



中国太平  
CHINA TAIPING



阳光保险集团 人寿保险  
Sunshine Insurance Group Life Insurance

中国平安

保险·银行·投资



泰康  
Taikang



安邦保险



华夏保险  
HUA INSURANCE



天安财险  
TIANAN INSURANCE



都邦保险



人保财险



人寿保险



太平洋保险



华安保险



生命人寿  
SINO LIFE



新华人寿



大地保险

# 云南保险信息

自律 维权 服务 交流 宣传

地址：云南省昆明市拓东路80号绿洲大酒店A座8楼  
邮编：650041  
电话：0871-65367985  
电子邮箱：iaynxinxi@163.com



# 云南保险信息

INSURANCE INFORMATION MONTHLY OF YUNNAN

2018 第12期 (总第198期)



监管与指导 / 中国银保监会派出机构统一揭牌

协会工作 / 云保协采取一系列举措整顿车险市场秩序

金融、保险时讯 / 银保监会要求部分险企补正资产负债管理量化评估数据

保险理赔 / 云南保险业兑现扶贫干部身故保险金40万元

云南省保险行业协会 主办



中共云南省保险行业协会保险学会  
联合党支部和中共红河州保险行业协会  
党支部共同开展主题党日活动



中共云南省保险行业协会保险学会  
联合党支部召开作风建设  
和担当尽责组织生活会



平安行·2018年122“全国交通安全日”  
主题晚会·云南圆满落幕



中银保险云南分公司召开  
“赢战2019”开门红启动会



云南省保险行业协会与盘龙区人民法院进行  
保险诉调对接工作交流座谈



人保健康云南分公司2018年“洱海问道”  
表彰会暨2019年开门红启动会顺利召开



文山州道路交通事故保险纠纷  
诉调流程操作规则联合签署仪式  
顺利举行



红河州保险行业协会第三届五次  
会员代表大会在蒙自召开



富德生命人寿玉溪中支设立共享书柜



华夏保险云南分公司与中国大地保险云南分公司  
建立长期战略合作关系

## 中保协发布人身保险及柜面服务六项标准

2018年12月28日，中国保险行业协会发布《保险公司柜面服务形式和管理评价准则》以及有关人身保险的六项标准。这六项标准重点聚焦提高保险业服务质量、化解防控风险及扩大保险科技应用三大领域，是协会辅助监管，运用标准化手段全面强化行业自律的具体体现。

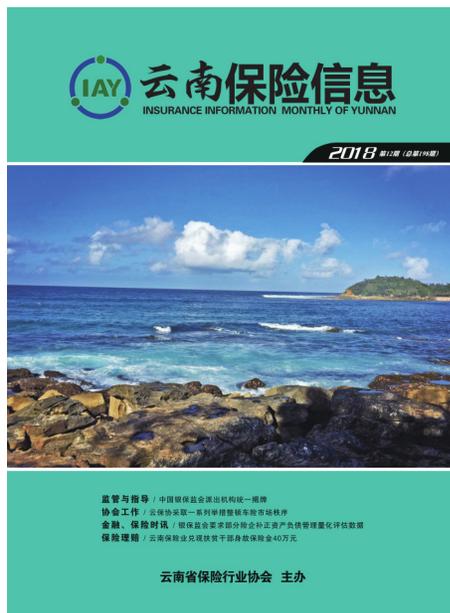
《保险公司柜面服务形式和管理评价准则》标准整合了财产保险、人身保险两大类保险公司的柜面服务要求，涵盖了保险公司窗口单位的硬件环境与软服务标准，为不同类型的保险公司在规范柜面服务及内部管理考核方面提供参考依据。

《人身保险非正常满期及退保防范风险操作指引》标准主要包括人身保险非正常满期和退保处理操作中的基本原则、基础能力、业务流程、全面风险防控等方面，重点围绕人身保险公司的组织机构、系统建设、机制建设、应急演练、处理流程、风险防范、责任追究等进行了明确和细化。该标准是基于当前防范化解重大风险，针对人身保险非正常满期和退保工作中潜在风险，制定的有效防范可能因处置不当而引发的风险事件的重要举措。

《人身保险个人保单在线自助变更操作指引》标准对保险公司在线自助服务的应用原则、变更范围、系统操作流程及系统管理制定了具体要求。该标准的制定充分考虑到不同保险公司发展阶段的不同特点，具有较强的可操作性，同时兼顾便捷性与风控要求，在有效管控风险的前提下，充分利用智能化科技手段创新服务方式，简化保单服务流程，有利于提高消费者服务体验及满意度，提升保险公司整体运营效率。

# 云南保险信息

INSURANCE INFORMATION MONTHLY OF YUNNAN



**主办单位：**云南省保险行业协会

## 编辑委员会

**主任：**聂文亮

**副主任：**牛晓露

**编委：**双磊 马宏 曹志文 董林增 李鸿 杨荣灿 周爱工 尹建宏  
刘国雄 宋繁祥 李永平 谢鸿博 张敏慧 牛松儒 李煜 任宝贵  
李华辉 付正宇 陈治伦 陈彪 肖杰 齐斌 王一 赵加敏  
王崇林 叶园军 李忠兴 林斌 刘鹤 雷钧 刘宝云 丁国文  
张小林 鲍胜尧 吕自勇 刘文 朱峰 陈旷冰 王斌 余海军  
何明昭

**主编：**沈雨非

**责任编辑：**李莎莎 张炜维

**地址：**云南省昆明市拓东路 80 号绿洲大酒店 A 座 8 楼

**邮编：**650041

**电话：**0871-65367985

**电子邮箱：**iyaynxinxi@163.com

**准印证号：**(53)Y000423

**承印单位：**昆明卓晟计算机图文设计有限公司

# Contents 目录

## 卷首篇

中保协发布人身保险及柜面服务六项标准 .....1

## 监管与指导

中国银保监会派出机构统一揭牌 .....5

中国银保监会召开偿付能力监管委员会工作会议 .....5

中国银保监会有关部门负责人就《关于规范银行业金融机构异地非持牌机构的指导意见》答记者问 .....6

中国银行保险监督管理委员会云南监管局正式挂牌 .....7

## 协会工作

两会联合党支部召开作风建设和担当尽责组织生活会 .....8

重温历史 不忘初心 .....9

曲靖市保险行业协会联合党支部顺利通过曲靖市民政局社会组织党委考评组验收 .....10

中共红河州民政局社会组织党委到红河州保险行业协会党支部开展“党支部规范化建设达标创建工作”考核验收 .....10

云南省保险行业协会与盘龙区人民法院进行保险诉调对接工作交流座谈 .....11

云南省保险从业人员综合信息平台暨执业管理交流分享座谈会顺利召开 .....12

云保协参加车险平台道路风险地图系统培训推广会 .....13

云保协采取一系列举措整顿车险市场秩序 .....13

2018年四季度寿险后援联席会议召开 .....14

中保协组织召开车险电子保单服务平台培训交流会 .....14

曲靖市保险行业协会组织保险公司积极参加2018曲靖首届新能源汽车博览会保险宣传 .....15

红河州保险行业协会第三届五次会员代表大会在蒙自召开 .....15

文山州道路交通事故保险纠纷诉调流程操作规则联合签署仪式顺利举行 .....17

## 金融保险时讯

银行理财子公司批准设立 .....17

人身保险及柜面服务六项标准发布 .....18

全国保险扶贫好事发布暨7.8活动总结会议在京召开 .....19

银保监会要求部分险企补正资产负债管理量化评估数据 .....20

金融科技加码商保服务 化简理赔、控费、调查程序 .....21

消费者权益纳入内部考核 监管力促银行保险动真格 .....22

回望2018保险业：金融对外开放潮起 保险业也在提速 .....23

保险业2019年大猜想：有多少举牌可以重来？ .....25

## 公司简讯 - 财产险

人保财险党委书记、总裁林智勇在滇拜访调研 .....26

唤醒自我，远征未来——2018年腾冲马拉松纪实 .....28

大地财险楚雄中支组织学习《中国共产党纪律处分条例》 .....29

平安行·2018年122“全国交通安全日”主题晚会·云南站圆满落幕 .....29

人保财险云南省分公司举办2018年全省系统办公室工作培训班 .....30

平安产险云南分公司召开全省农险考核宣导会 .....31

平安产险大理中支携手当地交警队开展“122全国交通安全日”主题宣传活动 .....31

大地财险玉溪中支开展文明劝导主题志愿服务活动 .....31

齐心协力 奋力拼搏  
——“华安财险杯”气排球比赛热烈开赛 .....32

25周年，感恩有您  
——太平洋产险云南分公司开展“庆生日、切蛋糕”活动 .....33

都邦财险云南分公司举行十二周年庆活动 .....33

太平洋产险云南分公司组织党员观看庆祝改革开放40周年大会 .....34

中银保险云南分公司召开“赢战2019”开门红启动会 .....35

## 公司简讯 - 人身险

太平洋寿险楚雄中心支公司 到扶贫点开展党支部主题活动 ..36

感恩父母 大声说爱  
——华夏保险云南分公司感恩节组织“花相伴”温暖行动 ....37

人保健康云南分公司2018年“洱海问道”表彰会暨2019年开门红启动会顺利召开 .....37

平安人寿总经理室常务副总经理赵福俊率队走访平安人寿云南分公司 .....38

富德生命人寿玉溪中支设立共享书柜 .....39

人保健康云南分公司负责人拜访云南省医疗保障局局长黄宏伟 ..40

前线后台助力“双十二”财富抢购战役首战大捷 .....40

人保健康云南分公司党委书记、总经理惠建发同志赴临沧中支调研 .....41

专业铸价值 服务助发展 ——  
平安人寿云南分公司次标体客户第二场健康沙龙顺利举办 ....42

中国人寿2019年计划生育家庭保险工作在保山市全面启动推进 .....43

积极创新服务模式 匠心打造服务品质阳光人寿云南分公司首家客户体验店引关注 .....44

合作谋共赢 携手齐发展  
——华夏保险云南分公司与中国大地保险云南分公司建立长期战略合作关系 .....44

## 保险理赔

人保财险南华支公司农房火灾保险为农户解燃眉之急 .....45

平安产险普洱中支蔡浩瑞获客户锦旗表扬 .....45

# Contents 目录

贴心理赔赢肯定 客户致谢送锦旗	
——平安养老险高效理赔获赞誉 .....	46
阳光人寿“一键理赔”232万元高效理赔彰显人性关怀 .....	47
平安产险查勘员张兴平获客户锦旗表扬 .....	47
家人意外坠江 及时理赔燃生活希望 .....	48
国寿财险迪庆中支为 11.03 白格堰塞湖泄洪受灾企业快速预付赔款 .....	48
中国人寿昆明分公司快速理赔百万保险金 .....	49
温情服务 诚信高效	
——中国太保寿险安贷宝急速理赔受称赞 .....	49
火灾无情毁新房 防贫保险暖人心 .....	50
“顶梁柱”不幸离世，惠民政策暖人心 .....	50
“安心贷”顺利理赔 借款人还款无忧 .....	51
云南保险业兑现扶贫干部身故保险金 40 万元 .....	51
<b>保险扶贫</b>	
人保健康楚雄中支党委书记总经理华晓风参加大姚县脱贫攻坚专项调研发现问题反馈会议 .....	52
华夏保险曲靖中支开展温暖相伴·关爱贫困老年人公益行动 .....	53
大地保险云南分公司赴大理弥渡县德苴乡小里村扶贫点进行实地走访调研 .....	54
太平洋产险云南分公司开展党员“精准扶贫、爱心捐款”活动 .....	54
冬至节送温暖 助力扶贫攻坚	
——华夏人寿向匀达村民委员会再捐 10 万现金 .....	55
平安养老险玉溪中支开展精准扶贫帮扶慰问活动 .....	56
大地财险云南分公司机关党支部开展“让爱延续”大地爱心书屋捐建活动 .....	57
<b>行业标兵</b>	
平安产险云南分公司获“2018 中国云南汽车产业杰出保险服务商奖” .....	58
平安人寿云南分公司斩获“2018 年度云南省最佳保险行业品牌大奖”等多项大奖 .....	58
平安产险云南分公司连续三年斩获百姓最信赖财险公司 .....	59
中国大地保险云南分公司荣获第八届春城金融博览会“四项大奖” .....	59
阳光人寿云南分公司荣获 2018 春城金融博览会理赔服务类两项大奖 .....	60
<b>保险论坛</b>	
商业银行贷款风险成因与解决策略 .....	61
提升关键技能 助力自主经营 .....	63
需求导向型保险销售与建议 .....	65
<b>用稿统计</b>	
《云南保险信息》2018 年第 12 期用稿统计表 .....	68

## 中国银保监会派出机构统一揭牌

12月17日，中国银行保险监督管理委员会派出机构统一举行揭牌仪式。银保监会党委委员、副主席王兆星同志代表银保监会党委为北京银保监局揭牌，并对银保监局成立后的工作提出要求。

要充分认识金融监管体制改革的重要性和紧迫性。新组建的银保监局要切实把思想和行动统一到习近平新时代中国特色社会主义思想上来，统一到党中央关于深化党和国家机构改革的决策部署上来，不折不扣地把机构改革的要求落到实处。

要以高度政治责任感抓好改革期间各项工作。银保监局成立后，广大党员干部要牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，始终在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。班子成员要在讲政治、讲团结、讲规矩上做好模范表率，心

合一处，共商共谋，真正进一家门、成一家人、说一家话、干一家事。干部队伍建设要认真落实刘鹤副总理提出的“忠、专、实”要求，全面加强思想政治工作，尽快健全党的基层组织，推动建立相互学习机制，不断推进业务贯通、职能融通、人心相通。要统筹推进辖内分局组建和监管重点工作，真抓实干，确保机构改革与监管工作“两不误、两促进”。

要严格机构改革期间廉政和纪律要求。各银保监局要深入学习领会习近平总书记关于赖小民违纪违法案件重要批示精神和中央纪委国家监委通报的部署要求，坚持以案为鉴，以案促改，深刻反思，汲取教训，补齐制度短板，堵塞制度漏洞，落实制度规定，依法监管，严格监管，一手抓全面从严治党，一手抓金融风险防控，在新的起点上开好局、起好步，以新作为开启新篇章。

中国银行保险监督管理委员会

## 中国银保监会召开偿付能力监管委员会工作会议

12月12日，中国银保监会召开偿付能力监管委员会工作会议，银保监会副主席周亮主持。会议分析研究了2018年三季度保险业偿付能力和风险状况，审议三季度保险公司风险综合评级结果和对部分公司的监管措施，部署下一阶段偿付能力监管和风险防控工作。

会议指出，当前保险业偿付能力充足稳定。2018年三季度末，纳入本次会议审议的178家保险公司的平均综合偿付能力充足率为245%，平均核心偿付能力充足率为234%。其中，财产险公司、

人身险公司、再保险公司的平均综合偿付能力充足率分别为265%、241%和254%。经审议，107家保险公司在风险综合评级中被评为A类公司，65家被评为B类公司，2家被评为C类公司，3家被评为D类公司。

会议指出，保险业总杠杆率逐渐下降，业务结构继续优化，内生增长动力进一步增强，实际资本、偿付能力溢额等指标持续上升，抵御风险能力不断增强。同时，外部环境变化给保险业带来的压力明显增大，风险隐患在保险业逐渐暴露，

防范和化解重大风险的任务依然是保险监管的首要任务。

会议强调，面对保险业运行存在的突出矛盾和问题，中国银保监会要继续深入贯彻落实习近平总书记关于金融工作的系列重要指示精神，按照党中央、国务院的部署，坚持稳中求进工作总

基调，坚持新发展理念，坚定不移推动高质量发展，坚决打好防范化解重大风险攻坚战，稳步推进保险业偿付能力监管和风险防控工作。

会机关相关部门参加会议。

中国银行保险监督管理委员会

### 中国银保监会有关部门负责人就《关于规范银行业金融机构异地非持牌机构的指导意见》答记者问

为进一步规范银行业金融机构异地非持牌经营行为，维护金融市场秩序，防范金融风险，银保监会于近日发布了《关于规范银行业金融机构异地非持牌机构的指导意见》（以下简称《指导意见》）。银保监会有关部门负责人就《指导意见》的相关问题回答了记者提问。

一、《指导意见》制定的背景是什么？

答：近年来，部分银行业金融机构存在异地非持牌经营情形，给银行内部管理与金融监管带来一定困难与挑战。2017年，原银监会印发《关于集中开展银行业市场乱象整治工作的通知》（银监发〔2017〕5号），将“未经批准擅自设立分支机构、网点”作为市场乱象的相关表现形式进行整治。2018年，印发《关于进一步深化整治银行业市场乱象的通知》（银监发〔2018〕4号），持续将“未经审批设立机构并展业”纳入违法违规范畴进行整治。当前，银行业异地无序展业问题已得到初步遏制，但整治过程中也存在各地区做法不一、监管标准不同等问题，亟需制定统一的规范要求和监管标准。

二、《指导意见》制定的原则和主要考虑是什么？

答：《指导意见》要求按照“坚守定位、风险为本、分类施策及新老划断”的原则对异地非持牌机构进行稳妥有序的清理规范。一是要求银行业金融机构专注主业、回归本源，坚守市场定位，着力提升服务实体经济的质效，避免盲目扩张。

二是要求银行业金融机构加强对异地机构的管理，根据本行发展战略，完善公司治理，提高风险管理水平和内部控制能力。三是按照实质重于形式原则，将异地非持牌机构分为经营性机构与非经营性机构，分别提出针对性规范要求。四是充分考虑不同类型机构差异，对异地非持牌机构的规范不搞“一刀切”，给予充分的过渡期，允许银行业金融机构在过渡期内有计划、分步骤整改。

三、《指导意见》主要规范要求是什么？

答：根据实质重于形式原则，按照是否实质性开展经营活动，《指导意见》将异地非持牌机构划分为异地经营性非持牌机构（以下简称“经营性机构”）与异地非经营性非持牌机构（以下简称“非经营性机构”），并根据风险外溢程度与风险管理需求的不同分别提出规范要求。

对于经营性机构，《指导意见》要求银行业金融机构按照《中资商业银行专营机构监管指引》（银监发〔2012〕59号）相关要求，根据实质重于形式原则，对符合持牌要求的，按照行政许可程序申领专营机构或专营机构分支机构金融许可证；对不符合持牌要求的，将其并入当地分支行管理或予以撤销。在坚守定位、风险为本的原则下，《指导意见》规定除经国务院银行业监督管理机构批准外，银行业金融机构不得在当地无分支机构的地区设立专营机构及其分支机构。

对于境内非经营性机构，《指导意见》要求银行业金融机构至少提前2个月向法人监管机构

及拟设立非经营性机构的所在地监管机构报告，并定期向法人监管机构报告境内非经营性机构相关情况。除对部分特殊情况豁免外，不得在境内无分支机构的地地区设立非经营性机构，不得在异地集中设立多个非经营性机构。严禁以非经营性机构之名，实质对外开展经营活动。

四、《指导意见》对监管职责是如何划分的？

答：《指导意见》强调银行开展各类经营活动，必须持有金融许可证。异地非持牌机构清理规范后，对于异地持牌机构，《指导意见》重申所在地监管机构的主体监管责任，法人监管机构在法人监管整体框架内对其依法监管。对于非经营性机构，明确法人监管机构的主体监管责任，同时赋予所在地监管机构监管约谈、下达监管意见书、监管通报、现场检查、行政处罚等监管权力。

五、《指导意见》的过渡期是如何安排的？

答：《指导意见》于2018年12月29日印发，自印发之日起生效，并对存量异地非持牌机构的整改安排了一年的过渡期。对于一年内完成整改确有困难的，经法人监管机构同意，整改时限可适当后延。一是按照“新老划断”原则，允许存量异地非持牌机构在过渡期内有计划整改，新设异地机构严格履行行政审批程序或报告义务。二是强调银行业金融机构作为经营主体在过渡期内对异地非持牌机构的主体管理责任。三是明确银保监会相关机构监管部门应当做好统筹指导，并要求加强条线的信息共享与监管联动，做好过期的风险防范。四是明确过渡期内的监管职责，法人监管机构在法人监管框架内承担主体监管责任，所在地监管机构承担属地监管责任。

中国银行保险监督管理委员会

## 中国银行保险监督管理委员会云南监管局正式挂牌

12月17日上午10时，按照中国银保监会统一部署，云南银保监局正式挂牌成立。云南银保监局筹备组组长朱正代表新组建的云南银保监局在挂牌仪式上讲话，对下一步工作作出安排。云南银保监局的挂牌成立，标志着云南金融监管体制改革取得新的进展，必将载入云南金融监管和发展史册，必将对云南银行保险业稳健发展起到积极作用。

站在新的历史起点上，云南银保监局系统全体干部职工将振奋精神，以高度政治责任感抓好改革期间各项工作，努力开创监管工作新局面。一是提高政治站位。牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，始终在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。二是提升监管效能。落实“忠、专、实”的要求，切实找准监管定位，建

立机制规程，落实监管责任，增强监管能力。统筹推进辖内分局组建和监管重点工作，真抓实干，确保机构改革与监管工作“两不误、两促进”。三是推进整合融合。坚持讲政治、讲团结、讲规矩，心合一处，共商共谋，真正进一家门、成一家人、说一家话、干一家事。建立相互学习机制，不断推进业务贯通、职能融通、人心相通。四是严守各项纪律。深入学习领会习近平总书记关于赖小民违纪违法案件重要批示精神和中央纪委国家监委通报的部署要求，坚持以案为鉴，以案促改，深刻反思，汲取教训，补齐制度短板，堵塞制度漏洞，落实制度规定，依法监管，严格监管。

下一步，云南银保监局将坚决按照党中央和中国银保监会党委决策部署，一手抓全面从严治党，一手抓金融风险防控，全力打好防范化解金融风险攻坚战和做好服务实体经济各项工作，开

好头、起好步，为金融服务云南经济社会发展作出新贡献。

挂牌仪式结束后，云南银保监局筹备组成员

与各银监分局主要负责人亲切座谈，听取前期改革及监管工作汇报，统筹部署 15 家分局挂牌事宜和岁末年初监管工作。

中国银行保险监督管理委员会云南监管局

## · 协会工作 ·

### 两会联合党支部召开作风建设和担当尽责组织生活会



12月12日上午，中共云南省保险行业协会、保险学会联合党支部召开作风建设和担当尽责专题组织生活会。会议由党支部书记牛晓露主持，全体党员参加会议。

组织生活会集中学习了《中国共产党纪律处分条例》、中央八项规定精神、银保监全系统警示教育大会精神。学习结束后，书记牛晓露代表支部向全体党员通报此次联合党支部在作风建设和担当尽责专题组织生活会中查找的问题及整改措施，这是支部三名支委在征求部分党员意见的基础上，形成的工作问题清单，并客观地列举了问题的具体表现，提出了相应的整改措施。接着，参会的党员同志紧密联系实际、思想、作风和工作实际，紧扣作风建设和担当尽责方面存在的问



题一一进行了自我剖析。牛晓露书记对深刻剖析自己并提出中肯整改措施的党员同志进行了表扬。她强调，作为隶属于保监局党委的党员和干部，在社团组织工作中要学用结合、以学促做，着力增强政治意识、大局意识、看齐意识和服务意识。

党员们纷纷表示将以组织生活会为新契机，按照“两学一做”学习教育要求，即知即改，立行立改，认真整改问题，切实转变作风，不断巩固扩大组织生活会成果，增强党员理想信念、党性修养、宗旨意识，不断提升自身素养，不断提高社团服务质量。

云南省保险行业协会 / 沈雨非

## 重温历史 不忘初心

### ——中共云南省保险行业协会、保险学会联合党支部和中共红河州保险行业协会党支部共同开展主题党日活动

12月14、15日，中共云南省保险行业协会、保险学会联合党支部和中共红河州保险行业协会党支部共同开展主题党日活动。

活动期间，全体党员及入党积极分子参观了西南联大蒙自分校旧址及中共云南一大会址纪念馆，并举行重温入党誓词活动。在西南联大蒙自分校爱国主义教育陈列展厅，党员们瞻仰了陈列的革命文物、文献资料和历史照片，聆听了西南联大在世界教育史上写下的奇迹，蒙自分校虽只存在了一百八十天，但联大精神早已注入中华文明的奔涌血脉中，并伴随着新中国在世界之巅的重新崛起，诠释了一段不屈不挠的生命赞歌。在中共云南一大会址纪念碑前，全体党员佩戴党徽，面向党旗，举起拳头庄严宣誓，重温了入党誓词，坚定为共产主义事业奋斗终身的信念。中共云南一大会址是云南共产党人不忘初心、砥砺前行的出发点，在回顾建党历史、重温入党誓词的过程中，全体党员进一步强化了共产党人的核心意识和看齐意识，更加清晰了作为一名共产党员的目标追求和责任担当。接着在讲解员的引领下，党员们



一起了解一大召开的背景并参观一大会址，深深体会到小茅草屋里所熔铸着党的诞生地的厚重感和使命感。

此次参观西南联大蒙自分校旧址和中共云南一大会址是两会党支部贯彻落实党的十九大精神学习实践活动的内容之一。最后，在中共云南省保险行业协会、保险学会联合党支部和中共红河州保险行业协会党支部的座谈会上，联合支部书记牛晓露、红河支部书记罗玲都就党的基层组织建设作了介绍和经验交流，希望大家一定要继承前辈们的联大精神，不忘初心、牢记使命，把学习贯彻党的十九大精神与全面推进社团各项事业发展结合起来，通过近期开展的“学条例、严贵局、守纪律”活动，不断提高个人素质，加强团队协作，发挥党员的先锋模范作用，敢为人先、勇于创新、追求卓越，努力奋斗，为协会发展贡献自己的一份力量。

云南省保险行业协会 / 沈雨非



## 曲靖市保险行业协会联合党支部顺利通过曲靖市民政局社会组织党委考评组验收

12月5日上午，曲靖市民政局社会组织党委考评组到曲靖市保险行业协会联合党支部对2018年度党建工作开展情况进行综合检查考评。

结合《曲靖市2018年社会组织党建工作要点》（曲社党〔2018〕3号）、《曲靖市社会组织“基层党建巩固年”实施方案》（曲社党〔2018〕6号）、《曲靖市社会组织党支部规范化建设达标创建实施方案》（曲社党〔2018〕7号）、《2018年社会组织党建重点工作专项督查的反馈意见及整改通知》所明确的相关工作事项，曲靖市民政局社会组织党委考评组采取对照《曲靖市2018年度社会组织党建工作考评清单》和《2018年社会组织党建重点工作专项督查的反馈意见及整改通知》，逐项开展考评，采取查阅资料、现场提问、现场打分、现场反馈考评情况的方式对曲靖市保险行业协会



联合党支部进行综合检查考评。

最终，曲靖市保险行业协会联合党支部以98分（满分100分）的工作成绩，顺利通过了曲靖市民政局社会组织党委考评组的验收。

曲靖市保险行业协会

## 中共红河州民政局社会组织党委到红河州保险行业协会党支部开展“党支部规范化建设达标创建工作”考核验收

12月17日，中共红河州民政局社会组织党委到红河州保险行业协会党支部开展“党支部规范化建设达标创建工作”考核验收。考核验收组由中共红河州民政局社会组织党委书记冯潇霆同志带队，成员有红河州民政局社会组织党委副书记胡志勇、红河州保险行业协会党支部书记罗玲、红河州电动车协会党支部书记蔡国伟、红河州砂石料协会党支部书记朱勇桥等4位同志。红河州保险行业协会党员、入党积极分子和员工参加了考核验收会议。

会上，红河州保险行业协会党支部书记罗玲同志从“基本组织建设标准化、基本队伍建设标准化、基本活动建设标准化、基本制度建设标准化、



基本保障建设标准化”等5个方面向考核验收组作了详细汇报。考核验收组通过实地考察、听取汇报、查看资料台账、党员群众和非党员群众满意度测评等方式逐项进行考评。

会上，考核验收组每位成员分别发言，对红河州保险行业协会的“党支部规范化建设达标创建工作”给予了高度的评价和充分的肯定。

据悉，红河州民政局社会组织党委开展的“党支部规范化建设达标创建工作”，是为贯彻落实全面从严治党及中央实施党支部建设整体提升工程部署要求，牢固树立党的一切工作到支部的鲜明导向，按照《中共云南省委组织部关于印发〈农村党支部规范化建设标准（试行）〉等9个标准的通知》（云组发〔2017〕14号）和《中共红河州委组织部关于印发〈红河州党支部规范化建设达标创建实施方案〉的通知》（红组发〔2018〕2号）要求，结合红河州社会组织党支部实际而开展的



党支部规范化建设达标创建工作。今年，隶属于红河州民政局社会组织党委领导的红河州保险行业协会、红河州电动车协会、红河州砂石料协会三个党支部第一批参加了“党支部规范化建设达标创建工作”，并同时接受考核验收。

红河州保险行业协会 / 何繁寿

## 云南省保险行业协会与盘龙区人民法院进行 保险诉调对接工作交流座谈

2018年12月4日，昆明市盘龙区人民法院审判委员会专职委员普浩、诉调速裁组负责人赵鑫、诉调速裁组干警刘新刚一行3人到云南省保险行业协会就深化纠纷调处、诉调对接工作推进情况进行交流座谈。云南省保险行业协会秘书长牛晓露、副秘书长何明昭、法律工作部主任何美琼、产险工作部主任刘燕等人参会。

会上，省协会秘书长牛晓露首先介绍了云保协换届后基本工作情况。对盘龙区法院保险纠纷诉调工作从搭建到探索、对接到已取得成效给予了充分肯定。保险类案件的优调优判得益于法院的强力支持，自2014年盘龙区保险业人民调解委员会成立以来，在双方共同努力下，“解决激化矛盾、建立相互信任、开拓调处渠道、培养行业队伍”已初见成效。牛晓露秘书长表示行业协会将继续全力配合法院诉调对接工作的推进，助力多元化纠纷解决机制的完善。

盘龙区人民法院普浩专委感谢行业协会对盘龙法院纠纷诉调工作的支持。并谈到在调解工作

中对于无太大争议的案件可以直接调解，但立案后再调解或多次调解的案件会造成调解一方的不理解，这就需要派驻的人民调解员有扎实的调解技巧和把控调解节奏的能力，同时也需要法官、陪审员、派驻人民调解员多协调、多沟通。期待双方继续加强交流、协作，完善“调解为主、调判结合”的工作模式，让诉调对接在多元化纠纷解决机制中充分发挥作用，实现社会效果与法律效果的统一。

牛秘书长表示：新的一年，协会将在纠纷调处及诉调对接工作中持续发力，促进保险纠纷以更便捷、更经济、更高效的途径得到解决，以便



推动保险公司依法合规经营和改进提升服务质量，促进行业健康有序发展。诉调对接工作的有序开展离不开法院的大力支持和紧密配合，希望双方继续搭建好调解工作平台，密切沟通联系，共同

促进诉调对接工作迈上新台阶。

与会人员就目前诉调对接工作中存在的一些问题进行了深入讨论，并就来年的调解工作提出了新思路 and 设想。

云南省保险行业协会 / 胡璐

## 云南省保险从业人员综合信息平台暨执业管理交流分享座谈会顺利召开

为切实提高我省保险销售人员执业管理水平，优化完善保险从业人员综合信息平台功能，12月5日，云南省保险行业协会考培中心牵头组织召开了云南省保险从业人员综合信息平台暨执业管理交流分享座谈会，共计35家单位参加座谈，其中12家寿险公司，6家财产险公司，5家保险中介机构，12家地市协会，涵盖全省保险销售执业管理工作主要机构和单位。考培中心主任沈雨非主持会议。

座谈会为期一天。上午各地市协会进行执业自律检查工作经验分享与交流，同时邀请深圳永兴元科技股份有限公司保险事业部经理黄涛及综合信息服务平台西南地区运营维护专员郭汝凤对地市人员进行综合信息平台操作方法、系统功能等方面的培训。培训课程结合执业管理工作实际需要，从日常使用实际案例入手，现场气氛活跃。地市协会执业管理人员认真学习，积极讨论，进一步熟练掌握了综合平台各项功能，夯实了地市协会执业证管理工作的基础。

下午，产险、寿险、中介机构参会，地市协会列席。会议通报2018年全省执业自律检查情况，分析了执业证登记管理工作存在的问题和不足。同时针对执业自律检查过程中各保险公司和中介机构提出的信息服务平台使用反馈意见，邀请管理平台项目开发和技术运营维护专员与公司平台用户面对面进行交流和用户问题现场解答并实操演示。通过技术运营维护专员耐心讲解，各单位管理人员对信息服务平台的具体功能和日常使用细节有了更深入的了解，对平台系统整体运行框架和操作步骤各环节理解更加透彻。



会上，各保险公司和中介机构专管员还围绕完善平台功能、做好执业证登记管理建言献策，与平台项目开发人员相互交换意见，积极沟通。平台项目开发方表示将会尽快收集整理相关建议和意见，对平台系统进行及时的升级，进一步优化完善系统功能，使之更加切合云南省保险销售从业人员执业登记管理工作的实际需要，为云南保险业健康发展提供更加便捷、人性化、科学化的服务和技术支持，加快推动云南省保险从业人员信息化建设的步伐。

云南省保险行业协会 / 张炜维

## 云保协参加车险平台道路风险地图系统培训推广会

12月6日，中国保险信息技术管理有限责任公司（以下简称“中保信”）在厦门组织召开“全国车险信息平台道路风险地图系统培训推广会”，全国34个省、市协会的相关人员参加了本次培训会。

会上，中保信车险业务部对道路风险地图项目进行了介绍，厦门市保险行业协会就厦门辖区的道路风险地图系统的使用情况作了详细的分析报告，作为试点地区的陕西省保险行业协会和保险公司代表也进行了经验交流。

中保信利用此次会议介绍了平台精准服务项目、车险缴费实名认证、手续费报行合一方案等项目功能。各省、市协会从车险平台数据需求、现阶段的问题等方面一一发言讨论。

此次培训会的召开，让协会了解到车险平台



扩展的各个项目，把行业的需求与平台作了有效对接，充分认识到协会自身发展的差距，对今后工作方式方法的改进起到很好的促进作用。

云南省保险行业协会 / 刘燕

## 云保协采取一系列举措整顿车险市场秩序

为有效整顿云南省车险市场秩序，营造良好的竞争环境，云南省保险行业协会财产险工作部在监管部门的指导下，先后召开多个专项工作会，采取一系列措施整治车险市场乱象。

12月11日、12日，省行业协会先后组织在滇27家财产险公司主要负责人召开车险市场专项工作会。与会公司领导介绍了“报行合一”执行情况，并提出推行实名制投保、理赔等建议，监管部门领导对下一步自律工作提出明确要求。

12月13日，省协会召开“昆明行动小组”工作部署会，18家公司的20名小组成员参加会议。会上，省行业协会介绍了成立行动小组的背景和目的，集中讨论市场信息收集、分工与职责等方面的问题，强调“责任到人、包干到组”。根据小组成员的意见，结合昆明市车险市场特点，采



取分渠道、划区域的方式分组开展市场信息收集工作，并对下一阶段的工作作了安排和部署。监管部门领导对行动小组提出具体工作指示。

云南省保险行业协会 / 刘燕

## 2018年四季度寿险后援联席会议召开

2018年12月13日下午，由云南省保险行业协会主办，中国人寿云南省分公司承办的“2018年四季度寿险后援联席会议”如期举办，云南省14家寿险公司的32名代表参会。省保险行业协会秘书长牛晓露、副秘书长查文莉出席本次会议。

中国人寿云南省分公司副总经理邓云伟到会致辞，云保协分别就执业管理、诉调对接和反保险欺诈工作进行通报交流。人身险工作部汇报了2018年重点工作，提出2019年要加强自律工作，完善寿险公司工作制度，提高交流互动效率；全力为会员单位提供支持和服务；整合资源，强化培训；加强宣传和州市协会联动。中国人寿通过2个典型案例，分享了公司反保险欺诈工作制度建设经验。各公司代表从反保险欺诈业内信息共享、建立诉调机制、增加专题性交流和开展技能大赛、营销员品质管理、12378投诉机制优化、数据平台建设等方面提出积极建议和看法。云保协结合公



司建议，表示将强化自身管理、规范运作、务实工作、用心服务。

今后，寿险后援联席会召开将作为常态化工作开展，云保协将认真收集公司建议，找准服务会员单位的着力点，扎实推进重点工作，致力于各公司间交流、学习、分享平台的搭建。

云南省保险行业协会 / 杨颖

## 中保协组织开车险电子保单服务平台培训交流会

2018年12月28日，云南省保险行业协会财产险工作部参加了中国保险信息技术管理有限责任公司（以下简称中保信）组织的车险电子保单服务平台培训交流会。全国36个省、市协会和58家产险总公司的人员参加本次培训。

会上，中保信系统讲解了平台支持方案、相关标准，各协会和公司分组讨论，并就车辆保险信息与交管信息交互共享、共建平台与公司自律平台的区别、后续托管和标志识别等方面问题展开交流。

车险电子保单是响应国务院战略部署，加快推动完善保险行业基础设施建设，顺应行业发展的一项举措。从2014年到2018年中共中央办公厅、国务院办公厅、公安部和中国银保监会均下发多个文件，对车险电子保单的推行提供政策依据。



截止2018年，全国已有13个省、市推行车险电子保单，云南省也将积极联系中保信，做好推广和普及工作。

云南省保险行业协会 / 刘燕

## 曲靖市保险行业协会组织保险公司积极参加 2018 曲靖首届新能源汽车博览会保险宣传



12月21日上午,2018曲靖首届新能源汽车博览会在五馆一中心广场开幕,曲靖市保险行业协会组织人保财险、平安财险、大地财险3家保险公司作为参展单位进行保险产品、保险理赔、保险互联网支付运用等保险知识的宣传。

据悉,此次展览由曲靖市人民政府主办,曲靖市工业和信息化委员会、曲靖日报社、曲靖市



文体旅投公司承办,共有24家企业参展。

曲靖市保险行业协会会长杨亚平、秘书长钱庆宝、副秘书长李玉辉、调解委员会副主任符泽林出席开幕式,并参观了新能源汽车展。

曲靖市保险行业协会 / 赵巧

## 红河州保险行业协会 第三届五次会员代表大会在蒙自召开

12月26日,红河州保险行业协会在蒙自召开第三届五次会员代表大会,理事会会长、副会长、秘书长、理事、监事及会员代表以及协会工作人员共计36人参加会议。大会特邀中共红河州民政局社会组织党委书记、红河州社会组织管理局局长冯潇霆同志作指导。

会议审议通过了四项议案:一是王漾海会长代表协会作2018年度工作报告。二是协会常务副会长兼秘书长罗玲作2018年财务收支情况报告。三是协会党支部副书记、综合管理部经理何繁寿作关于《红河州保险行业协会章程》修改情况的说明。四是补选中国平安产险红河中支总经理邓嘉寿任副会长,聘任中国人保财险红河州分公司分管车辆保险工作的副总经理何跃平任车险专业委员会主任。



会议认为,2018年,红河州保险行业协会以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,在云南银保监局、中共红河州委、州政府的正确领导下,在省保险行业协会的指导下,在会



员公司的共同努力和社会各界的大力支持下，积极履行行业协会“五大”职责，加强行业自律，维护和规范保险市场秩序，保护保险当事人合法权益，提高行业服务水平，有力地推动了协会和保险业发展，整体工作跃上了一个新的台阶，再次荣膺云南省5A级协会称号，为红河州经济社会发展作出了贡献。

会议指出，2019年要重点抓好以下九个方面的工作：一是加强协会党建工作，巩固“党支部规范化建设达标创建工作”成果，围绕协会中心工作，积极探索创新基层党建内容、载体与机制，在履行协会职能，推动行业发展，构建和谐行业等方面发挥党支部的战斗堡垒和党员先锋模范作用。二是按照保险监督管理机关要求，继续抓好保险市场自律检查工作。重点整治恶意扰乱车险市场秩序行为和寿险市场销售误导行为。三是加强执业管理和自律检查，对存在问题进行整改，制定针对性措施，确保销售人员队伍稳健发展。四是深入开展保险纠纷调处及诉调对接工作，建立适应工作需要且相应稳定的调解员队伍，加强保险纠纷调解人员业务培训，培养高素质的调解员队伍，争取年内在6个会员公司建立调解工作室。五是加强行业宣传工作，举办通讯员培训班，建立相对稳定的通讯员队伍，不断提升信息稿件的数量和质量，强化微信公众号推广运用。六是积极认真地组织开展全行业首届职工气排球运动会。七是认真做好协会换届选举的相关工作。八是加强与国家开放大学——保险学院合作，动员保险从业人员积极参加学历教育学习，不断提升保险从

业人员特别是销售人员的学历与素质。九是继续做好业务数据的统计通报工作，组织会员间的业务、数据和经验交流，促进资源共享、共同发展，为促进保险业发展提供科学的决策依据。

会上表彰了在红河保险信息宣传工作中涌现出来的先进集体和优秀通讯员。

中共红河州民政局社会组织党委书记、红河州社会组织管理局局长冯潇霆同志在会上作了重要讲话，对红河州保险行业协会团队建设给予了



高度评价，感谢保险行业为地方经济和社会发展所作出的积极贡献，鼓励红河州保险行业协会再接再厉，把协会建设成为“政府信赖、行业依托、会员满意”的优秀社会组织。

会议提出，2019年是中华人民共和国成立70周年，红河州保险行业协会及保险业要继续深入学习贯彻党的十九大精神，以习近平总书记新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，在上级主管部门和党委政府的正确领导下，认真履行职能，强化行业自律，严密防范风险，切实维护保险人和消费者合法权益，采取有力措施，不断解决和战胜保险业发展改革中碰到的困难和问题，促进保险业实现高质量发展，确保保险业务收入突破50亿元大关，为红河州经济社会发展作出新的更大贡献，向建国70周年献礼！

红河州保险行业协会 / 何繁寿

## 文山州道路交通事故保险纠纷诉调流程操作规则 联合签署仪式顺利举行

2018年12月13日下午，《文山州中级人民法院文山州保险行业协会道路交通事故保险纠纷诉调流程操作规则（试行）》（文中法联发【2018】4号）联合签署仪式在文山州中级人民法院会议室举行。文山州中级人民法院副院长黄巧玲、文山州保险行业协会会长栗中宁、副秘书长冯光聪亲临仪式现场，共同见证并顺利进行了签署仪式。

自2017年以来，文山州中级人民法院与文山州保险行业协会经多次召开联席会议，并成立考察团队实地学习借鉴“余杭模式”后，结合文山州当地实际情况，整理出文山州道路交通事故保险纠纷诉调流程操作规则（试行），经双方反复修改，最终达成共识。

签署仪式上，文山州中级人民法院副院长黄巧玲同志就下一步工作开展提出要求：一是尽快落实调解点、调解员的配备；二是统一标准在调解点挂牌调解流程以及调解员基本信息；三是加快对调解员的培训，争取最短时间内实现专业上岗；四是从2019年1月1日起在全州推广诉调对接工作；五是对于当前难以实现“网络数据一体化”问题，双方都加强了解，多沟通协调；六是积极推进诉调工作线下开展。

协会会长栗中宁同志按照黄副院长的要求，针对实际开展工作作以下布署：一是为方便涉案



当事人，调解点由办公条件较好的公司提供专门调解室，调解室中应配备的硬件设施由行业协会负责；二是调解员的配备由协会按照调解员选拔条件，抽取人员担任调解员；三是关于调解员的岗前培训由文山州中级人民法院负责；四是协会办公室抓紧时间落实成立调解委员会设置调解员委任程序；五是明确以定期召开联席会议的方式进一步规范操作流程，加强调解员业务培训，共同研究特殊案件以及对优质调解员进行考核表彰。

今后，关于诉调对接工作双方将进行深度合作，携手并肩，以减少法院受理案件，缓解当事人情绪为主要工作任务，同时助推文山州和谐社会发展，实现双赢的新局面。

文山州保险行业协会

### • 金融保险时讯 •

## 银行理财子公司批准设立

2018年12月26日，银保监会正式批准中国建设银行、中国银行设立理财子公司申请。其他多家商业银行也正在抓紧开展申报理财子公司工作。2018年12月2日，银保监会正式发布实施《商业银行理财子公司管理办法》，推动银行理财回

归资管业务本源，培育和壮大机构投资者队伍，引导理财资金以合法、规范形式支持实体经济，投资金融市场。

中国银行保险监督管理委员会

## 人身保险及柜面服务六项标准发布

12月28日，中国保险行业协会（简称保险业协会）正式发布《保险公司柜面服务形式和管理评价准则》、《人身保险非正常满期及退保防范风险操作指引》、《人身保险个人保单在线自助变更操作指引》、《人身保险调查服务管理规范 人员规范》、《人身保险调查服务管理规范 作业规范》、《人身保险调查服务管理规范 重大突发事件应急处置服务规范》六项标准。这六项标准重点聚焦提高保险业服务质量、化解防控风险及扩大保险科技应用三大领域，是落实保险业迈向高质量发展和防范化解风险能力的具体举措，是协会辅助监管，运用标准化手段全面强化行业自律的具体体现。

《保险公司柜面服务形式和管理评价准则》标准整合了财产保险、人身保险两大类保险公司的柜面服务要求，涵盖了保险公司窗口单位的硬件环境与软服务标准，依据5大评价原则，针对3类评价内容设计了42项评价指标，为不同类型的保险公司在规范柜面服务及内部管理考核方面提供参考依据。该标准切实体现以人民为中心，增强群众获得感、幸福感、安全感的宗旨，将指导与规范各保险机构进一步做好基础服务工作，提升服务质量，助推行业由高速度向高质量发展。

《人身保险非正常满期及退保防范风险操作指引》标准主要包括人身保险非正常满期和退保处理操作中的基本原则、基础能力、业务流程、全面风险防控等方面，重点围绕人身保险公司的组织机构、系统建设、机制建设、应急演练、处理流程、风险防范、责任追究等进行了明确和细化。该标准是基于当前防范化解重大风险，针对人身保险非正常满期和退保工作中潜在风险，制

定的有效防范可能因处置不当而引发的风险事件的重要举措。

《人身保险个人保单在线自助变更操作指引》标准对保险公司在线自助服务的应用原则、变更范围、系统操作流程及系统管理制定了具体要求。该标准的制定充分考虑到不同保险公司发展阶段的不同特点，具有较强的可操作性，同时兼顾便捷性与风控要求，在有效管控风险的前提下，充分利用智能化科技手段创新服务方式，简化保单服务流程，有利于提高消费者服务体验及满意度，提升保险公司整体运营效率，提升智能化新技术在保险服务方面运用的深度和广度，加速保险服务高质量发展。

《人身险调查服务管理规范》标准共有三个系列，分别为人员规范、作业规范和重大突发事件应急处置服务规范。主要涵盖6个原则，4项人员规范，5项作业规范，2项应急服务规范。此系列标准的制定旨在构建保险行业反欺诈风险管理规范和反欺诈技术能力，进一步防范和化解保险欺诈风险，有利于维护广大消费者的合法权益，体现了保险服务的公平和公正。此系列标准的出台填补了保险行业调查服务管理标准方面的空白，规范了行业公司调查服务的具体内容和要求。

近一年来，保险业协会在中国银行保险监督管理委员会的领导下，针对目前保险业标准供给缺口较大的实际，快速加大标准供给，加快协会标准在保险业各领域的普及应用和深度融合，全面强化协会自律职能。2018年已正式发布16项标准。

中国保险行业协会

## 全国保险扶贫好事迹发布 暨 7.8 活动总结会议在京召开

12月26日，中国保险行业协会（以下简称“保险业协会”）在京举行全国保险扶贫好事迹发布暨7.8活动总结会议，庆祝中国改革开放40周年，表彰保险业助推脱贫攻坚优秀典型，总结回顾2018年7.8全国保险公众宣传日活动成果，号召保险行业学习宣传中国改革开放40周年伟大成就，推动行业文化建设及新闻宣传工作再上新台阶。会议由保险业协会秘书长商敬国主持，保险业协会党委书记邢炜出席会议并讲话，银保监会办公厅、党委宣传部、普惠金融部等相关部门领导出席会议。来自会员单位分管品宣工作的领导及部门负责人和保险扶贫好事迹先锋代表共200余人参加了会议。

邢炜表示，在银保监会的指导下，保险业协会组织各会员单位，聚焦助推脱贫攻坚，开展了丰富多彩的群众性宣传服务活动，集中展示保险业的行业价值和责任担当，得到了社会各界的广泛参与和高度评价。尤其是今年“7.8全国保险公众宣传日”，是银保监会组建以来的第一个公众宣传日，保险业协会继续聚焦脱贫攻坚这一重要使命，采取宣传活动+公益行动+扶贫举措的方式，号召行业内外、社会各界关注扶贫、参与扶贫，落地实施具体扶贫项目，让建档立卡贫困人口得到实实在在的帮助。

就深入贯彻党的新时代宣传思想文化工作精神，不断提升保险业文化建设及新闻宣传工作水平，邢炜表示，要坚持思想引领，旗帜鲜明坚持党管宣传、党管意识形态，在银保监会党委的正确领导下，聚焦行业初心和本源，推动保险文化宣传工作不断强起来。要注重文化培育，增强活动的群众性和包容性，不断深化7.8公众宣传日的

品牌价值。要突出扶贫主题，以培树和推广先进典型为带动，促进保险扶贫工作扎实开展。要加强资源整合，提升工作的前瞻性和专业度，切实构建行业文化宣传合力。

会上，发布了首届“全国保险扶贫好事迹先锋榜”，27个具有影响力和代表性的奋战在保险扶贫一线的驻村干部、驻村工作队、第一书记、扶贫志愿者登上先锋榜。银保监会风险处置局局长、中央国家机关第九批援疆干部，南疆深度贫困村克孜勒苏村驻村工作队队长兼党总支第一书记——邵祥理同志以及人保财险湖南永州扶贫工作队队长欧阳志国做了交流发言。“保险扶贫好事迹”先锋榜从不同角度展示保险扶贫的创新举措、扎实工作以及积极成效，促进全行业进一步强化政治意识、大局意识，不断提高服务水平，切实为打赢脱贫攻坚战贡献力量。

据悉，在今年7.8全国保险公众宣传日活动期间，保险业协会组织开展了“7.8保险扶贫健步走”群众性公益扶贫活动，短短12天时间，共有187万余人次参与活动，捐赠步数达到220亿步，形成了覆盖全国包括“三区三州”在内的31个省（自治区、直辖市）64个保险扶贫项目，51家保险公司积极认领并快速推动项目落地。三个月时间全面完成帮扶对象和帮扶目标的确定，以及保险保障和资金的落实，共为362978名建档立卡贫困群众提供保险保障93.6亿元。充分展示了保险业有价值、有担当、有温度的行业形象。

中国保险行业协会

## 银保监会要求部分险企 补正资产负债管理量化评估数据

2018年3月,为防范保险业资产负债错配风险,提升保险公司资产负债管理能力,原保监会印发了《关于开展试运行有关事项的通知》(以下简称《通知》),要求各保险公司按季度报送资产负债管理报告,其中涉及量化评估表,即:分基本情形和压力情形等不同情景,对期限结构匹配、成本收益匹配和现金流匹配三方面进行数量评估。

而《每日经济新闻》记者日前独家获悉,部分保险公司在填报量化评估数据时被系统检核出一定问题。针对这种情况,银保监会于2018年12月开展了保险资产负债管理量化评估数据补正工作,要求各公司对2018年前三季度相关问题数据进行修改,如果补正后仍存在数据质量问题,将予以通报或采取监管谈话等措施。

某中型寿险公司高管对《每日经济新闻》记者表示,关于量化评估涉及的数据,各保险公司一直以来都有记录。不过,有些公司可能面临比较复杂的实际情况,因此在填报数据时被系统报错。此番要求补正,也体现了监管严谨的态度。

### 部分险企需修改 2018 年前三季度量化评估数据

《通知》是银保监会2018年发布的一项政策,属于保险资产负债管理监管制度的顶层设计。

国务院发展研究中心金融研究所教授朱俊生对《每日经济新闻》记者表示,自2018年3月发布起,《通知》就受到了比较广泛的关注。众所周知,资产与负债是驱动保险公司经营的两个轮子,二者需要较好地协调和运转。保险行业过去存在的很多问题,与资产、负债的匹配管理有所欠缺是存在一定关系的。他举例称:“为了取得市场竞争优势,人身险公司可能在负债端无限度地扩张,因此承受很高的成本。而对这部分负债成本的弥补,会倒逼险企在资产端进行高风险的投资。实际上,即使资产和负债本身没有问题,但如果二者在期限、收益率以及流动性等方面匹配不好,也会带来不小的风险。”

某险企内部人士也向《每日经济新闻》记者强调:“在保险公司内部,资产负债管理是绝对不敢出问题的,一旦出现差错,将会导致经营层面的风险。”

因此,依照《通知》要求,试运行期间,各保险公司需要开展资产负债管理量化评估和能力自评,于每季度结束后30日内向监管报送资产负债管理季度报告,自2019年起,每年5月31日前报送资产负债管理年度报告。

而《每日经济新闻》记者从行业内部了解到,在填报量化评估数据的过程中,部分保险公司上传的数据被系统检核出一定问题。因此,银保监会保险资金运用监管部于2018年12月1日~31日期间开展了保险资产负债管理量化评估数据补正工作,要求各保险公司对2018年前三季度相关问题数据进行修改。

据某中型寿险公司高管透露,关于量化评估涉及的数据,各保险公司一直以来都有记录,这也是为什么保险资产负债管理的规范工作能以如此快的速度来推进。制度实施后,统计与报送工作更加系统化和标准化。不过,他指出:“有些公司可能面临比较复杂的实际情况,量化评估涉及的数据与系统口径不完全对应,因此,在填报数据时被系统报错。此番要求补正,实际是监管严谨态度的一个体现。”

### 补正后数据仍有问题者将被通报或约谈

资产负债管理量化评估指的是对期限结构匹配、成本收益匹配和现金流匹配三方面进行数量评估,分基本情形和压力情形等不同情景,尤其在各种压力情形下得出的资产负债匹配数据具有较强的参考意义。

无论是财产险公司还是人身险公司,都需要评估资产配置状况、资产信用状况、负债产品信息,并对期限结构匹配、成本收益匹配及现金流匹配情况进行打分。

朱俊生表示，保险行业的绝大多数产品，尤其是寿险产品，都有最低保证利率的要求。另外，投资受资本市场的影响又非常大，这就对保险公司的资产负债管理提出了更高的要求。

基于保险业的这种特征，银保监会对于险企资产负债管理的监管也相当严格。据《每日经济新闻》记者了解，如果有保险公司在自查过程中发现了系统提示之外的其他数据质量问题，也可申请在本次量化评估数据补正期间进行数据补正。

更重要的是，对于数据补正后仍存在数据质量问题的公司，银保监会保险资金运用监管部将予以通报或采取监管谈话等措施。

据朱俊生观察，资产负债管理的从严监管会对一些中小险企，尤其是此前投资比较激进的“资产驱动负债型”保险公司产生比较大的影响。“具体来说，这些险企负债期限很短，负债成本较高，投资也以高风险的权益投资、另类投资为主”，他补充道。

腾讯财经

## 金融科技加码商保服务 化简理赔、控费、调查程序

从 800 多亿元到 5000 多亿元，六年来，商业健康保险规模稳步增长，种类不断完善。全国政协委员、原中国保监会副主席周延礼近日指出，商业健康保险的发展对于构建有中国特色多层次医疗保障体系、对于建设“健康中国”具有重要意义。

与此同时，金融科技的出现给行业带来变革。技术加持之下，行业原来面临的痛点有所缓解，保险运营与服务的“散、慢、难、贵”有了新的解决途径。平安医保科技商保自动化产品团队负责人邵勇昌对第一财经记者表示，对于商保公司而言，解决痛点的重要一环在于如何利用技术打通医院结算数据与诊疗信息之间的隔阂。

### 商保公司的喜与忧

作为医疗健康体系中的重要一部分，近年来，商保公司深耕业务，拓宽市场。公开数据显示，近五年我国商业健康保险保费规模年均增长 38.45%，在各类保险产品中增长最快，由 2012 年的 862.76 亿元增长为 2017 年的 4389.46 亿元。另据最新数据统计，2018 年前 11 个月已达 5058.78 亿元，首次突破 5000 亿元。

据悉，目前有 100 多家保险公司开展了商业健康保险业务，开发了涵盖疾病险、医疗险、护

理险和失能收入损失险等超过 3500 个产品。另外，商业健康保险的有效保单超过 2 亿张，共提供超过 255 万亿元的风险保额，积累 9149 亿元的健康保障准备金。

数字增长的背后是市场边界的延伸，这一延伸将再度扩大。中保协研究报告预计，以 2012 年至 2017 年间保费收入五年复合增长率达 38% 为依据，假设 2020 年保险渗透率达 26%，人均保费将增长到 3500 元，市场规模将达 1.3 万亿元。

周延礼表示，当今商业健康保险的保费收入只占行业的 10% 左右，商业健康保险赔付支出也仅占卫生总费用的 2% 左右，规模较小，商业健康保险面临着巨大的发展机遇，市场前景广阔。他进一步分析，我国商业健康保险在未来 5 至 10 年可持续保持 25% 左右的增速，发展到稳定期后赔付支出可能会占到医疗卫生总费用的 15%-20%。

但值得注意的是，随着监管“保险姓保”的政策导向，商业健康险市场发生变化，增长动能不足。在此背景下，不少企业寻求产品模式的创新和转型，而这一过程伴随着诸多挑战，如商保风险管理及服务对医疗行为的介入程度不高、话语权较弱、骗保事件时有发生等。

邵勇昌对记者说，目前保险公司尤其是中小

保险公司，无法基于大数据、云计算等技术去升级迭代产品；另外，在定价、运营创新等方面也存在困难，缺乏全方位提升的风控管理水平的方法和手段。

#### 技术赋能，让理赔、控费、调查更简单

针对上述难题，许多保险公司已开始行动起来。邵勇昌介绍，“有很多公司都在尝试利用大数据、人工智能、云计算等技术构建商保医院联网平台，通过重塑业务场景，实现理赔运营自动化与控费智能化，让风险管理与服务变得更全面快捷。”

此外，也有部分布局较早的保险公司正组建第三方金融科技平台开展技术输出，以实现业务转型。两年前成立的平安医保科技，早已聚焦医改重点领域，通过与医疗健康服务各参与方的高效连接和有效协同，打造精准、合理、便捷的“三

医联动”新生态体系。邵勇昌透露，公司在商保领域主要服务于中小保险公司的两核运营风险管理与服务，即核保和核赔；另外，还提供调查和衍生服务等，如健康管理类服务。而在技术赋能之下，行业原有的业态悄然发生变化，理赔、控费、调查等环节面临的“散、慢、难、贵”等痛点有了解决途径。

邵勇昌介绍，智能控费和调查均离不开数据的支撑。据了解，平安医保科技商保服务的平台已接入3000家医院，影像调阅平台覆盖1000家医院，地级市网点分布近300个。

邵勇昌说，其实目前行业发展仍面临着重大挑战，主要来自于三方面。“一是医疗数据网络信息的孤岛问题，需打破整合；二是资源的投放和持续投入问题；三是场景持续迭代及人工智能技术的开发与应用。”

第一财经

## 消费者权益纳入内部考核 监管力促银行保险动真格

银保监会组建后开始统一行动集中发力。上海证券报记者昨日独家获悉，为有效提升银行业和保险业消费者权益保护工作质效，切实落实机构的主体责任，银保监会近日起草了《关于银行及保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》

(下称《指导意见》)，于近日刚刚征求完意见。

监管基调明确，整体思路是各机构必须把消费者权益保护工作的加强改进上升到新的高度：这是维护金融秩序、防范和化解金融风险的重要内容，也是金融机构自身可持续发展的内在需求。

据保险公司人士透露，为夯实银行及保险机构消费者权益保护工作的主体责任，《指导意见》从七个方面提出了意见。

首先，银行及保险机构应将消费者权益保护融入公司治理各环节。具体来看，银行及保险机

构董事会承担消费者权益保护工作的最终责任，董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构；应在董事会下设立专门的消费者权益保护委员会；同时，机构高级管理层应确保消费者权益保护战略目标 and 政策得到有效执行。

其次，银行及保险机构应成立独立于各业务条线的消费者权益保护专职部门，这一专职部门应具备充分的独立性。据保险业人士透露：“专职部门设立后，未来公司应强化这个部门在业务产品和服务设计、定价、协议制定、审批准入、营销推介、售后评价等环节中的参与程度，确保专职部门的权威性。”

再次，银行及保险机构应加强和完善消费者权益保护信息披露机制。这方面的信息披露应至少以一年为一个披露周期，优先通过年报、社会责任报告和官方网站等方式进行。董事会对所披

露信息承担最终责任。

最后，银行及保险机构应进一步强化消费者权益保护工作相关决策执行和监督机制。建立完备的消费者权益保护工作报告体系、内部控制体系、考核评价体系、信息披露规则、投诉纠纷处理、金融知识宣教、突发事件应对等基础性工作机制。机构监事会应对董事会、高级管理层开展消费者权益保护工作履职情况进行监督和评价。

“关键一点是，还要建立完善消费者权益保护工作的内部考核机制，包括纳入综合绩效考核体系、机构问责体系及人力资源管理体系。”一家保险机构人士透露说，银行及保险机构需要制定消费者权益保护考核办法，至少以一年为一个考核周期，对分支机构、相关部门消费者权益保

护工作开展成效进行全面考核。“考核内容主要针对银行业和保险业消费者权益易遭受侵害的重点业务和关键环节实施重点考核。”他说。

据了解，下一步，各地银保监局将加强对下辖银行及保险机构消费者权益保护工作体制机制建设情况的监督考核。对体制机制建设和执行效果较差的机构，地方银保监局或将按照“一行(司)一策”的原则，提出差异化的监管要求，并结合实际采取措施，持续监督落实整改。

与此同时，银行及保险行业的协会也将成立消费者权益保护专业委员会。据了解，上述委员会将负责组织制定并实施消费者权益保护方面的行规行约，对行业危害消费者利益行为进行自律惩戒。

上海证券报

## 回望 2018 保险业： 金融对外开放潮起 保险业也在提速

在 2018 年的年尾，外资保险公司迎来了一波新的发展潮，这也是扭转一直“不温不火”局面的关键一笔，外资保险公司们正在寻找在国内新的发展之路。

合资难、中国市场特性和国外不同、市场集中度高……这些都没能阻挡外资保险公司们的热情，毕竟这是一片 2017 年保险密度 2631.58 元/人、保险深度 4.42%、保费规模两位数增长的潜力市场。外资险企看好中国保险市场并不断加持，2018 年

银保监会近日批准德国安联保险集团筹建安联(中国)保险控股有限公司(下称安联中国)，安联中国将成为我国首家外资保险控股公司，而这只是开始。

### 保险业“大门”打开

近日，银保监会发布消息称，为贯彻落实党中央、国务院关于进一步扩大对外开放的指示精神，先后批准了工银安盛人寿保险有限公司筹建工银安盛资产管理有限公司、大韩再保险公司筹建分公司等 10 项市场准入申请。

2018 年以来，中国推出了一系列实质性举措加快银行保险业开放，支持外资更广泛参与中国金融市场发展。截至今年 6 月末，来自 16 个国家和地区的境外保险公司在华设立了 57 家外资保险法人机构，下设各级分支机构 1800 多家。

今年 4 月，金融业开放力度大幅拓宽。以保险行业为例，外国投资者持股比例上限原定三年

阶段	时间	特点
准备	1980-1992	允许一些外国保险公司设立代表处
试点	1992-2001	国务院选择上海作为第一个对外开放保险业务的试点城市；来自 12 个国家和地区的 29 家外资保险公司在华设立了营业性机构
加入世贸组织后过渡期	2001-2004	根据我国加入世贸组织的承诺，保险业过渡期为 3 年，比其他金融行业提前 2 年全面对外开放，是开放力度较大的行业之一。
基本实现全面对外开放	2004-2017	中国保险业实现全面对外开放
对外开放出现新突破	2018-	

界面新闻根据《扩大开放将促进保险市场改革——余俊生》一文整理

尾的金融开放政策的落地为它们打开了一扇门。

门开之后，外资纷纷加码入局中国金融市场。

后放宽至 51%，五年后不受限制的口径更改为：几个月内即将持股比例放宽至 51%，三年后即不再做限制。

此外，还将在几个月内允许符合条件的外国投资者来华经营保险代理业务和保险公估业务；放开外资保险经纪公司经营范围，与中资机构一致；在年底前，全面取消外资保险公司设立前需开设 2 年代表处要求。

自 4 月银保监会下发《关于开放外资保险经纪范围的通知》后，陆续有外资保险经纪机构获准扩展经营范围。

11 月 25 日，中国银保监会发布消息称，批准德国安联保险集团在上海筹建安联（中国）保险控股有限公司，首家外资保险控股公司成立。

11 月 27 日，安盛集团（AXA）发布消息称，法国安盛保险股份公司已与包括天茂集团在内的安盛天平财产保险股份有限公司 5 家中方股东签订协议，拟收购剩余 50% 的股权。收购完成后，安盛集团将成为首家拥有中国排名前 20 财险公司 100% 股权的外资保险公司。

### 外资在中国发展空间仍巨大

数据显示，2017 年，我国保险业保费收入和资产规模分别达到 36581.01 亿元和 167489.37 亿元。其中，外资保险公司保费收入 2140.06 亿元，占比仅为 5.85%；外资保险公司总资产 1.03 万亿元，占总资产份额的 6.71%。

截至 2017 年底，我国保险机构有 228 家。其中，外资保险业营业性机构 71 家。由数据可以看出，2017 年外资保险机构保费收入增长较快，但与我国保险业总保费收入相比仍然较少。

### 外资险企新机遇

根据数据统计，外资保险机构在寿险市场所占份额较财险市场份额高。人身险市场，是外资更青睐的板块。

2017 年，外资财产险公司保费收入 206.39 亿

元，占财险市场份额 1.96%。外资寿险公司保费收入 1933.66 亿元，占寿险市场份额 7.43%。在北京、上海、深圳、广东外资保险公司相对集中的区域保险市场上，外资保险公司的市场份额相对较高，分别为 14.65%、15.22%、8.91% 和 10.46%。

中国市场并不如想象中好做是共识，但据接近监管人士透露，外资险企布局中国市场的热情很高，明年开始外国保险公司控股在国内的合资公司或开闸。

针对外资险企“入局”可能带来的影响，国务院发展研究中心保险研究室副主任朱俊生指出，扩大对外开放可以促进我国保险业改革，促进保险业转变经营理念，推动保险市场深化改革，并有助于外资保险公司提高市场份额。

朱俊生强调，“开放并不必然带来风险的增加。”据他分析，“开放有可能会带来外部风险，因此，开放的节奏要和风险防范与监管的能力相适应。保险机制主要是通过时空分散风险，越来越多的外资保险公司参与承保，意味着可以在更大的空间范围内分散与降低风险，保险业的开放并不必然带来风险的增加。特别是一些在全球很多市场经营的外资保险机构，某种程度上可以实现风险在全球范围内分散，可以增强经营的稳定性。同时，不能静态地看待开放所带来的外部风险和不确定性。开放可能会带来一定的风险，但不开放不利于促进保险市场的竞争，不利于推动保险市场深层次的改革，风险其实更大。相反，开放有利于保险业转变经营理念，推动制约保险业发展的制度改革，提升保险业经营效率和竞争力，从而提高承担风险能力。”

新浪财经

## 保险业 2019 年大猜想：有多少举牌可以重来？

在 2018 年中国保险业回归保障、持续调整的节奏下，保险业发展进入了 2019 年。

回顾 2018 年保险业开门红遇挫、寿险业原保险保费收入负增长，2019 年开局会有何变化？面对资本市场低位、险资股权投资放开，保险资本的大规模举牌会不会卷土重来？

时代周报记者从保险公司负债端与资产端进行分析采访，形成了对 2019 年保险业发展的一些预估：负债端将继续回归保险保障本源，负债久期拉长，同时健康险等个别险种快速发展，车险费改继续进行；中小险企探索差异化发展，大公司则进行内部调整改革，瘦身转型提升绩效；资产端，受大环境影响长端利率下行、权益市场低位波动，投资偏好平稳，但在放开险资入市以及平抑投资波动之下，大型保险公司可能会更加积极举牌。

### “开门红”预期降低

普华永道中国金融行业管理咨询合伙人周瑾表示：“对于 2019 年‘开门红’，目前市场上有不同的声音。从坊间获得的部分数据看，貌似也呈现不同的态势，各家公司、各种产品、各个地区，存在不均衡状况，到底最终会是什么样的状态，光看现在的数据还很难做分辨。”

受到 2018 年“开门红”销售遇冷的影响，2019 年“开门红”的启动晚于往年。

“开门红”在保险行业是营销的一个重要时间节点，年初产品的宣传推广以及销售推动力度相对较大，有“开门红，则全年红”之说。但据时代周报记者了解，一些保险公司在宣传上已不再提“开门红”。

原中国人民财产保险股份有限公司副总裁王和对时代周报记者指出：“‘开门红’是一个历史的产物，随着我国寿险行业的成熟，人们开始不再追求开门有多‘红’，而会更多思考如何帮老百姓把日子过得更‘红火’。”

广发证券研报认为，随着监管政策引导，未来

行业保障型产品将成为主流，因此主打短期理财性质的开门红增速很有可能进入调整时期。未来开门红的预期将逐渐淡化，新单保费将在月度分布上更为均衡。

华创证券则认为，由于代理人人力缩水和高件均保费的年金销售依然困难，预计 2019 年一季度开门红保费负增长 10%，低于市场预期。2019 年二季度新单增长依然面临挑战，主要由于 2018 年二季度行业投入大量费用和产品刺激导致的高基数。整个 2019 年上半年新单增长压力持续。

不过，周瑾从相对乐观的角度分析认为：“2018 年‘开门红’基数相对低，相比而言，2019 年应该还是有上升空间的。过去这一年来，很多悬而未决的事情都陆续落地，比如监管架构改革和税延养老政策等，一些问题公司也进行了清理，行业乱象得到了基本治理，良好的环境之下有利于保险公司和市场迎接开门红。”

另外，周瑾认为：“过去几年保险行业很热闹，有很多接地气的产品和创新，2018 年相互保事件的过程也反映出来，老百姓的保险意识在持续提高，加上互联网公司进入保险行业，利用科技手段和注重客户体验，这些都有利于促进保险市场深度和密度上的发展。”

不过，银保监会数据显示，2018 年前十月，虽然寿险业原保费负增长，但规模保费依然正增长，因为万能险同比增长了近 1/3。这意味着，即便此前受严格监管，但在当前经济形势不乐观的背景下，市场现存的合规万能险受到欢迎。

### 加大长期股权投资

王和对时代周报记者表示：“保险资金具有其独特属性，有自己的投资理念、逻辑与文化。曾被市场定义的‘举牌’肯定不会‘卷土重来’，但保险始终是资本市场的重要参与者，是资本市场的稳定器。”

为化解上市公司股票质押的流动性风险，2018

年年底，险资再度被放开了股权投资限制，部分保险公司成立了纾困专项产品。为助力企业降负债去杠杆，险资被鼓励到市场化债转股当中。

对此，周瑾认为，这些变化意在鼓励险资参与长期股权投资。随着监管的一些政策放开，险资举牌的外部约束也就相对减少，未来保险资金更多地投资优秀上市公司的趋势会很明显。

华创证券非银首席分析师洪锦屏告诉时代周报记者，在偿二代和新会计准则 IFRS9 影响下，险

资投资端的压力会倾向于举牌，以平抑波动，实现中长期投资目标。未来一两年内，监管可能对举牌放松，保险公司会更加积极地举牌。

尽管保险业沉疴仍在，大中小保险公司分化加剧，但 2019 年，保险业向高质量发展转变的趋势不会改变。经过内部调整，无论是中小保险公司，还是大型险企，都将重新审视未来发展方向和思路，探索也会更加多元。

时代周报

## · 公司简讯 财产险 ·

### 人保财险党委书记、总裁林智勇在滇拜访调研

12月3日，人保财险党委书记、总裁林智勇专程赴云南拜访云南省政府副省长陈舜、云南银保监局筹备组负责人朱正，并组织滇分公司召开调研督导工作座谈会。

在拜访云南省副省长陈舜时，双方就充分发挥保险职能作用，进一步推进云南省农业保险发展相关事宜进行沟通交流。林智勇总裁首先对云南省委、省政府长期以来给予人保财险的关心和支持表示衷心感谢，并介绍了公司的发展历程、市场地位和近年业绩，重点介绍人保的服务优势，包括大灾理赔、警保联动、直升机增援等等，汇报公司农业产品创新情况。林智勇总裁表示，人保财险始终秉承“人民保险、服务人民”的初心与使命，充分发挥国有大型保险骨干企业的社会担当和专业优势，围绕经济发展大局，在支持实体经济、助力脱贫攻坚、服务社会治理等方面持续发力，全面履行国有企业的政治责任、社会责任和经济责任。下一步，人保财险将立足云南经济社会发展实际，切实履行国有保险骨干企业职责使命，不断增强服务地方实体经济能力，积极参与社会保障体系、国家治理体系和治理能力现代化建设，在参与社会医疗保障体系建设、服务三农、支农融资、服务“一带一路”



建设等方面继续履行社会责任、发挥主力军作用，为云南实现跨越式发展贡献人保力量。林智勇总裁向陈舜副省长建议，希望在云南经济社会发展和扶贫工作中充分发挥人保的优势和作用；希望在新一轮政策性农险，包括烤烟、森林保险招标中给予人保财险更大更多的服务机会。

陈舜副省长对人保财险的市场主导地位以及近年来的经营业绩表示高度肯定，对人保财险多年来对云南地方经济发展所做出的巨大贡献表示感谢，并介绍了云南农业农村发展情况和脱贫攻坚推进情况，他表示，农业转型升级必须走高端路线，通过产业发展带动脱贫，云南的任务还很艰巨，希望人保针对云南八个农业产业发展拿出具体方案，

制定有针对性的绿色保险产品，切实抓好政策性业务与商业性业务融合发展，为云南农业发展提供全面风险解决方案。省政府将于近期召开专题会议，商讨云南农业产业发展与人保财险产品对接融合问题，助推产业发展和脱贫攻坚工作。陈舜副省长希望人保财险继续发挥自身优势，聚焦云南经济社会发展中的热点和难点问题，不断开拓思路进行产品和服务创新，进一步发挥保险功能作用，为云南经济社会发展作出新的更大贡献。

在拜访云南银保监局筹备组负责人朱正时，林智勇总裁首先向监管部门对人保财险云南省分公司的支持表示感谢，并表示，中国人保财险作为国有保险骨干企业，将充分发挥保险保障功能，继续以服务地方经济建设为己任，积极服务政府职能转型，为地方社会发展贡献力量。朱正对人保财险的行业地位、依法依规经营以及为云南经济发展所做的工作表示肯定，并希望人保财险作为云南保险业排头兵，充分发挥保险功能作用，围绕中心，服务大局，特别是在农业保险、民生类保险等领域进一步发挥引领示范作用，支持地方经济发展和和谐社会建设；在护航地方经济发展的同时，强化风险管控，进一步提升理赔管控水平，促进社会效益和经营效益的同步提高。

随后，林智勇总裁组织召开调研督导座谈会，认真听取了云南省分公司的工作汇报和明年工作思路、安排，对云南做好下一阶段工作提出六点要求。

一是要转变观念，改进方法，不讲客观，不找任何借口。班子要合理分工，形成合力，一心一意谋发展，真抓实干促转型。要管方向、管大局，协调内外关系，营造良好发展氛围，充分调动员工的积极性。要增强对市场的敏感度，对市场形势变化及时作出精准的研判。

二是要加强学习，敢于担当。要正视自身发展存在的问题和短板，敢于承认自己的不足，改善心智模式，不断向系统先进学习、向对手学习，坚持问题导向，找出应对市场激烈竞争的策略和办法。车险要优化结构，加强地面电销团队建设，提高

私家车业务占比，提升县域车险市场份额；要提高车险精细化管理水平，不要对市场竞争抱有任何幻想，一定要练好内功，打好基础，建好队伍，努力赢得市场主动权。商非一定要迅速提升业务规模占比，云南是自然灾害多发区，要大力发展责任险；政策性业务市场坚决不能丢，战略性发展普惠金融业务，提升农网产能，开拓农村市场，打好业务发展组合拳，尽快扭转不利的经营局面。

三是一切以公司利益为重，充分发挥“地头力”作用。管理者要有人保情怀，一定要为实现自身价值干，为职业生涯干，为员工谋福利，工作要经得起时间和历史的检验。要充分利用公司在当地的优势和影响力，进一步推进政企互动，积极加强与党政机关、重要客户的沟通衔接，为公司发展营造良好环境，切实将政企互动转化为现实生产力。

四是要强化理赔管控，降低利益漏损。明年是理赔年，要尽快推进理赔各项改革工作。理赔垂直一定要打破，理赔和承保不可分割，要做好承保与理赔协同、车险与非车险协同、政策性业务与商业性业务协同等协同融合工作。理赔要为公司业务发展服务，要对公司经营效益负责。

五是要发挥普惠金融优势，助推公司业务发展。普惠金融是人保优势所在，要加强同当地政府部门的沟通汇报，主动对接政府部门需求，围绕扶贫攻坚中心任务，找准业务发展的切入点，以普惠金融撬动相关业务发展。

六是廉洁自律，营造风清气正的生态环境。要落实中央八项规定，清清白白做人、干干净净做事。要重视企业文化建设，让员工共享改革发展成果，提升员工幸福指数。要狠抓落实，强化执行，看准了的事情，要坚持不懈抓下去，一步一个脚印抓落实，不达目的不罢休。要加大考核力度，严肃奖惩问责，强化过程管理，坚持用数据说话，对工作不力的严肃问责，确保取得实效。

人保财险总裁助理吴建林要求，要有拼搏进取的精神，坚持对标市场，敢于制定挑战性的发展目标，在系统上下形成蓬勃向上的发展势头；要提高农网效能，开辟农村广阔市场。农险再怎么重视都

不为过，要发挥人保地头力，农险业务县域份额要达到70%以上，州市要达到50%以上。要围绕“一带一路”，加强与商务厅对接，助推信用保证险业务相关业务发展。

人保财险云南省分公司主要负责人双磊表示，

分公司系统将认真学习贯彻林智勇总裁和吴建林总裁助理讲话精神，积极调整心态，正确看待问题，求真务实、真抓实干，不讲条件、不找借口，坚定信心，直面困难，全力以赴抓好各项工作要求落实，推动云南省分公司实现高质量发展。

人保财险云南分公司

## 唤醒自我，远征未来 ——2018年腾冲马拉松纪实

入冬的云南，阳光灿烂，劲风凛冽。11月的滇西重镇——腾冲，金黄的银杏叶、神秘的高黎贡山、温柔的和顺古镇，迎来了四面八方的跑者，以“中国远征军之路”为元素的2018腾冲国际马拉松在万人企盼中如期而至。太平洋产险云南分公司作为腾马的高级合作伙伴，一如既往地支持着腾马赛事，本次赛事，继续为参赛选手提供总额为116亿元人民币的人身意外保险保障，为赛事方提供800万元责保障，为“唤醒心中的英雄”的征程持续助力！

太平洋产险云南分公司的运动健儿也在11月24日，经过一天的长途奔波齐聚腾冲，参与这项有太保保障的盛事。

11月25日，黎明将至，风寒露重，腾马广场已经一片沸腾，主持人高亢激昂的解说，人潮海浪般涌动，热情淹没了寒冬。随着朝阳冉冉升起，发令枪响，勇敢的运动员们踏上征程，马拉松是一场体力与毅力的较量，是对运动员精神意志的考验，漫长的征程、挥洒的汗水、沿途越来越精彩的风景，不管参与的是六公里还是全马，每一个人都在不断挑战自己，不断超越自己，在踏出的每一步里重新认识自己，为未来远征，为自己心中的梦想加码，这就是马拉松的魅力！

每一个弯道，每一公里处，都迎面而来太保



的蓝色标志，给予每一位跑者安全又安心的感觉，广场上太保蓝白相间的帐篷，“平时注入一滴水、难时拥有太平洋”标语在阳光下格外耀眼，太保的三农服务车全程保驾护航，成为赛道上一道靓丽的风景，腾马与太保持续合作，当腾马遇上客户节，将把“走进客户，从心出发”的服务理念贯穿于整个赛事当中，在服务的过程中，重新认识自我，在汗水与努力中重新定义工作和生活的意义，唤醒心中的英雄，远征未来！

太平洋产险云南分公司

## 大地财险楚雄中支 组织学习《中国共产党纪律处分条例》

为加强纪律教育，使广大党员干部牢固树立“四个意识”。11月21日，大地财险楚雄中心支公司党支部在全体党员自学新《中国共产党纪律处分条例》的基础上，组织全体党员、干部34人以专题党课的形式进行集中学习。

会上，大地财险楚雄中心支公司党支部书记、总经理李碧勇从“一个思想、两个坚决维护、三个重点、四个意识和四种形态、五处纪法衔接、六个从严、七个有之、八种典型违纪行为”等八大亮点，重点解读了新修订的条例内容，给大家上了一堂生动的党课。

李总要求，全体党员干部要把学习贯彻新《条例》作为当前和今后一个时期的一项重要任务，作为树牢“四个意识”、践行“两个维护”的具体实践。要坚持原原本本学、逐字逐句学、联系工作实际学，



在学习的过程中准确把握新《条例》的政治性、时代性、针对性。全体党员干部在集体学习的基础上，要将新《条例》的学习纳入到党员干部教育培训计划中。在今后的工作中全体党员干部要以新《条例》为重要依据，带头认真履行职责，狠抓党风廉政建设，促进公司各项经营目标的圆满完成。

大地财险楚雄中心支公司 / 罗玉萍

## 平安行·2018年122“全国交通安全日”主题晚会· 云南站圆满落幕



11月30日，平安产险云南分公司携手昆明交警在昆明电视台演播大厅举行《平安行·2018年122“全国交通安全日”主题晚会·云南站》大型公益晚会。中共昆明市委、市政府、市文明办、市交警支队、昆明电视台相关领导、平安代表、中小学生代表等共计500余人出席了晚会。

晚会以“细节关乎生命，安全文明出行”为



主题，宣传文明交通安全出行知识、普及道路交通安全法规教育。晚会上，昆明市文明办领导、市公安局领导、市交警支队领导、昆明电视台领导、平安产险云南分公司等单位领导前后为获评“2018年度昆明好交警”、“2018年度昆明好车主”颁奖。其中，“2018年度昆明好车主”的10名车主来自平安产险云南分公司“平安好车主评选”活动。

共唱中国平安司歌《天下平安》环节，展示了平安践行社会责任，守护美好家园的理念，共同祈愿社会安康、天下平安。

昆明电视台主持人罗易对平安智慧交通高级行业研究专家刘珂博士进行了采访，刘珂博士向观众介绍了平安智慧交通一体化云平台在治理交

通拥堵、交通违法、交通事故快处、出行服务等方面的运用。并表示平安智慧城市期待携手昆明交警，共同打造新时代城市智慧交通管理新标杆。晚会在昆明电视台 K6 频道播出，都市时报、搜狐等新闻媒体采访报道。

平安产险云南分公司通讯员 赵俊语 / 王兴业

## 人保财险云南省分公司 举办 2018 年全省系统办公室工作培训班

11 月 30 日，人保财险云南省分公司举办 2018 年全省系统办公室工作培训班，省公司党委委员、副总经理王学东出席培训班开班仪式并作重要讲话，对近几年来办公室工作给予充分肯定，对做好办公室工作提出五点要求。

一是转变工作作风，提高服务意识。要主动开展工作，提高工作效率，改进工作方法，坚持与时俱进，确保工作成效；要抓住核心环节和关键事项，善于透过现象看本质，解决主要矛盾和矛盾的主要问题；要狠抓落实，让权责利紧密挂钩，确保公司和领导交办的工作“事事有回音、件件有着落”。二是强化学习，提高专业技能。一方面要加强政治理论学习，提高政治站位和增强政治敏锐性。另一方面，要加强业务和管理知识的学习，坚持学以致用，把知识转化成解决问题的能力，增强做好本职工作的能力和本领。三是强化大局意识，敢于担当履职。要加强调查研究，提出合理化意见建议，发挥参谋助手作用；要加强团结，互帮互助，塑造担当文化，强化考核激励，建立容错机制，把办公室建成“高素质、敢担当、有能力、善作为”的正能量团队。四是抓好落实工作，强化执行力建设。三分部署，七分落实，全省办公室同志要有真抓的实劲、敢抓的狠劲、善抓的巧劲、常抓的韧劲；要加大落实力度，对于重点工作，要责任到人，明确分工，坚持不懈，抓好细节，确保做一件成一件。五是廉洁自律，加强作风建设。作风建设永远在路上，要严守六大纪律，要纪律和规矩面前不得越雷池半



步，持之以恒抓好自身作风建设，努力当好参谋、管好事务，抓好服务，以实际行动和扎实作风，让基层满意，让机关满意，让领导满意。

培训会上，省公司办公室主任黄庆峰总结回顾 2018 年办公室整体工作情况，提出了具体工作要求。相关老师对单证管理、印章管理、业务宣传、公文、保密基础知识、公文写作和信息写作进行了系统全面的培训。培训结束后，开展分组讨论，认真听取办公室同志对省公司的工作诉求以及做好办公室工作的意见和建议。

全省各州市分公司办公室主任、单证管理员、信息宣传员和省分公司各部门综合岗人员近 80 人参加培训班。

人保财险云南省分公司 / 麻文东

## 平安产险云南分公司召开全省农险考核宣导会

11月30日，平安产险云南分公司农险部组织各三级机构一把手、团体事业群各渠道经理召开政策性农险项目攻坚动员暨农险考核宣导会。会上，总部团体事业群副总经理张天明为云南分公司作总体动员和指示，肯定了各三级机构和渠道前期的工作，并希望机构持续推动政策性农险的发展。分公司农险部田鹏经理做了2019年农险考核方案概述，明确农险2019年发展目标。最后，平安产险云南分公司总经理曹志文做总结，并激发全员斗志，设立开门红奖金池，望三级机构及



参与拓展的公司员工，积极争取入围到政策性农险项目中。

平安产险云南分公司 赵俊语 / 王兴业

## 平安产险大理中支携手当地交警队开展“122 全国交通安全日”主题宣传活动

平安产险大理中支为响应第七个122全国交通安全日“细节关乎生命、安全文明出行”主题宣传活动，2018年12月2日，大理中支祥云支公司经理程加权、理赔部车物基础作业组主管高进龙带队平安员工与当地交警队在楚大高速云南驿服务区共同组织开展了本次安全宣传活动。

此次宣传活动悬挂了醒目的标语、交通安全知识展板；设置了安全知识宣讲区，对过往车主进行了安全知识宣讲，通过此次宣传活动，提高了车主的安全文明意识和主动防御意识，呼吁大家都能做



文明交通的参与者、践行者、倡导者、宣传者。

平安产险云南分公司 赵俊语 / 王兴业

## 大地财险玉溪中支开展文明劝导主题志愿服务活动

2018年12月5日，大地保险玉溪中支与玉溪市保险行业协会联合举办“12·5国际志愿者日”文明劝导主题志愿服务活动。玉溪市保险行业协会秘书长迟忠智、大地保险玉溪中支负责人吕雄、

大地保险玉溪中支总经理助理邢伟出席并参与了活动，玉溪日报社记者白黎红全程跟踪拍摄。

大地保险玉溪中支及玉溪市保险行业协会组织的志愿者们在振兴学校门口的斑马线处及珊瑚



路与玉湖路交叉路口，运用文明劝导方式，帮助振兴学校横穿马路的同学及过往市民。

振兴学校门口没有红绿灯，车流量较大，学生上下学、市民横穿马路都存在很大安全隐患。因此，大地保险的志愿者们戴上志愿者红色袖章、志愿者红色帽子，穿上志愿者红色马甲，主动来到路口处帮助横穿马路的学生及市民，在这个冬天形成了交通路口最亮眼的一抹“红”。



一整天的志愿服务很快就结束了，但参与此次活动的志愿者们纷纷表示今后愿意尽我所能将志愿服务践行生活中各个角落，不论是否佩戴“志愿者”标志，都应将“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神传承与推广，推动形成志愿服务人人愿为、时时能为、处处可为的温暖生动局面。

大地财险玉溪中支 / 王志徽

## 齐心协力 奋力拼搏 ——“华安财险杯”气排球比赛热烈开赛

华安保险曲靖中心支公司相关负责人与曲靖市气排球协会经过半个多月的沟通、协调，由“华安财险”独家冠名的曲靖市第九届气排球比赛，于2018年12月8日在曲靖市五馆一中心隆重开幕。此次比赛由曲靖市气排球协会主办，华安保险曲靖中心支公司协办，共有四十多支队伍参赛。为进一步促进公司员工体育运动的开展，丰富员工的文化生活，展现华安良好的精神面貌，华安保险曲靖中心支特别组织了中青年男女两组参与比赛。

当天早上8点半，华安保险曲靖中心支总经理邱冰参与了此次比赛开幕式，并宣布比赛开始。比赛中，每一位队员都尽力发挥，坚持个人技术与团队合作相结合，发球、接球、一传、二传、扣球，每个环节都凝聚着大家的智慧与团结。在对手的猛

烈进攻、扣杀之下，队员们不畏艰险、顽强扑救，互相打气加油，紧张激烈精彩的竞赛场面屡屡出现，运动员的激情、活力和精湛的球技不断引来赛场观众的喝彩。经过两天比赛的较量，随着裁判员最后一声哨响，比赛圆满落下帷幕。

最终，华安财险队男组大获全胜获得了冠军，女组获得了亚军。此次气排球比赛充分展现了华安保险曲靖中心支奋力拼搏的精神风貌，更赛出了风格和友谊。

华安保险曲靖中心支 / 曹艳飞

## 25周年，感恩有您 ——太平洋产险云南分公司开展“庆生日、切蛋糕”活动



廿五栉风沐雨，廿五春华秋实，从1993年12月18日到2018年12月18日，太平洋产险云南分公司已经走过25个年头。12月18日，为庆祝分公司成立25周年，全辖各机构开展了“庆生日、切蛋糕”活动。

在分公司大楼的五星门店大厅，分公司党委书记、总经理李鸿及其他总经理室领导与现场办理业务的客户一起切蛋糕、吃蛋糕，共同为分公司庆祝25周岁生日，感恩客户一路相伴。

随后，总经理室领导去到分公司大楼每个楼层，亲手为每一位员工送上生日蛋糕，与员工一

起庆生，感恩员工的忠诚和付出。

全辖16家中支、65家支公司负责人、全体干部员工与客户共唱生日歌、共切蛋糕，共同庆祝云南分公司成立25周年。

25载风风雨雨，一同走过，感恩有您，一路相伴。作为一家负责任的保险公司，用心承诺、用爱负责，以“诚信天下，稳健一生，追求卓越”为核心价值观，积极推动可持续价值增长，不断为客户、员工创造价值，为社会和谐做出贡献。面向未来，将牢记使命，不断前进，携手共创更美好的未来！



太平洋产险云南分公司

## 都邦财险云南分公司举行十二周年庆活动

12月18日云南分公司迎来了第12个生日，在这个喜庆的日子里，分公司全体员工齐聚一堂。上午9点开始在分公司会议室举办了“承载时光，感恩遇见”司庆活动，共庆云南都邦华诞。

活动首先由分公司总经理丁国文致辞，丁总代表分公司总经理室对12年来为云南分公司的发展做出贡献的每一位员工表示了衷心的感谢和崇高的敬意，肯定了员工的努力和成绩，并对保险业所

面临的历史新局面充满信心，相信在总公司的正确领导和大力支持下，都邦财险云南分公司一定能加快推进“特色都邦”的经营发展之路，迎来一个更好的明天。

随后，丁总为入司满十二年的员工何艳锺颁发了感谢信及慰问品，对她长期以来为公司的奉献和服务做出表彰。老员工代表何艳锺进行了承载时光的述说，并回忆在都邦这几年的经历和感受。随后

又对入司满 11 年的田晶、入司满 8 年的黄盈及入司满 5 年以上共计 11 位同事颁发了感谢信与慰问品。

在温馨氛围下，大家一起吹蜡烛，切蛋糕，共同分享喜悦，甜甜地暖意沁人心脾，最后在一片欢声笑语中结束这次司庆活动。

在新的一年里，分公司将振奋精神，凝心聚力，以破茧成蝶的锐气不断突破自我，每一年的司庆，不仅仅是要庆祝公司所取得的闪光成就，更要讴歌和弘扬闪光的都邦精神，激励着我们去开创更加美好的未来。今后，都邦保险云南分公司将继续紧跟总公司、分公司节奏，把公司的企业价值观和核心理念融入今后的实际工作中，为公司更好的明天添砖加瓦。



都邦财险云南分公司 / 唐超

## 太平洋产险云南分公司组织党员 观看庆祝改革开放 40 周年大会

12 月 18 日，太平洋产险云南分公司班子成员、辖内各党支部通过电视、手机、网络观看了改革开放 40 周年大会。

通过观看直播，全体干部员工被中国伟大的改革开放精神所鼓舞，为我国改革开放 40 周年所取得的伟大成就感到骄傲和自豪，更加深刻地认识到中国共产党带领中国人民走中国特色社会主义的伟大力量，更加确信我们党的理论、党中央确定的改革开放路线方针、改革开放的一系列战略部署是正确的，更加深刻地认识到改革开放和社会主义现代化建设的光明前景，更加坚定了道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，坚定了跟党走中国特色社会主义道路、改革开放道路的信心和决心。

\_Pitu



12/18  
THE MOMENT

大家纷纷表示，要以学习贯彻落实习近平总书记重要讲话精神为强大动力，坚持开拓创新、优化服务，更加自觉得履行职责，以集团“三最一引领”转型目标为指引，全力推动公司各项业务发展，为实现“客户体验最佳，业务质量最优，风控能力最强，成为行业健康稳定发展的引领者”目标真抓实干、埋头苦干，以永不懈怠的精神状态和一往无前的奋斗姿态奋战在自己的工作岗位上。

太平洋产险云南分公司



12/1

## 中银保险云南分公司 召开“赢战2019”开门红启动会

12月29日，中银保险云南分公司召开“赢战2019”开门红启动大会。此次会议主题为“坚定信心、迎难而上、奋力拼搏、共铸辉煌”，会议由莫正山副总经理主持，分公司全体员工参加。

会上，工商保险业务部和车险部分别宣导了工商险、个险和车险业务和银保联动竞赛方案及计划措施；财会部对2019年开门红预算资源配置及绩效考核政策进行了讲解；莫正山副总经理代表分公司与条线管理部门和业务部门负责人签订开门红业务发展责任状；业务部门负责人和业务团队分别对开门红任务目标进行了表态发言；雷钧副总经理（主持工作）与分管副总和各部门签署了2019年合规管理责任书。最后，雷钧副总经理（主持工作）作了总结发言，结合分公司实际对开门红工作进行了部署和安排：一是充分认清当前严监管的形势。传达了银保监会全省车险市场工作会议和行业协会专题会议会议精神，对比分析了分公司相关监管指标数据，要求分公司全体人员严格遵守合规管理相关要求，确保业务持续健康发展。二是抓好客户群建设和双基建设。贯彻和执行好总公司工作要求，构建客户分层管理体系，制定分层拓展计划和营销方案，全方位推进客户群建设；加强双重建设，树立标杆网点，复制和推广成功经验，带动全辖银保产品销售。同时，加强中后台服务保障力度，为一线业务人员提供完善的后勤保障。三是深入推



动银保联动工作。加强与省行金融机构部、财私部等条线管理部门的对接，进一步完善银保联动机制，加强重点项目和重点客户营销，建立条线考核指标跟进机制，推动“一行一策”的落实，加强过程管理，将银保联动工作落到实处。四是加强合规管理工作。进一步完善各项内部管理及内控合规制度，防范经营风险，加强合规经营，夯实管理基础，完善梳理内控制度，建立合规管理长效机制。

通过此次开门红启动会议，分公司进一步明确目标，统一思想，分公司全体员工将团结奋进，努力拼搏，打赢“开门红”战役，确保开门红活动竞赛目标顺利完成。

中银保险云南分公司 / 戴锦程

## · 公司简讯 人身险 ·

## 太平洋寿险楚雄中心支公司 到扶贫点开展党支部主题活动



为发挥共产党人的先锋模范作用，充分认识严格落实“三会一课”，掌握标准，狠抓落实，不断强化党支部的政治功能，提升基层党组织组织力；理论结合实际践行党员义务，用心、用力、用情扶贫攻坚。近日，太平洋寿险楚雄中心支公司党委书记费运道同志率领中支全体党员及中层干部到公司扶贫挂包点姚安县前场镇庄科村委会开展党支部主题活动。

在费运道同志的带领下，所有党员分为三组，分别到挂包户家中进行入户走访，并与挂包户深入交谈，详细询问了农户家庭、生活、身体、就医及子女就学等情况，深入了解家庭困难，鼓励和引导贫困人口要自强自立，树立脱贫致富的信心。

太平洋寿险楚雄中心支公司党支部召开了党员大会，中支扶贫驻村队员罗建明向全体党员介绍了姚安县前场镇庄科村基本情况，并对驻村扶贫工作做了汇报。纪委书记罗正海同志向全体党员同志分享了学习《中国共产党纪律处理条例》心得体会，指出全体党员要加强政治理论学习，



不断增强纪律意识、规矩意识，做重规矩、守纪律的合格党员。

最后，党委书记费运道同志作出总结，要求全司党员同志要坚持政治理论学习，积极参加党组织活动，自觉履行党员的权利和义务；增强纪律意识，讲情怀，讲责任，讲行动，讲结果，争做“四优”党员，真正发挥党员先锋模范作用。在推动公司转型 2.0，实现“三最一引领”的战略发展目标中积极贡献力量。

太保寿险楚雄中心支公司 / 刘燕辉

## 感恩父母 大声说爱

### ——华夏保险云南分公司感恩节组织“花相伴”温暖行动



11月22日，感恩节，在这个温暖的日子，华夏保险云南分公司“温暖相伴·秋季公益行”之温暖行动暖心呈现。十位来自四面八方的客户，带着自己的父母，共赴一场爱的约会。

活动在花香四溢中开始了首个环节，温暖花语，要求参与家庭在花艺师的指导下合力完成一个花艺作品。现场花艺师表示：“爱是用来表达的，美是要彰显的，用爱和美完成的作品是感恩节最好的礼物。今天父母亲在身边，可以把作品当面送给他们，祝愿大家都生活在爱与美的氛围中。”

接着，花艺师向大家介绍了活动中使用到的花材，色系搭配，常见的插花造型、打理花朵以及插花的技巧，并向大家演示了整个插花过程。在花艺师的指导下，每组家庭都迫不及待地动手去完成自己的作品，现场一片暖暖温情。经过一个小时的精心制作，每组家庭都完成了自己“爱与美”的作品，收获了满满的幸福与温暖。



插花活动的同时，在旁边的VIP区域，四组家庭轮流进行了一次爱的对话。多久没回家看父母了？了解父母多少？做过什么让父母感动的事？几个简单的问题，似乎让子女有了新的思考；一个深情的拥抱，一声“我爱你”的表白，是等了多久的表达；为父母亲手献上感恩节的礼物——温暖围巾，感恩这份父母亲情。

在活动的最后，十组家庭都为自己的父母献上了鲜花，并合影留念。客户纷纷感谢公司给予这样的机会，能好好感恩亲情，温暖父母。

谁言寸草心，报得三春晖。或许我们可以做得很少，但是一句问候就是父母心里最甜的糖；或许我们不能常伴左右，但是一个电话就让他们可以欢喜一整天；或许我们已经长大，但永远飞不出他们爱的磁场。这个感恩节，华夏保险云南分公司温暖行动在您身边！

华夏保险云南分公司

## 人保健康云南分公司 2018 年“洱海问道”表彰会暨 2019 年开门红启动会顺利召开

2018年11月26日—28日，人保健康云南分公司在大理市召开2018年“洱海问道”表彰会暨2019年开门红启动会。云南分公司班子成员、分公司各部门负责人、各中支公司班子成员及部门

负责人参加了此次会议。本次会议还邀请到总公司个人保险部总经理树华总和北京经纬线管理咨询有限公司总经理钱静。

在云南分公司2019年开门红安排部署工作会

上，各业务渠道分别安排部署了2019年开门红工作。分公司党委书记、总经理惠建发同志做了动员讲话，一是要争先锋、比奉献，下定决心一定要把2019年开门红一炮打好，达成我们的发展目标和愿景。二是要学会创新，以创新思维、创新服务方式培育保险业新的增长点。三是面对重大的机遇，国家的利好政策，集团公司、总公司的大力支持，政府委托业务的平台搭建，大家一定要有信心。四是要提高干部的执行力，改变工作方法，提高工作效率。五是要学会运用新技术。六是要做好协同发展。七是要做好收口工作，确保圆满完成各项目标任务。

总公司个险部总经理树华总、国内知名讲师钱静老师为大家传经送宝，带来了“放大格局，持续专注，打赢2019年开门红”和“个险发展的康庄大道”的精彩分享，两位老师向销售精英们介绍了一些实际营销中遇到的案例，参会人员纷纷表示受益颇多。

会上，分公司全辖针对“如何打好开门红”进行了热烈讨论。对2018年的优秀机构及优秀个人进行了荣誉表彰，并邀请两家优秀机构“昆明



中支”和“临沧中支”进行了业务分享，后援部门也积极表态全力支持各渠道业务发展。各中支主要负责人领取任务目标并与分公司党委书记、总经理惠建发总签订责任状，大家都对2019年开门红任务达成充满信心。

会议最后，分公司党委书记、总经理惠建发总发出出征令，惠总对2018取得的成绩进行了充分的肯定，并鼓舞云南众将士把握机遇再接再厉，勇往直前，以气吐山河之势勇夺2019年开门红的胜利！奋力拼搏实现跨越式发展！

人保健康云南分公司

## 平安人寿总经理室常务副总经理赵福俊率队走访平安人寿云南分公司

11月27日，平安人寿总经理室常务副总经理兼二元事业群总经理赵福俊、二元事业群西区销售推动高级经理黄萍萍一行莅临云南分公司指导工作。云南分公司总经理周爱工率总经理室全体成员及前线后台部门长，就云南分公司各条线发展情况、2019年开门红部署等相关工作与赵总、黄总进行座谈汇报。

会上，周爱工总首先回顾了18年开门红各项指标的达成，其次对云南分公司18年整体业务达成情况、战投费用、资源调整等模块及19年开门红工作部署进行了汇报。分公司将在总部及事业群的统一部署与安排下，以做好整体目标规划为基础，持续做好各模块工作，全面助力19年业务达成。

赵福俊总对云南分公司工作开展情况、取得的成绩给予极大的肯定，同时对分公司当前业务达



成、2019年开门红规划等重点工作进行了指导与部署，并对2019年整体NBEV价值经营导向进行强调。会后，赵福俊总、黄萍萍总分别与总经理室成员就分管的各块工作开展情况进行面谈及工作指导。

11月28日上午，周爱工总陪同赵福俊总、黄萍萍总走访了云南分公司昆明直属第二支公司。付

永红经理就二公司内外勤人力、营业部数量，2018年整体业务、人力达成及外勤营业部经理、主管日常管理进行了详细汇报。赵福俊总详细了解了营业区对公司“5+5”标准服务中的各服务项目的运作情况。对营业部的管理提出自上而下、自下而上的闭环管理，把业务、人力指标分解到营业部，营业部经理月度汇报，营业区检视排名靠后的各营业部未达成原因，指导如何改进及提升。

随后，赵福俊总一行走访了区域拓展第一支公司，深入了解开门红开展情况，与王鑫总、罗红云区部经理、内勤等进行了会谈。

赵福俊总此次深入外勤职场走访，实地聆听营业部早会，通过与在场的业务员的交流互动，以自己在平安的奋斗历程鼓励业务员奋力拼搏，依托公



司强大的科技平台，提升服务品质、销售技能，再创佳绩。

在2019年开门红如火如荼开展之际，赵福俊总一行的到访，使公司内外勤深受鼓舞。云南分公司上下将朝着明确的指导方向，不忘初心，砥砺前行，实现2019开门大红。

平安人寿云南分公司 / 王芳

## 富德生命人寿玉溪中支设立共享书柜



12月3日，富德生命人寿玉溪中支开展“好习惯、乐学习、促成长”活动，了解到干部员工看书难这一情况后，中支人事行政部及时发起倡议，在职场设立共享书柜免费面向员工借阅。

在中支伙伴的大力支持下，截至12月4日该共享书柜共收到员工捐赠书籍150余本，包括保险知识、管理用书、各种散文小说、车辆维修等各类书籍。经人事行政部分类摆放后，玉溪中支共享书柜于12月5日揭幕。揭幕仪式上，中支负责人王绍全指出，读书可以改变一个人的命运，读书是人一生中必不可少的组成部分，中支设立



共享书柜，是希望大家养成良好的阅读习惯，让阅读丰富自己的业余生活。

据了解，该共享书柜由中支人事行政部管理，员工每次最多可借阅2本，借阅完后，员工可在阅读的基础上提供随笔或书评，人事行政部将选取部分优秀读书随笔或书评在早会进行分享，营造好读书、读好书的阅读氛围。共享书柜设立以来在一定程度上提高了员工的阅读兴趣，更重要的是让大家深刻感受到了阅读的魅力，为养成读书的好习惯，提升个人综合素质提供了保障。

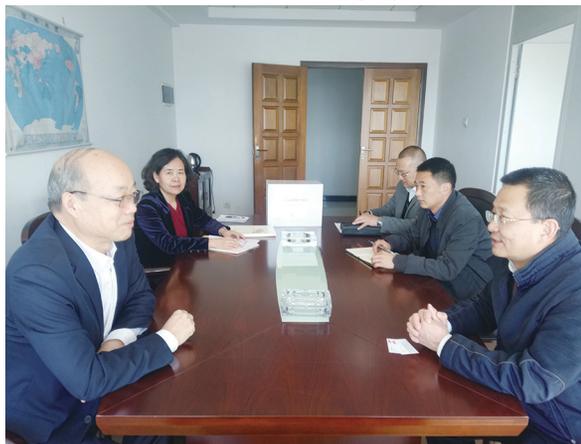
富德生命人寿玉溪中支 / 魏静

## 人保健康云南分公司负责人拜访 云南省医疗保障局局长黄宏伟

12月5日，人保健康云南分公司总经理惠建发、副总经理徐芸拜访云南省医疗保障局黄宏伟局长，并就合作事宜进行座谈。

惠建发同志首先对云南省医疗保障局的成立表示热烈祝贺，简要介绍了中国人保健康的基本情况和公司在改革发展中取得的成果。重点介绍了云南分公司在参与和服务云南省医保体系建设、深化医改等工作以及承办城乡居民大病保险和城镇职工大额医疗保险，开展长期护理保险、基本医保经办、个人医保账户购买商业健康保险、家庭医生签约服务和新科技在医保治理体系和治理能力现代化上应用的想法和建议。

黄宏伟局长表示，云南省医疗保障局在今年11月正式挂牌成立，尚有很多工作需要去做。在深化医改的进程中，需要创新，也存在很多的风险，做好这些工作，只有政府部门的努力是不够的，还需要像医疗机构、中国人保这样的公司给予支持。云南医保与人保健康有很好的合作基础，未



来的合作领域会更加广阔。我们的目标都是为了实现让参保群众有更优质的服务、更幸福的生活。在今后的工作中，我们将继续支持人保健康的工作。

惠建发同志向黄局长赠送了《健康保险系列丛书》和公司新制作的《健康》宣传册。

人保健康云南分公司 / 李晶晶

## 前线后台助力“双十二” 财富抢购战役首战大捷



2018年12月11日晚，平安人寿云南分公司职场内一片灯火通明，平安人寿财富大战即将拉开帷幕。

为保证“双十二”财富抢购大战顺利进行，分公司前线后台成立了“十二财富大战指挥中心”，前线后台各部门均作了充足的部署，每个部门均配备了精兵强将，提前进行了人员分工、数据提

取模板的制作、确定好了追踪看板，并召开了专题会议。当天下午，平安人寿云南分公司总经理周爱工对指挥中心的工作进行了重点安排，给大家统一了思想，鼓足了干劲。随着12日零点的到来，大家急切的关注着总部的数据提取系统，关心着云南各单位的交单情况，同时也关注着其他机构的数据。伴随着阵阵欢呼，云南的剩余额度

越来越少,销企也时时对财富的额度进行着播报,并对业务同仁最为关注的开门红方案的出游资格进行预警。此次,前线后台也派出了战地记者奔赴各单位时行战况直播,我们与前线各单位站在同一战壕内同呼吸,共命运。

“双十二”当天,云南分公司财富大战系统达成进度排名第三;二元事业群达成进度排名第

三;二元西区达成进度排名第二。双十二当天下午 15:02,云南分公司财富额度全面抢购完毕,云南分公司财富大战首战告捷。

“双十二”财富大战告捷,为整个云南分公司开门红奠定了良好的基础,也为云南寿险的全体员工树立了信心,大家坚信云南分公司开门红一定会取得更辉煌的成绩!

平安人寿云南分公司 / 邓岚

## 人保健康云南分公司党委书记、总经理惠建发同志赴临沧中支调研

\_Pitu



12/14  
THE MOMENT

2018年12月13日下午,人保健康云南分公司党委书记、总经理惠建发同志赴临沧中心支公司调研,分公司个人保险部负责人李世杰总陪同。

惠总亲切看望了临沧中支全体员工,并在随后的座谈会上认真听取了临沧中支党委副书记、副总经理步崴同志的工作汇报,并对中支的各方面情况进行了深入的了解,惠总对临沧中支目前的工作状态和工作积极性给予肯定,对中支各业务渠道下一

步工作思路、任务要点及要求,做出了明确指示。首先惠总对各渠道进行工作要求:一是一定要经办好社保业务,加快新科技运用,尽快与医保局智能审核系统对接;二是把握行业发展趋势,向“扁平、精干、专业、高效”发展;三是解放思想,改变心智模式,通过个险业务营销氛围带动互动、银保渠道共同发展;四是以公司“3411”工程发展为契机,认真贯彻执行总分公司全面深化改革强化业

\_Pitu



12/13  
THE MOMENT

务协同文件精神，以建设综合开拓团队抓手，推动业务协同发展。临沧中支广大干部员工表示，将认真学习和贯彻会议精神，及时落实惠总的工作指示及要求，用实际行动和业绩向公司交出满意答卷。

在工作调研期间，惠总与临沧市人民政府常务副市长杨文章、市医保局局长及相关领导进行会

谈，在会谈中惠总介绍了公司与政府部门合作业务的基本情况，以及APP使用、远程诊疗中心建设、家庭医生服务签约、新技术应用等多方面、多领域的进行介绍，副市长杨文章对公司的发展思路、做法给予肯定、支持，同时也达成很多共识，为今后与政府部门合作打下坚实基础。

人保健康云南分公司

## 专业铸价值 服务助发展

### ——平安人寿云南分公司次标体客户第二场健康沙龙顺利举办

随着时代的发展，女性在生活工作中担负起了越来越重要的角色，生活工作压力越来越大，与此同时疾病也不请自来。乳腺疾病已成为危害女性健康的一大杀手，而乳腺癌更是成为了女性最常见的浸润性癌症，也是仅次于肺癌的女性癌症死亡的第二大凶手。

12月15日，平安人寿云南分公司在昆明几莉花店举办专业创价值，后援助力开门红的第二场健康沙龙活动，活动邀请到了云南省肿瘤医院乳腺外一科唐一吟副主任亲临现场，结合临床中遇到的真实案例以及自己在医学研究过程中的经验，对乳腺疾病及乳腺癌的防治做了详细的讲解，向参加活动的客户普及了常见的乳腺疾病类型、乳腺疾病的常见症状、乳腺癌的早期自查防治知识。参加本次活动的客户，绝大部分都是年龄在40-50岁之间的女性客户，她们都非常关注和重视自身乳腺疾病的防治，在活动现场都认真地做笔记、积极参与专家互动，对活动都表现出极大的认可。

活动的最后，分公司契约核保室黄河主任从保险医学与临床医学的区别出发，对活动进行了总结，强调临床医学着重关注现阶段疾病治疗，而保险医学关注的是未来疾病风险发生的几率，用专业简洁的语言向参加活动的客户再次阐述了保险功用和意义，让客户明白保险不是想买就能买的，在身体健康的时候一定要做好未来的健康财务规划，如果身体已经存在疾病风险因素，更要做好今后的医疗财务规划，确保有安全、稳定的专项基金来为作为今后的健康医疗费用，加深参与嘉宾的保险意识，所有客户在活动结束后都



表现出了强烈购买保险的意愿。

本次健康沙龙活动，不仅在向客户普及乳腺疾病及乳腺癌的防治知识，也在细节上关注客户体验，在活动间隙安排插花及抽奖活动，让整个活动在轻松的氛围中进行，力求在帮助客户培养良好健康管理习惯的基础上，让客户能够体验到公司细致体贴的服务，通过尝试将临床医学知识与保险知识相结合，强化保险在健康管理中的分担转移风险的重要性，助力业务队伍进行次标体客户的再开发。后期，分公司将持续开展第三、第四期的健康沙龙活动，将更多的健康知识带给有需求的客户，传递保险的意义，助力分公司开门红。

平安人寿云南分公司 / 杜敏

## 中国人寿 2019 年计划生育家庭保险工作 在保山市全面启动推进

计划生育家庭意外伤害保险，是中国人寿专门针对全国计划生育家庭设计的一款意外伤害保险产品，保险责任主要涵盖被保险人因意外伤害造成的身故、残疾和医疗费用的补偿。保山市从 2011 年开办这项工作以来，在省计生协和市卫计委的指导下，中国人寿保山分公司与市计生协会通力合作、齐抓共管，工作成效一年比一年突出，参保家庭逐年增加，保障范围不断拓宽，保障程度进一步提高，2017 年在全省获得一等奖，2018 年继续名列前茅。

12 月 20 日，保山市 2019 年计划生育家庭保险工作会议在龙陵县召开，标志着新一年全市计生保险工作的全面启动，吹响了新的进军号。此次会议得到省计生协会的关心和重视，省计生协副秘书长、项目部部长姚志昂到会指导并讲话。

2018 年，保山市参保计生家庭达 16.6 万户，参保人数 51.72 万人，占全市乡村人口的 30.76%；计生保险保费收入 1213.47 万元，增长 32.28%；截止 11 月 30 日，已经赔付 5234 人次，支付赔款 773.78 万元。会上，中国人寿保山分公司李正国副总经理对 2018 年的计生保险工作做了全面总结，对做好 2019 年的计生保险工作提出了四点建设性意见；龙陵县卫计局副局长钱芸、中国人寿昌宁县支公司经理梁萍分别做了经验交流；市计生协会沈祖燕秘书长宣导了《保山市 2019 年开展计生家庭意外伤害保险工作实施意见》，强调要认真落实“实施意见”提出的“高度重视、广泛宣传，扩面提质、提高保障，规范计生保险标准化工作流程，更加进一步建立和完善合作机制，争取党政支持、为计生保险提供有效保障，进一步完善计生保险工作的目标责任考核评估机制”六点工作要求，开创全市计划生育保险工作的新局面。市卫计委副主任王开福也在会上讲话，他指出：计生协和公司的长期有效合作，确保了全市计生家庭保险工作的正常推进，



也取得了可喜的成绩，双方要进一步加强协调配合，继续深入开展好此项工作，集中精力，抢前抓早，争取在明年 3 月 30 日前结束宣传发动，培训承保工作，为计生家庭提供更优质的服务。保山分公司总经理苏晓波强调要认真按照“实施意见”提出的工作要求，逐项落实推进，进一步密切双方合作关系，依法依规开展工作，把方便快捷、细致优质的服务落实在承保理赔上，使全市计生保险工作的再上新台阶。

会议达成共识并强调，计划生育家庭意外伤害保险工作是贯彻落实云南省健康扶贫 30 条规定的措施之一，要继续执行对建档立卡计生家庭参保计生险理赔的优惠服务规定，个人承担总费用在一千元以下的，予以全部报销；对于符合社会医疗标准的护理费、床位费，全额纳入理算范围；简化管理赔手续，提高理赔时效，赔付金额小于三千元的，在次日完成理赔款的转账。

会议出台的“实施意见”还对 2019 年计生保险工作开展的范围、推动目标作了明确，同时继续执行对独生子女户、双女户及建档立卡贫困户缴纳保险费的财政补贴优惠政策。参保对象除计生家庭外，扩大到全市建档立卡贫困户；每户参保家庭购买的份数，也由一份扩展到可购买 2-3 份，切实提高参保家庭的保险保障程度。

中国人寿保山分公司 / 杨亚明

## 积极创新服务模式 匠心打造服务品质 阳光人寿云南分公司首家客户体验店引关注



为持续提升服务品质，改善客户体验，阳光人寿云南分公司积极创新客户服务模式，搭建个性化、常态化的客户服务平台，匠心打造昆明客户体验店。截至12月21日，昆明客户体验店共举办了26次创新客户服务活动，参与客户超过500人次。

据阳光人寿云南分公司介绍，昆明客户体验店是分公司打造的首家以快捷高效的操作模式、优雅愉悦的体验环境、独特用心的客户活动为一体的客户体验店，旨在让客户充分感受到阳光温暖、阳光服务就在身边，为公司、客户、业务员三者之间搭建起良好的沟通交流平台。

昆明客户体验店从概念到成型，经过近三个月的精心构思与策划。自10月1日进入试运行以来，昆明客户体验店成功举办了“DIY小桔灯”、“DIY唇膏”、“彩蛋手绘”、“牛轧糖制作”等多项创意活动，吸引到众多客户朋友参与其中，贴心周到的个性化服务，受到广泛认可。

目前，昆明客户体验店专设店长一名，各项服务设备齐全，内设五大功能区：设备区、操作



区、品鉴区、展示区和文化区，主要支持的常态化活动有：饼干、彩绘、蛋挞、牛轧糖、插花、寿司等系列DIY活动以及生日庆祝会、光棍节等主题Party活动，每期活动规模为20人，每月可支持20场以上的创意活动。

未来，昆明客户体验店将始终聚焦客户服务，坚持“让我们的服务成为客户选择阳光的理由”服务精神，不断优化服务项目，完善活动流程，用心为更多的客户提供个性化服务，让人们拥有更多的阳光。

阳光人寿云南分公司

## 合作谋共赢 携手齐发展

——华夏保险云南分公司与中国大地保险云南分公司建立长期战略合作关系

12月27日，华夏保险云南分公司党委书记、总经理王一，战略总监温建平，战略客户部负责人郭永春一行前往中国大地保险云南分公司与其

总经理室相关成员洽谈合作。

会上，双方领导就建立长期战略合作关系达成了共识，针对合作模式、客户推荐、资源共享、

产品培训等问题做了深入探讨交流，为全省全面开展合作提出了指导意见，下一步将尽快形成双方互利共赢的合作指引以更加规范的运作模式开展深度合作。

此次合作的达成，标志着双方建立了稳固的战略合作伙伴关系，为华夏保险云南分公司战略渠道在全省持续、健康、快速发展奠定了良好的基础。



华夏人寿云南分公司

• 保险理赔 •

## 人保财险南华支公司农房火灾保险 为农户解燃眉之急

11月12日，人保财险南华支公司为受灾农户送去20000元农房火灾保险赔款。11月11日凌晨，南华县一街乡保马垮村委会红稻场村民小组农户刘环山家发生火灾，房屋不幸被大火吞噬。

人保财险南华支公司在收到灾情信息后，确认属于保险责任范围，工作人员到现场快速查勘确认损失，人保财险南华支公司经理室要求加快赔付进度，做好受灾户安抚。受灾户接到人保财险南华支公司的火灾赔款，心情十分激动，感谢县政府、村委会为他们投了民房火灾保险，为受灾农户解了燃眉之急。



人保财险南华支公司 / 李丹

## 平安产险普洱中支蔡浩瑞获客户锦旗表扬



平安承保客户王先生 11 月报案称其妻子独自一人驾车往墨江三星街方向，操作不当导致车辆翻下山谷 30 多米深处。普洱中支查勘员蔡浩瑞接到报案，电话安抚客户的同时，指引其摆放安全标志并报交管部门。经过三个多小时的颠簸山路，查勘员到达事故现场。由于事故造成茶叶地受损，

茶叶地主人情绪激动要求赔偿，蔡浩瑞与其沟通协商后，对方同意先让驾驶员就医，顺利配合完成后续查勘理赔工作。客户王先生对蔡浩瑞工作十分满意，特送“平安在身边，幸福永相随”锦旗表扬。据悉，这已是 11 月以来蔡浩瑞获得的第三面锦旗。

平安产险云南分公司 赵俊语 / 王兴业

### 贴心理赔赢肯定 客户致谢送锦旗 ——平安养老险高效理赔获赞誉

近日，客户李某专程来到平安养老保险股份有限公司曲靖中心支公司（以下简称“平安养老险曲靖中支”），赠送“服务贴心理赔迅速”的锦旗，并向前来接待的员工表示感谢，称平安养老险快速、热情的服务让她感到非常温暖。

李某是云南曲靖市某单位的员工。该单位是平安养老险的长期客户，自 2011 年至今，已连续 8 年在平安养老险投保企业员工综合福利保障计划，同时也是平安养老险的企业年金客户。多年来，平安养老险凭借专业的保险、年金服务，以及为该单位员工定制的综合福利保障计划，赢得了客户单位及员工的普遍好评，建立了紧密的合作关系。这次上门赠送锦旗的员工李某，因骨折、颈椎间盘突出、慢性胃炎等疾病多次住院治疗，在治疗期间，平安养老险曲靖中支理赔同事多次前往医院探望，告知理赔流程、所需材料，并指导她通过平安好福利 APP 上传理赔材料，一键理赔，确保尽快收到赔款，不影响后续治疗。每次住院，李某都能快速收到理赔款并安心治疗。

客户的肯定，是对平安养老险优质服务的最高评价，也是最好的荣誉勋章。后续，平安养老险将继续通过科技优势，充分发挥平安好福利的各项功能，简化流程，进一步缩短理赔时间，为客户提供高效、便捷的服务。



平安养老云南分公司

## 阳光人寿“一键理赔”232万元 高效理赔彰显人性关怀

近日，客户李女士通过阳光人寿“我家阳光”APP申请办理了一笔保险理赔，快速获赔232万元。

家住大庆市的于先生事业有成，是家里的顶梁柱。2011年10月28日，于先生为自己购买《阳光人寿金满堂终身寿险》，附加《阳光人寿附加账户式意外伤害保险》，主附险保额合计22万元；2012年11月，于先生为其唯一的儿子购买《阳光人寿金泰福终身寿险》，保额20万元；2014年1月14日，于先生再次为自己购买《阳光人寿爱随行两全保险》，附加《阳光人寿附加爱随行意外伤害保险》，主附险保额合计210万元。

风险无处不在，2017年6月，于先生的儿子因意外不幸去世，给这个家庭造成沉重的打击，阳光人寿积极履行保险承诺，按合同约定赔付其20万的身故理赔金。

然而不幸接踵而至，2017年11月，于先生在驾车回家途中与对向违章车辆相撞，遇难身亡。家中接连遭逢巨变，于先生的爱人李女士难以承受打击，从此一蹶不振。在了解到客户情况后，阳光人寿大庆中支理赔人员多次主动联系、慰问李女士。2018年9月13日，在工作人员的协助下，李女士通过阳光人寿“我家阳光”APP提交了理赔申请和相关资料。审核通过后，阳光人寿将232万元的理赔款给付至李女士的银行账户中。

事后，李女士订制了一面印有“理赔快捷高效 服务热情周到”的锦旗赠予阳光人寿大庆中支，她表示，老天跟她开了一个天大的玩笑，下半生不知道该如何度过，但是丈夫的爱化作了阳光保险的一张保单守护着她，让她感受到了温暖，也重拾了对生活的希望。

据了解，“我家阳光”是阳光人寿官方客户APP，2017年正式上线，以成为客户身边的保险专家、健康顾问、生活管家为目标，精心打造了“阳光爱心农场”、“与阳光同行”及“我家世界行”等多项客户体验活动，致力于搭建保险生态圈。2018年阳光人寿客户节期间，“我家阳光”APP更是推出了“一键阳光”服务新模式，客户可在“我家阳光”APP上便捷办理续期交费、理赔、保全变更、保单贷款、账户查询、在线直达人工客服等业务。

近年来，阳光人寿始终秉承“一切为了客户”的核心价值追求，不断创新，通过差异化的服务模式及平台，延续一贯的“理赔入微、方便快捷”的风格，挖掘服务切入点，为客户打造阳光人寿专属理赔服务体系，并依据客户消费体验场景，先后推出“理赔导航、专属引导”、“重疾关怀、确诊即赔”、“E化申请、简单便捷”、“手续至简、极速体验”等全新理赔服务流程，为客户解决“理赔难”等服务痛点，让客户感受阳光的温暖。

阳光人寿云南分公司

## 平安产险查勘员张兴平获客户锦旗表扬

近日，平安产险文山支接到报案称一村民晚间上厕所时不幸被蛇咬伤，后转院至文山人民医院急诊救治，救治无效，该村民不幸身亡。公司财产险理赔部查勘员张兴平接报案后立即联系客户，第一时间驾车前往600公里外的事发地点勘查事故经过。在处理过程中，查勘员张兴平主动协助死者家属前往医院调取相关病历资料，全



程细心沟通,安抚客户家属情绪,快速集齐资料,从客户报案到赔款到账仅用16天,赔款金额18.8万元。此次案件赔付迅速,客户对公司服务热情、

理赔速度快表示非常满意,特送“理赔迅速,服务热情”的锦旗表扬。

平安产险云南分公司 赵俊语 / 王兴业

### 家人意外坠江 及时理赔燃生活希望

11月28日,人保财险贡山支公司将3万元赔款送到建档立卡户已故余某母亲手中,让这个原本就“支离破碎”的家庭感到一丝丝阳光般的温暖,接到赔款的余母老泪纵横,无情的岁月在她脸上刻满累累的伤痕……,她用傣傣语说了一堆感谢的话,汉译就是“保险就是雪中送炭”的意思,在场的人无不为之动容……

10月18日,云南贡山县丹珠村依角小组余某在回家途中到茨开镇丹珠村美丽公路(茨开大桥以南约1500m处)靠怒江边挡墙处时不慎失足坠落当场身亡。接到报案后,人保财险贡山支公司第一时间到余某家中探望出险家属,并当场表示,此次意外属于保险责任,政府已为全县的建档立卡户统一出资购买了扶贫保险,支公司将尽快兑现保险赔款。

经现场查勘得知,余某配偶也已过世多年,作为家中的顶梁柱,整个家都靠余某外出打工来维持生计,如今他不幸坠江身亡,留下孤苦伶仃的老母亲和年仅10岁的女儿相依为命,让这个原本艰辛的傣傣族家庭更是雪上加霜,生活的艰难莫过如此,母亲看不见希望,女儿看不到未来。还好有党和政府的好政策,为扶贫户购买了保险,



再苦再难生活还得继续……

得知情况后,人保财险贡山支公司快速处理赔案,怎奈余某母亲不识字,女儿年纪尚小,来回往返路途遥远,支公司和扶贫干部多次帮助他们收集索赔资料。11月份收到索赔资料后,支公司用24小时就把赔款送到被保险人家属手中。3万元对这个贫困家庭的生活来说只是杯水车薪,但却让一家人重新看到了希望,生活有了保障。

人保财险贡山支公司 / 张胜荣

### 国寿财险迪庆中支为 11.03 白格堰塞湖泄洪 受灾企业快速预付赔款

迪庆麦迪河二级电站在此次白格堰塞湖洪灾中受损严重,迪庆中支和明智总经理亲自带队查勘。为了使被保险人尽快恢复生产,在查勘次日便预付了60万元的保险赔款,并邀请当地政府相关领导在现场举行了兑现仪式,让电站全体人员在绝望中看到了希望,重拾了抗洪抢险、恢复生产的信心。二级电站林总对公司的快速理赔和贴心服务表示认可和感谢。



国寿财险迪庆中支公司

## 中国人寿昆明分公司快速理赔百万保险金

近日，中国人寿昆明分公司通过快速理赔程序，向因病住院客户给付保险金 100 万元。

此次保险金给付案件出险人为某公司董事长保先生，于 2003 年在中国人寿昆明分公司为自己办理了一份康宁终身保险，2018 年 11 月，保先生因心脏病入院进行了“心脏旁路移植搭桥手术”。

出院后，在中国人寿昆明分公司收展一部区域总监周洋的协助下，出险人家属将理赔所需资料准备完毕，向公司客户服务中心递交了理赔资料。客户服务中心在审核完理赔资料后正式立案快速进入理赔程序，核定案件理赔金额为 100 万元，快速完成了对客户 100 万元保险金的理赔兑现。

出险人及其家属通过此次事件感受到了中国



人寿快速、高效的理赔服务，保先生再次为儿子投保中国人寿少儿国寿福（臻享版）保险产品，保险金额高达 100 万元。

中国人寿昆明分公司

## 温情服务 诚信高效

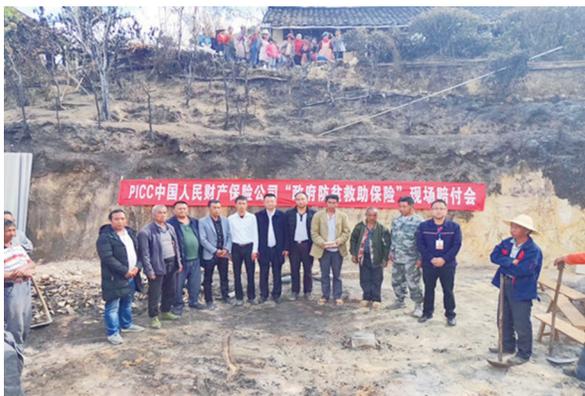
### ——中国太保寿险安贷宝急速理赔受称赞

2018 年 11 月 7 日，中国太保寿险楚雄中心支公司接到被保险人家属报案称：被保险人甘某于 2018 年 10 月 12 日因肝癌死亡。接到报案后经系统查询甘某于 2018 年 6 月 14 日投保中国太保寿险《安贷宝意外伤害保险（B 款）》《附加安贷宝定期寿险》119 份、保额 11.9 万元。接到报案后中国太保寿险楚雄中心支公司工作人员向家属详细了解甘某患病情况，并告知家属准备好相关的理赔材料，经过后续了解及核实，甘某此次出险符合保险责任范围。11 月 13 日，中国太保寿险楚雄中心支公司赔付受益人 11.9 万元，快速的理赔受到了家属好评，并向中国太保寿险楚雄中心支公司送上了“一言九鼎客户至上、急速赔付服务一流”的锦旗。



太平洋寿险楚雄中心支公司 / 周凤云

## 火灾无情毁新房 防贫保险暖人心



12月2日下午3点,人保财险龙陵支公司将3.4万元赔款送到受灾农户手中,此时离火灾过去刚刚15个小时,大灾吞噬过后炭灰的余温未尽,人保就送来了赔款,此举受到了当地政府和群众的高度认可和赞誉。

2018年12月1日22:30许,云南龙陵县象达镇小米地村村民黄某某家住房因线路短路引起火灾,导致刚装修完工的新建住房被烧毁,家中所有财产被无情的大火烧为灰烬,化为乌有,万幸没有人员受伤。辛辛苦苦盖好的新房,全家人正准备搬进新家欢欢喜喜过大年,结果一场大火改变了一切,这对于黄某来说,犹如晴天霹雳,遭受无比沉重的打击。

接到报案后,龙陵支公司快速反应,及时处理,迅速组织相关人员于12月2日早上8点就赶到现场查勘,确认属于保险责任后,现场核定损失,开



通理赔绿色通道,简化所有理赔手续,并于当日下午3点到现场对受灾农户进行慰问和现场赔付。此次火灾意外事故共赔付民房保险和政府扶贫救助保险赔款合计3.4万元。接到赔款的黄某某说:感谢党和政府,感谢人保财险帮助我们渡过难关。

一天来回往返两次,驱车百余里,争分夺秒处理赔案,为的是第一时间将保险赔款兑现给受灾的老百姓,让农户恢复生产提供资金支持,早日重建美好的家园,充分体现了“人民保险,服务人民”的根本宗旨。

据悉,在县委政府的倡议推动下,龙陵支公司积极参与到全县脱贫攻坚大战役中,充分发挥国有企业的社会责任和担当精神,独家承办了全县政府扶贫救助保险,开创了金融扶贫保险助推脱贫的金融扶贫新模式,筑牢防止因病、因灾致贫、返贫的防线,为全县脱贫攻坚工作贡献人保力量。

人保财险保山分公司 / 张兴芳

## “顶梁柱”不幸离世,惠民政策暖人心

计划生育特殊家庭意外伤害保险是针对计划生育家庭的一项关爱政策。何先生就是计划生育家庭的一员,于2018年1月1日享受政策参保。

天有不测风云,人有旦夕祸福。何先生驾驶面包车时在兴隆乡凤凰村出了车祸,本人经抢救

无效不幸身故。一家人的顶梁柱就这样走了,膝下还有两个孩子,上头还有七八十岁的父母,一切重担都落在妻子周女士的身上。

12月4日,盐津县计划生育协会在得知这件事情后,主动联系死者妻子周女士了解相关情况,

联合中国人寿盐津县支公司按照相关程序进行查勘理赔。

12月12日，在新隆乡凤凰村，盐津县计划生育协会联合中国人寿盐津县支公司现场理赔保险金18000元，给这个不幸的家庭减轻了些许负担，

送去一份温暖。

理赔现场，周女士感动地说：“以前，我都不晓得我能得到这笔钱！谢谢计生协的好政策，谢谢中国人寿！”

中国人寿昭通分公司

## “安心贷”顺利理赔 借款人还款无忧

12月17日，中国人寿禄丰县支公司先后支付两例“安心贷”保险理赔金，让被保险人贷款有保障，让家属无后顾之忧。

禄丰县碧城镇猫街村村民汪先生，于2016年在中国人寿禄丰县支公司投保了国寿安心贷借款人定期寿险，保险期间为2016年2月24日至2019年2月23日，保险金额40000元，交纳保险费480元。2018年6月21日汪先生突发疾病不幸身故，收到理赔申请材料后，中国人寿禄丰县支公司立即核查，快速赔付保险金40000元。

禄丰县碧城镇前营村村民汪先生，于2015年在中国人寿禄丰县支公司投保了国寿安心贷借款人定期寿险，保险期间为2015年9月2日至2018年9月2日，保险金额40000元，保险费480元。2018年8月20日被保险人被山体滑石砸伤后失血性休克，经抢救无效不幸身故，中国人寿禄丰县支公司在接到报案后立即开展理赔工作，赔付保险金



40000元。

据悉，中国人寿推出的“安心贷”贷款保险，是一款专为小额信贷量身设计的金融保险产品，是真正服务于贷款人，为客户提供保障需求的保险，也是防范信贷风险的一道安全保障。对客户而言，一旦遇险、遇病失去偿还能力，所遗留债务由中国人寿偿还，帮助贷款家庭减轻经济负担。

中国人寿禄丰县支公司 / 张厚全

## 云南保险业兑现扶贫干部身故保险金 40 万元

2018年12月29日上午，中国人寿迪庆分公司代表云南省保险业33家保险公司共同组成的“共保体”，向因车祸不幸身故的迪庆州驻村扶贫干部余丰龙的家属兑现“扶贫干部保险”身故保险金15万元、中国人寿“爱家宝”意外保险身故保险金25万元，共计40万元。

迪庆州委组织部、州环保局相关人员参加理赔兑现会。

余丰龙是迪庆州环保局派驻德钦县奔子栏镇夺通村的驻村工作队长（第一书记），2018年11月25日晚，在返回奔子栏镇参加迪庆州相关扶贫会议途中发生车祸，不幸遇难。

事故发生后，保险行业十分重视，立即全面启动查勘理赔程序。作为“云南省驻村扶贫工作队百亿保障计划”项目的主承保商，中国人寿高度重视，省、州市、县三级公司联动，中国人寿

迪庆分公司立即成立专项工作组，第一时间与相关部门取得联系，了解事故情况，主动收集相关资料，积极主动帮助余丰龙的家属准备所需的理赔申请材料，协商确定了现场兑现保险金的日期。

作为云南省金融保险助力扶贫攻坚的具体措施，自2016年起，由原云南保险监管机关、云南省委组织部指导，由云南省保险行业协会发起，全省33家省级保险机构共同参与，组成“共保体”，连续向云南省全体驻村扶贫干部捐赠“云南省驻村扶贫工作队百亿保障计划”项目。2018年捐赠驻村扶贫干部人数为34699名，保险责任包括：一是乘坐轨道身故/伤残（地铁、火车、高铁、轻轨），身故保险金额为15万元；二是驾驶非营运类车辆身故/伤残，身故保险金额为15万元；三是乘坐营运类车辆身故/伤残，保险金额为15万元；四是在扶贫工作岗位或履行扶贫工作期间发生猝死，保险金额为5万元；五是因意外身故/伤残，保险金额为5万元；六是在扶贫工作岗位或履行扶贫工作期间遭受意外伤害，意外住院津贴每天100元（全年最高30天）。

“共保体”由中国人寿保险股份有限公司云南省分公司担任项目的主承保商，秉承保险行业一脉相承的“积极主动、优质高效”服务理念，为驻村扶贫干部提供保险保障服务。

迪庆州州委、州人民政府高度关注驻村扶贫工作队员人身安全，为切实维护驻村扶贫工作队员合法权益，保障驻村扶贫工作队员在遭受意外伤害时能得到有效救治和经济补偿，化解事故风

险，解决驻村干部及其家属的后顾之忧，要求各单位为驻村扶贫工作队员购买意外伤害保险。余丰龙于2018年7月11日在中国人寿投保了一份爱家宝意外保险，保费365元，保险金额25万元。

迪庆州委组织部对保险行业积极主动的举措给予了高度赞扬，遇难者家属对公司周到服务表示满意并致以衷心的感谢。

理赔兑现会上，中国人寿迪庆分公司副总经理（主持工作）和卫勇表示，中国人寿作为央企，助力扶贫攻坚是义不容辞的责任，将结合自身行业特点，积极探索扶贫保险的推进模式，充分发挥保险风险转移、经济补偿和社会管理的功能，进一步发挥保险在打赢扶贫攻坚战中的重要作用。



中国人寿迪庆分公司

## · 保险扶贫 ·

### 人保健康楚雄中支党委书记总经理华晓风参加大姚县脱贫攻坚专项调研发现问题反馈会议

11月21日，楚雄大姚县扶贫开发领导小组组织召开脱贫攻坚专项调研发现问题反馈会议，云南师范大学旅游与地理科学学院彭双云副教授、苏东辉博士出席会议，州级挂包单位负责人、州扶贫办相关同志，大姚县四班子成员、县级挂包单位负责人、县扶贫办班子成员、各乡镇党委书记和乡镇长参加会议。人保健康楚雄中支党委书

记总经理华晓风受邀参加了此次会议。

会上，云南师范大学调研组洪菊花博士反馈专项调研发现问题，云南师范大学旅游与地理科学学院党委书记张天明教授讲话，州扶贫办副主任孙正新提工作要求，州委副书记、州委政法委书记、州委统战部长李明作讲话，州人大常委会副主任、大姚县委书记陆积峰作表态发言：一是

坚决全面抓好反馈问题整改；二是坚决全面完成年度脱贫摘帽任务；三是坚决全面做好迎检工作。

会议主要将此次贫困退出专项调研所发现的问题，全面反馈给全县各级各部门，动员全县上下进一步提高政治站位，继续坚持问题导向，聚焦薄弱环节，切实拿出超常规举措，全面补齐短板，全面消除风险隐患，要求各扶贫挂包单位不折不扣执行按时脱贫相关要求及给予必要支持，坚决不拖后腿，确保决战决胜脱贫攻坚。



人保健康楚雄中心支公司 / 王娅琴

## 华夏保险曲靖中支 开展温暖相伴·关爱贫困老年人公益行动



最近几天，曲靖迎来入冬以来的第一股强冷空气，然而，对于麒麟区沿江乡高桥村的 10 名贫困老人来说，感受至深的不是冬日的寒冷，而是华夏保险曲靖中支给他们送来的温情暖意。

11 月 22 日，华夏保险曲靖中支开展 2018 年温暖相伴公益行动，华夏保险曲靖中支志愿者组成温暖小分队，心怀回馈社会的热忱，带着对贫困老人的关爱，走进沿江乡高桥村，对 10 名贫困老年人进行亲切慰问，并为他们送去了毛毯、软枕、汤锅等生活用品。

志愿者们带着慰问品，走街串巷，走进每一位贫困老人家中。在 87 岁的丁桃存奶奶家，了



解到她如此高龄但只能自己照顾自己，志愿者们拉着老人的手嘘寒问暖，关心她的起居饮食，叮嘱老人要注意添加衣物，注意身体，保持心境开朗。来到 75 岁的余小囡大妈家，看到大妈残疾多年的右手还有她体弱多病的老伴，志愿者们了解了他们贫困的具体原因和基本生活现状，鼓励他们坚定对生活的信心。每到一家，志愿者们都陪着老人拉家常，询问他们的身体状况和生活情况，并送上慰问礼物，让他们真真切切感受到了华夏志愿者的温暖。

让老人在晚年身体健康、身心愉悦是华夏人最大愿望，让每一位客户健康生活是华夏保险的服务宗旨！近年来，华夏保险始终秉持“让华夏充满爱”的企业使命，积极践行行业社会责任，

持续深耕“爱老慈幼”公益事业。通过一次又一次的关爱老人公益活动，唤起社会对这群庞大而特殊群体的关注。人人亲其亲，长其长，努力营造社会尊老敬老的良好风尚，为创建和谐社会贡

献绵薄之力，华夏保险曲靖中支将不忘初心，携爱前行。

华夏人寿云南省分公司

### 大地保险云南分公司赴大理弥渡县德苴乡小里村 扶贫点进行实地走访调研



12月8日，大地保险云南分公司党委书记、总经理杨荣灿，分公司党委委员、纪委书记祁建春一行赴大理州弥渡县德苴乡小里村“挂包帮 转走访”扶贫点进行实地走访调研。

此次实地走访调研是按照今年的扶贫方案对大理州弥渡县德苴乡小里村“挂包帮”“转走访”扶贫点捐赠软籽石榴项目种植进行前期工作走访调研，并与小里村周书记进行交流，并对种植软籽石榴项目交换意见。

杨总在此次走访中指出：一是2018年9月中国大地保险云南分公司斥资30万元，捐赠的突尼斯软籽石榴种植项目，此次350亩软籽石榴种植项目的捐赠会进一步扩大小里村软籽石榴产业发展，提高贫困户收入，加快小里村脱贫步伐，以



实现小里村挂帮贫困户尽快脱贫。二是希望小里村贫困户在小里村村干部的积极鼓励下转变思想种植软籽石榴产业，提高收入，早日脱贫致富，摘掉贫困帽子。三是后期种植软籽石榴成熟后可依托大地电商平台进行网络销售，让种植软籽石榴的贫困户无需担忧销售渠道狭窄的问题。随后祁书记指出：希望小里村软籽石榴项目尽快注册自己的商标品牌，商标品牌是打开市场的“金钥匙”，有了品牌才能助力石榴种植产业以新身份走向市场。

杨总一行还深入走访看望挂包帮贫困户，与帮扶贫困户深切交谈，鼓励贫困户积极种植石榴产业。

大地财险云南分公司

### 太平洋产险云南分公司开展党员 “精准扶贫、爱心捐款”活动

为进一步深入贯彻落实党中央、集团公司、总公司扶贫工作精神和要求，将扶贫工作作为一项重大政任务抓紧抓好抓实，太平洋产险云南分

公司党委于12月10日开展了党员“精准扶贫、爱心捐款”活动。

活动中，太平洋产险云南分公司党员干部积



极发扬先锋模范作用，踊跃捐款，以实际行动向贫困家庭和困难群众伸出友爱之手，为全社会营造人人关心扶贫，人人支持扶贫，人人参与扶贫的浓厚氛围。全司 279 名党员和 4 名干部员工共募集资金 88300 元，此次捐款将用于总公司开展的“万名干部助万户”关爱行动和云南省范围内的教育扶贫、科技扶贫、民生扶贫、医疗扶贫等扶贫项目。太平洋产险云南分公司将以此次捐款



活动为契机，积极开展社会扶贫，以更加扎实的作风和更加有力的举措，推动公司脱贫攻坚工作取得新成效。下一步，太平洋产险云南分公司将按照总公司的安排部署，做好扶贫资金规范运作、闭环管理等相关工作，确保 2019 年春节前完成 1608 户建档立卡户物资派送、爱心卡收集等相关工作。

太平洋产险云南分公司

## 冬至节送温暖 助力扶贫攻坚 ——华夏人寿向匀达村民委员会再捐 10 万现金

12 月 22 日是一年一度的冬至节，在华夏人寿云南分公司营销总监李秀林、曲靖中支银保分管副总经理朱珠的带领下，华夏人寿曲靖中支的志愿者们来到沾益区白水镇匀达村民委员会，为当地养老互助站现场捐赠 10 万元现金，用于互助站公共设施的购买，解决建设资金短缺问题，为当地老人送去温暖。曲靖市沾益区白水镇镇长徐政参加了活动。



来到匀达村，华夏人寿云南分公司营销总监李秀林、曲靖中支银保分管副总经理朱珠在当地村总支书记张林的带领下，先参观了建设中的养老互助站和广场。

捐赠仪式上，华夏人寿云南分公司营销总监李秀林在致辞中提出，“华夏保险曲靖中支成立于 2013 年；始终秉承“为人民服务”理念，以“品牌与慈善相结合”发展路径为牵引，履行社会责任，助力公益扶贫。通过青少年及老年两大群体进行关爱和帮扶。自 2014 年以来，公司每年都开展“圆梦行动”，先后探望慰问了 84 名困难儿童；持续举办“重阳行动”，组织慰问了 123 名困难老人。2017 年开展了助力扶贫攻坚活动，华夏保险曲靖中支向沾益区匀达村民委员会捐赠 10 万元用于建设居家养老照护中心。今天，华夏保险曲靖中支将再捐赠现金 10 万元，用于养

老互助站器材等公共设施的购买，以后也将继续助力勺达村脱贫攻坚。”曲靖市麒麟区白水镇镇长徐政在捐赠仪式中，感谢了华夏人寿曲靖中支关心帮助勺达村村民、履行社会责任、助力脱贫攻坚的义举，也希望勺达村相关负责人将捐款资金用好，用实，用在刀刃上。随后，华夏人寿云南分公司营销总监李秀林将现金 10 万元交到了勺达村村民委员会相关负责人的手中。

捐赠仪式后，曲靖市沾益区白水镇镇长徐政、华夏保险云南分公司营销总监李秀林、曲靖中支银保分管副总经理朱珠为勺达村居家养老照护中心进行了揭牌。

据悉，白水镇有 8 个村，勺达村是仅存的一个贫困村，人口有 2929 人，47 户贫困户，

70 岁以上的老人有 186 人。养老互助站建成以后，主要是给勺达村 70 岁以上老人提供幸福餐桌、乒乓球室和休息场地。



曲靖市保险行业协会 / 赵巧

## 平安养老险玉溪中支开展精准扶贫帮扶慰问活动

近日，平安养老保险股份有限公司（以下简称“平安养老险”）玉溪中支前往对口帮扶点玉溪市江川县祈家营村委会，与江川县民政局驻村干部一起，入户走访、慰问贫困户，并前往村里的学前班探望留守学前儿童。

这是玉溪中支在 2018 年的第四次扶贫走访。作为江川县祈家营的对口帮扶单位，平安养老险玉溪中支多次前往帮扶贫困户家中开展走访慰问工作，时时跟进，以便及时知悉贫困户脱贫进展，确定帮扶措施，帮助贫困户改善生活、早日脱贫致富。此次走访的 4 家贫困户，位于上坡脚村民小组，距离祈家营村委会 20 公里，道路是土路跟水泥路结合，交通非常不便，致贫原因主要是交通不发达、受教育程度低、水资源匮乏、生产力低下。在政府及多方力量救助下，贫困户生活有所改善。住房条件较差的贫困户，通过



申请国家危房改造名额，由国家资助 5 万元 + 个人出资一部分，建起了新的住房。但是在教育方面，上坡脚村的发展非常滞后，偌大的一个村子，有十几个适龄儿童，却没有幼儿园，只有一个学前班，教室是一间破旧的空房，到目前为止还没通电，学生大多是留守儿童，除了几本教材和一支铅笔，几乎没有任何课外图书和学习用品，条件异常艰苦。学前班只有一名乡村教师，月薪 800 元，

由学生家里平摊。本次走访，平安养老险玉溪中支与江川县民政局驻村干部深入特困户家中，了解生产、生活情况，介绍扶贫政策，并为贫困户送上慰问物资，鼓励他们正视困难，坚定脱贫信心。走访结束后，江川民政局与玉溪中支共同慰问留守儿童，为孩子们捐赠了书包、图书及学习用品，给孩子们讲故事、唱歌，鼓励孩子们要努力学习，用知

识点亮未来的明灯。

走访结束后，平安养老险玉溪中支与驻村干部就扶贫工作开展深刻的探讨与交流，分析脱贫困难，商讨帮扶计划。后续，平安养老险玉溪中支将联合江川县民政局，全力落实扶贫举措，关注留守儿童，进一步做好脱贫攻坚工作。

平安养老云南分公司

## 大地财险云南分公司机关党支部开展“让爱延续”大地爱心书屋捐建活动



12月27日，大地财险云南分公司机关党支部前往禄劝彝族苗族自治县翠华镇大松园小学开展“让爱延续”大地爱心书屋捐赠活动，为大松园小学送去价值2万余元的课外书籍、学习用品等。大松园小学地处禄劝彝族苗族自治县，学校共计63名学生，以少数民族居多。

在大地爱心书屋捐赠仪式上，分公司机关党支部为孩子们分发学习用品，并鼓励孩子们多读书、读好书，通过阅读拓宽视野、



启迪智慧，努力奋斗、自强自立，以乐观向上、积极进取的精神状态迎接人生的挑战，实现自己的人生理想。

此次爱心书屋的捐建为贫困山区的孩子提供一个课外读书和学习的小园地，让他们有固定的场所和更多机会分享阅读的快乐，感受社会给予的温暖和关爱，勇于承担社会教育事业，尽自己的绵薄之力，去帮助一个渴望学习渴望成功的孩子，让公益扶贫常态化，是公司今后需要努力达成的目标。

大地财险云南分公司

## 平安产险云南分公司 获“2018中国云南汽车产业杰出保险服务商奖”



12月2日，由云南省公安厅交通警察总队、中国交通频道·云南主办的《首届中国（云南）交通安全公益联盟启动仪式暨2018中国（云南）责任汽车品牌风云榜暨首届中国（云南）汽车全产业链发展高峰论坛》在昆明举行。平安产险云南分公司副总经理汪波总省公安厅交通警察总队宣教处副处长等领导共同参加了启动仪式。在首届中国（云南）汽车全产业链发展高峰论坛上，汪波分享了平安产险云南分公司近年在交通安全宣传、交通安全管理、社会公益等方面所做的工作



和取得的成绩。随后，介绍了平安智慧交通一体化云平台在交通管理方面的运用。汪波表示平安产险云南分公司将铭记初心，回馈社会，为建设云南生态文明城市建议贡献力量。

活动最后，组委会授予平安产险云南分公司“2018中国云南汽车产业杰出保险服务商奖”、授予平安产险云南分公司总经理曹志文“推动云南汽车产业发展杰出功勋人物奖”。活动在云南交通频道电视传媒播出，腾讯新闻、今日头条等20多家媒体进行了现场采访和报道。

平安产险云南分公司 赵俊语 / 王兴业

## 平安人寿云南分公司斩获“2018年度云南省最佳 保险行业品牌大奖”等多项大奖

由云南日报报业集团主办，云南春晚传媒有限公司和昆明诠艺广告艺术传播有限责任公司承办的“2018第八届春城金融博览会”于12月12日完美收官。

这场历时两个月的昆滇金融盛会，紧扣时代脉搏，以“致敬改革开放四十周年，见证云南金融榜样力量”为主题，通过在线问卷调查及投票的方式进行评选。共计40多家银行、保险机构参与此次票选，超10万人参与线上投票。云南分公司凭借极致的客户体验和市场的认可，在激烈的竞争中一举斩获“2018年度云南省最佳保险行业品牌



大奖”、“2018年度云南省最受百姓信赖寿险公司”、“2018年度云南省保险业最佳服务创新品牌奖”等多项大奖。

平安人寿云南分公司一直心系客户，用专业、温馨的服务让客户感受平安的关怀，让百姓信赖平安。未来，平安人寿云南分公司将紧跟集团战略部署，坚持“科技引领金

融，金融服务生活”的理念，围绕用户的“医，食，住，行”需求，加强用户经营，提升用户体验，让平安成为用户的“财富管家，健康顾问，生活助手”，为中国平安成为国际领先的科技型个人金融生活服务集团出自己的一份力。

平安人寿云南省分公司 / 许筱玲

## 平安产险云南分公司连续三年斩获百姓最信赖财险公司



由云南日报报业集团主办，云南春晚传媒有限公司和昆明詮艺广告艺术传播有限责任公司承办的2018第八届春城金融博览会于12月12日顺利收官。本届金博会紧扣时代脉搏，以“致敬改革开放四十周年，见证云南金融榜样力量”为主题。在为期两个月的昆滇金融盛会“金融服务满意度调查”和“金融机构评选”中，有超过40家在滇金融机构报名参加，超过3万人参与问卷表达自己对在滇金融机构的满意与否，超过10万人为支



持单位在线投票。

平安产险云南分公司用AI赋能实现高效理赔、“三村工程”践行企业社会责任，得到了大众高额的支持票数，最终从数十家保险机构中脱颖而出，连续三年荣获“云南省百姓信赖财险公司”、“2018年度云南省高效理赔服务奖”、“2018年度云南省金融行业企业文化建设优秀组织奖”3个奖项。

平安产险云南分公司 赵俊语 / 王兴业

## 中国大地保险云南分公司荣获第八届春城金融博览会“四项大奖”

2018年，12月12日第八届春城金融博览会在云南昆明举行闭幕式，中国大地保险云南分公司应邀参加。本次金融博览会于2018年10月正式启动。

在为期两个月的活动中，中国大地保险云南分公司车意险理赔部黄玉洁代表分公司参加了，主题为：“悦读悦心”第二届昆滇金融人朗读大赛并

获得三等奖。

在两个月的活动期间超过10万消费者参与在线投票，中国大地保险云南分公司在本次消费者投票评选中荣获：“2018年度云南省最佳保险行业品牌大奖”、“2018年度云南省最受百姓信赖财险公司”、“2018年度云南省保险业最佳服务创新



品牌奖”，并在第二届昆滇金融人朗读大赛中评选中荣获 2018 年度云南省金融行业企业文化建设优秀组织奖。

中国大地保险云南分公司十四载风雨历程，



扬得胜之旗、结必胜之果，实现了规模效益的持续提升，更开启了改革新篇章，将续写新辉煌！

大地财险云南分公司 / 罗荣曦

## 阳光人寿云南分公司 荣获 2018 春城金融博览会理赔服务类两项大奖

12月12日，由云南日报报业集团主办的“2018 第八届春城金融博览会颁奖典礼”在昆明举行，阳光人寿云南分公司连续两年荣获“2018 年度云南省保险业高效理赔服务奖”“2018 年度云南省最受百姓信赖寿险公司”两项大奖。该奖项是对阳光人寿云南分公司成立十年来致力于“一切为了客户”核心价值追求的肯定。

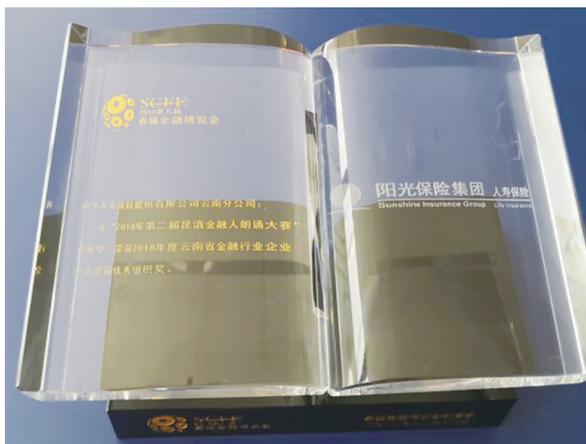
十年来，阳光人寿云南分公司坚持践行“全心全意地为客户服务”为发展的根本，以客户需求为公司服务的出发点，坚持客户价值为上、客户体验为上，以“让我们的服务成为客户选择阳光的理由”为服务导向，时刻保持修复与革新能力，充分利用互联网科技手段，快速响应客户需求，不断改善客户体验，提升客户价值，努力通过服务前置、关注细节，提供统一、规范的全程服务，赢得广大客户的信赖，公司美誉度、客户认可度逐年提升。

2018 年，公司聚焦 E 化服务，在“我家阳光”APP 推出一键式服务新模式，即“一键阳光”，实现了一键直达八项服务：一键申请理赔；一键智能识别人脸，即刻完成贷



款申请；一键进入阳光护照，查询保单及账户信息；一键为保单续期缴费；一键进入业务办理界面；一键预约代理人；一键直达人工客服界面；一键进入 VIP 会员服务。让客户更快捷、更全面地享受到阳光理赔服务。截至 2018 年 11 月，阳光人寿云南分公司理赔申请支付平均时效 1.87 天，小额理赔平均时效 0.59 天，客户的服务体验度进一步改善。未来，公司还将根据客户的操作习惯，增加新的一键功能，为每位客户提供个性化界面，让服务更加智能化。

据介绍，春城金融博览会作为昆滇地区规模、影响力、参与度均在全省位居前列的



年度金融盛会和财经“名片”，受到了社会各界的广泛关注与积极参与，超过40家在滇金融机构参与本届活动的评选，阳光人寿云南分公司除了摘获理赔服务类两项大奖以外，还凭借优秀的企业文化与文化建设活动，荣获“2018年度云南省金融行业企业文化建设优秀组织奖”荣誉称号，既是公司品质与实力的有力见证，也是云南金融业消费者口碑的生动体现。

阳光人寿云南省分公司

• 保险论坛 •

## 商业银行贷款风险成因与解决策略

**摘要：**在长期的经营实践中，商业银行总结出经营管理应遵循三个原则，即安全性原则、流动性原则和盈利性原则。随着世界经济的高速发展，企业贷款需求大量增加的同时消费贷款需求也在增长。因此，如何在保持安全性、流动性的前提下实现利润最大化，这是银行经营管理的重要任务。而高盈利则代表着高风险，在商业银行的贷款业务中仍存在较高的风险，针对还未完全改变贷款风险结构的现状，本文对现阶段商业银行贷款业务中存在的问题进行深入探讨，再结合具体问题探究优化贷款工作的举措，并且期望探究出更安全的方法来开展贷款工作、降低贷款的风险性，进而为商业银行带来更高的收益，维持金融市场的稳定。

**关键词：**贷款特点；贷款风险成因；风险解决策略

一般来说，商业银行是以利润为目的，经营对象则是资产与多种金融负债，且以负债进行信用创造，给客户的多功能和综合性服务的金融企业。而贷款是商业银行最重要的银行资产，也是商业收入的主要来源，据有关数据显示，贷款获取的利息达到商业银行总收入的50%以上。但是有收益的同时，必然存在风险，在客户进行信贷之后，商业银行往往要面临贷款人可能到期无法还本付息的风险，即信贷风险。在此时代背景下，不论是外部环境的变化还是内部决策的失误，都可能使商业银

行的经营面临困境。因此，为了将整个贷款管理体系进行系统的改善，将商业银行的贷款风险降低到最低水平，进而获得最大的收益率。

### 1 商业银行贷款风险的特点

商业银行贷款的风险特点主要有以下几点：(1)在风险特点中，贷款人和银行信息的不对称问题尤为明显，因此产生的交易前的“逆向选择”与交易后的“道德风险”随时可能发生；(2)商业银行在经营中可能出现市场风险、政策风险、信用操作风险以及利率风险、通货膨胀风险等，而且可能出现多种风险交错现象，这对银行的经营有着巨大的风险；(3)由于商业银行特殊的经营对象，很可能出现内部风险；(4)由于商业银行是高负债企业，资本不足，因此风险承受的能力偏弱，且资产负债不匹配，使得商业银行变得更加脆弱。

### 2 商业银行贷款风险的因素分析

#### 2.1 贷款管理体系尚为完善

现代商业银行倡导实现资产负债在动态上的统一、协调和综合平衡。经过近些年的发展，虽然我国的贷款评估体系趋于完善，但是在实践过程中仍存在一些问题，具体如下：首先，商业银行内部分工作人员对贷款审核工作不够重视，认为贷款资格评估工作是件轻而易举的事情，在具体工作中往往只是走走形式，脱离标准执行贷款评估工作，对相关要求的贷款人的资料搜集方面也是草草了事，

影响贷款工作的质量。另外，银行对于贷款人资格的审核标准建立在对借款人未来收入的预测上，这是一种主观判断，因此当客观经济条件变化时，预期收入和实际收入存在着明显的差距，因此商业银行以预期的收入理论作为贷款的发放依据，必然会给银行的经营带来巨大的潜在风险。此外，监督系统的缺乏及工作人员的专业素质的不足也是造成不良贷款的原因。

### 2.2 信贷工作人员缺乏专业素养

通常情况下，贷款的质量与信贷人员的专业素养成正比。为降低贷款的风险，商业银行要确保信贷人员的专业素养水平符合标准，这也是为商业银行实现盈利性原则奠定基础。而在目前的金额市场中，信贷人员供小于求，信贷人员的数量远远不能满足市场对于其的需求；另外，在实际上，部分商业银行为了获得更多的利益，缩短了对于专职人员的知识培训时间，一些银行甚至为了弥补信贷工作的缺口，将一些非专职人员安排在信贷岗位上，这些情形使得信贷工作的质量难以保证。

### 2.3 缺乏完善的法律法规

商业银行的经营发展受到国家宏观政策的控制和影响，但目前来看，我国对于信贷工作的法律建设尚未完善，对于国家法律中尚未涉及到的漏洞区域，部分呆账、死账发展成不良贷款的概率较高。

## 3 降低贷款风险的措施

银行应该特别注重两个方面：(1) 建立科学和严格的业务管理流程，特别是对那些潜在风险较高的业务，要有完善的、体现权力制衡的内控机制；(2) 在确定贷款的资金量时要结合外部环境的宏观政策。

### 3.1 商业银行应建立完善的内控机制

信用贷款是依据借款人的资信来发放贷款，因此在贷款发放过程中，借款人一般是以书面形式作出保证，而且信用贷款除借款人的资信以外，没有其他形式的担保存在。因此商业银行在办理贷款业务时，应将信贷业务提供给与银行有密切关系、实力雄厚、财务状况良好、企业管理水平高、历年利润及预期未来收益较好、管理者品德较好的大企业，以减少贷款风险。同时，对于风险较大、难以控制的贷款，必须规避和拒绝，资产结构短期化，以降低流动性风险和利率风险。另外，商业银行要及时采用“抑制策略”，在风险承担之后，要加强对风险的监督管理，发现问题之后要及时处理，争取在风险发生之前避免恶化，或者在风险发生之

前，采取有效的措施来降低风险造成的损失。当相关工作人员发现借款人的债务出现问题后，要及时停止对借款人分继续发放贷款，且尽力的收回已经发放的贷款，且要追加资产抵押，或者追加担保金额等。因此，在信用贷款出现风险之前，商业银行应完善贷款管理机制，让整个贷款工作有正确的指导方针，从而控制贷款风险。

### 3.2 增强专职工作人员的综合素质

人员的积极性在现实工作过程尤为重要，在梅奥人际关系学说中提到：新型领导能力在于提高员工的满意度来提高“士气”，从而达到提高生产效率的目的。另外，由于信贷工作较为复杂，所涉及的内容较广，只有人员的积极性被充分调动之后，工作质量才能得以保证，因此，要求相关人员必须具有较高的专业素质。而一些员工若是脱离标准办理信贷业务，将给商业银行带来不必要的损失。在进行信贷工作之前，相关负责人可以对信贷人员进行相应的信贷知识技能培训，帮助工作人员摆脱陈旧的思想，使其能够有条不紊地开展贷款审核工作。此外，掌握好专业技能也有利于员工自身综合素质的提升，有利于未来的技术创新。在办理贷款业务时，工作人员也要做好信贷工作各个阶段之间的衔接，提高配合度，加强部门的配合和沟通交流，高效、完整地工作。银行也要强化内部职员的行政管理工作，将责任分配到相应的职员身上，根据相应的法规对员工实行奖惩制度，使其在工作过程中时刻保持谨慎，最终减小贷款风险。

### 3.3 中央银行和政府应充分发挥“监管人”的作用

监督系统的缺乏及监督人员专业素质的不足也是产生信贷风险的原因。只有遵循规范才能使商业银行贷款工作具有科学性和依据性，因此监管部门需要对商业银行贷款制定特定的规章制度。一方面，在办理贷款的过程中信贷人员也要做好对贷款资格的核实、检查工作，切实地对贷款的安全性负责，深化“权责利对等”的价值观念，本着务实的原则来获得利益的长久化，推进商业银行经济的发展。监督人员进行正常监察的同时也要做好工作之间的交替衔接，确保监管工作能够有条不紊的进行；另一方面，为了保证银行的正常经营，保证各类金融业务和金融市场的健康发展，减少金融运行的风险，中央银行必须加强对金融业的监督管理，可通过调整准备金率调控商业银行的贷款规模，将其保持在一个较为安全的范围。此外，商业银行也

应强化自我约束，提高其资产质量，实行企业内部的自我监督，实现“三性”原则的协调统一，逐步形成自主经营、自负盈亏、自担风险、自我约束的经营机制，以资金来源制约资金运用，防止超负荷经营；保持资产与负债的规模、期限和结构对称；增强的“三性”原则之间的协调平衡，提高经营管理水平。

#### 4 结语

在经营活动过程中，银行运用科学和严格的管

理程序以及有效的管理手段，确保银行资产、收益、信誉以及所有经营生存发展条件免遭损失，尽可能地规避和减少风险。但是实际的信贷工作存在一定的复杂性。因此，信贷工作人员应有高的专业素养，合理地对风险进行评估，通过对工程各个审核阶段的严格把控改变风险结构，以期切实地降低贷款业务的风险，在确保信贷工作符合要求的同时获得更高的利益。

论文网

## 提升关键技能 助力自主经营

保险营销的伙伴，都是个体老板，应当建立和强化自主经营意识，提升自主经营能力，坚持在日常经营中发挥自主能动性，才能在保险行业获得大发展。自主经营，就是自己为自己的经营负责，为经营的过程和结果负责，为了改善提升经营指标而思考、行动、总结、改进、提升、进步，循环往复。

自主经营意识，应当明确一切事情都是为自己而做，不为别人；自己就是自己的老板，我的经营我做主，自我决策、自我执行、自我反馈、自我改进、自我跟进、自我结果，其中保持开阔的胸怀，不断吸收优秀的经验，凝聚他人的智慧为自己所用；为了做好自主经营，确保成果，必须提高关键技能。在保险领域，关键技能至少包括以下几个方面：

一、客户开拓，这是自主经营的前提和来源，也是事业成功的基础。既然是自主经营，就要为获得这个基础和来源多加思索和探索，并且努力拓展范围，无限延伸经营覆盖面。理论上说，人人都可以成为保险业的客户，但因为保险产品的无形性特点，以及保险营销需要建立在彼此信任的基础上，只能转化相当比例的客户源。这部分客户源包括了已经结识的人、随缘认识的人、通过互联网平台认识的人、以及通过以上三个群体转介绍和拓展而来的人，范围无限广大，数量不可限量，关键是如何接近、如何开拓和积累、如何有效转化的问题。在自主经营的客户开拓方面，应当更多思考开拓的数

量和质量的统一，并用合理的方法进行有效经营。养成随缘开拓客户的习惯，留心生活中的人和事，发现机会，让客户开拓成为生活化的自然动作。市场就是资源，市场的眼界有多大，实际的市场就有多大，把客户立足在缘故中，缘故都可以开发成客户；把客户立足在县城，全县城都可以开发客户；把客户立足在全省，全省都可以开发客户；把客户立足在全国，全国都可以开发客户……眼界决定格局，让客户开拓成为自主经营的支撑和核心技能之一。

二、客户邀约，无论是哪个渠道的客户来源，大部分都需要有邀约的过程，以便提升见面拜访的成功率，也是对客户和潜在客户时间的尊重。邀约的目的是为了见面，并且敲定见面的时间，可以到客户那里见面，可以在公司见面，可以在二者之外的场合见面。自主经营之下的邀约，应当有明确的目标，并且采取配套的邀约逻辑和高效方法。邀约技能应当自己充分、完全地掌握，并且在使用中集合客户情况、集合场景变化进行适当的补充完善，保持邀约逻辑的创新和演进；立足实际，让客户乐于接受，自己方便使用，确保邀约效率。比如，现实操作中，可以这样邀约：先问客户所在位置（现在在哪里），之后再询问客户的时间安排（如果需要面见的时间是下午，就询问客户下午有没有什么安排，有没有空），前两项确认之后，再讲自己的目的和内容，事先将客户可能的或者实际的拒绝处理

掉。邀约需要技巧，技巧的使用，是为了节约彼此的时间，提高效率，对双方都是有益的。邀约技能和客户开拓一样，是自主经营的核心技能之一。

三、客户沟通，保持与客户良好的沟通，尤其面对保险产品的无形性，沟通能力的要求就更高。沟通包含能够面对面的语言沟通，配合以语气、语调、肢体语言等方面的信息传递；也包含互联网平台上的语言、文字、图片等内容的交流沟通，通过媒介向客户传递保险的内容，让对方直观地接受信息，提高效率，降低时间成本。客户沟通，需要保持传统沟通的优势，又要充分利用现代技术和互联网快捷便利性进行创新沟通方式。针对保险产品的特殊性，沟通中需要侧重保险的观念，只有在保险观念上达成共识，才开始涉及需求的发现，最终用适合的产品计划来满足需求，所谓“对症下药”是也。自主经营中的客户沟通，需要掌握丰富的保险知识和保险理念，这些需要从日常早会学习、公司培训和阅读书籍等方面汲取，可以从别人的分享中总结提炼，可以从与客户的交流中获得启发，向优秀的伙伴学习，向优质的书籍学习，向客户学习；客户沟通，重在立足于客户的角度出发，为客户着想，假设自己的情况和客户一样，进行方案设计，所设计的方案是否自己能够无条件的接受？能够做到的，才真心实意地推荐给客户。过程之中要求自己掌握沟通的方法，熟悉沟通中的身体语言密码，能够解读客户的表情信息。沟通的较高境界，是多提问、多倾听、少讲自己，突出客户、尊重客户，同时从中获得关于客户的有效信息。沟通能力必须是自己能够完全实操，不断提炼和演进的，沟通的境界是让沟通双方获得彼此的共识，解决相关的问题。与客户沟通的能力，也是自主经营的必然要求。

四、客户促成，就是适时的促成，帮助坚定客户对保险的信心，并且通过促成帮助客户做出投保的决定。促成，出发点源于对客户关爱，源于对客户实际情况和与之相匹配的需求的了解和把握，所以促成过程中要懂得适当的坚持，这是为客户着想、希望客户获得保障，而不是全考虑自己的利益关系；促成也要懂得变通，根据客户实际情况进行有针对性的促成。促成需要掌握时机，善于发现促成的信号，用合适的方式进行促成。当客户有异议之时，解答疑问的过程中就是促成的机会。促成，

可以用启发的形式，给客户思考，相信客户的思考能力，当然也要有一些正确的引导，相信自己的引导能力。促成，要对保险功用、对公司的实力、对产品的功能充满信心，确信客户实实在在需要这样的计划，坚信自己提供的保障计划正好可以解决客户的需求，这样才能对自己的促成动作充满底气。促成，坚持利他性，就是帮助客户在那个时间点上下下定决心，做出选择的决定。促成能力越强，说明自身对保险的认同程度越强，促成能力也是自主经营的核心技能之一。

五、微信投保，是巩固客户沟通和客户促成效果的关键动作，通过微信投保的动作帮助客户建立保障，可以高效巩固前期工作的成果。随着现代科学技术的发展，每个人的时间长度不变的情况下，需要处理的信息更多，于是节约、高效成了稀缺和必须。营销伙伴用E化武装自己，熟练掌握微信投保，是自主经营的必备能力。通过微信投保，可以让营销伙伴突破时间、空间的局限，随时随地帮助客户投保。一个营销伙伴掌握了微信投保的技能，他的市场就在无限延伸，即便自己不能到达的地方，都能通过微信投保进行展业和链接；如果一个团队的伙伴都能够掌握微信投保的技能，每个伙伴经营的市场是无限广大的，发展潜力也是无限巨大的。微信投保的技能，只有熟能生巧，反复操练，才能越做越好。自主经营中的微信投保，一方面对操作流程的熟练掌握，为自己进行反复实操，不依赖他人；一方面是为了操作便捷而提供的工具支持，舍得投入先进的设备（人巧还得工具妙）。早会上大量的练习，事后检查和比赛评比，把被动变为主动，从依赖变成自主，自己练习千百遍，在客户面前顺畅搞定，把专业形象展示给客户，增加未来成功的砝码。这是技术活，重在熟能生巧。

六、售后服务和转介绍，是为自己的事业开启一道持续发展的大门。自主经营，就要树立长远经营意识，做好为客户提供长期服务的准备，把良好的售后服务当成对客户负责、对自己的发展负责的具体体现。除了做好基础的服务，还需要与时俱进提供个性化的服务，通过服务创造客户价值，获得客户的满意回馈，进而让客户乐意地帮助自己做更多转介绍。当营销伙伴通过优质的售后服务获得客户认同和信任之后，相当于自己自主经营的事业

得到了更多的帮手和铁杆粉丝，如鱼得水，事业发展会更加顺畅。售后服务和转介绍也是自主经营的关键技能之一。

以上列举的关键技能，必须要建立在自主经营的前提下，也就是说一切都在为自己所做，而不是为了别人而做，这样才会心甘情愿地去主动学习、充实、练习和锻炼，才能有坚毅的恒心，激励着自己不断去做得更好。当一个人明确了一切事情皆为自己而做之时，任何的困难和挫折对自己而言只是一种成长的考验，每次经历一个考验，就能成长一个高度，迈上更高的台阶，这是事业的幸福密码，也是成功密码。让每个伙伴都借助这个密码，凭借勤奋的金钥匙，将自己的保险事业推进一个新的发展阶段。

自主经营，要为自己的事业发展负责，既要多多思考团队发展的方向，建立团队伙伴共同认同的团队文化，通过正能量的文化引领团队发展，通过文化规范团队伙伴的言行举止。还要为团队的品质负责，倡导团队内部的正能量，建立团队的诚信体系，防范和杜绝团队中违规行为的产生；结合公司

诚信规范和要求，制定细化和更加严格的品质行为规范，用最大力度保证落实实施，这是自主经营的基础和保证。

自主经营，既然自己是老板，就要有投入观念，对提升自己经营能力有益的技能，都值得投入时间和精力去充实和完备。在掌握技能上要有敢啃硬骨头的决心，勤加练习，多加探索；对自己的成长负责，自动自发，积极主动，排除万难，也要坚持行动；养成记录和反思的习惯，每天对自己的活动进行复盘，从中找到需要改进的地方，不断提升，在今后做得更好。可以说，从思想上到行动上，知行合一。团队长本人做到了，还要通过各种方式和渠道，分享和传授给团队的伙伴，让伙伴都能掌握这些关键技能。利用互联网武装队伍，确保每个伙伴都能熟练掌握和运用E化展业技能，成为自主经营的一个个全天候移动的个体老板。

自主经营，是保险营销过程中自我发展的必然选择，也是充分发挥自我潜质的机会，深挖发展潜力的需要。在保险行业的广阔空间，拥有无限的可能，值得每个伙伴努力追求。

泰康人寿楚雄中心支公司 / 董家伟

## 需求导向型保险销售与建议

**摘要：**需求导向型的保险销售，指的是针对每一个家庭提供量体裁衣的保险保障方案。在实际操作中，需求导向型保险销售的关键在于保险代理人需要足够专业，一方面要与客户进行充分沟通，了解客户家庭的实际情况，甄别真实需求；另一方面要充分熟悉各种保险产品，从而搭配出对于客户而言性价比最高的保险方案。与此同时，为了方便保险代理人展业，最好有对应的数量分析软件，帮助保险代理人更理性、更客观地进行客户需求分析，以及保险方案设计。为了实现需求导向型的保险销售，需要保险公司提高保险代理人的招募要求，

并加强保险代理人的职业培训，并借助信息化技术手段传承可复制的需求导向型保险销售方式。

**关键词：**需求导向；保险销售；保险代理人

近年来，需求导向型的销售模式备受推崇，从衣服鞋帽到大型设备，各行各业多多少少都将“量身定制”标榜为自己的产品或服务特色，保险行业亦是如此。一直以来，保险代理人在展业时多采用产品导向型的销售方式，即将公司现有的保险产品兜售给客户，很少会结合客户的实际情况进行调整，最多就是保额上稍作变动。这样操作的结果是，很多配置了保险的客户至今都不知道附加险种

是可以增减的，也不清楚自己当初为什么要配置三五十万的保额。可以说，大部分客户进行保险配置只是为了求一个“心安”，而在风险发生时保险能否带来足够的保障，是一个没有被深入考虑过的问题。

### 1 需求导向型保险销售的必要性

#### 1.1 各个人生阶段有不同保险需求

保险，其要义在于当未来不确定的风险事件发生时，能带去最起码的资金保障。为了做好保险规划，需要对未来各时期可能发生的资金需求进行预测。以人生轨迹来看，每个人生阶段对应的资金需求是不同的，即人生各阶段的保险需求有所差别。以一位在职且有经济偿付能力的准保户的人生轨迹为例，单身期间，其主要的保险需求应该是意外和医疗，另外还可能存在父母的赡养需求；在家庭形成初期至孩子诞生，家庭的主要保险需求又可能会增加房贷需求和生活开支；其后在家庭成熟阶段，还会新增孩子的教育费用需求，以及为日后养老作准备的需求；到退休阶段，各项前期需求都会散去，只留下主要的生活支出需求，如表 1 所示。

#### 1.2 同一阶段不同客户保险需求存在差异

以保障范围类似的重疾保障产品为例，同样的保障额度，不同的险种本身就各带特色，并会提供不同的附加服务，如表 2 所示。不同的家庭虽然可能处在相同的人生阶段，但其具体的保障需求还是有所差别的，直观地体现在每个家庭的保费预算支出上。

### 2 实现需求导向型保险销售的要素

#### 2.1 专业的保险代理人

要实现需求导向型的保险销售，为客户提供真

正“量身定制”的保险方案，核心还是人。需求导向型的保险销售对保险代理人多方面素质都提出了较高的要求。首先，保险代理人需要有足够的专业深度，熟悉各类保险产品及其保险条款。其次，保险代理人需要有过硬的沟通能力，能与客户进行充分的沟通，取得客户的信任，从而了解到客户真正的需求点和痛点。最后，也是最为难得的一点，保险代理人需要较高的职业道德水平，在为客户设计方案时，不以自身佣金为导向，而是真正站在客户的角度为客户着想，设计出符合客户需求且性价比高的方案。

#### 2.2 信息技术手段作为展业支持

借助信息技术的发展，为了帮助保险代理人在与客户进行沟通交流时，能更科学便捷地对客户需求进行分析，并量身定制方案，一套强大的信息技术工具不可或缺。以中美联泰大都会人寿保险有限公司为例，该公司拥有的 iMAP 系统，可以帮助保险代理人在采集完客户基本数据后快速生成客户家庭财务安全分析报告，并进行保险方案的搭配设计，还能实现在线投保等功能。强大的信息技术软件，一方面可以使展业更为专业化，增强了需求分析的科学性、合理性、说服力；另一方面也确实为保险代理人的展业提供了极大的便利性，如图 1 所示。

### 3 落实需求导向型保险销售的建议

#### 3.1 放弃人海战术，提高保险代理人录用门槛

绝大多数的保险公司一直以来都是采用的人海战术，通过市场中招募大量人员，之后主要依靠缘故来扩展市场份额。这种运营方式存在诸多风险。招募人员的门槛过低，导致上到 60 多的退休

人员，下到大专刚毕业的小年轻，都被招录为保险代理人。这些保险代理人中的大部分都没有很好的金融专业基础，另外还有相当一部分人对于保险工作的认知还是处在“来钱快”的阶段。也正是那些没有保险基础、外加“佣金导向型”的保险代理人，更容易在保险销售时误导客户，为日后理赔埋下隐患。在西方发达国家，保险从业者与牧师、医生并称为三大“圣业”，可在中国，保险从业者普遍是不受人尊重的。究其原因，就在一直以来大多数的保险从业者其专业水平和职业道德水平都是偏低的。为此，要实行比产品导向型销售更为高级的需求导向型保险销售，就很有必要从源头上加以改变，在实施人员招募时，提高招录门槛，录用那些具有金融基础，并且道德水平较高的人员，一方面他们能更好地理解并执行需求导向型的保险销售；另一方面，也是为日后的保险理赔提前清除隐患。

### 3.2 加强保险代理人培训，借助信息化软件传承可复制的需求导向型保险销售

就目前来看，大部分的保险公司对于新录入人员的培训多为3~5天，主要是讲解公司的产品，外加一些销售话术的培训，然后就把新人推向市场开始展业。这么做的后果是，一方面，这些新进的保险代理人大部分是没有保险基础的，3~5天的短期培训对于他们而言除了粗略了解公司的几款产品，其他诸如保险条款、险种设计都所知甚少；另一方面，他们不可能通过短期的培训对保险这份工作的意义有深刻的理解，外加专业度不够，他们展业就很容易碰壁，多数情况就是把身边缘故开发完后，由于自己专业度不够，又对工作没有足够的认同感，他们就会在下一次碰壁后开始转行，

这点可以从保险代理人岗位流动性大上体现出来。所以，保险公司需要加强保险代理人的培训，不光是介绍公司的产品、传授保险销售的话术，还需要帮助保险代理人认识到自己所从事的工作是充满爱与责任的，是在风险发生时给每个家庭带去关爱与保障的。另外，需求导向型的保险销售是有逻辑可循的，如图2所示。对于需求导向型的保险销售，其基本的逻辑就是先帮客户梳理出未来的各项费用支出，并甄别出最为重要的费用项目，之后对未来可能发生的费用进行汇总测算，结合着当前已经准备的资产，得出费用差额，即保障缺口，最后通过公司产品的搭配实现缺口的填补。所以，保险公司在保险代理人的培训中，完全可以结合着基本的需求导向型销售的逻辑，加入相关的保险知识、保险条款、保险法案、销售话术、配套保险产品的介绍。

### 4 结语

保险销售是一份艰巨又伟大的工作，基于需求导向型的保险销售是高阶版的保险销售，对于保险代理人的专业度、职业道德水平，保险公司配套的软硬件都提出了较高的要求。为了真正实现需求导向型的保险销售，要求保险公司在用人上更慎重，更挑剔，在人员培训上更全面。只有真正专业的、道德高尚的保险代理人，才能在信息系统的辅助下帮客户进行有效的需求分析，并制定出满足客户实际需求的“量体裁衣”的保险保障方案。

论文网

《云南保险信息》2018年第12期用稿统计表

单位名称	文字稿 采用数	图(表)稿 采用数	采用总数
云南省保险行业协会	7	10	17
曲靖市保险行业协会	2	3	5
红河州保险行业协会	2	5	7
文山州保险行业协会	1	1	2
人保财险云南分公司	5	6	11
太平洋财险云南分公司	4	7	11
平安财险云南分公司	7	11	18
国寿财险云南分公司	1	1	2
大地财险云南分公司	6	9	15
华安财险云南分公司	1	0	1
都邦财险云南分公司	1	1	2
中银财险云南分公司	1	1	2
中国人寿云南分公司	5	4	9
太平洋人寿云南分公司	2	3	5
平安人寿云南分公司	4	5	9
泰康人寿云南分公司	1	0	1
阳光人寿云南分公司	3	4	7
富德生命人寿云南分公司	1	2	3
人保健康云南分公司	4	5	9
华夏人寿云南分公司	3	5	8
平安养老保险云南分公司	2	2	4
合计	63	85	148