牌。积极打造金牌服务工程和标准化服务体系,做好规范服务达标各项工作。当前,公司推出的车险理赔流程控制系统

的应用,进一步提升了公司理赔服务水平。同时,根据瑞安区域经济格局以及业务分布情况,塘下理赔分中心的建立,切实提高了该片区内查勘理赔的响应速度。目前汀田理赔分中心的建设还在进行当中,各理赔分中心的建成与各 4S 店的远程定损系统的广泛应用,将为客户提供更快捷、高效的理赔服务。

三是锐意进取,创新团队建设模式。面对当前日益变化的保险市场现状,公司通过细致调研,打破传统用工模式,在全市率先推出营销团队改革方案,有效整合了公司资源,实现了“团队业务专业化,个人业务渠道化”,有效激发了全员的工作热情,提高了公司凝聚力,真正实现了机构设置出效能。

创造卓越

随着我国居民生活水平的逐步提高,汽车保有量急速增加,车险理赔已成为保险行业的重要支柱型业务。但是,由于理赔流程中保险人员涉及的环节很多,而保险公司的理赔上人员有限、维修网点众多、分布广泛,从而存在车险理赔定损速度慢、理赔周期较长、工作效率不高等情况。为此,该公司于 2007 年推出了远程定损系统,该系统以专线互联的方式实现了公司定损中心和定点 4S 修理厂的联网,各 4S 店采用光纤电路接入远程定损平台,通过平台提供的 2-3 台定点摄像设备及一台手持移动设备,即可实现对定损车辆图像的调看、视频录制、语音对讲等功能,实现了车辆定损的阳光操作,人保财险客户也由此将享受方便的专家定损理赔服务。

随着新保险法的出台,对理赔时限作出了新的要求:其中,第二十四条是保险人收到被保险人或者受益人的赔偿或者给付保险金的请求后,应当及时做出核定,并将核定结果通知被保险人或者受益人;对属于保险责任的,在与被保险人或者受益人达成有关赔偿或者给付保险金额的协议后十日内,履行赔偿或者给付保险金义务。保险合同对保

险金额及赔偿或者给付期限有约定的,保险人应当依照保险合同的约定,履行赔偿或者给付保险金义务。第二十五条是保险人收到被保险人或者受益人的赔偿或者给付保险金的请求后,对不属于保险责任的,应当向被保险人或者受益人发出拒绝赔偿或者拒绝给付保险金通知书。

该公司严格按照新保险法条例,把工作做到了前面,推出了“赔案流转管理系统”的特色在于扩展了客户种类,系统涉及客户包括:被保险人、报案人、报案联系人、车主、接单联系人、收款人。从前期资料收集环节录入从客户手中已接收的资料种类、在备注栏中录入“注意点”(例如:双方事故,因保户无法提供第三者交强险保单以致本车车损扣 100 元)、如涉及资料不齐全的直接在系统中以短信的方式将其欠缺的内容告知被保险人……另在资料齐全的前提下,资料收集员会打印一张“人保财险瑞安支公司理赔单证受理单”,让保户核对信息,并在“经核对,以上客户资料准确无误”字样下签字确认。这个系统的推出,已经很好地解决了“一次性告之”的争议,带来了良好的效果。



回报社会

积极、稳妥地开展政策性农业保险和农房险,是党和政府完善农业支持保护体系、进一步加大对农业投入的一个重要举措,也是建立健全农业风险防范机制、维护广大农民切身利益的一项实实在在的惠民工程。

2006 年,瑞安市作为浙江省政策性农业保险工作 12 个试点之一,而该公司作为共保体主承保人,依照“政府推动+共保经营”的经营组织模式,开始在全市范围内逐步推出水稻、露地西瓜、能繁母猪等种养殖业险种。公司 2006 至 2008 年 3 年间,政策性农业保险累计赔付支出 1198.17 万元,赔付率 170.16%。虽然存在赔付率高,风险不可控等诸多因素,但是该公司立足瑞安经济社会建设稳定的大局出发,在多家商业保险公司退出共保体的情况下,依然勇挑重担,继续做好金融保险服务送农村工作,此举也得到了省、市政府的高度肯定,有效化解了我省农业生产风险,大大减轻了受灾农户损失,农业保险支持和服务“三农”的作用初步显现。“尽可能少地增加农民负担、尽可能多地减少农户损失”的政策目标得到积极落实,同时也赢得了社会各界的一致认可。

政策性农房险是一项惠农保险

产品,自 2007 年初在瑞安启动以来,瑞安市农村住房参保率一直在全省保持领先水平。2007 年承保农户 23.94 万户,参保率 99%;2008 年参保农户 24.088 万户,参保率 99%。经过两年来的运作,政策性农房险已成为一项深受全市农户欢迎的民心工程。人保财险瑞安支公司自 2007 年来已累计处理农房险赔案 1200 多件,支付赔款 600 多万元,有 1000 多户农户在第一时间获得了保险理赔。

该公司将与省、市政府、有关部门一道,总结经验,发扬成绩,加强指导,狠抓落实,巩固、完善和提高我市政策性农业保险和农房险工作。

首先,坚持政府引导,强化市场运作。正确把握政府与保险经办机构各自在政策性农业保险和农房险工作中的角色定位,积极寻求政府支持和必要的组织推动,做到既不缺位,影响试点工作进程,也不越位包办;同时,切实担负起经营主体职责,进一步建立健全乡村保险服务网络,规范和简化保险业务操作流程,扎实做好承保、理赔等各项工作,真正落实“政府引导、市场运作、自主自愿、协同推进”的工作原则。

其次,坚持投保自愿,规范承保行为。进一步加大农业保险和农房

险宣传工作力度,注重通过政策知识宣传、理赔事例引导、典型示范带动等途径,充分调动广大农户自愿参与农业保险和农房险的积极性。结合我市农业和农村实际,针对不同农户采取切合实际的承保方式,规范承保程序,防范道德风险,提高承保质量。

第三,把握关键环节,改进理赔服务。把理赔工作作为农业保险和农房险的核心环节来抓,督促经办人员加强理赔服务,加快培养理赔专业技术人员,细化理赔标准和操作规程,实行理赔责任追究制和限时结案制,做到准确、及时、科学、合理理赔。进一步加大对理赔工作的督查、指导,提高赔付兑现率,切实保护投保农户利益和参保积极性。

第四,完善相关政策,加强监督管理。适应农业发展形势和农民需求,继续深入地开展对现行农业保险保障水平、特色农产品保险等工作研究,修订完善农业保险考核评价办法,推进农业保险的市场化、常态化。切实加强农业保险业务监督和资金管理,建立政策性农业保险预决算制度,严厉查处虚构保险标的骗取财政补贴资金、编造虚假赔案套取保险资金等各类违法违规行为,确保我市政策性农业保险工作持续健康发展。

郑忠勇总经理将在周四中午 11:00——12:00 通过广播调频 91.0 现场接受广大市民咨询与投诉