

# 飞机上天了! 赞!

## ——泸州人保农险服务快意民心

围观,议论声此起彼伏——“它能飞多高多远啊?”“听周围乡镇的村民说过,这种高科技测量的结果很快、很准!”“真是千里眼啊!”

大约过了10分钟,无人机在空中一个俯冲,稳稳降落在地面,近于亩受损烤烟的查勘迅速结束。“这么快?”围观的人惊讶不已。随后,操作人员向大家展示了无人机拍摄的高清照片,人群中又响起一片赞叹之声。

在现场,最高兴的要数种植大户王安民。种植烤烟是当地农户主要收入来源,王安民也不例外。今年,他种了70亩烤烟,如果风调雨顺,能带来七八万元纯收入。可是,由于今年夏天持续干旱,严重影响了烟叶的产量和质量。他心里非常忐忑,生怕定损不准影响赔偿金额。没想到一阵无人机的嗡嗡声,带来了希望。他不由兴奋地赞叹:“照片太清楚了,相信定损结果不会有偏差!有了保险公司赔款,明年不用减种了!”

### 大加赞赏 “联合定损”心服口服

泸州的古蔺、叙永两县山区,属于典型的乌蒙山区地貌,农作物种植相当分散。这一特征,使农险查勘定损颇为困难。“重灾重赔、轻灾轻赔、无灾不赔”,一直是农业保险

的赔偿原则,然而在实际操作中要准确体现却并不容易。种植地点的分散性和受灾程度的不同性制约了查勘理赔的准确性,原来一旦发生重大灾情,查勘理赔往往是以村为单位,在计算受损总面积和受损程度后,根据村上提供的赔付清单,将理赔款打卡支付给受灾农户,很容易出现“分坨坨、洒毛毛雨”(平均分配)的现象。这样一来,一些受灾较重的农户得不到足够的赔偿,而一些受灾轻微甚至没有受灾的农户却“占了便宜”。这一现象严重影响了理赔的公平公正,也打击了不少农户的生产积极性。

如何提高定损理赔的科学性、准确性?人保财险泸州市分公司在不断探索。从去年开始,该公司大力借助高科技,给每名农险工作人员配备了测亩仪、查勘手机等先进设备;同时,还引入无人机查勘,实现了多种查勘方式的有效结合。在亲眼看到村民们如此欢迎无人机查勘后,人保财险泸州市分公司经理鞠洪福感慨道:“一旦突发大规模自然灾害,无人机能迅速掌握一个乡镇或一个村的受灾情况,不仅将查勘定损时间缩短一半以上,准确率也达到100%。”

在泸州,农险的科学查勘理赔,远不止在古叙地区。泸县云龙镇人大主席陈先猛介绍,人保财险泸县支公司和当地政府,在总结过去政策性农险的经验教训基础上,改变

了过去查勘理赔的传统方式,成立了“乡镇分管领导+村社干部+保险公司+农技部门+农户代表”的现场联合查勘理赔工作组。只要遇到灾情,工作组立即到现场查勘,当面计算损失,现场确认签字。这种做法一改过去保险公司由于人手有限,理赔时由村干部采取“分坨坨、洒毛毛雨”的方式,遵循“公开、公平、公正”的原则,大幅提升了农户对理赔结果的满意度。自采取联合工作组查勘定损模式后,当地再没出现过一起理赔纠纷事件。

### 大幅增产 农田管理实现共赢

“现在,只要一有空,我就要下乡去看庄稼长势,去了解种、养殖大户的情况。”站在一片刚收割完的稻田边上,人保财险泸州市分公司理赔部副经理何川向记者介绍,从今年开始,针对种、养殖大户,保险公司全程参与了生产管理:一方面,联系农技、畜牧部门为农户提供技术指导;另一方面,密切关注天气变化,对农业生产中可能出现的“天灾人祸”做到早知晓、早预防,“有事随叫随到,没事常去看看”。

今年,人保财险泸县支公司从制种水稻的品种选择、基地确定到种植人员技术培训、喷农药施肥、扬花期预测等,全程进行跟踪管理。除此之外,该公司还聘请农业专家



人保财险工作人员在泸县受灾烟田进行“联合定损”。

陈猛/摄

进行技术指导,在生长关键期提供气象信息。这一模式很快就让大家尝到了甜头:今年,泸县制种水稻的收成比往年提高30%以上,人保财险充分扮演了农户和制种公司“好帮手”的角色。

通过参与管理的方式,人保财险泸县支公司在田间地头掌握到了以往难以听到、不易看到、无法想到的农业生产情况,对制种水稻、牛、羊、渔等风险较大的种、养殖业提供技术支持和风险管理。这样一来,

不仅农户增产增收了,公司理赔成本也大幅下降,实现共赢。如今,每次农险人员下乡走访,当地村民都会开玩笑说:“你们比我们农民还关心庄稼哟!”

无人机查勘理赔提高了查勘定损的科学性、准确性;成立联合查勘定损小组,让老百姓对理赔结果由衷信服;介入农业生产管理,大幅降低了农业生产各种风险。这一切,是人保财险泸州市分公司在实践中迈出的可喜一步。

□郑波 陈猛

仲秋时节,四川泸州古叙山区烤烟原本丰收在即。往年此时,看着漫山金黄,烟农们就能嗅到丰收的喜悦气息。然而,今年8月,突如其来的持续干旱天气,让丰收的憧憬化为泡影……

“给保险公司打电话吧!”村民们想到了人保财险。不过,电话却是人保财险主动给他们打过来的:“请不要着急,你们的灾情,我们已经知道查勘定损人员正在路上……”

### 大开眼界 无人机查勘又快又准

一大片土地上金黄色的烤烟,一架无人机正在空中盘旋;地面操作员的笔记本电脑上,不断显现烟叶的照片和各种数据——9月7日上午,一场无人机对烤烟的灾情查勘,紧张地在古蔺县大寨乡进行。

这是前所未有的景象,烟草公司负责人及烟农们陆续汇聚到现场



### 铭记历史

为纪念抗日战争胜利72周年,9月18日上午,中国人寿河南省南阳市宛城区支公司青年志愿者来到卧区七里园乡达士村,看望慰问99岁高龄的抗战老兵梁玉林;同时,邀请他来到该村小学和孩子们共同在“铭记历史、缅怀先烈、珍爱和平、开创未来”的条幅上签名。

梁玉林身体硬朗,思路清晰。他讲述了自己在抗战时期的亲身经历,并告诫青少年儿童和青年志愿者“铭记历史,铭记战争带来的苦难。珍惜今天来之不易的和平年代,永远听话、跟党走,好好学习,炼好本领,以后报答祖国”。

靳合新/摄影报道

(上接第1版)

### 筑牢行业风险屏障

保监会“1+4”系列文件有几个突出特点:一是既揭示了风险表象,也深究了问题根源。二是既阐述了总体思路,也明确了具体措施。三是既约束了保险市场主体,也注重了监管自身改革。特别是保险业九大风险及其监管要求的提出,鲜明反映了监管部门正视行业问题,加强风险防控的立场和决心。当前的保险市场乱象,固然有行业法律法规和监管制度不健全、保险公司经营管理不到位等因素,但追根溯源,还是与保险行业风险文化缺失紧密相关,主要体现在4个方面:一是忽视了对保险本源的研究和宣导。二是忽视了保险行业提供风险保障服务的价值追求。三是忽视了保险行业社会责任的担当。四是忽视了保险行业自身风险的防范。

长期以来,中保基金始终致力于行业风险监测和处置工作,筑牢保险行业风险屏障。例如,该公司履行《保险保障基金管理办法》赋予的风险监测职责,扎实做好行业风险监测这个基础性工作。创建了行业风险评估专家委员会工作机制,发布了《保险行业年度风险评估报告》和年度保险消费者信心指数。这些工作得到了监管部门的持续关注,部分观点和意见为监管政策的出台和实施提供了重要参考。特别是对行业现金流情况的持续监测,准确预见到了高现金价值业务的快速增长,给行业发展带来的流动性风险。今年上半年,在理财型产品规

模收缩和满期给付、退保压力的双重作用下,部分公司出现了经营性现金流净流出的情况。个别保险公司业务结构单一,转型压力比较大。这些公司往往面临较大的流动性风险。又如,该公司根据行业风险形势和特征,不断完善风险处置制度机制,丰富风险处置工具箱。2008年,中保基金参与新华保险风险处置工作,通过持有其股份,依法履行股东职责,待其正常运营后,将该股份溢价转让给中央汇金公司。2009年,中保基金又参与对中华联合的风险处置,动用保险保障基金60亿元注资并引进战略投资者东方资产,中华联合的经营得到根本性改善。2016年初,中保基金以公开挂牌方式溢价转让了基金持有的中华联合股份,顺利完成了风险处置任务,成为以市场化手段处置金融风险的典型案例。

### 完善保险保障基金制度

保险行业的风控,既需要监管的约束、基金的保障,也需要全行业形成风险管控的合力,使风险防控理念和意识真正扎根于行业,使风险管控目标内化于保险公司经营管理和保险消费行为的始终。为此,中保基金将通过完善保险保障基金制度,助推行业持续健康发展。

一是推动实施基金筹集的风险费率制度,促进保险公司加强风险管控。推动实施基于企业风险分类的基准费率+风险费率的征收模式,依据风险水平来厘定保险公司所缴纳的费率,从而建立激励相容机制,有助于提升保险公司的风险防控意识和风险管理水平。

二是优化基金救济范围和标

准,提高保险消费者风险选择能力,间接促进保险公司加强风险管控。总的原则是按照险种和保险责任,制订差异化救济标准,提高救济覆盖率,借鉴国际经验做法,适当提高强制险和保障类险种的救济标准,适当降低投资类险种的救济程度。

三是探索建立多元化的保险保障基金风险救助方式,更好发挥危重保险公司的起赔器作用。总结梳理以往管理救助的经验做法,探索运用财务救助方式,确保经营不善的机构平稳退出,依法维护保单持有人利益。研究引入流动性救助方式,将风险处置关口前移,以提供借款、购买保险公司债券等方式,对出现流动性问题的保险公司进行救助。

四是逐步完善保险行业风险评估体系,努力成为行业风险的识别器和预警器。充分发挥风险评估专家委员会的智库作用,充分分享专家智库对行业风险管理的真知灼见;编写《中国保险业风险评估报告》,营造全行业共同关注风险、防范风险的文化氛围;开展年度保险消费者信心指数调查,将其打造成为反映行业信心水平的关键性和前瞻性指标。

五是营造风险文化氛围,加强保险科普宣传,促使市场主体更趋成熟。着力加强保险消费者的风险教育,促进保险消费者更趋成熟;积极筹办保险业风险管理期刊——《保险业风险观察》,传播监管政策导向和行业风险文化,反映国内外保险行业风险管理动态和经验,发布国内外保险保障基金制度建设的最新咨询,展示中保基金风险评估、评估和业务课题研究成果,以期推动保险行业风险文化建设。

## 复星保德信人寿江苏分公司揭牌

本报讯(记者 祖兆林)日前,复星保德信人寿保险有限公司江苏分公司在南京开业,标志着复星保德信人寿正式进驻江苏市场。同时,复星保德信青少年社区志愿服务队在宁启动。

复星保德信人寿江苏分公司总经理胡跃站,站在新的起点,面对全新机遇,一定积极践行“价值成长最快的寿险公司,智造中国幸福家庭”的公司愿景,依托江苏特有的区位优势,在行业监管

的规范指引下,以内含价值成长为基础,加快期交业务发展,重视价值和品质的共同提升,同时不断拓展新的销售渠道、创新传统业务渠道,为客户提供有特色、多元化的产品和服务。

## 2017年客户服务节,吉祥人寿很走心

谈起2017年吉祥人寿第四届客服节系列活动感受,吉祥人寿运营总监谭琦勇先生笑着说,今年的客服节我们着重从提升客户体验出发,为客户量身定制参与性强且实用的活动,贴心的有点不像一般意义上的客服节。

“我的天我来赞”,2017年吉祥人寿客服节是在广大客户争先评选服务天使活动中拉开帷幕的。21个柜面服务中心、20名优秀服务人员……纷纷被客户推选为候选名单。这是一场吉祥服务的大PK,更是一场客户间守护服务天使的爱心对抗赛。湖南客户王女士在其服务天使推荐语上写到:“从四年前对保险产品的一知半解,到现在各项保障齐全家人得到保险护佑,多亏了小李这四年来耐心专业的讲解和服务,每次只要我一有问题找他,问题很快就能得到解决。”实际上,每一张选票的背后都凝聚着客户对吉祥服务的认可,都很好诠释了吉祥人寿“亲和、便捷、高效”的服务理念。

门店服务好评价如潮,线上服务亦是爱意满满。客户张女士在微信上申请理赔,三分钟后就收到了吉祥人寿理赔案件结案给付信息。她激动地回忆道:“真没想到会这么快,吉祥微信理赔太给力了!”而同期上线的通过微信随时查询保单信息和函件的功能,客户普遍反映使用起来方便快捷。“从客户体验出发,打造E化服务平台是吉祥人寿运营的一大特色。”吉祥人寿运营中心负责人说,吉祥的服务目标是让客户随时随地用手机查询保单信息或办理保全业务。

“吉祥爱心连线,守护您爱的诺言”是本次客服节电话回访——保单免息复效活动及客户信息尊享维护的主要内容。根据这项制度,失效保单客服节期间将免息复效,客服人员则会对失效保单的客户一对一电话服务,确保客户对家人的爱在有效期内。而客户信息尊享维护是对部分客户个人信息电话核实,可确保客户更换联系方式后能再次进入吉祥客户服务区。吉祥客服节活动总负责人称:“无论客户在天涯,还是在咫尺,都是在吉祥人的心中,我们随时准备满足客户的需求,而维护契约的有效性,保持与客户的联系也是我们保险人应有的责任……”

忙碌的生活里,人们最容易忽略身体的健康,越来越多的人不幸成为亚健康群体中的一员。鉴于此,今年客服节期间,吉祥人寿贴心推出了“健康系列活动”:吉祥客服节“健康知识趣味问答大抽奖活动”,帮助客户在娱乐之余丰富健康常识;系列“健康知识大讲堂”,邀请多位健康养生资

深人士现场传授送宝,受到了广大客户的热烈欢迎。一道道健康知识问答、一场场健康讲座,吉祥人寿呼吁更多人士关注亲人,关注健康。客户吴先生在参加健康知识大讲堂后给吉祥的留言中感慨:“健康系列活动不啻为本次客服节吉祥人寿对客户的一项走心表白。”

目前,吉祥人寿客服节系列活动仍在火热开展中。“按照公司安排,客户服务节虽然最终会落下帷幕,但是吉祥对客户服务的执着之心不会改变,提升服务品质、尽力满足客户需求是吉祥人寿孜孜不倦的追求,也是对客户最长情的告白。吉祥人寿惟愿,吉祥的服务犹如春风吹遍大地,恰似春雨滋润在每一位客户的心田。”吉祥人寿的客户服务人员如是说。

AD

