



## 《保险业反洗钱工作管理办法》解读

今年九月,保监会印发了《保险业反洗钱工作管理办法》(以下简称《管理办法》),自十月一日起执行。《管理办法》从行业全局出发,着眼长远、科学谋划、循序渐进、突出重点,全面规定了监管机构的反洗钱监管职责,统筹考虑了各类市场主体的反洗钱工作要求,是第一部专门针对保险业反洗钱工作出台的基础性制度规范,对建立健全保险业反洗钱制度体系,指导全行业深入开展反洗钱工作具有重要意义。

### 一、保监会出台《管理办法》的重要意义

#### 1、出台《管理办法》有利于落实反洗钱法律法规和国际监管规则。

一是首次明确提出了保监会的五项反洗钱职责,明确向保监局授权行使的五项反洗钱职责,督促指导做好辖内反洗钱监管工作。

二是首次全面梳理了保险公司、保险资产管理公司反洗钱的义务和配套工作,使保险业的反洗钱义务要求更加系统和规范。

三是首次整合了保险公司和保险中介机构、保险直销业务和保险中介业务的反洗钱工作要求,旨在探索解决反洗钱工作中存在的突出问题。

#### 2、出台《管理办法》有利于提高反洗钱工作水平、防范洗钱风险。

一是细化了总公司反洗钱内控制度的八项

内容,首次厘清了反洗钱内控制度的外延、确定了公司各层级的制度制定权限。

二是规范了公司反洗钱负责机构的设置要求,要求保险公司设置专门的反洗钱岗位。

三是明确将可量化的反洗钱指标嵌入信息系统,要求公司做好反洗钱信息化建设,提高对可疑交易的综合判断分析能力。

四是规定了反洗钱宣传培训的对象、内容和反洗钱审计的频率、方式,规范统一了各公司做法,降低了面临行政处罚的合规风险。

五是首次明确了保险机构和保险专业代理公司、保险经纪公司、金融机构类保险兼业代理机构在中介业务合作中的相应责任,切实强化了对中介业务的反洗钱工作要求。

### 3、出台《管理办法》有利于加强反洗钱监管、加大监督检查力度。

一是重申了对批准设立机构、投资入股和核准高管人员任职资格的反洗钱审查条件。

二是确立了保险监管机构对行业反洗钱工作的监督检查权,明确了与反洗钱行政主管机构的分工协作机制。

三是明确了对违法违规行为的处理措施。除责令限期整改、监管谈话等常规措施外,还将反洗钱与分类监管、案件责任追究等监管措施有机整合,极大增强了反洗钱监管的震慑力和有效性。

## 二、《保险业反洗钱工作管理办法》的主要内容

《管理办法》共五章,42条,主要内容是:

1、确定反洗钱工作基本原则。《管理办法》要求各保险公司、保险资产管理公司和保险专业代理公司、保险经纪公司以保单实名制为基础,按照客户资料完整、交易记录可查、资金流转规范的原则,组织开展反洗钱工作。

2、提出市场准入的反洗钱要求。《管理办法》从机构、资金、人员三个方面对保险公司、保险资产管理公司提出了准入时的反洗钱要求。

3、明确反洗钱持续监管的要求。《管理办法》明确保险公司、保险资产管理公司在经营过程中应当履行反洗钱的三大核心义务,即客户身份识别、客户身份资料和交易记录保存、大额交易和可疑交易报告。

4、对中介机构做出特殊规定。即:建立反洗钱内控制度,禁止来源不合法资金投资入股,高级管理人员了解反洗钱法律法规,开展反洗钱培训宣传,妥善处置涉及本公司的重大洗钱案件,配合反洗钱监督检查、行政调查以及涉嫌洗钱犯罪活动的调查,对反洗钱信息予以保密。

5、强化中介业务反洗钱要求。为解决中介

业务反洗钱工作的突出难题,《管理办法》提出,保险公司通过保险专业代理公司、金融机构类保险兼业代理机构开展保险业务时,应当在合作协议中写入内容规范的反洗钱条款;保险经纪

公司代理客户与保险公司开展保险业务时,应当提供保险公司识别客户身份所需的身份信息。

6、规范反洗钱监管。《管理办法》规定了保监会和保监局的反洗钱职责,明确了反洗钱监督检查的方式、内容和重点,列明了反洗钱监管措施,提出将反洗钱纳入分类监管指标体系,要求公司依法追究洗钱案件责任人的责任等。



### 三、下一阶段保险业反洗钱工作主要任务

---

- 1.开展培训宣传,指导全行业学习贯彻《管理办法》
- 2.强化组织领导,开展自查整改
- 3.加大监督检查,督促贯彻落实
- 4.出台配套制度,不断完善反洗钱制度体系
- 5.加强监管协作,优化外部环境

### 四、保险公司、保险资产管理公司反洗钱内控制度的八项内容

---

- 1.客户身份识别;
- 2.客户身份资料和交易记录保存;
- 3.大额交易和可疑交易报告;
- 4.反洗钱培训宣传;
- 5.反洗钱内部审计;
- 6.重大洗钱案件应急处置;
- 7.配合反洗钱监督检查、行政调查以及涉嫌洗钱犯罪活动调查;
- 8.反洗钱工作信息保密。

### 五、中国保监会的五项反洗钱职责

---

- 1.参与制定保险业反洗钱政策、规划、部门规章,配合国务院反洗钱行政主管部门对保险业实施反洗钱监管;
- 2.制定保险业反洗钱监管制度,对保险业市场准入提出反洗钱要求,开展反洗钱审查和监督检查;
- 3.参加反洗钱监管合作;
- 4.组织开展反洗钱培训宣传;
- 5.协助司法机关调查处理涉嫌洗钱案件。

### 六、中国保监会派出机构的五项反洗钱职责:

---

- 1.制定辖内保险业反洗钱规范性文件,开展反洗钱审查和监督检查;
- 2.向中国保监会报告辖内保险业反洗钱工作情况;
- 3.参加辖内反洗钱监管合作;
- 4.组织开展辖内保险业反洗钱培训宣传;
- 5.协助司法机关调查处理涉嫌洗钱案件。

# 甘肃保监局传达学习 中共中央十七届六中全会精神

10月24日,甘肃保监局召开党委中心组学习会议,传达学习党的十七届六中全会精神。局党委班子及各处室负责人集中学习了《中国共产党第十七届中央委员会第六次全体会议公报》,领会中共中央关于深化文化体制改革,推动社会主义文化大发展大繁荣的重要精神,研究部署了学习贯彻六中全会精神的工作措施,要求甘肃保险业各级党组织和广大党员干部从战略和全局出发,认真学习、深刻领会六中全会精神,深入贯彻落实六中全会精神部署,把保险业广大干部职工的思想和行动统一到六中全会精神上来,结合保险业工作实际,推动社会主义文化大发展大繁荣。

甘肃保监局党委书记、局长张瑞强调,全省保险业各级党组织要把贯彻落实党的十七届六中全会精神作为当前和今后一个时期的重要政治任务,把全会精神融入到当前各项保险工作中,以实际行动学习好、贯彻好、落实好全会精神。

要统一思想,深刻认识推进文化改革发展、坚定不移走中国特色社会主义文化发展道路的重要性和紧迫性。

要充分认识保险业支持文化产业发展的重大意义,积极培育和发展文化产业保险市场。加大保险业支持文化产业的力度,推动文化产业与保险业的对接,是培育新的经济增长点的需要,也是促进文化大发展大繁荣的需要。保险业要把积极推动文化产业发展作为一项重要战略任务,作为拓展业务范围、培育新的增长点的重要努力方向。

要大力创新和开发适合文化企业特点的保险产品,提高保险在文化产业中的覆盖面和渗透度,有效分散文化产业的项目运作风险。

张瑞要求,全省保险业要从三个方面抓好会议精神的落实。

一是充分认识十七届六中全会提出的加强

社会主义文化建设的重要意义,组织干部职工认真学习,深刻领会十七届六中全会精神。

二是推动保险业服务文化产业的方式创新,充分认识保险业支持文化产业发展的重大意义,积极培育和发展文化产业保险市场。

三是要关心从业人员的精神文化生活,在行业文化建设中发挥群众的文化创造性,塑造贴近群众、服务群众的良好行业文化氛围。



## 甘肃保监局出台 车险电销业务“八条禁令”

为促进车险电销业务健康规范发展，甘肃保监局于近日制定了车险电话销售业务八条禁令。

一是禁止利用广告对车险电销专用产品的责任范围和保险费率等内容作引人误解的虚假宣传。

二是禁止在销售过程和广告宣传中将车险电销专用产品与传统渠道产品在价格方面进行简单片面的比较，不得捏造、散布虚假事实，损害其他保险公司的商业信誉。

三是禁止在非分散性个人业务、非电销渠道和招投标业务中使用电销专用产品。

四是禁止委托保险中介机构、保险营销员或其他外部专业机构销售车险电销专用产品。

五是禁止在各类专、兼业保险代理机构或其他未经批准的场所出具电销专用保单。

六是禁止采取免费赠送附加险种或扩展条款的方式，任意扩大保险责任范围。

七是禁止给予或者承诺给予投保人、被保险人保险合同约定以外的保险费回扣或者其他利益，包括给予现金返还、实物礼品等项目。

八是禁止在电销业务的经营费用中列支或变相列支手续费等中介费用。

## 甘肃保监局 通过“三亮三比三评”推进创先争优活动

甘肃保监局通过“三亮三比三评”，推进创先争优活动。“三亮”，即亮标准，亮身份，亮承诺。亮标准，就是将行政许可、行政处罚、政府信息公开等工作标准化，保证办理按时保质；亮身份，设立“党员示范岗”、“团员示范岗”，亮出示范身份，亮明岗位责任；亮承诺，在行政许可、政策咨询、信访调查、统计分析、信息提供等方面扎实践行公开承诺，接受群众监督。“三比”，即比技能、比作风、比业绩。派出多个检查组分头进场检查工作，开展比武练兵活动，营造比学赶超的竞争氛围，提高干部的业务技能、服务水平，引导干部切实从思想上转变观念、改进作风。“三评”，通过群众评议、党员互评、领导点评，查找工作中的问题和不足，明确努力方向，特别是群众反映的意见，做好整改工作，以实际效果取信于民。



## 甘肃保监局召开 全省农村小额人身保险试点工作座谈会

11月10日，甘肃保监局组织辖内5家开展农村小额人身保险试点业务的寿险和产险公司召开了第二次全省农村小额人身保险试点工作座谈会。

会议通报了全省农村小额人身保险试点工作开展情况。自2008年9月试点工作启动，截止今年10月，农村小额保险共开发推出31款专属产品，累计实现保费收入8940.97万元，为108.05万农民提供了414.47亿元的风险保障，累计支付各项赔款1778万元，业务范围扩至全省，整体业务展现出快速发展的良好势头。

会上，中国人寿甘肃省分公司、太保寿险甘肃分公司、平安养老甘肃分公司、人民人寿甘肃省分公司和大地保险甘肃分公司等五家试点公司，分别汇报了2011年试点工作开展情况、2012年的工作计划和工作中存在的问题、建议以及试点以来服务农民、快速理赔的一些典型案例。为增强工作决策的科学性和有效性，会议还首次邀请了公司的部分销售代表参会发言，现场倾听一线销售人员的感受与呼声，切实保证小额保险的

惠农性落到实处。与会各方还就销售宣传、风险管控、渠道拓展、小额借款人意外伤害保险市场竞争状况、政府支持措施等问题进行了深入讨论和交流，并结合我省实际明确了下一步工作思路。

会议对深入推进农村小额人身保险试点工作提出四点要求。一是加强沟通协调，争取支持政策。明年将集中行业智慧和力量，努力推动政府适时出台支持农村小额保险工作的政策文件。二是继续扩大试点范围，不断提高保险覆盖面。支持有条件、有意愿的公司在现有试点地区的基础上继续扩大试点地区。三是组织专题调研，促进健康发展。明年将选择部分业务开展较好的地区，以小额借款人意外伤害保险市场竞争和小额保险业务管控模式为重点进行专题调研，推动小额保险试点工作健康开展。四是积极探索创新销售渠道，防范业务集中风险。加强农村市场研究，对农民群体进行市场细分，针对不同需求提供直接的保险服务，丰富销售渠道和方式，满足农村不同群体的小额保险需求。（王兆华）

## 省协会组织寿险公司召开银保业务自律公约修订座谈会

11月15日，省协会组织全省10家省级寿险公司召开银保业务自律公约修订座谈会，各公司银保业务负责人和银保部门主管参加了会议，甘肃保监局人身险监管处处长助理张德国应邀参加会议。会议由协会秘书长任卓主持。

会议之前，协会根据各家公司书面意见对公约进行了修改，会上协会对修改情况进行了说明，各公司进一步提出了修改意见和建议，协会将做进一步修订和完善。同时，与会代表就今年前三季度各公司银保业务发展情况进行了交流。大家普遍认为，今年的银保市场受大环境的影响，保费下滑，人员流失，值此业务遭遇“寒冬”之际，协会在维持行业手续费标准、维护行业利益方面做出了成效，希望尽快下发新的银保业务自律公约，继续为维护行业利益、规范银保业务做出新的成绩。（王忠彦）

# 甘肃保监局通报 2011 年第 3 季度 财产保险公司车险理赔服务质量

根据全年工作安排的《关于修订甘肃省机动车辆保险理赔服务质量评价实施办法（试行）的通知》（甘保监办发〔2011〕58号）（以下简称“58号文件”）精神，甘肃保监局于2011年8月至9月底，在兰州市、白银市、平凉市、陇南市、天水市等地进行了财产保险公司车险理赔服务质量现场测评。本次测评结果以兰州市现场测评结果为依据，结合全省理赔相关数据进行综合评价，现将综合评价有关情况通报如下。

## 一、综合评价结果

根据评价办法指标计算得分，各财产险公司2011年第3季度测试排名分类情况如下（详见附表1）：

服务较好机构（总评分在平均分数10分及以上，3家）：太保产险、永诚财险、人保财险。

服务一般机构（总评分在平均分数上下浮动10分，5家）：大地保险、中华联合、平安产险、天安保险、永安保险、阳光产险。

服务较差机构（总评分在平均分数10分及以下，4家）：都邦保险、国寿财险、安邦保险。

## 二、基本情况

### （一）现场测试情况

本次测评中，各公司现场理赔服务水平有了明显好转，主要表现在以下几个方面：

一是各公司在接报案环节成绩良好，理赔报案电话接通合格率达到91.67%，优秀率达到50%，接报案环节理赔服务指引清晰；

二是电话礼仪环节表现优秀，各公司客服人员服务态度和蔼，基本能体现出良好的职业道德和专业技能，服务态度达标率为100%，询问内容达标率为83.33%。在查勘电话环节，查勘员10分钟内主动联系客户的公司由二季度8家增加

到11家；

三是到达事故现场时效环节优秀率较高。本次测评共有10家公司在规定时间内到达了事故现场，较二季度增加了2家。其中成绩优秀，在20分钟内到达的公司有5家，如人保财险、太保产险、大地保险、中华联合和永诚财险，比二季度增加5家。各公司查勘员在约定时间到达不了现场的，均能主动打电话与客户进行沟通和解释；

四是查勘服务规定方面，各公司的查勘车均有公司明显标志，有8家公司查勘人员执行了双人查勘制度，11家公司配齐了理赔查勘工具，11家公司现场查勘员着装统一整齐，11家公司查勘员到达现场后能出示工作证件，查勘员现场考试及格人数从第二季度的6人（家）增加到此次的8人（家）。

### （二）非现场理赔指标测评情况

本季度非现场理赔指标数据总体结果较二季度有了一定的提升。本季度车险平均结案周期29.56天，较二季度缩短1.54天；5000元以下小额赔案结案周期20.13天，较二季度缩短0.09天；立案率为99.43%，较二季度提高了0.73%；结案率为90.88%，较二季度提高了0.62%；报案电话接通率保持在97%以上；万元保费未决赔案比重率为13.05%，较二季度降低了13.85%；积

压赔案清理效率平均达到 190.09%，较二季度提高了 83.14%。

### （三）信访投诉及行政处罚测评情况

2011 年 3 季度，我局未收到关于产险公司车险理赔方面的信访投诉，反映出产险市场理赔服务质量日益好转，客户对理赔服务的满意度逐渐提升。

## 三、存在的主要问题

（一）现场测试环节仍然存在理赔时效低、现场查勘服务标准不统一、现场估损能力薄弱的问题。

一是个别公司在接报案后，查勘员与客户联系较慢，如永安保险，用时 18 分钟。在到达现场时效性方面，国寿财险、安邦保险 2 家公司在本次测试中均超过了 40 分钟，其中，到达事故现场最长用时为 60 分钟。

二是部分公司没有实行双人查勘制度，如都邦保险、平安产险、永安保险、国寿财险；个别公司没有配齐必备的理赔查勘工具和急救设施，如中华联合；个别公司查勘人员没有着专业统一的查勘服，如安邦保险；个别公司查勘员在到达事故现场后，未出示有效工作证件，如中华联合；部分公司查勘员现场考试成绩不达标，如天安保险、安邦保险、阳光财险、国寿财险。

三是查勘员现场估损能力有所下降，估损能力达标的公司为 4 家，比二季度测评减少 1 家。

（二）未决案件清理工作落实不到位。截至 9 月底，仍然有 9 家公司没有严格按照要求对未决案件及时进行清理，还存在 09 年及以前年度的积压赔案，其中 07 年 2 件，08 年 15 件，09 年 313 件。

（三）非现场数据指标中个别指标较二季度有所下滑，主要表现在未结案案案件平均周期较二季度上升了 11.52 天。

## 四、下一步工作要求

结合本次测评结果，按照 58 号文件要求，各产险公司在下一步提高理赔服务质量的工作中，应着力做好以下工作：

一是以建立清理未决赔案的长效机制为前提，着力清理 2010 年的未决赔案。在第四季度的车险理赔服务质量测评中，将对此项工作纳入重点测评内容，对还存在 2010 年未决赔案的公司，在非现场数据分析环节中，相应的万元保费未决赔案比重率和积压赔案清理效率两项非现场指标得分均为 0 分。

二是以全力开展未决赔案的清理工作为基础，重点提高结案率。在下一季度的理赔服务质量测评中，要求各公司 2011 年上半年结案率必须达到 90% 以上，2011 年全年的结案率必须达到 80% 以上，在第四季度的测评中，将对没有达到要求的公司，在非现场数据分析环节中，相应的结案率一项指标得分为 0 分。

三是以严把数据关口为手段，加强数据报送的及时性、完整性和准确性。在以后测评中，我局将继续对数据采集整个流程进行跟踪式检查，对每个公司的每项数据，都要求准确无误，并将严格按照《关于修订甘肃省机动车辆保险理赔服务质量评价实施办法（试行）的通知》文件要求，对迟报、误报、虚报数据的公司，将相应的指标得分计为 0 分。

四是以全面提升车险理赔服务水平为重点，加强对各市州财产险公司车险理赔服务质量的指导督促工作。本次兰州市现场测评结果较好，各项服务水平较二季度有了明显提升，但从白银市、天水市、平凉市和陇南市的现场测评结果来看，还存在着超时限到达事故现场，甚至查勘员无故不到达事故现场的行为。此外，基层公司还普遍存在必备的查勘工具不完善、没有着统一专业的查勘服、理赔查勘员素质不高、笔试成绩不达标、估损能力偏低等一系列问题。各省分公司应把提升各分支机构的理赔服务水平作为一项重点工作，在下一步工作中进行安排部署。

五是以提高保险消费者理赔满意度为目的，继续做好信访投诉处理工作。各公司应高度重视客户的理赔咨询工作和信访投诉，与客户做到及时沟通，提前解决，将理赔水平体现到服务客户的各个层面，切实提升消费者对理赔服务质量的满意度。

表2：甘肃省财产保险公司机动车辆保险理赔服务质量评价现场测试表一

评价内容	评价		人体	太阳	平安	天安	永安	大地	中华	安邦	阳光	新华	国寿财险	人诚
	合格, 1分 良好, 2分 优秀, 3分 不合格, 0分	合格, 1分 良好, 2分 优秀, 3分 不合格, 0分												
1、报案电话接听时间不超过30秒为优秀, 不超过60秒为良好, 不超过120秒为合格, 超过120秒为不合格。	合格, 3分 良好, 2分 优秀, 3分 不合格, 0分	合格, 3分 良好, 2分 优秀, 3分 不合格, 0分												
2、电话礼仪(6分)	合格, 3分 良好, 2分 优秀, 3分 不合格, 0分	合格, 3分 良好, 2分 优秀, 3分 不合格, 0分	4	4	2	4	4	4	0	3	3	3	4	4
3、理赔流程(20分)	合格, 1分 良好, 2分 优秀, 3分 不合格, 0分	合格, 1分 良好, 2分 优秀, 3分 不合格, 0分	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4、查核率(13分)	合格, 1分 良好, 2分 优秀, 3分 不合格, 0分	合格, 1分 良好, 2分 优秀, 3分 不合格, 0分	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1.5
5、在理赔现场(2分)	合格, 1分 良好, 2分 优秀, 3分 不合格, 0分	合格, 1分 良好, 2分 优秀, 3分 不合格, 0分	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
现场总分合计	46													
现场得分小计	42.00													
现场得分小计	44.50													

表3：甘肃省财产保险公司机动车辆保险理赔服务现场测评表二

公司名称	主要项目指标				现场测试得分	现场测试排名
	查勘员主动联系客户时间	实际到达事故现场时间	查勘员现场笔试成绩	现场估损偏差率		
太保财险甘肃分公司	1分08秒	5分22秒	90/95	-1.00%	45	1
永诚财险甘肃分公司	6分08秒	14分32秒	75/75	4.01%	44.5	2
大地保险甘肃分公司	4分47秒	12分23秒	85/75	10.45%	43	3
人保财险甘肃分公司	3分50秒	6分50秒	75/75	10.90%	42	4
中华联合甘肃分公司	6分49秒	16分03秒	60/60	10.59%	37.5	5
平安产险甘肃分公司	5分09秒	24分30秒	65分	-16.00%	34.5	6
都邦保险甘肃分公司	9分16秒	28分30秒	75	-10.81%	30.5	7
天安保险甘肃省分公司	7分03秒	26分40秒	65/55	-0.30%	30	8
阳光财险甘肃分公司	6分13秒	33分23秒	50/55	4.00%	26	9
永安保险甘肃分公司	18分钟	28分56秒	60	20.93%	21.5	10
国寿财险甘肃分公司	3分59秒	44分钟	40	12.91%	16.5	11
安邦保险甘肃分公司	11分45秒	60分钟	80/45	39.59%	16	12

表4：甘肃省财产保险公司机动车辆理赔服务测评非现场数据表

理赔时效		人保	太保	平安	天安	永安	大地	中华	安邦	阳光	都邦	国寿财险	永诚
1. 理赔时效(理赔案件)：受理至赔款到账(赔款到账时间) (1.5分)		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
2. 理赔时效(理赔案件)：受理至赔款到账(赔款到账时间) (1.5分)		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
3. 理赔时效(理赔案件)：受理至赔款到账(赔款到账时间) (1.5分)		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
4. 理赔时效(理赔案件)：受理至赔款到账(赔款到账时间) (1.5分)		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
5. 理赔时效(理赔案件)：受理至赔款到账(赔款到账时间) (1.5分)		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
6. 理赔时效(理赔案件)：受理至赔款到账(赔款到账时间) (1.5分)	理赔时效(理赔案件)：受理至赔款到账(赔款到账时间) (1.5分)	3.73	3.46	3.55	3.73	3.30	3.68	3.63	3.00	3.39	3.30	3.63	3.50
	理赔时效(理赔案件)：受理至赔款到账(赔款到账时间) (1.5分)	3.7	3.46	3.55	3.77	3.30	3.72	3.58	3.23	3.30	3.30	3.60	3.46
	理赔时效(理赔案件)：受理至赔款到账(赔款到账时间) (1.5分)	3.63	3.32	3.33	3.63	3.30	3.33	3.33	3.37	3.30	3.38	3.73	3.75
	理赔时效(理赔案件)：受理至赔款到账(赔款到账时间) (1.5分)	3.75	3.78	3.36	3.7	3.38	3.75	3.63	3.00	3.37	3.30	3.46	3.75
	理赔时效(理赔案件)：受理至赔款到账(赔款到账时间) (1.5分)	5.00	1.34	1.46	1.33	0.30	1.38	0.33	3.00	1.30	3.36	5.00	1.70
	理赔时效(理赔案件)：受理至赔款到账(赔款到账时间) (1.5分)	1.25	1.20	1.00	1.25	0.30	1.20	0.60	3.00	1.60	1.30	0.60	1.00
	理赔时效(理赔案件)：受理至赔款到账(赔款到账时间) (1.5分)	0.60	3.70	0.50	0.60	0.30	0.50	0.60	3.00	1.30	1.30	0.60	3.70
	理赔时效(理赔案件)：受理至赔款到账(赔款到账时间) (1.5分)	0.60	3.70	0.50	0.60	0.30	0.50	0.60	3.00	1.30	1.30	0.60	3.70
理赔时效(理赔案件)：受理至赔款到账(赔款到账时间) (1.5分)	26.50	27.78	19.49	18.57	19.00	18.40	17.43	14.72	16.81	10.87	30.03	26.87	
排名	1	2	4	5	12	7	8	6	10	11	6	3	

备注：理赔时效(理赔案件)：受理至赔款到账(赔款到账时间) (1.5分) (来源：《理赔时效》(《理赔时效》,2010)10号)

表5：甘肃省财产保险公司机动车辆保险理赔指标表

数据期间：2011-01-01至2011-09-30

公司	车险平均结案周期	5000元以下小额赔案结案周期	未结案案件平均周期	立案率	结案率	报案电话接通率	万元保费未决赔案比重率	积压赔案清理效率
人保财险甘肃省分公司	23.78	18.64	87.37	100.00%	38.31%	100.00%	11.06%	459.40%
太保产险甘肃分公司	24.82	18.56	99.39	100%	31.42%	100.00%	11.65%	53.70%
平安产险甘肃分公司	24.3	13.4	121.9	99.83%	30.35%	100.00%	11.89%	71.50%
天安保险甘肃省分公司	24	20	127	99.54%	30.19%	100.00%	11.06%	98.01%
永安保险甘肃分公司	58	13.4	140.42	99.85%	37.06%	98.00%	18.01%	279.15%
大地保险甘肃分公司	30.09	14.69	107.49	100%	30.17%	99.73%	9.07%	98.31%
中华联合甘肃分公司	18.07	14.35	124.24	98%	59%	97%	12.16%	637.31%
安邦保险甘肃分公司	11.8	10.33	120.8	96.67%	79.41%	93.66%	9.75%	105.21%
阳光财险甘肃省分公司	34.36	15.57	158.69	99.84%	31.11%	97.00%	11.93%	148.04%
都邦保险甘肃分公司	51.94	50.61	90.05	92.87%	34.02%	91.70%	36.48%	45.33%
国寿财险甘肃省分公司	38.32	34.48	64.42	99.74%	38.91%	98.00%	13.59%	37.22%
永诚财险甘肃分公司	18	15	54.6	100.00%	31.06%	98.84%	0.0033%	66.67%
全省平均值:	29.55	20.13	101.61	99.43%	30.86%	97.90%	13.03%	190.09%

填报人： 审核人： 负责人：  
 备注：1. 平均结案周期=Σ | 立案的报案至结案间隔天数 | ÷ 已结案赔案数量 × 100%；结案周期指报案-可领支付赔款周期  
 2. 5000元以下小额赔案结案周期=Σ | 小额赔案的报案至结案间隔天数 | ÷ 已结案小额赔案数量 × 100%  
 3. 未结案案件平均周期=Σ | 立案的报案至xx年xx月xx日的间隔天数 | ÷ 未结案赔案数量 × 100%  
 4. 立案率=立案数量 ÷ 有效报案数 × 100%  
 5. 结案率=结案数量 ÷ 有效报案数 × 100%

表6：甘肃省财产保险公司车险理赔服务信访投诉及行政处罚数据表

公司	车险理赔投诉(件数)	车险理赔信访投诉占比	投诉率 (信访投诉占比/市场份额*100%)	投诉评分(20分)	行政处罚情况	得分
人保财险	0	0.00%	0.00%	20.00	0	20.00
太保产险	0	0.00%	0.00%	20.00	0	20.00
平安产险	0	0.00%	0.00%	20.00	0	20.00
天安保险	0	0.00%	0.00%	20.00	0	20.00
永安保险	0	0.00%	0.00%	20.00	0	20.00
大地保险	0	0.00%	0.00%	20.00	0	20.00
中华联合	0	0.00%	0.00%	20.00	0	20.00
安邦保险	0	0.00%	0.00%	20.00	0	20.00
阳光财险	0	0.00%	0.00%	20.00	0	20.00
都邦保险	0	0.00%	0.00%	20.00	0	20.00
国寿财险	0	0.00%	0.00%	20.00	0	20.00
永诚财险	0	0.00%	0.00%	20.00	0	20.00

甘肃省财产保险公司理赔服务质量现场测试汇总表（平凉市）

测试地区、地点：平凉市（迎南路口）

测试时间：2011年8月23日

测试公司	查勘员到达现场所用时间	查勘员人数	查勘员现场考试成绩	估损偏差率	现场测试得分	排名	现场测试中存在的问题
平安	15分钟	2	90/95		43	1	
太保	12分钟	2	80/85	--	42		
天安	18分钟	2	83/90	--	41	3	
华泰	12分钟	1	80		39	4	无专业查勘服
永安	11分钟	2	80/80	--	39	5	无专业查勘服，笔试题答不达标
人保	12分钟	2	45/60	--	37	6	1人现场考试不及格
中华联合	8分钟	2	30/53	--	35.5	7	无专业查勘服，1人笔试题答不达标
安邦	15分钟	1	80		34.5	8	只人查勘，笔试题答不达标
大地	58分钟	2	80/80	--	33	9	到达现场较晚
国寿财险	32分钟	2	75/85	--	32	10	到达现场较晚

甘肃省财产保险公司理赔服务质量现场测试汇总表（天水市）

测试地区、地点：天水市成泰人保培训中心门口

测试时间：2011年8月25日

测试公司	查勘员到达现场所用时间	查勘员人数	查勘员现场考试成绩	估损偏差率	现场测试得分	排名	现场测试中存在的问题
华泰	14分钟	1	70	-1.71%	46.5	1	只人查勘
人保	16分钟	2	80/80	34.84%	38	2	1人笔试题答不达标
大地	18分钟	2	90/85	25.09%	37	3	笔试题不达标
平安	19分钟	2	70/80	21.37%	37	3	1人笔试题答不达标
中华联合	14分钟	2	50/45	23.02%	36.5	5	1人笔试题答不达标，查勘工具准备不全
安邦	24分钟	1	80	-33.06%	36	6	只人查勘，笔试题答不达标，查勘员工具准备不全
天安	25分钟	1	45	59.93%	31.5	7	只人查勘，笔试题答不达标，查勘员工具准备不全
人保	28分钟	2	30/60	-10.97%	28	8	到达现场较晚
永安	41分钟	2	35/60	67.52%	16	9	到达现场较晚，笔试题答不达标，查勘员工具准备不全

甘肃省财产保险公司理赔服务质量现场测试汇总表（陇南市）

测试地区、地点：陇南市中国石化东江加油站

测试时间：2011年8月27日

测试公司	查勘员到达现场所用时间	查勘员人数	查勘员现场考试成绩	估损偏差率	现场测试得分	排名	现场测试中存在的问题
大安	17分钟	2	35/65	-16.11%	48	-	
太保	18分钟	2	30/60	53.87%	42	2	估损能力差
平安	12分钟	1	60/60	17.46%	41.5	3	单人查勘
人保	19分钟	2	30/50	-21.79%	37.5	4	考试不达标
安邦	22分钟	2	70/70	19.39%	36.5	5	着装、工作证不达标
永安	24分钟	2	70/70	80.83%	32.5	6	到达现场慢，笔试成绩不达标，查勘员估损能力差
中华联合	21分钟	2	30/65	19.09%	30	7	1人笔试成绩不达标，查勘工具配备不全

表7甘肃省财产保险公司理赔服务质量现场测试汇总表（白银市）

测试地点：白银市变电站

测试时间：2011年9月6日

测试公司	查勘员到达现场所用时间	查勘员人数	查勘员现场考试成绩	估损偏差率	现场测试得分	排名	现场测试中存在的问题
大地	20分钟	2	70/75	-4.36%	45	1	
永安	19分钟	2	70/75	23.68%	43	2	未着专业查勘服；现场估损能力不达标。
平安	18分钟	2	70/75	-26.66%	42.5	3	现场估损能力不达标。
国寿财	18分钟	2	65/85	-11.17%	42	4	缺少手电筒、气瓶急救药；现场估损能力不达标。
大安	23分钟	2	65/75	-13.76%	30	5	未着专业查勘服；笔试成绩不达标；现场估损能力不达标。
太保产险	26分钟	2	55/65	11.24%	28	6	现场估损能力不达标。
安邦	27分钟	1	10	18.46%	27	7	查勘工具及药品急救药不齐全；现场估损能力不达标。
阳光	36分钟	1	65	13.86%	24.5	8	未着专业查勘服；现场估损能力不达标。
人保		2	60/65	63.85%	20	9	查勘员未到现场；估损能力不达标。
中华联合	33分钟	1	60	32.71%	19.5	10	缺少急救药箱；未着专业查勘服；未出示工作证；笔试成绩不达标；现场估损能力不达标。

## 省协会召开保险营销员展业证管理情况通报会

11月25日,省协会召开了保险营销员展业证管理情况通报会,各公司分管营销的部门负责人和营销员“双证”管理经办人参加了会议,甘肃保监局保险中介监管处陈琳应邀参加会议。会议由协会秘书长任卓主持。

会议通报了全省展业证集中管理情况,自展业证集中管理以来,营销员持证率明显提高,规范了营销员展业行为,规避公司经营风险。各家公司就展业证、代资证管理的经验和存在问题进行了充分交流。省协会秘书长任卓指出,要站在提高行业形象和声誉的高度来认识营销员基础管理工作,各公司负责营销员工作的管理人员要认清肩负的重大责任,下功夫落实营销员管理的相关法规和制度,重点围绕营销员数量不真实、离司人员注销不及时,营销员信息不准确等问题,要求各公司定时核对、及时清理,确保信息准

确,降低经营风险,协会将对严重违约的公司和负责人依约严肃惩处,甘肃保监局陈琳要求保险公司高度重视“双证”管理工作,强化执行力,设专人专岗配合协会做好管理工作,逐步提高基础管理工作水平,使营销员队伍更好地服务我省保险业的发展。



## 省协会召开第六届甘肃省寿险行业同业交流会

以“盘点2011,展望2012”为主题的第六届甘肃省寿险行业同业交流会于2011年11月18日下午在太平人寿甘肃分公司如期召开。本次会议由太平人寿甘肃分公司贾平民总经理主持,全身10家寿险公司相关负责人出席本次会议。

会议对2011年1-3季度甘肃寿险市场数据、各公司业务达成情况、银保退保情况进行了专项分析、重点对2012年各公司发展规划情况和营销员人力发展进行研讨。与会代表一致认为,伴随2011年国家相关经济宏观政策及金融行业内调控政策的出台,甘肃寿险业面临如下问题:

一是公司均面临着增员难、留存难、高管招聘更难的三难境地,由于缺乏人才,造成人均产能难以提升、业务质量难以保证等问题。今后仍采用人海战术夺取规模效应,还是建立标准选才、育才、留才的新的人力发展模式值得大家共同思考。

二是今年前三季度全省银保新单业务的大幅下滑直接导致全省寿险新单增速大幅下降。因银保渠道保费收入的减少,银保专员收入普降,之前相对稳定的银保专员团队人员流失在所难免。今后的银保发展大家翘首以待。

三是甘肃个险新单中分红险竞争仍过度集中,各公司在以分红险竞争抢占市场的同时,更应该充分挖掘自身在传统保障型产品中所存在的优势及卖点,使保险产品的本质功能得以发挥,以分散分红险过度集中所产生的潜在风险。

# 甘肃寿险机构保险服务质量测评情况通报

为引导辖内寿险机构增强服务意识、提高服务水平、全面贯彻落实《人身保险业务基本服务规定》，甘肃保监局于近期开展了第二次甘肃寿险机构保险服务质量测评活动，组织对辖内各寿险公司按《甘肃寿险机构保险服务质量测评标准》的具体要求进行现场测评。现将有关情况通报如下：



## 一、 测评实施情况

根据年初重点工作规划，甘肃保监局以开展“为民服务、创先争优”活动为契机，经过方案制定、初次测评、总结改进、意见征求和公司自评测试等多个步骤，最终确定了《甘肃寿险机构保险服务质量测评标准》，并于10月31日起组织实施了第二次甘肃寿险机构保险服务质量测评活动。测评小组由10名来自各公司的业务骨干和3名人险处工作人员组成，先后对辖内所有10家省级寿险机构及其在兰州市城关区内的营业网点进行了现场测评，至11月9日测评结束，共历时8个工作日。

### 本次测评活动突出了两个特点：

#### 一是评价体系全面细致。

本次测评活动采用的《甘肃寿险机构保险服务质量测评标准》是以《人身保险业务基本服务规定》为基础结合前次测评结果以及公司反馈意见研究制定的。该评测标准对评价环节、评价内容、评价方式等测评程序要件进行了详细具体的

规定，并逐项设置了涵盖营业网点、电话服务、销售人员行为规范、新单受理、客户回访、合同保全、理赔服务、咨询投诉、监督机制等9大类44项具体服务内容的96项测评指标（指标体系见附件2），基本覆盖了辖内寿险机构当前所有的服务项目和相关风险点。

#### 二是测评程序公平公正。

测评小组由辖内寿险公司各出1名业务骨干与人险处工作人员共同组成，采取统一进场、独立测评、公开讨论、小组合议的方式进行现场测评，每个人负责从头到尾测评所有公司的同一类指标，当涉及到自身公司时由人险处工作人员参与测评并进行监督，从而保证了整个测评程序的公平公正。

本次测评搭建了一个同业交流的平台，形成了一种互评互学的机制，为引导辖内各寿险机构创新保险服务模式，增强服务意识、提高服务质量，推动全行业实现标准化、规范化服务进行了

有益的探索和创新。同时,甘肃保监局将评测结果分析报告通报各参评机构总公司,并将活动情况予以积极宣传,形成从上到下、由内到外的监

督力量,促进公司不断提升服务质量,进一步树立行业良好形象。

## 二、 测评结果

甘肃寿险机构保险服务质量测评排名表			
测评排名	参评公司	测评得分	公司自评得分
1	太平人寿甘分	95.2	96
2	太保寿险甘分	89.8	93.8
3	中国人寿甘分	89.35	97
4	平安人寿甘分	89	95
5	泰康人寿甘分	88.35	97.7
6	人民人寿甘分	86.8	95.6
7	生命人寿甘分	85.95	94.1
8	新华人寿甘分	85.25	93.9
9	幸福人寿甘分	83.9	88.9

注:平安养老因业务性质特殊,不适用本次测评标准,故未参与排名



## 三、 测评中发现的共性问题

1. 营业网点方面:各家公司普遍存在路线指引设置不完整的情况;4家公司分区标识设置不完整;4家公司窗口标识设置不完整;大部分公司还未实现类似平安人寿“一柜通”的一站式服务。

2. 电话服务方面:3家公司投保单上未印客服电话;2家公司服务热线在人工接听服务时间无人接听。

3. 销售人员行为规范方面:6家公司存在销售人员未持有展业证情况,且普遍存在展业证过期现象;各家公司均存在客户签名与风险提示语句抄写笔迹不一致的现象。

4. 新单受理方面:部分公司制度考核不到位,处理时效超期。

5. 客户回访方面:部分公司制度不完善,无回访及考核记录;部分公司存在管理漏洞,把回

访中发现的销售误导问题件交由销售人员本人解决。

6. 合同保全方面:部分公司制度不完善,未建立特殊情况超时解决制度,对合同中止和复效告知不完全或无记录;5家公司没有专门的保全资料告知书。

7. 理赔服务方面:部分公司制度不完善,缺乏理赔业务分析制度和理赔值班制度;5家公司有对处理时效的相关规定执行不到位的情况;除平安人寿外,各家公司均存在理赔手续繁琐的问题。

8. 咨询投诉方面:部分公司制度不完善,未设置专门的投诉处理岗,相关岗位制度缺失;投诉处理不及时,记录不完整。

9. 监督机制方面:部分公司监督机制不健全、制度建设不完善。

# 天安保险甘肃省分公司组织开展 2011 年兰州市路查路检交强险投保专项检查活动



近日，根据甘肃保监局关于开展交强险投保专项检查活动统一部署，天安保险甘肃省分公司多管齐下，从六个方面认真组织开展 2011 年兰州市路查路检交强险投保专项检查活动。

## 一是加强组织领导

甘肃省分公司成立了以总经理为组长、分管副总为副组长，其他班子成员和各部门负责人为

成员的专项检查行动工作领导小组，负责全省系统交强险路查路检宣传和检查活动的开展。

## 二是加大宣传力度

公司制定了开展交强险投保专项行动宣传活动计划，分阶段、分步骤、多形式、全方位推动全省系统宣传活动的有序开展。通过在营业职场建筑物外和各检查点悬挂宣传标语 22 条，发放宣传资料 2 万份；在公司职场内学习园地开设宣传专栏、醒目位置悬挂宣传横幅 6 条，每天 LED 电子屏滚动宣传等多种形式，切实为开展机动车交强险投保专项检查活动创造了良好的舆论氛围。

## 三是积极沟通协调

作为兰州市第一家配合交警部门参加交强险路查路检工作的保险公司，总经理室成员在甘肃保监局财险处张倍源处长的带领下赶赴兰州市交警支队、兰州市高速公路巡警支队，与交警部门负责人密切联系、反复沟通、协调交强险路查路检活动具体协调配合事宜，确保了检查前期各项工作顺利开展。

## 四是强化措施，落实责任

为确保本次交强险路查路检工作顺利、有序开展，在检查活动前期，成立了以营业部总经理为组长的路查路检专项工作小组，制定了详细的检查工作方案，营业部成立了 10 个检查工作小组，3 个应急检查小组，分公司从各部门抽调业务骨干 8 人全面配合营业部开展路查路检工作。

## 五是密切沟通协调

全面配合交警部门开展兰州市交强险路查路

检工作。11月1日至11月3日期间，天安保险甘肃省分公司营业部每天出动10个路查路检小组，40多名员工分别配合东岗、城关、七里河、安宁、西固、雁滩、河北、龚家湾8个交警大队、天水路、韩家河2个高速公路交警大队开展了为期三天的路查路检及宣传活动。

#### 六是加强信息跟踪反馈

确保信息数据的准确性。公司每天指定专人分别对当天工作检查工作开展情况进行实时、实

地跟踪、及时反馈相关信息，。

通过认真开展本次交强险投保专项检查和宣传活动，进一步增强了机动车所有人依法自觉投保的意识，使社会各界充分了解认识购买交强险的必要性和相关政策，有效提升了保险行业的整体社会形象，对促进道路交通安全，保障交通事故受害人合法权益，构建平安甘肃起到了积极作用。

(韩鹏飞)

## 人保财险平凉华亭支公司 交强险路查路检工作起步良好

为了认真贯彻落实《关于开展检查机动车交强险投保专项活动的通知》文件精神，不断提高市场份额，促进业务发展，人保华亭支公司积极和相关职能部门衔接，配合华亭交警大队，在城区主要路段和“平华路”、“宝平路”、“泾甘路”路口，悬挂宣传标语，发放宣传资料200余份，设置东华、安口2个车辆检查点，配备专人配合交警对过往车辆交强险的承保情况进行专项检查。

## 人保车险通渭县支公司交强险路查路检工作取得实效

自机动车辆交强险投保专项检查活动开展以来，通渭县支公司经理室高度重视，协同当地交警部门积极开展交强险投保专项检查活动，为了此次活动的顺利开展，通渭支公司认真落实文件精神，前期进行了大量的宣传工作，在各交通要道，悬挂宣传横幅、发放宣传彩页，并详细为每位受访者讲解机动车交强险的条款及意义，让更多的客户了解机动车交强险的重要性。

在上路检查期间，为了严查未投保交强险的车辆，分别将检查地点设在高速路段、县城各个路口及所有建筑工地，我司人员和交警部门紧密

配合，两位经理亲自带领员工上路督查，从早上7点出发一直到晚上8点多才结束，中午也未休息，重点加大对上下班高峰期间的查处力度。

此次联合检查的工作要求高、工作任务重、工作环境苦，但通渭公司员工克服困难，与交警部门配合密切，将该项工作真正做到了实处，保质保量。截止11月9日，共查过往车辆995辆，未投保交强险的有70辆，均在我公司办理了交强险业务，共收取保费28440元，成绩显著，带动了业务的快速发展。

# 中国大地保险甘肃分公司重视 交强险路查路检前期宣传



此次交强险投保路检路查专项行动，分公司总经理室高度重视。分公司负责人黄中德总经理亲自安排部署专项行动的组织实施。在深刻领会并第一时间传达了四部门联合行动文件精神之后，立即组织分公司相关部门研究制定专项行动的具体实施办法，分公司讨论形成了《中国大地保险甘肃分公司交强险投保专项行动措施意见》下发全省各级机构，并组织召开全省视频会议进行了动员。

同时加强了对专项行动的组织领导，公司上下一盘棋，全面统筹规划，统一部署，总经理室成员分片包干，对各级机构行动措施的落实执行情况以及进展情况进行跟踪督导，确保专项行动取得实效。

为保证此次专项行动取得良好的舆论效果和，公司把前期的宣传造势活动做为此次专项行动重要的一项工作来抓。按照甘肃保监局专项行动的指导思想和具体要求，分公司要求各级机构

统一制作了交强险投保路检路查专项行动宣传彩页，在街头巷尾和人群聚居区域广泛散发，并在全省各级机构营业职场醒目位置统一悬挂诸如“交强险是法定责任保险，投保交强险是车辆所有人的义务”、“买一份交强险，关心自己关爱他人”等宣传横幅，从人文关怀和法律规定等角度宣传投保交强险的必要性，提高了社会大众对交强险基本知识和投保交强险重要性的认识程度。

中国大地保险甘肃分公司按照甘肃保监局和保险行业协会的整体部署，积极配合有关部门开展路检路查工作。从2011年11月1日至2012年5月1日期间，我公司将组织全省各机构在十二个地州市分别参加交强险投保专项行动的路检路查工作，按照各地区排定的值班表在固定时间安排专门的业务骨干人员上路检查，重点做好交强险标识的真伪辨认和现场承保出单工作。（黄志军）



## 警支队联合举行交强险路查路检启动仪式 酒泉市保险行业协会与酒泉市公安局交



根据《关于依法检查机动车交强险投保专项行动宣传实施方案的通知》(甘保监办发[2011]95号)及《关于开展检查机动车交强险投保专项行动的通知》(甘公[交]发[2011]24号)文件精神,我酒泉市保险行业协会与酒泉市公安局交警支队于2011年11月1日下午15:00时,在酒泉市西关车站广场举行了“机动车”三超一疲劳”暨开展交强险投保专项行动启动仪式”。

启动仪式邀请了酒泉市公安局交警支队、安监局、运管所、驾校有关领导参加,同时邀请了执法交警、客运公司、出租车行、运输公司及驻酒各

财险保险公司组成350余人的队列方队通过披绶带、悬挂了10副宣传标语、散发2000余份宣传单进行现场造势、宣传,我协会还邀请了酒泉市电视台新闻栏目组、酒泉日报社对启动仪式进行全程报道、宣传。

启动仪式历时近一个小时,市公安局副局长、交警支队队长习尚银宣布了机动车“三超一疲劳”暨开展交强险投保专项行动启动,交警执法大队、市安监局、运管所、车行代表分别做表态发言,截止目前,启动仪式取得了良好的宣导、宣传效果。

(酒泉市保险行业协会)

# 加强基层机构人才队伍建设 夯实保险业科学发展的基础

任卓

## 一、基层保险机构人才队伍现状和问题

近年来,随着保险业的快速发展,保险机构的增多,保险业对人才的需求进入一个旺盛期,尤其是基层保险机构对人才需求更为迫切。以甘肃保险业为例,从保费规模来看,2005年末48亿元,2010年末达到146亿元,增长3倍多;从机构数量来看,2005年末省级机构12家,省级以下机构638家(包括中支、县支、营业部及营销服务部),2010年末省级机构21家,省级以下机构1221家,增长近2倍。业务的快速发展和机构迅速增加,致使保险人才尤其是基层保险人才缺乏的问题更加突出。

目前,基层机构急需的人才大致有三类,一是管理人才,二是销售人才,三是专业人才。管理人才,主要是机构的负责人,即高管人员。前几年,新成立公司常常采取“挖角”的策略来解决高管人才紧缺问题,而这两年以来,人才跳槽的现象也由“活跃期”逐步趋于“平静期”,所以,新成立机构面临的第一个问题就是“一将难求”。加上监管部门为了确保新成立机构质量,促进有序竞争,严格执行“发展有需要,管控有能力,经营有效益,高管有人才”的原则,对高管人员审查严加把关,高管人才稀缺问题成为基层保险机构的设立的瓶颈。其次是销售人才。基层机构主要任务是展业,在“一将难求”的同时,“三军”也不那么易得,营销人员低留存率一直困扰着基层机构,新组建营销团队并不那么容易。经过几年来发展,寿险业的营销人员经过“大浪淘沙”,能



坚持留下的优秀人才寥寥可数,而大部分人员“走马观花”似的换了一茬又一茬。第三是专业人才。基层产险公司的定损、承保风险评估、理财规划等人员直接影响着承保、理赔环节的服务质量,这些与客户直接打交道的人员素质和诚信水平,直接影响保险业的公信力。

**保险业对人才的“饥渴”,造成了一些负面影响:**

**一是从业人员准入门槛越来越低。**

为保证必要岗位的用人需求,一些公司不得不降低用人标准,从业人员素质得不到保证。

**二是影响行业声誉和形象。**

基层从业人员直接面对客户,是社会了解保险的一个窗口。人员素质良莠不齐,诚信度不高,



在一定程度上对行业形象和声誉造成了负面影响。

### 三是制约着保险业发展质量。

发展模式的转变、经营方式的转型，执行层

面是基层，执行者是基层保险从业人员。基层保险人才综合素质较低、执行能力不强，导致行业和企业发展战略的效果在具体落实中逐层递减，甚至变形走样。

## 二、影响基层人才队伍质量因素分析

面对基层机构对保险人才的渴求，各公司也做了相应的人才引进和培训工作，但总体上看，还存在以下问题。

### 一是重业务，轻人才。

以保费收入为导向的考核机制下，基层机构全部精力放在业务发展上，无暇或无权顾及本机构人才队伍建设。

### 二是重统一，轻差异。

总公司对人才发展虽有统一规划，但对基层人才需要的差异化考虑较少，因地制宜的人才引进和培养措施还需进一步落实。

### 三是重管理，轻培训。

近年来，在业务财务、核保核赔大集中趋势下，一些专业人才被吸引到省级管理部门，使得一线懂专业的人才更加稀缺。同时，基层人员除了能接受营销术语等与“拉保费”有关的培训外，很难得到更深层次的培训，保险服务的内涵在基层得不到真正的体现。

### 四是重数量，轻质量。

在营销人员招聘中，保险业内通常使用的策略是“人海战术”、“优胜劣汰”，即招纳庞大的营销队伍。这庞大的营销队伍虽然可以为公司带来业务销售量，但由于员工素质不齐、专业知识不足、服务意识淡薄，在“一对一”的客户服务中，难免带来因失信引起的纠纷。久而久之，严重影响保险业的声誉。

### 五是重引进，轻培养。

保险业人才竞争激烈，很多公司不是从自身的人才培养机制下手，而是使用挖别人墙脚等手段来暂时性的满足对人才的需求。这种现象造成了公司企业文化混乱、孤儿保单、人力成本增加等一系列问题。

### 六是自身形象也影响人才引进。

近年来，保险业在民众眼中印象不佳，也在一定程度影响了对人才的吸引力。

## 三、对基层人才队伍建设的几点建议

基层是保险业发展的动力和源泉，高度重视基层保险机构人才队伍建设，才能全面有效实施“人才兴业”战略，才能夯实保险业科学发展的基础。

**首先，要努力改善和提升行业形象，营造吸引人才的环境。**

当前，全行业应该把改善行业形象作为一个重要课题，以实际行动解决影响行业声誉的突出问题，让“扶危济困、救难解危”、“人人为我、我为人人”的保险行业焕发出她应有的光彩，以崇高的事业来吸引人、培育人、凝聚人、激发人。

**其次，公司要立足基层因地制宜，优化培养人才的机制。**

各公司要把基层人才队伍建设摆在更加突出的位置，针对基层保险机构人才需求“面广、量大”的特点，因地制宜，因时制宜，制定人才培养政策，从费用、资源、管理权限等方面鼓励和支持基层公司立足自身实际培养人才。既要立足当前，解决人才紧缺问题，又要着眼长远，解决人才素质问题。结合地域文化、习俗特点，有计划地吸收大专院校学生、其他行业人员进行培养，为我所用。

**三是要发挥保险监管部门、保险学会和协会的作用，拓宽培育人才的渠道。**

首先要重视保险监管部门在培养保险人才中的作用，加强与保险教育部门沟通，在法律、政策等方面为保险人才的建设与发展提供良好的环境。其次，保险学会和协会应积极发挥在保险理论研究和保险教育方面的作用，为保险公司培训保险从业人员，搭建信息交流平台。今后应尝试赋予其强制性培训的权力，以弥补保险公司对人才培训的不足。

**四是要完善认证考试制度和体系，严格引进人才的标准。**

要加快推进各类资格认证和等级认证考试的统一管理，根据保险业不同专业技能需求，依法合理设置职业资格，完善相应的考试和评定体系，逐步建立核保、核赔、风险管理、资产管理等职业资格考试及认证管理制度。

**五是要尽快推动保险教育创新，化解人才供求的矛盾。**

学界与业界缺乏联系和沟通，导致保险高等教育脱离实际，是造成我国保险人才供求“两难矛盾”的重要原因。因此，要构建保险产学研合作教育基地，加强学界与业界的联系与沟通，扩大实践型教育资源，调整教学内容和手段，培养符合市场需求的合格人才。鉴于基层公司人才需求特点，可建立“订单式”人才培养模式。共同开展人才培养工作。



## 人保财险甘肃分公司

# 汽车经销商专管专营、车商合作送修政策显成效



继人保财险甘肃分公司十月份经营形势分析会议后，该分公司于11月21日又召开了全省车商专营及交强险专项检查视频汇报会，总结汇报全省系统各市州分公司车商专营的进展情况，并对车商合作送修政策进行再次解读和部署。近半年来，该分公司经过对车商专营工作的严格督导和反复要求，全省系统各市州分公司均加强了对车商专营工作的重视程度，采取了有效措施

加大工作力度，截止目前，全省有三家分公司车商合作业务保费超过千万元，有些分公司车商业务占比已超过整个车险业务30%，车商专营业务的迅猛发展，有力地推动了今年该分公司整体车险业务的发展。汽车经销商专管专营和车商合作送修政策已开始显现成效。

人保财险甘肃省分公司总经理王建明在会上针对全省系统车商合作专营工作强调指出，要充分认识财政供养车辆及车商合作专营业务对全省整体业务发展的促进和推动作用，深刻理解销售渠道专管专营是公司转型时期的必然要求。切实利用汽车经销商专管专营和车商合作送修政策这一转变销售模式的有效手段，进一步加快渠道业务的发展。

另外，省分公司将于本月26日召开财政供养车辆及交强险专项检查分公司汇报及点评视频会议，对财政供养车辆、配合展业地图工作开展行政事业单位团体车险业务发展情况及交强险专项检查情况进行阶段性总结。

## 中国人寿甘肃省分公司

# 举办全省系统办公室政务管理培训班

为进一步夯实全省系统办公室政务管理人员专业理论基础，完善岗位知识结构，提升个人素质、专业技能和管理才能，中国人寿甘肃省分公司于2011年11月7日至11月11日举办全省系统办公室政务管理培训班，省分公司办公室相关岗位人员及各二级分公司综合管理部负责人、秘书岗人员参加培训。

本次培训以提升办公室政务管理能力为目的，主要围绕单证管理工作及《两个议事规则》培训、中国人寿系统公文管理要点、宣传报道与信息编写技巧、保险公文写作与处理等相关内容进行授课，并对促进办公室工作的主要思路与措施进行了研讨，对《两个议事规则》、公文、信息等相关问题进行了探讨交流。培训中，学员认真听讲，踊跃发言，积极交流，培训取得预期效果。

（吴春霞）

# 人保财险甘肃分公司 全面推进三农保险基层服务体系建设工程

11月8日，人保财险甘肃省分公司召开三农保险基层服务体系建设工程启动暨财务共享中心成立动员会，会议全面安排部署了全省系统三农保险及农网建设工作，就财务共享服务中心运营作了动员。省分公司班子成员出席了会议，省分公司各部门主要负责人、各市州分公司一把手和财务中心主任参加了会议。

为切实做好三农保险基层服务体系建设工程，人保财险甘肃省分公司党委、总经理室多次召开专题会议，研究三农保险工作。为顺利推进该项工作，该分公司主要领导专程拜会甘肃省人民政府，递送了《关于深入开展三农保险合作的函》，争取当地政府和监管部门对三农保险工作的支持。8日早晨的会上，宣导了总公司《推进三农保险基层服务体系建设的实施方案》，下发了《人保财险甘肃省分公司三农保险基层服务体系建设工程实施方案》，全面安排近期推进工作。

该省分公司提出，充分认识加强三农保险基层服务体系建设工程的重要意义，在推进过程中，要紧扣三农保险基层服务体系建设工程总体思路、建设模式和基本原则，上下联动，采取有力措施，全面加强支持保障，切实确保三农保险基层服务体系建设工程按时保质推进。

会上还就财务共享服务中心运营作了动员，对集中管理后财务操作程序进行培训，对财务合规工作提出了明确要求。

人保财险甘肃分公司党委书记、总经理王建明就这两项工作做了重要讲话，王总强调，辖内

各分公司要因地制宜，强化对三农保险的组织领导，全面推进“一号工程”实施，站在战略发展的高度，充分认识三农保险建设的重大战略意义。农险服务是公司服务社会的重要窗口，影响面很大，各市州分公司一定要高度重视农险服务工作，通过贯彻落实省分公司农村保险服务体系建设工程工作安排，确保农险服务工作做到让上级满意、政府满意、人民满意。

对财务共享服务中心建设工作，王建明总经理在讲话中提出三点意见：一是充分认识财务共享服务中心建设是公司实现高效管控的必要手段；二是要认真做好财务共享服务中心建设的宣导工作；三是要明确职责，强化执行，确保财务共享中心顺利运行。

会议的召开标志着人保财险甘肃省分公司三农保险体系建设工程正式拉开帷幕，财务共享服务中心全面启动运行。



## 中国人寿甘肃省分公司

### 积极应对正宁县特大交通事故处置工作

2011年11月16日9时40分许,甘肃省庆阳市正宁县榆林子镇西街道班口发生一起交通事故,一辆车号为陕D72231的运煤货车与当地一家幼儿园校车迎面相撞。截至17日,事故累计死亡人数达到21人,其中1名校车司机、1名幼儿教师和19名学生,其他43名受伤学生正在医院接受治疗。

事故发生后,中国人寿甘肃省分公司立即启动应急处理预案,责成业管、客服等相关部门迅速成立事故应急小组,并于第一时间赶赴事故现场协助开展救援工作,深入了解事故发生的经过,积极参与庆阳市、正宁县政府组织的事故善后处理工作,参加事故通报会和新闻发布会。

正在庆阳调研督导工作的中国人寿甘肃省分公司总经理王福祥召集紧急会议,亲自安排部署救援工作。

一是要求本着特事特办的原则,开辟快速理赔通道,积极开展现场预付理赔工作。

二是尽快调查了解死亡和救治幼儿的基本资料,特别是在中国人寿投保情况,为快速理赔工作提供依据。

三是与当地政府部门加强配合,积极开展伤亡幼儿家属的抚恤慰问,协助做好家属的思想稳定。

四是加强信息沟通渠道,要求相关信息及时上报省分公司。经核实,“11·16”特大交通事故中19名已死亡学生中有2人参加了国寿英才少儿保险,1人参加了国寿英才少儿保险及国寿英才卡;受伤人员中有10人参加我司保险,其中6人参加了国寿英才少儿保险(未附加短险),1人参加了国寿福星少儿(未附加短险),1人参加了国寿福星少儿(未附加短险)和英才卡,1人参加了国寿英才卡,1人参加了国寿子女教育保险(A款),我司将积极与政府相关部门沟通,尽快将赔款送至遇难、受伤学生家属手中。同时,事故应急处置小组将随时关注事故处置动向,全力做好善后理赔工作。(吴春霞)

### 国寿甘肃省分公司 开展“五讲”活动 推进机关作风转变

2011年11月16日,中国人寿甘肃省分公司召开专题会议,对机关本部作风建设工作进行动员、安排和部署。

会上,中国人寿甘肃省分公司党委委员、副总经理张德平作重要讲话,要求机关本部员工清醒地认识到当前机关作风建设中存在的问题和不足,进一步明确改进机关作风的重要性,积极开展“五讲”,有效推进机关作风转变。

一是讲责任。摒弃“混日子”的想法,振奋精神、时时刻刻充满干事创业的朝气和活力;不怕挑重担、不怕干实事、不怕负责任、不怕担风险、不怕得罪人;遇事不推诿扯皮;不墨守成规,常思进取,争创一流;不发牢骚,不发怨气,不对别人

评头论足;对上级的决策和工作部署传达贯彻执行有力,不搞上有政策,下有对策。

二是讲本领。要求机关干部员工加强自我学习,提高自身修养和素质,岗位互帮互学,具备贯彻落实政策的能力、分析处理问题的能力和指导基层工作的能力。

三是讲服务。为全省系统业务发展服务,为基层公司正常运转服务,为机关正常运转服务。

四是讲效率。要求全体机关干部办事讲时效、讲质量。

五是讲协作。要求各级员工讲原则,小事讲风格,上下讲配合,共同把工作干好。(吴春霞)

## 太平洋寿险甘肃分公司 快速应对“11.16 正宁校车被撞”事故

11月16日，正宁县榆林子镇发生一起严重车祸，该镇“小博士幼儿园”校车行驶中与一辆陕西籍翻斗运煤车相撞，事故造成21人遇难，18人重伤，26人轻伤。

面对突发情况，太平洋寿险甘肃分公司营运分管总常培林得到消息后，立即向正在召开分公司党委会的总经理高生发做了汇报，高生发当即指示，启动太平洋寿险甘肃分公司重大突发事件应急预案，并成立“11.16正宁校车被撞事故”应急处置小组，小组下设应急领导小组，由太平洋寿险甘肃分公司总经理高生发任组长，营运分管总常培林任副组长、营运部经理刘盛祖任协调小组组长、太平洋寿险庆阳中心支公司段志明任现场小组组长。

随后，太平洋寿险甘肃分公司营运部迅速指导庆阳中支展开工作，由庆阳中支总经理段志明亲自带队携现场小组部分成员赶赴正宁事故现

场，协同分公司营运部进行客户排查工作。

鉴于事故重大，17日上午，太平洋寿险甘肃分公司和太平洋寿险庆阳中支应急小组之间召开了“11.16正宁校车被撞事故”电话会议，会上要求庆阳中支对遇难者在我司承保情况做进一步核实；庆阳中支营运部向分公司理赔调查室就“11.16事故”客户排查情况进行在每日上午12点之前和6点之前进行上报；安排分公司办公室做好向甘肃保监局和总公司的事故情况报备工作，同时财务部做好预付赔款的准备工作。

截止目前，此次事故中共有3例太平洋寿险承保客户，其中死亡一例，受伤两例。死者武博义，5岁，男，生前投保太平洋寿险“小康之家—小博士少儿两全保险”，投保份数3份，太平洋寿险庆阳中支安排专人与死者家属联系沟通，待相关手续办理完毕后第一时间进行赔付。（孙娜娜）

## 太平洋寿险甘肃分公司完成 2011年固定资产盘点工作

近日，为期半个月的太平洋寿险甘肃分公司固定资产盘点工作顺利结束，为了做好此次涵盖全辖的固定资产盘点工作，太平洋寿险甘肃分公司专门成立了固定资产盘点领导小组对固定资产盘点工作做了详细安排和部署，要求相关工作人员严格按照流程开展工作，采取逐一点、逐一清查的方式，认真核对资产实物、资产数量、规格型号、使用状况等信息，确保账实相符。

此次盘点，进一步完善、补充了公司的固定资产实物台账，更新维护了固定资产管理系统，在完成最后的标签粘贴步骤后，太平洋寿险甘肃分公司固定资产盘点工作顺利结束，为明年该项工作的开展打下了良好的基础。针对盘点中发现的问题，公司将认真分析原因、提出对策，并逐条进行整改落实。

（张滢 孙娜娜）



## 太平洋产险兰州中心支公司 创新推出保险流动服务车



近日,由兰州中心支公司打造的“太平洋保险流动服务车”亮相。该车配有笔记本电脑、打印机等移动出单设备,通过无线网络与分公司后台链接,可实现系统查询、现场出单等多项保险服务。

该车的推出,是公司积极落实集团公司“以客户需求为导向”的战略转型的具体体现,旨在进一步提升客户对我司服务的体验,打造“在您身边的保险”品牌。该车也将更好地配合我省即将开展的多部门交强险投保路查专项行动,对路查发现未投保的客户,可现场为其办理交强险的投保。目前,该车在兰州市区范围内试点。

## 太平洋产险甘肃分公司 开展兰内理赔查勘车辆安全和必备物品检查



为进一步规范查勘车辆的管理和使用,保障查勘车辆及人员的安全,更好地为客户提供保险理赔服务,10月19日晚,分公司办公室和理赔部对兰内理赔查勘车辆进行了安全和必备物品的检查。

此次检查主要对查勘车辆的车况、维修保养情况、车内卫生,以及查勘车必备物品等进行了逐车逐项检查,对检查中发现的问题及时进行了通报,要求限时进行整改。通过本次检查,促进了查勘车辆的规范化管理,对防止车辆安全隐患、保证行车安全,保障客户服务工作起到了良好的作用。

(朵铸)

## 平安人寿甘肃分公司开展五星服务进万家活动

为更好的服务客户，回馈客户，平安人寿甘肃分公司于11月起，在全省范围内组织开展为期2个月的“五星服务进万家活动”

据悉，活动期间中国平安将为新老客户提供4项增值服务，让所有平安客户过一个欢乐祥和、平安无忧的春节。首先，所有中国平安的老客户，都有机会免费获赠由中国平安提供的“新春平安卡”。开通新春卡即可获得“24小时电话医学咨询”服务，享受由具有25年以上临床和服务经验的资深专业医生为持卡人提供的病情咨询和建议；获得“24小时车辆道路救援”，在车辆无法正常行驶时，只要拨打电话即可享受到平安为车主提供的道路救援服务。

其次，平安的老客户还可以将身边的三名亲朋好友介绍给平安人寿客户经理，这三位好友也将都能获得“新春平安卡”，为身边的亲友保驾护航。

再次，活动期间，平安客户经理还将为新老客户馈赠平安《客户服务报》，让新老客户通过报纸掌握到最新的理财知识。

最后，中国平安的每一位客户都可参加“2011年度平安荣誉客户经理评选”活动，在评选中客户作为评委，可以发送短信为自己的客户经理进行服务品质评价。据悉，只要发送了短信的客户都可以参加中国平安年度客户大回馈抽奖活动，有机会获得平板电脑、豆浆机等精美大奖。

## 平安人寿甘肃分公司举办健康知识讲座



11月11日下午，平安人寿甘肃分公司人力资源部特邀省内知名医学专家在七里河培训教室举办健康知识讲座，为公司内勤员工讲解了10种患病率较高疾病的诱发因素、治疗预防途径等知识。

本次健康讲座以“快乐工作 健康生活”为主

题，在轻松活跃的氛围中开始。来自兰大一院体检中心的首席顾问——主任医师彭涌涛教授首先介绍了2011年度员工体检的基本情况，体检结果反映出员工患病率较高的疾病有10种。随后，彭涌涛教授针对这10种疾病，从预防方法、患病症状、诱发因素、治疗途径等方面一一进行了讲解。此外，本次健康讲座还特别设立了健康医师专席，邀请健康管理医师和彭涌涛教授在讲座后，和有健康疑问的同事进行一对一交流和答疑。

本次健康讲座得到了公司各部门的高度关注和积极配合，健康议题也得到了全体员工的一致认可，切合实际的健康知识提高了公司员工的健康意识。2012年，平安人寿甘肃分公司人力资源部将继续贯彻执行集团“EAP计划”，切实关注员工生活、工作中的疑难困惑，帮助员工快乐工作健康生活。

## 都邦保险

# 副总裁刘惠燕一行赴甘肃进行年度考核



11月16日,由总公司刘惠燕副总裁、王恒宇、李松一行三人组成的考核小组赴都邦保险甘肃分公司进行年度考核工作。16日上午,考核小组组织了分公司年度考核会议,甘肃分公司前、后线中层以上干部共计20人参加了本次会议。

会上,刘惠燕副总裁就此次考核工作进行了重要讲话,指出总公司高度重视此次考核工作,在对分公司班子进行公开、公正、公平考评的同

时,检查分公司年度工作及总公司布置重点工作的完成情况,了解分公司2012年的发展计划,征求机构对总公司的建议和需求。随后,分公司总经理金文进行了述职,对我分公司2011年各项经营数据做了简要分析,对完成的重点工作进行汇报,同时,向考核小组汇报了2012年经营思路及工作举措。现场测评及员工谈话工作在分公司员工的积极配合下圆满完成。

下午,考核小组组织召开了分公司经营工作检视会。针对分公司2012年预算思路及分公司存在的问题和未来发展方式进行了分析和讨论。

分公司总经理金文表示,刘总对当前形势的分析和总公司发展战略的传达,为分公司带来了发展的希望与信心,全体员工为之振奋,甘肃分公司将根据总公司的思路和要求,继续努力发展,加强与总公司的沟通,抓基础、重管理,力争全年盈利,并以董事长的“八字方针”为指导思想,研究公司发展方向,走适合分公司的发展道路。

(牛小姣)

## 新华人寿保险公司甘肃分公司

### 举行理赔星级服务认证揭牌仪式

2011年11月1日,甘肃分公司举办了理赔星级服务认证揭牌仪式活动。揭牌仪式在分公司客户服务中心举行,甘肃分公司张琦总经理、刘激杨总经理助理、全体内勤员工、部分业务员和客户代表等参加了本次活动。活动由运营管理部总经理王海宁主持,首先介绍了我公司理赔星级服务发展历程和开展情况,甘肃分公司的理赔服务成果和发展远景,与会人员一起观看了理赔星级服务视频短片。张琦总经理做了重要讲话,张总在讲话中肯定了运营特别是理赔服务工作,同时对理赔工作提出期望和要求,希望理赔工作秉承“更快、更易、更关怀”的服务理念,再接再厉,不断提升客户满意度,彰显公司的服务品牌,从而为公司的发展作出更大的贡献。最后,张琦总经理和刘激杨总经理助理为甘肃分公司理赔星级服务揭牌,标志着甘肃分公司理赔服务迈上了新的台阶。

## 坚守信念

## 执着敬业

### — 记人保财险金昌市分公司人力资源部经理王雅丽

王雅丽，性别，女，现年 34 岁，大学本科，中共党员，1995 年进入中国人民保险公司金昌分公司，从一名刚从学校毕业什么都不懂的大学生到公司财务中心副主任再到办公室 / 人力资源部 / 监察部 / 工会办公室主任，其间的每一步都写满了她对保险事业的执着。



近日，省总工会、省委宣传部、省文明办、省工业和信息化文员会、省国资委等 5 部门联合发文，授予人保财险甘肃省分公司金昌市分公司人力资源部经理王雅丽同志甘肃省第十三次职工职业道德先进个人荣誉称号。

任何一个人，只要把灿烂的理想，放在明亮的太阳底下，它就会放射出更多的光芒。在平淡的现实中，不管在什么行业，只要你想到了传承，想到了发展，想到了他人，更想到了责任，你就会描绘出蓬勃大气，让自己的生命闪光，体现出应有的价值。人保财险金昌市分公司办公室 / 人力资源 / 监察部 / 工会办公室主任王雅丽就是这样一个人，她用十多年的默默耕耘和奉献，在平凡的岗位上，实现着她的人生价值，取得了不平凡的业绩。

### 爱岗敬业，无私奉献

1995 年，刚从学校毕业的王雅丽，在学校行李还没来得及打开的情况下，接到公司通知，临时给金昌市分公司河西堡支公司帮忙，从此成为人保大家庭的一份子。

1995 年 7 月，因为公司即将实行业务电子化处理，前期近十年的人险业务数据要补录进计算

机系统，当时公司既经营财产险业务又经营寿险业务，在职人员普遍不能操作电脑，而此项工作时间要求特别紧，王雅丽没有多想，背起行李就到河西堡支公司报到，看起来十分瘦弱的她，常常被其它单位的人戏称是雇用童工，可是瘦弱的她在工作中却让大家都认识了一个完全不一样的

她,当时在河西堡支公司没有人对她在工作中提出特别的要求,只要求她照着手工台账把信息录入系统即可,但是她凭着自己对工作的热爱和执着,边学边摸索,在对以往的保单进行录入的过程中,她不仅将每个保户的信息录入系统,并且对以往的缴费记录进行逐年的核对,对于错误及遗漏的记录及时进行更正,有时一笔记录的核对不但要查找以往很多年的财务凭证,而且要和保户进行核对,但是王雅丽从未嫌麻烦,她认为保户把钱交到保险公司就是对保险公司的信任,保险经营是以诚信为本,金杯银杯不如客户口碑,有时有的保户没有时间,甚至态度恶劣,王雅丽提前与客户预约,主动上门与客户进行核对,并且做好耐心的解释工作,最终取得客户的理解,并且与有些客户成为良好的朋友。

在数据核对无误的情况下,王雅丽天天晚上加班至深夜甚至凌晨,即使在身体不适的情况下,也是一边打针,一边加班,持续了整整三个月的时间,未耽误一天工作,最终将所有数据准确录入电脑系统,同时对以往的手工台账数据全部

进行了整理,最终河西堡支公司的业务电子化处理顺利达标并获得省分公司的一致好评。

通过此次达标工作,大家也充分认识到学习电脑的重要性,王雅丽主动承担起给大家培训计算机知识的任务,她利用自己工作中体会,反复琢磨,使培训即直观又容易被大家接受,虽然当时她是公司最年青的员工,但是大家还是尊称她为王老师,最终培训取得良好的效果,为公司各项工作电子化处理奠定良好的基础,至今一些老同志在谈起当年学电脑,仍然感慨的说,如果不是当年王老师耐心细致的培训,我们今天很难适应公司的快速发展,很可能已被公司淘汰,在公司工作期,她先后从事业务、财务、办公室等各项工作,无论在哪个岗位上工作,她都能一如既往的恪守职业道德,以优质地服务为保户排忧解难,急保户所急,想保户所想,凭借对保险事业、对客户的无比热爱,她得到了领导、同事、客户的信赖和好评。正如她所说,我没有轰轰烈烈的先进事迹,也没有催人泪下的感人故事,但求在平凡的工作中无愧于心。

## 开拓创新,争创一流

2008年2月,因工作需要,王雅丽从财务中心副主任调整至办公室/人力资源部/监察部主任,岗位的转换,使她内心萌发着振奋,也盛满了惆怅.金昌分公司作为一个保费过亿元,员工近200名金昌财险市场的龙头企业,办公室/人力资源部/监察部作为公司承上启下的枢纽,如何才能使工作有创新,更好的发挥作用,她通过认真的学习和思考,她向领导提出了"单项重点工作站排头,全面工作创一流"的奋斗目标.她坚定"没有最好,只有更好"的信条,不断勉励自己和要求部属一定要做到:参谋服务的质量更高一点,办文办会的考虑更精细一点,协调关系的能力更强一点,与上下左右的联系更紧密一

点。

在她的带领下,办公室的服务水平大大增强,质量明显提高.大到安排一次会议,起草一个报告,小到接听一个电话,传递一个文件,都做到了严谨细致,一丝不苟,快速高效.两年来,在办公室工作中,她不断压缩公司各项成本,通过制定各项管控措施,不断压缩各项办公成本,积极践行着开源节流工作,同时不断完善各项内控制度,提升公司执行力。

她负责的纪检监察工作,作为全省人保系统的先进,连续两年在全省人保系统做先进经验交流,在人力资源工作方面,她通过与当地社保及省分公司沟通,积极从社会招聘员工,在公司能

承受的范围内，积极承担社会责任，解决部分大学生及下岗员工的就业问题，她通过认真学习《劳动法》相关内容，想尽各种办法，消化解决历史遗留问题，严格按劳动法的要求，为员工办理各种社会保险，同时制订相应的员工薪酬及绩效考核办法，合理规划员工职业生涯，为充分调动员工工作积极性及公司长期发展奠定基础。

她负责的人保财险金昌市分公司政风行风民主评议活动，从前期的宣传动员到后期各项活动的开展，做到活动有安排，行动有部署，有力地推动了公司行业作风的进一步改善，员工服务意识的进一步增强和服务质量的进一步提高，最终在金昌市政风行风民主测评中取得第二名的好成绩，收到社会的好评，也受到省分公司的奖励。

### 人民保险，服务于民

她在办公室工作中始终牢记“人民保险，服务于民”的宗旨，将日常工作与积极参与各项社会公益事业及服务公司员工相结合。

作为工会办公室主任，她在金昌市全民健身活动中，积极与金昌市委宣传部、市体育局联系，联合举办“人保财险杯”乒乓球邀请赛，比赛所提供的一流的运动场馆和公司员工细心周到的服务，搭建了沟通平台，赢得了社会的好评。目前此项赛事已成为金昌市规模最大、水平最高、影响最大的乒乓球赛事。在金昌市各项扶贫活动中，通过积极联系六坝乡作为扶贫点，由公司总经理及工会主席带队，主动到扶贫点了解农民的实际困难，提出具体的扶贫措施，同时在资金上予以大力支持。在金昌市五城联创活动，积极组织参与各项创建活动，受到社会好评。

作为工会办公室主任，在服务员工方面，工会通过定期组织丰富多采的文体活动，参与的员工越来越多。春秋二季组织排球、羽毛球、篮球比赛等，充分发挥企业文化的导向和激励功能，每逢节假日，公司总是不忘记退休职工及职工遗属，工会提前准备好礼物，由公司领导带领一起看望退休职工及职工遗属，通过丰富多彩的文化活动，激发员工创业热情，提升员工社会价值和职业美誉度，实现员工与公司共同成长，收到良好效果。但是，每一个人的路都不是一帆风顺的，有人说：“事业和家庭是维系人生天平的两大砝码”。在现实生活中，对每一个人来讲，这二者又经常处于互动的矛盾之中。”王雅丽的爱人在外地



攻读研究生，常年不在家，家中留下年幼的孩子和七十多岁的婆婆，办公室工作的特殊性，特别是对刚刚从事办公室工作的她来说，常常回家到深夜，孩子因为要等妈妈，不肯入睡，经常是脸上带着泪痕，在沙发上睡着了，而年迈的婆婆也不敢动孩子一下，生怕吵醒了孩子，她又要找妈妈，她总是带着对老人、对孩子的歉意，哪怕是再晚，再累，总是尽可能多承担一些家务，做好第二天各项准备工作才入睡。

在保险这条路上，有崎岖、有坎坷。尽管如此，王雅丽从不曾放弃自己的信念，她凭着十年如一日的执着，向公司交出一份又一份的满意答卷。也正是有这份信念的支持，她相信人保的明天会更灿烂，更辉煌！

(韩永国)

## 人保财险永靖支公司快速处理重大交通事故

11月14日早7点,由庐江支公司承保的江淮HFC5256CCC仓式运输车在永靖县后马路由于刹车失灵造成一人当场死亡、三人受伤,车辆严重损坏,三者财产严重受损的重大交通事故,人保财险永靖支公司查勘人员在未接到95518专线调度的情况下,迅速出动到现场进行查勘工作,并联系交警、消防部门处理现场,同时,通知120急救中心对伤者进行抢救,联系铲车及吊车对事故现场车辆和财产进行施救,由于三者财产损失较大,公司查勘人员详细对损失进行了清点登记,目前事故正在进一步处理中。



这是该公司今年以来在未接到专线调度的情况下,第四次积极出动处理重大交通事故,此举取了广大客户的信赖,赢得了广大群众的一致好评,充分体现了人民保险为人民的理念。(王永平)

## 中国平安第一时间为贵州福泉爆炸事故客户送上理赔慰问金

11月1日11时30分许,贵州省黔南州福泉市境内兰海高速贵(阳)新(寨)段马场坪匝道附近,两辆装载炸药的货车在汽修厂检修时发生爆炸,据媒体报道,截止11月3日下午,事故已造成8人死亡,300余人受伤。事故发生后,中国平安第一时间启动应急预案,排查出险客户,并开通绿色理赔通道,方便客户报案理赔。截止3日下午,平安产险核实事故中受损承保车辆30余台,平安寿险也确认有3位客户受伤,并于第一时间为客户送上了理赔慰问金。

据了解,中国平安旗下产险、寿险、养老险公司驻当地机构1日下午即组成专案小组赶赴事故发生地进行现场查勘,并与当地政府部门积极联系,前往医院对在事故中受伤的公司客户进

行慰问。目前,中国平安在事发现场及收治伤员的福泉市及马场坪镇各大医院均设立了理赔服务咨询点和受理点,接受客户咨询和报案,为后续理赔做好准备,同时还组织工作人员到医院担任义工,帮助护理伤员。

据悉,此次事故中出险的平安寿险客户为一家3口,北方人,在途经事发地时受伤,目前正在当地医院住院治疗。由于来自外地,所以客户的饮食习惯和日常生活多有不便,在得知这一情况后,平安寿险立即安排专人到医院24小时照顾受伤客户一家日常生活,并为客户安排了专门饮食。11月2日,距离事故发生仅一天,平安寿险理赔人员已将理赔慰问金1万余元交付到客户手中。

## 人保财险甘肃省分公司成功破获一起车险异地骗赔案

为了有效防范异地理赔案件风险，打击保险欺诈，人保财险各级理赔部门在提升理赔服务水平的同时，积极主动采取一系列反欺诈措施，取得了较好成效。

2011年7月15日，人保财险甘肃分公司代山西、安徽分公司处理一起涉及三车的通赔案件。甘肃省分公司95518坐席分别接到各涉案车辆驾驶员的报案，根据地点、案情描述初步判定为同一起事故。但两起事故出险时间的报案说法

差距很大。针对此疑问，我公司理赔人员调阅了系统里各涉案车辆的有关信息。发现其中一辆晋M-XXXX号车已于7月14日24时保险到期，随即将此案作为嫌疑案件开展调查。通过分头核对驾驶员口述案情、实地走访现场、调取沿途收费站信息等多方取证，确定案件时间出现时间为15日凌晨2:30左右，出险时晋M-XXXX号车已脱保，不在保险责任范围内，为承保公司挽回保险赔款损失40万元以上。

(于郝阳)

## 永诚保险理赔重大机损险赔案

2011年2月，国电兰州热电有限责任公司发现在汽轮机运行过程中出现异常，立即进行了现场维修，随后几天，该汽轮机异常情况又有所显现，随即经汇报相关部门，决定对机组停运进行抢修并向保险公司报案。

事故发生后，永诚保险甘肃分公司非常重视，即刻成立理赔服务工作小组，全面负责理赔工作顺利进行，专家组根据事故发生时的现象和现场查勘的实际情况，结合有关专家的调查进行综合分析认为，造成本次事故的原因为离心力引起的断裂。根据《机器损坏险》条款保险责任第三

条第(三)款“离心力引起的断裂”之规定，本次事故属保险责任范围。虽经过多方调查取证，被保险人存在一定过失，但是保险人应承担赔偿责任。

确定属于永诚保险需要承担的保险责任后，经过等待被保险人机器检修的结果及不断的协商，与被保险人达成了赔付协议，最终于2011年11月支付赔款60余万元，为受灾企业的恢复生产和损失补偿提供了最大化的帮助，履行了保险业的社会责任，再次得到了该企业的极大认可和肯定。

(韩俊锋)

## 太平洋保险紧急查勘贵州福泉爆炸事故

11月1日，太平洋保险获悉黔南福泉县境内发生爆炸事故后，立即启动紧急预案，向事故现场派出理赔专家小组，并在事故处理现场设立理赔受理点，接受客户报案和咨询。

经排查，出险车辆在太平洋保险投保了道路危险货物承运人责任险和商业车险。此外，截至11月1日晚9时，太平洋保险还接到2名寿险客户的报案。目前，太平洋保险理赔专家小组正紧密排查客户损失情况，并做好理赔准备。客户还可以拨打太平洋保险全国统一客户服务热线95500进行报案或咨询。

# 人保财险酒泉玉门油田支公司 从疑点查起 识破假赔案

2011年10月22日凌晨4时20分，酒泉玉门油田支公司查勘员李辉接到95518专线调度：河北保定徐水支公司承保的公路货运险(AEY-DGA2008200)，运输车辆甘肃玉门市老市区至赤金镇60公里处，因刹车失灵，造成车上拉运的一台挖掘机(价值200万)甩下路基，造成重大损失。

遵照95518调度，查勘员李辉与另一值班人员蒋朝辉立刻赶赴现场进行查勘。到达现场后，查勘人员发现路基下确有一台受损严重的挖掘机，路面留有装载车辆碰碎的残留物，地面散落有几张名片，却未能见到报案所称的运输车辆和驾驶人员。从现场捡起的名片上，李辉发现一手机号和报案人电话相同，拨通此手机电话，得知报案人正是车主，该车主自称从河北赶往事发地途中，李辉接着又打电话联系事故车驾驶员，但事故车驾驶员手机关机，无法取得联系。秋冬之交的西北戈壁，夜间已经很冷，据气象预报，当日最低气温降至摄氏零下4度。结束了现场查勘，天色开始渐亮，

凭借多年的查勘经验，李辉和蒋朝辉觉得此案有些蹊跷。拉货的车为什么不在现场呢？手机为何会关机呢？是没电自动关机还是有意关机呢？带着这些疑问，查勘人员随即通过95518专线获悉：该起事故当事人所报称的公路货运险保单承保情况为：保单号13001000009064(AEYDGA2008200)，车号为冀F8D××挂与冀FA××××，投保时间是10月21日，保单生效时间是2011年10月22日零时起，货物起运地点是河北保定。通过对投保详细信息与案发过程对比分析，查勘人员感觉该

案件的实际出险时间与报案时间存在重大疑点。查勘人员当即将案情向理赔分部经理、市分公司理赔中心主任报告，并陈述了自己的判决及疑虑。理赔中心及时要求查勘人员要进行更加全面深入地调查、取证，务必核实清楚。

李辉与蒋朝辉二人顾不得疲劳与寒冷，又接着投入到更加紧张的案件调查当中。首先从玉门市老市区各修理厂入手，寻找在21-22日期间受损的大型货车。经逐一排查，在玉门市南京汽车修理厂找到了事故车辆。顺着事故肇事车辆这条线索，通过交警队了解到驾驶员及副驾驶员受伤已在玉门市第二人民医院住院治疗。事不宜迟，李辉和蒋朝辉随后赶往医院。这天恰逢星期六，几经周折才找到主治医生，了解了伤员病情，迅速把原始病历拍照取证，于当天下午3时左右又返回交警队，找到当时出警的交警，仔细询问事故经过并调取报案记录。交警队报案出警记录显示：该事故发生时间为10月21日14时30分左右，货车侧翻，致挖掘机损坏。因见不到车主和驾驶员，为避免在查处中横生变故，李辉与蒋朝辉也顾不上吃饭，顾不上休息，再次返回医院病房，向驾驶人员做详尽地事故询问笔录，进行录音摄像，当事人不得不在确凿的证据面前承认。至此，取得了先出险后投保的全部证据。

根据调查事实，依据保险条款规定，此案件属于典型的“先险后保”骗赔案。10月23日，该事故车主匆忙从河北驱车赶来办理索赔事宜，在我公司提供的证据面前，事故车主无话可说，同意撤销索赔。此案的查处，为承保公司挽回赔案损失在50万元以上。(酒泉市保险行业协会)

## 太平人寿“康颐金生” 引入“全面保障责任”开国内先河

回顾国内市场上重疾产品的发展,重疾理赔一直以来都是以承保的疾病种类为唯一标准,而且合同中会对疾病种类有严格的具体定义。如果客户所患疾病不在保险条款规定范围内,就无法得到理赔。正因如此,“如果得的大病不在病种保障范围内怎么办?”经常成为客户投保时的一大隐忧。这一长期困扰客户的问题近日随着太平人寿最新重疾产品“康颐金生”的推出而顺利得到解决。它通过引入国际先进的“全面保障责任”概念,在保留原有疾病种类为理赔标准的基础上,进一步将客户的实际生活状态也纳入理赔标准中,从而大大拓宽了重疾类产品的保障范围,实现了疾病种类与实际生活状态互为补充的理赔新格局,使得客户可以更加放心地投保重疾险。

该产品提供的保障可以从两个方面来理解:

其一,像其他重疾险一样,如果客户罹患保险合同中所保障的疾病,保险公司将给予赔付;

其二,即使客户罹患的疾病没有被包含在所保障的重大疾病种类中,但只要被保险人自主生活能力完全丧失,就可以得到理赔。“这就是全面保障责任及其优势”,太平人寿的产品开发人员告诉记者,虽然重疾理赔主要集中在恶性肿瘤、急性心肌梗塞和脑中中风后遗症,但当下罹患常规病种以外疾病的情况越来越多,曾经有客户因为罹患的“多发性周围神经病变”不在病种范围内而无法得到赔付。“如果说现有的重疾保障就像若干把保护伞,帮助客户抵御一些特定的重疾风险,那么全面保障责任就像在所有保护伞之上的一个巨大的天幕,为客户挡住全部的风险,让客户拥有‘无缝隙’的全面保障。”太平人寿表示。

据介绍,此次推出的“康颐金生”,除了率先引入全面保障责任外,还在少儿保障额度、年金转换两个方面进行了创新与突破。

“康颐金生”通过区分年龄段的创新形态设计,突破了这个障碍。它在18周岁前将重疾和身故的给付方式区分开来,不再要求保额一致,这样一来,重疾保额就可以根据客户需要来确定,不受10万额度的限制。这一突破,充分满足了客户为子女提供更充足健康保障的需求,让未成年人的重疾保障不留缺口。

此外,关注自身养老问题的客户还会发现,“康颐金生”提供的权益中,还特别加入了“年金转换权”。这意味着,客户可以将一次性领取的保险金全部或部分转换成年金,每年领取;或在合同生效20个保单周年日后,将现金价值全部或部分转换成年金。

“康颐金生”由主险太平康颐金生终身寿险(分红型)和附加险太平附加康颐金生提前给付重大疾病保险构成。新产品为客户提供包括身故、全残、重大疾病、全面保障、生命关爱、满期祝寿金在内的六大保障。此外,主险继续沿用太平人寿一贯采用的增额分红方式,有效抵御通胀对保障额度的侵蚀,真正免除了客户的后顾之忧。

(刘志广)

# 泰康重开 e 理财 B “明星”理财产品王者归来

常年理财的投资者都知道,2009年“泰康 e 理财”是理财界出镜率最高的词汇之一,尤其是“泰康 e 理财 B 款”进取型投资账户,更是在业内创造了 8 年 12 倍收益的理财神话。可惜此款产品大部分时间处于停售状态,令众多追随者扼腕叹息。而时隔两年之后,泰康人寿再次发力,重开“e 理财 B 款”进取型账户,投资者可以通过泰康人寿官网申购。此举引起了业内各方的关注,更是有铁杆粉丝表示力挺到底,泰康“e 理财 B 款神话”或将延续。

## 别人恐慌我贪婪,别人空仓我建仓

“别人恐慌我贪婪,别人空仓我建仓”是股神巴菲特投资理财的准则。所以要想获得好的收益,在低点建仓就十分关键。前段时间大盘的不断下跌让许多投资者心生退意,急于空仓。近日,大盘的连续上涨则再次勾起了投资者的“食欲”,是否到了抄底的时刻成为人们关注的话题。

众所周知,在理财界,保险公司的资产管理团队对于宏观经济形势的分析能力无疑排在业内前列,其对大盘走势的跟踪把握也更具专业性和长期性。泰康在线负责人告诉记者,单纯从国内宏观环境上来说,最低迷的时候已经过去。现在投资还是有风险,但机会已经大于风险,进场即是“别人恐慌我贪婪,别人空仓我建仓”的抄底机会,要想获得好的收益,在低点建仓很关键。

## e 理财 B 重开售,市场机会毕现

泰康在线负责人分析,由于 CPI 在第四季度将出现比较明显的回落势头,恶性通胀的可能性基本消除,货币政策有较强的调整预期。在这种情况下,尽管以后市场可能由于欧债危机等外围

因素有所波动,但踏空的风险要比参与后可能波动的风险要大。所以对于关注长期收益的投资者,现在已经到了建仓的时候,在这种好时机下,泰康人寿决定通过泰康在线重新打开明星账户“进取型投资账户”的销售,让客户收益最大化。

## e 理财 B 款,靠业绩说话

泰康在线为投资者算了一笔账:如果投资者在 2008 年 10 月份建仓,三年后即使股市回到像今天这样的另一个市场低点,投资者也有收到良好的回报,因为股市毕竟是螺旋式上升的。以前一个大底部 2008 年 10 月为例,从 10 月 31 日 1728 点算起,至 2011 年 10 月 25 日,上证指数上涨了 39%;如果投资于泰康投连险进取型账户,收益率将是 183%。

据悉,泰康 e 理财 B 进取型投资账户自 2003 年 1 月成立至 2011 年 10 月 31 日,在 8 年间实现了 1165.44% 的累积收益,而同期上证指数的涨幅不过 64.57%,这样一款靠业绩说话的理财产品,难怪有专家称泰康 e 理财 B 款进取型账户被称为“明星理财产品”,确实因为有实力。

值得一提的是,泰康 e 理财 B 款在抄底时刻同时提示了风险,并告知保户当股市处于上升阶段时,客户可以把资金转移到积极的偏股型账户中,而当股市处于震荡期时,客户又可以把资金全部转移到货币避险型账户中来保证资金安全(货币避险账户过往 330 天实现 3.6% 的收益),该产品每年还提供 5 次免费账户互转服务。

# “远东保险王” 史带与上海滩传奇

对于当今世界经济金融界人士来说,美国国际集团(AIG)的鼎鼎大名几乎无人不晓。作为美国次贷危机最主要的祸首之一,AIG遭受重创,尽管美国总统、财长、美联储主席对AIG严词斥责,却没有勇气像“毙”掉雷曼兄弟那样,毅然决然将AIG就地“正法”,而是对其有所顾虑,AIG的强大和影响力略见一斑。20世纪90年代,处于巅峰期的AIG,在全美《财富》500强中位列第九,在《福布斯》全球2000大企业排名榜中,仅次于花旗集团、通用电器,荣膺世界三强企业。AIG曾经拥有超过1.2万亿美元的总资产,市值高达1730亿美元,旗下的400多家公司,形成了庞大的财产及人寿保险网络,服务全球135个国家及地区,是世界最著名的保险业跨国公司。目前,AIG虽前程未卜,但曾经高坐全球性保险服务机构头把交椅、作为世界保险与金融服务领航者的史实,是不容抹杀的。

并非所有人都了解美国国际集团(AIG)的创业之路是90多年前从中国上海起航的。这是一个不争的事实,上海美亚(AAU)——上海友邦(AIA)——美国国际(AIG)的成长轨迹,脉络清晰,因循明显,领航人就是“远东保险王”史带(C.V.Starr,科尼利斯·范德尔·斯塔尔),虽然美亚的总部早在1939年就已从上海外滩17号迁往纽约松树街70号。对于生活在20世纪30、40年代的中国人来说,“史带”是个如雷贯耳的名字,作为上海“冒险家乐园”的象征人物之一,史带的发迹与成名故事,堪称上海滩经常演绎的“一夜暴富”传说中的经典版。今天的人们想象不出,史带当年是怎样从美国贫穷潦倒流落至上海滩,又是如何在短短的十余年里白手起家、筚路蓝缕,化蛹为蝶,成为金融巨擘,演绎那个时代财富神话的。

## 贫寒中历练人生,初露经商天才



1892年,史带出生于美国加利福尼亚州一个名为富特布赖格的小镇。父亲是由荷兰移民到美国的铁路工程师,在史带两岁时就过世了。幼小失怙,母亲靠打理一家小小的寄宿旅舍艰难度日。作为荷兰人的后裔,史带继承了祖先的品性,自少年时代起就胸怀经商致富的远大志向,充满创业激情。1910年,18岁的史带被加州大学伯克利分校录取,前去旧金山就读。由于经济拮据,大学一年级尚未读完,他就无奈退学。1911年,19岁的史带返回家乡,创办了全镇第一家冰淇淋店,两年后把这家店转让出去,

净赚 1000 元。随后，史带应聘到当地一家房地产公司上班，在那里，他第一次接触到保险，并为保险业务的神奇而着迷，他意识到经营保险是个颇具发展愿景、很适合自己潜质的行业，因此，确定了一生的职业志向。为了打下扎实的职业素养基础，1914 年，他来到旧金山学习法律，同时，为太平洋海岸灾害保险公司做兼职代理。这样，他白天上门去向客户推销车险，晚上刻苦攻读法律学。几个月后，他参加了加州的律师资格考试，以全州第二名的优异成绩，取得了律师执照。在获得理论和实践上的初步经验后，史带就开始付诸于行动，创办了自己的保险经纪公司。

1917 年底，时逢第一次世界大战后期，美国参战，史带关掉保险经纪公司，应征入伍。即便在军旅生活中，史带也没有放弃做生意的尝试，他发现军营里士兵们换下来的衣服送进附近洗衣店去洗时，常常被收取很高的洗涤费用。于是，他就与城外相距稍远的洗衣店取得联系，谈妥价格，然后成批收齐同伴的衣物，定期租赁一部货

车送衣上门去洗。这笔生意为他带来 400 美元的月收入，成为普通士兵中的大款，富可与校级军官匹敌。

史带的性格颇具冒险特质，之所以参军，原是希望能被派到海外作战。不过他很快发现机会渺茫——只有晋升到士官军衔后才可能被派往海外作战，这让酷爱浪迹天涯的史带感到十分沮丧。不久之后他就选择退伍，来到太平洋邮轮公司谋职，并获得外派机会，成为一名驻亚洲机构的书记员，这样他就来到了日本横滨。不过这份工作并未维持多久，史带的上司每次要找史带时，都会按桌上的按铃，这让敏感的史带难以忍受。有一天，他郑重其事地去找经理，诉说办公室很小，没有必要老是对雇员“呼”来“喝”去，这样会让员工丧失人的尊严，而且同事之间也显得生分隔阂，缺乏温情。可这位傲慢的上司置若罔闻，依然故我。这样让自尊的史带觉得很有挫败感，于是选择了离职。随后，史带筹划到陌生的上海去碰碰运气。

## 慧眼选上海，从“爆玉米”起家

20 世纪初的上海已成为世界上最大的城市之一，300 多万居民，华洋杂居，是整个远东地区的商贸中心，也是外国“冒险家的乐园”。上海自 1842 年开埠，就陆续被英、美、法三国割划出租界，形成“国中之国”，苦心经营，日渐繁华。当时，上海租界的总面积相当于曼哈顿的一半，围绕航运和贸易展开的经济活动可谓纷繁众多，金融的能量已辐射到整个远东地区的广袤市场中去，欧美最时兴的牟取暴利的方式在这里有了用武之地。外国人在租界里居住和经商，享有种种特权，中国法律管辖不到租界范围，这一切，给外国冒险家们提供了难得的发财机遇——任何有胆识的外国人都有可能在这座城市里实现淘金梦。

1918 年，史带怀揣 300 日元，携带一只小皮箱，形单影只来到了上海。囊空如洗，租不起公



史带(右)在寺庙向中国客户宣传保险业务

寓，也住不起旅馆，只好在四川路转角南京路 15



号的屋顶“老虎窗”下蜗居栖身。史带嘴歪肩斜，其貌不扬(因此在中国得了个“歪嘴史带”的译名)，中文不流利，没有大学学历，也没有亲友、靠山依傍。穷途末路并没有使他绝望，反而让他更加坚强。他先在《字林西报》做一名记者，表现得聪慧睿智，目光长远，富有朝气，分析事物情理透彻，待人接物周到稳妥，充满了人格魅力。这使他有缘结识了加州同乡、美丰银行的老板——冒险家礼文。

美国人礼文(Frank Jay Raven)，是以传教士的身份来到上海淘金的，打拼14年已经跻身上流社会，他先是公共租界工部局的“垃圾头”(专管马路清洁工作的工头)，后来依靠教会的关系，到教堂负责收租业务。经过逐步爬升，最后当上了美国礼拜堂的主持人，掌管教会的房地产。礼文的真正发迹，靠的是“金表会”——一种变相赌博的彩票生意：摸彩中奖者可以获得一只金表，这种诱惑使贪心的市民们趋之若鹜。礼文大

登广告，大肆宣传，私彩生意越做越大，赚足了钞票，加上礼文利用掌管教会地产之便，广泛交际，汇聚人气，竟然让他招股集资创办成了美丰银行。

惺惺相惜，史带的精明干练深受礼文赏识，便邀请他到美丰银行分管保险业务(美丰银行代理美国普益保险公司在华业务)，史带欣然接受。凭着原来从事保险业务的经历，史带很快摸准了在上海做保险的门道，也结识了更多达官显贵，业务大有起色。礼文依靠私彩发家的经历给了史带启示，他也从美国购来几台爆玉米的机器。这是一种类似“吃角子老虎”的机器，只要往机器里投入两角银币，用手一拉扳手，就可得到价值五分钱的一包爆米花，偶尔也能滚出若干银毫子。靠这种敛财方式，史带财源广进，在上海立住了脚，掘得了创业生涯的第一桶金。骨子里浸润着冒险基因的史带决心自办保险公司，在上海十里洋场施展身手。

### 创立美亚，大展宏图营造庞大保险帝国

1919年12月12日，史带自立门户，通过百慕大注册，创立了一家只有两间小屋和两名雇员的保险代理公司，名为“美亚”(American Asiatic Underwriters)，办公处就设在四川路南京路转角(后来的福利公司)。仰赖恩人礼文的鼎力相助，

史带很快有了代理合同，起初只是代理美国保险公会属下大美洲和五洲等少数几家保险公司的业务，进而取得代理大不列颠等英国大公司的资格。然而，好事多磨，好运似乎对初创时期的史带格外吝啬。1920年，史带的脚跟尚未在新办公室

里踩实，美亚参与承保的上海北苏州路豫康公记等堆栈就发生火灾，大量蚕茧被毁，损失惨重。美亚还没赚到多少保费，就要赔出一大笔，灾户到处谣传美亚要赖账了。然而出人意料，史带认为这是寻求大发展的契机，在征得美国公会同意照赔之后，抢在同业之前，宴请客户和代理人，在席上当众宣布如数照赔，并且在公估行未计算出应赔数目之前，投保户可以在投保额的30%之内，提前支取赔款！不拖不赖，毫不含糊，不惜举债迅速处理理赔事宜。虽然由于赔款数目过大，使美国保险公会解除了史带的代理职务，但却为他赢得了广泛的声誉。史带专程返回美国实施危机公关，反退为进，获得了美国全球、联邦等知名大保险公司的信任，得到独家代理委托。史带及美亚因祸得福，“声誉鹊起”，从此业务走入上升通道，日有长进，蓬勃兴旺。

史带深知保险公司追求利润最大化，必须尽可能争取更多的保单。而美亚作为一家外商公司，首先必须借重当地人的智慧与技巧，倡行代理人营销模式，实现本土化经营战略：不是坐等客户上门，而是聘用那些在当地有号召力、且愿意为公司服务的华人作代理人，积极主动去发展客户。因此，史带精心挑选社会名流委以重任，一经任用即给予优厚待遇。比如，以重金聘请上海青帮头目魏筱辅作买办，利用青红帮势力营销，很快在上海滩打开了局面。重金招徕赵伯秀为经理，打出“新大陆保险公司”招牌，逐渐包揽了长江沿岸及沪宁路沿线纱厂、面粉厂的火险运输险。同时，史带还招募了众多的小代理人，各显其能。史带在上海滩掀起的保险代理人营销浪潮，给上海乃至整个中国保险市场带来了巨大的震撼。

与其他外商以及华商经营的保险公司不同，史带很懂得利益共享和授权。比如，航运投保“水险”，期限短，费率高，保费大。一般来说，轮船公司不敢不保。但投保给华商，怕信誉不好；投保给洋商，又觉得太贵。史带看准这一点，在保单上印上“费率如议(Rates as proposed)”，他只告诉代理人一个最低费率，多出的部分都归代理人。这大大激发了代理人的积极性，对同行、对手麾下

的代理人也颇具诱惑。据载，美亚集团在抗战前的全盛时期，为史带服务的大小代理人有两千多人，遍布上海各行各业。

史带倡行客户第一、服务至上的宗旨，并从细节处重视落实。当时，一般保险公司的营业时间，是上午9点至下午4点，周六下午、周日和节假日都关门歇业，这对一些客户办理业务造成不便，有鉴于此，史带安排职员在办公时间之外轮流值班，如遇急需办理的保险业务，值班经理先在投保单上签字生效，并可向银行办理押汇，次日再签发正式保单。这一做法深得客户的欢迎，赢得赞誉。

1925年，美亚根据中国贸易法令，向中国政府注册。到1929年美亚升级，改制为美亚保险股份有限公司，发行股票3万股，每股10美元，共筹得30万美元。通过美国储蓄会董事施佩的大力协助，股票价格被人为抬高。上市招股成功，有了雄厚的资金保障，美亚的业务发展，更是如虎添翼。

史带雄心勃勃，逐步实施全球扩张计划：为了拓展香港及东南亚的业务，1930年，史带与英商施美士在香港注册合办四海保险公司；为了在越南保险市场占得一席之地，1931年，史带与法商联办法美保险公司；1932年，鉴于华人为支持华商保险公司图强自立，出现排斥外商保险公司倾向时，史带立即拉拢华人工商领袖徐新六、李馥荪、刘鸿生及华商保险公会会长厉树雄等，联络浙江兴业、中国通商和中孚等银行，共同合资组建泰山保险公司，请这些名流当董事，以这些华人的名义为号召，以冀迎合民众的心理。

经过励精图治，美亚的急速扩张获得了规模效益，使其几乎垄断了中国保险业务。据1936年《中国保险年鉴》记载，美亚保险公司的资本为2797202元，公积金及准备金1074764元，美亚代理的外商保险多达26家，每年营业额约达800余万美元，其中属于华人方面的业务以及华商公司的分保费，约占70%以上。美亚的业务蒸蒸日上，实力迅速增强，以能提供各种风险保障而称著于业界。

### “把鞋卖给了不穿鞋的人”开拓华人寿险新领域

随着对上海这座城市和民众的深入了解，史带敏锐地捕捉到美亚发展的新机遇——那就是在火水险的基础上，推出面向普通华人群体的寿险。经营寿险在那时是最能赚钱的业务。

上海的人寿保险，早在道光三十年（1850年）就已开始——由英商殖民地人壽保險公司委托公易洋行代理寿险，但只保洋人不保华人，直至光绪二十七年（1901年）制定出华人生命表，外资保险公司才开始承保华人寿险，但业务量很少。华商专营寿险的保险公司虽有几家，除华安合群保寿股份有限公司外，均因缺乏寿险原理知识和精算技术而旋立旋废，寿险远远滞后于水火险业务发展。史带发现，当时上海的寿险业务主要掌控在英商保险公司手中，这些英国老板做事教条刻板，推广寿险的手段不像营销员，更像是银行家，并且投保对象也仅限于居住在上海的外国侨民和驻守官兵。而事实上，上海华人的投保意识已相当强烈。

史带认为，随着卫生条件的改善和现代医疗科技的发展，处于中上阶层的中国人的寿命正在变得越来越长，而且不断提高的生活质量也将使死亡率大幅下降，人寿保险需求会出现超常规迸发，这是一座富矿。

基于这些分析和判断，创立美亚两年后的1921年，史带便利用美亚的赔款准备金，创立了友邦人壽保險公司（Asia Life Insurance Company），这是向华人推广寿险产品及服务的首家外国保险公司。友邦人壽的司徽设计，图案为喜马拉雅山脉和“寿比南山”文字，图文意思“永恒如喜马拉雅山”，意即人寿保险使人福如东海、寿比南山，更是取悦于中国人，讨客户欢心表明史带深谙大众营销心理。友邦由礼文、史带、蔡士、马士奇、潘学安担任董事，史带自兼总经理，潘学安、鲍云任助理，蔡士任司库，史凤德担当坐办，刘崇生、高罗森、杨士珍、林樾城、费孟福就任会办，吴兴业任医务部主任。总公司设在上海广东路3号，在北京、广州、天津、汉口、重庆、长沙、

杭州、宁波、福州、厦门、奉天、济南、香港、暹罗等地陆续开办分公司，其余各大城镇遍设代理处。先后开办了终身保险、限期缴费终身保险、储蓄保险、儿童教育保险、三益保险、双倍还款保险、定期付费休养年金、担保还款及终身休养年金、人身意外保险等业务种类。

史带看问题比较长远，认为人才是保险业发展的第一资源，坚决摒弃同业互挖墙脚的短视行为。史带以培训打造专业保险人才为己任，喜欢从普通员工中选拔培养管理人才，而且乐于从优秀的大学生中招收人员，经过短暂的专业技术训练，大胆委以重任，在使用中培养为总、分公司的骨干力量。在新成立的友邦人壽，吸纳了杰出的中国人进入董事会，员工几乎是清一色的中国人。史带着力将友邦人壽打造成培养高素质保险人才的实践学校，实际也造就了一大批华人保险精英。正是因为重用潘学安、陆仲义、任硕宝、朱孔嘉等一批富有才华、深谙本地文化、知晓本地需求、有着本地人脉的华人，友邦人壽的业务很快就扩展开来。

史带也借力朝气蓬勃的在校大学生来展业，并取得了很好的效果。清华大学在校学生听说友邦人壽设立了一项奖金计划，用来奖励那些能在暑假中销售人寿保单最多的学生，又打听到学校里讲授英语与哲学的美籍教师曼斯菲尔德·弗里曼和史带相识，就去征询他的建议。于是，师生们共同拟订了计划来赢取这份奖金。不久，笃守信用的史带，带着大笔奖金千里迢迢赶到北京，兑现了当初的诺言。藉由这个机缘，史带和弗里曼确立了工作伙伴关系。弗里曼协助友邦人壽建立了北京分公司，并负责管理，凭借其做教师的经验，走遍大半个中国，培训出一支十分干练的代理人队伍（主体是大学生），使得友邦的人寿保险理念在中国渐渐深入人心，成为时尚（1941年弗里曼回到美国，到1960年退休时，他已是公司董事会的副董事长）。