



卷首语

利安人寿保险股份有限公司(简称“利安人寿”)成立于2011年7月,是经中国保险监督管理委员会批准设立的一家全国性人身保险公司。目前,公司注册资本47.2亿元人民币,总部位于南京,已开设江苏、安徽、河南、北京、四川、山东、河北和上海等8家省级分公司和103家地市及以下分支机构。

利安人寿盐城分公司自2011年9月正式成立以来,在有关政府部门、社会各界人士和广大客户的关心、支持和爱护下,各项工作取得了长足的发展,业务规模 and 市场份额逐年攀升,累计为盐阜人民提供了近千亿的保额保障,同时积极响应政府和行业号召积极参与到政府为民服务的项目里,为保险公益贡献自己的力量,在盐城人民的心中建立了良好口碑。

利安人寿盐城分公司将继续秉承“利国安民”的宗旨,在帮助客户实现终身价值最大化的同时,努力为员工的职业生涯发展提供良好平台,努力为健全社会保障体系、保障民众生活安定做出积极的贡献,致力于打造“广受尊重的保险金融集团”!

利安人寿保险股份有限公司盐城分公司

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes.

中国保监会出台 保险销售行为可回溯管理暂行办法

为进一步规范保险销售服务行为,解决消费者关注的销售欺骗误导问题,切实优化保险消费环境,中国保监会近日发布了《保险销售行为可回溯管理暂行办法》(以下简称《办法》)。《办法》通过对保险公司、保险中介机构保险销售行为可回溯管理,记录和保存保险销售过程关键环节,实现销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认。

出台《办法》是中国保监会深入贯彻党中央、国务院关于金融工作的决策部署和金融消费者保护政策要求的重要举措,是落实“严监管、防风险、补短板、治乱象、服务实体经济”系列文件的具体措施。《办法》所称保险销售行为可回溯,是指保险公司、保险中介机构通过录音、录像等技术手段采集视听资料、电子数据等方式,记录和保存保险销售过程,有利于从源头上治理销售误导,维护保险消费者合法权益。

《办法》共计 18 条,主要涉及可回溯实施范围和方式、管理内容、信息安全责任、内外部监督管理措施等方面。一是明确了实施范围和方式。保险公司、保险中介机构开展电话销售业务的应实施全险种全过程录音;开展互联网保险业务的,应依照互联网保险业务监管的有关规定开展可回溯管理;保险公司通过保险兼业代理机构销售保险期间超过一年的人身保险产品的(包括利用保险兼业代理机构营业场所内自助终端等设备销售的),需要对关键环节进行录音录像;通过其他销售渠道,向 60 周岁(含)以上年龄的投保人销售保险期间超过一年的人身保险产品,或销售投资连结保险产品,应对关键环节进行录音录像。二是明确了可回溯管理内容。电话销售渠道的业务需要全程录音;其他实施可回溯管理的,应对销售的关键环节(保险销售人

员出示证件和相关资料、履行提示及明确说明义务、投保人被保险人签名等环节)进行录音录像。同时还按照“谁保存、谁质检”的原则,明确了对可回溯资料进行质量检测的要求,以保证录音录像的质量。三是明确了信息安全责任。保险公司、保险中介机构应严格依照有关法律法规规定,加强对投保人、被保险人的个人信息保护工作,对录音录像等视听资料、电子数据严格保密,不得外泄和擅自复制,严禁将资料用作其他商业用途。同时,保险公司、银行类保险兼业代理机构应制定视听资料管理办法,明确管理责任,规范调阅程序。视听资料保管期限自保险合同终止之日起计算,保险期间在 1 年以下的不得少于 5 年,保险期间超过 1 年的不得少于 10 年。如遇消费者投诉、法律诉讼等纠纷,还应至少保存至纠纷结束后 2 年。四是明确了内外部监督管理措施。明确了保险公司应通过内控制度落实销售行为可回溯管理的主体责任及对相关失职人员问责、追责的监管要求;明确了保险监管部门对保险公司、保险中介机构违反《办法》应采取相应监管措施。

保险销售是保险服务的关键环节,保险销售欺骗误导行为严重违反最大诚信原则,侵害消费者的知情权、自主选择权等合法权益,是当前保险业最为突出的问题之一。近年来,保监会出台了一系列治理销售欺骗误导的监管举措并取得了一定成效。《办法》的出台和实施,进一步约束了保险机构销售行为,针对保险销售关键环节,强化了保险机构法定“提示和明确说明义务”,将使保险销售更加透明,让保险消费更放心。同时,保险销售行为可回溯制度的实施,也将进一步提升保险监管部门投诉处理效能,进而促进保险消费者保护工作水平不断提高,促进保险行业健康可持续发展。

中国保监会有关部门负责人就《保险销售行为可回溯管理暂行办法》答记者问

中国保监会近日印发了《保险销售行为可回溯管理暂行办法》(以下简称《办法》)。保监会有关部门负责人就有关情况答记者问。

一、此次《办法》出台的背景是什么？

答：保险是一项基于最大诚信的制度安排，诚信是保险业发展的基石。保险销售是保险服务的关键环节，保险销售欺骗误导行为严重违反最大诚信原则，侵害消费者的知情权、自主选择权等合法权益，是当前保险业最为突出的问题之一，侵蚀了保险业持续发展的基础。近年来，保监会出台了大量治理销售欺骗误导的监管举措并取得了一定成效，但距离社会的期望和消费者的合理诉求还有很大差距。为规范全行业销售服务行为，解决消费者关注的销售欺骗误导问题，优化保险消费环境，增强社会认同感，保监会出台了《保险销售行为可回溯管理暂行办法》。

首先，《办法》的出台是国家关于金融消费者保护政策在保险监管领域的具体落实。《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》(国发〔2014〕29号)要求保险监管部门“加强保险消费者合法权益保护。推动完善保险消费者合法权益保护法律法规和规章制度……加大保险监管力度，监督保险机构全面履行对保险消费者的各项义务，严肃查处各类损害保险消费者合法权益的行为。”《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》(国办发〔2015〕81号)要求金融监管部门“规范金融机构行为”，“健全金融消费者权益保护机制”，保障金融消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权。建立保险销售行为可回溯制度，正是中国保监会贯彻国务院金融消费者保护政策要求，有效保障保险消费者各项权益，促进中国保险业健康、可持续发展的重要举措。

其次，《办法》的出台是治理销售欺骗误导，保

护消费者利益的客观需要。近年来，为有效治理销售欺骗误导这一行业顽疾，切实维护消费者合法权益，中国保监会和各地保监局出台了一系列监管措施，取得了相应成效，但销售欺骗误导行为仍未得到根本性遏制。保险销售过程中欺骗投保人、隐瞒与保险合同有关重要情况等行为时有发生，严重损害保险消费者合法权益和行业形象。建立保险销售行为可回溯管理制度正是保险监管部门维护保险消费者权益，强化对保险销售行为监管的一项重要抓手，是从销售源头上防范和治理保险销售欺骗误导，守住不发生系统性风险底线的关键举措。

第三，《办法》的出台是提高保险监管处理保险消费投诉工作效能的需要。在监管实践中，由于涉嫌销售欺骗误导的保险消费投诉大多缺乏客观证据，导致此类投诉往往陷入消费者“说不清”、保险机构“辨不清”、监管部门“查不清”的尴尬境地。近年来，此类投诉处理引发的行政复议、行政诉讼案件成倍增长，占用了大量监管资源。建立保险销售行为可回溯制度，将大幅提高保险监管部门投诉处理效能，提高消费者保护工作水平。

二、出台保险销售行为可回溯制度的现实意义？

答：实行保险销售行为可回溯制度的现实意义主要体现在两个方面：

一方面，有效遏制广为诟病的销售欺骗误导情形。销售欺骗误导是近年来市场反映侵害保险消费者利益最为严重的问题之一。由于人身保险合同期限一般比较长，而且主要是通过保险销售人员与客户面对面宣传介绍保险产品来完成销售行为。而在销售过程中，销售人员为了提高销售业绩，有时会以其他金融产品的名义宣传销售保险产品、夸大保险产品收益或隐瞒重要的告知事项等，而消费者又很少会在购买这些产品时有意识的保留相关证据，待到发生保险保全或给付(理赔)争议时，才发现所

购保险产品实际情况与销售人员当初宣传内容严重不符。而这时由于时间较久以及人员的变动等原因,消费者维权就存在较大困难。而对于这种缺乏证据的销售欺骗误导投诉,保险监管部门虽然投入了大量资源进行调查,但由于当时的销售过程难以还原,销售欺骗误导行为难以查实,最后的实际查处效果并不理想,消费者利益不能得到有效保护。通过建立保险销售行为可回溯制度,就可以有效治理这一行业顽疾。通过对保险产品销售行为关键环节的录音、录像,真实记录和保存销售过程,固化了(并可还原)保险产品销售关键环节的真实信息,使得销售行为可回放、问题可查清、责任可确认,为消费者维权和监管部门监督调查销售欺骗误导行为等提供了有力的证据支持,将对有效打击销售欺骗误导行为发挥积极作用,使依法保障保险消费者权益真正落到了实处。

另一方面,督促保险公司、保险中介机构履行《保险法》规定的免责条款的提示和明确说明义务。保险销售行为可回溯制度要求保险公司、保险中介机构在销售过程中对于关键环节通过录音录像等技术手段采集和固定以下信息:一是告知投保人购买的保险产品名称、承保公司名称、缴费方式、缴费金额、缴费期间、保险期间、保险责任、犹豫期后退保损失风险;二是对于人身保险新型产品,告知投保人保单利益不确定性;三是对于健康保险产品,告知投保人等待期、续保条款以及指定医疗机构等情况。对于以上告知,要求在录音录像时必须有投保人的明确答复或回应。

三、《办法》制定过程中主要把握了哪些原则?

答:一是强调销售主体责任,突出消费者权益保护。《办法》突出消费者保护这一根本目标,通过对保险销售过程关键环节进行可回溯管理,促使保险公司、保险中介机构在销售环节依法合规经营,同时也提醒保险消费者谨慎交易,并为日后保险纠纷处理提前固定证据,解决了消费者保护工作中举证难、取证难的问题。

二是坚持问题导向,聚焦重点领域。通过对近几年保险消费投诉数据的监测分析,监管部门发现保险公司通过银邮等兼业代理渠道销售长期人身保险、通过其他渠道销售投资连结保险和向 60 岁

以上人群销售长期人身保险时,发生销售欺骗误导的风险较高。针对这些突出风险,《办法》以问题为导向,先将上述渠道、产品、人群纳入可回溯管理的实施范围。

三是关注可行性,兼顾现实性。在保证实现消费者保护这一政策目标的前提下,《办法》综合考虑了目前实施可回溯管理的深度、广度与消费者体验感受、保险公司及中介机构经营成本可承受度之间的关系,本着“先易后难,循序渐进”的工作方针,确定第一步实施可回溯管理的范围为《办法》规定的重点渠道、部分险种、特别人群等,以确保制度出台后能够被有效执行。

四、可回溯管理制度如何强化消费者权益的保护?

答:第一,销售过程录音录像是对保险销售人员的一种监督和警示,督促其依法依规履行销售过程中的交付条款、说明、提醒等先合同义务;第二,录音录像过程是对保险消费者的再次风险提示,有利于培养消费者谨慎交易的习惯;第三,保险销售行为可回溯管理制度明确了保险公司、保险中介机构的责任,将倒逼保险公司加强对销售从业人员的合规管理,强化保险公司保护消费者权益的主体责任;第四,通过录音录像获得视听资料等法定证据,来固化销售过程的关键环节,有助于事后在纠纷调解、投诉处理、法律诉讼过程中迅速查明事实,提高消费者保护工作效率。

五、《办法》中可回溯管理的销售渠道、消费人群、产品险种等范围是如何确定的?

答:在确定可回溯管理的销售渠道、消费人群、产品险种实施范围时,保监会始终坚持问题导向、循序渐进的工作方针。第一,电话销售渠道方面。目前保监会在产寿险电话销售渠道方面均建立了监管制度,《办法》将其纳入可回溯管理的实施范围。第二,互联网保险业务方面。鉴于《互联网保险业务监管暂行办法》已有相应规范,因此《办法》规定应依照互联网保险业务监管的有关规定开展可回溯管理。第三,兼业代理渠道方面。目前银监会对银行渠道销售理财产品进行“双录”已有明确规定,银行业和消费者接受度高,因此《办法》把包含银行在内的保险兼业代理渠道纳入可回溯管理的实施范围。同时为兼顾监管政策的公平性和一致性,还把对银

中国保监会

关于整治机动车辆保险市场乱象的通知

各保监局、各财产保险公司、中国保险行业协会：

为强化保险监管，打击违法违规行为，整治市场乱象，维护车险消费者合法权益，促进车险市场持续健康发展，现就整治机动车辆保险市场乱象有关事项通知如下：

一、各财产保险公司应树立科学经营理念，强化合规主体责任。不得忽视内控合规和风险管控，盲目拼规模、抢份额。不得脱离公司发展基础和市场竞争能力，向分支机构下达不切实际的保费增长任务。不得偏离精算定价基础，以低于成本的价格销售车险产品，开展不正当竞争。

二、各财产保险公司应加强费用预算、审批、核算、审计等内控管理，据实列支各项经营管理费用，确保业务财务数据真实、准确、完整。不得以直接业务虚挂中介业务等方式套取手续费。不得以虚列“会议费”“宣传费”“广告费”“咨询费”“服务费”“防预费”“租赁费”“职工绩效工资”“理赔费用”“车辆使用费”等方式套取费用。

财产保险公司应强化手续费核算管控。对于保

险销售过程中向保险中介机构支付的费用，应坚持实质重于形式的原则，如实记入“手续费支出”科目。不得将在车险销售过程中产生的、与车险销售收入或保单销售数量挂钩的费用计入“宣传费”“广告费”“咨询费”“服务费”“技术服务费”等其他科目。

财产保险公司应做好车险费用入账和费用分摊工作。不得将费用在不同时期、不同地域、不同险种、不同分支机构以及同一集团内部不同子公司之间，或以违规签订再保险合同的方式在不同市场主体之间进行调节。总公司及省公司本级不开展销售活动的，不得在总公司及省公司本级列支销售类费用。总公司开展销售活动的，应将销售费用分摊到保险业务所在地的分支机构。

三、各财产保险公司应加强对车险中介业务的合规性管控，履行对中介机构及个人的授权和管理责任。不得委托未取得合法资格的机构从事保险销售活动，不得向不具备合法资格的机构支付或变相支付车险手续费。不得委托或放任合作中介机构将车险代理权转授给其他机构。

行业的监管要求一同扩展到其他兼业代理机构。第四，其他销售渠道方面。鉴于人身保险公司销售投资连结保险产品，以及向60岁以上的人群销售长期人身险产品时发生销售欺骗误导的风险较大，本着问题导向的原则，《办法》将其纳入实施范围。

六、如何保证《办法》的实施效果？

答：首先在制度机制方面，为保证实施效果，《办法》设计了质检环节和内外部责任追究制度。明确要求保险公司、保险中介机构对可回溯管理资料进行质量检测，未按照规定进行可回溯管理的，一是保险公司内部应依照内控制度进行追责，二是监管部门可采取相应的监管措施（比如停业整顿等）。其次在监督检查方面，保险监管部门通过日常投诉处理及专项现场检查，调用保险公司可回溯管理资

料，加强对保险公司落实可回溯管理责任的监督，倒逼保险公司强化制度的实施效果。再次在实施条件方面，为保证实施效果，《办法》在可回溯管理的险种、渠道和实施方式、内容的选择上已充分考虑了消费者利益保护与保险公司现阶段成本压力之间的相对平衡，并在部分保险公司进行了充分论证，以确保公司实施制度的必备条件和必要保障。最后在执行进度方面，为保证保险销售行为可回溯管理工作的顺利实施，在《办法》正式实施前，预留了一段时间供保险公司、保险中介机构按照相关要求修订管理制度，改造业务系统，强化人员培训。

同时《办法》的通知中明确强调，本办法实施后，若保险公司、保险中介机构可回溯管理工作不符合规定的，应停止开展相关保险业务。

财产保险公司发现非合作机构假借合作名义开展车险销售活动的,应及时在官方网站、中国保险行业协会网站等公开途径发表声明,并依法追究相关机构的法律责任。未公开声明的,财产保险公司应对此承担相应的法律责任。

财产保险公司应加强对车险业务归属地的内部管控,不得直接或委托中介机构开展异地车险业务。

四、各财产保险公司应加强对第三方网络平台合作车险业务的合规性管控。财产保险公司可以委托第三方网络平台提供网页链接服务,但不得委托或允许不具备保险中介合法资格的第三方网络平台在其网页上开展保费试算、报价比价、业务推介、资金支付等保险销售活动。

五、各财产保险公司应按照规定报批和使用车险条款费率。未经批准,不得使用口头约定、特别约定、补充协议、批单和退保条款等,变相修改或拆分车险产品的责任范围、保险期限、权利义务和费率水平等。

财产保险公司、保险中介机构及个人不得通过返还或赠送现金、预付卡、有价证券、保险产品、购物券、实物或采取积分折抵保费、积分兑换商品等方式,给予或者承诺给予投保人、被保险人保险合同约定以外的利益。不得以参与其他机构或个人组织的促销活动等方式变相违法支付保险合同约定以外的利益。

财产保险公司向投保人或被保险人提供机动车辆防灾减损、道路救援等服务,应在保险单特别约定栏目予以注明,并在中国保险行业协会“财产保险公司产品自主注册平台”进行登记。中国保险行业协会应就相关保险单样本向中国保监会申请备案。

六、各财产保险公司应依法开展保险业务活动,不得利用业务便利为其他机构或个人牟取不正当利益。不得通过虚增零配件项目、虚构工时项目、提高零配件价格、提升工时费定价标准等方式,故意扩大保险事故损失或增加保险理赔支出,进行不当利益输送。不得以交纳业务保证金、承保利润分成等方式向其他机构或个人进行不正当利益输送。

七、各财产保险公司应严格按照有关规定及时足额提取未决赔款准备金,不得违规调整未决赔款准备金以调节不同时期、不同地域、不同分支机构、

不同险种之间的赔付率数据,导致车险业务财务数据不真实。

八、各财产保险公司应依法履行保险合同义务。不得以拖赔、惜赔、无理拒赔等方式损害保险消费者合法权益,不得要求消费者提供不必要的索赔证明文件。应优化理赔资源配置,保证理赔服务场所、理赔服务工具、理赔服务人员配备充足,不断提升理赔服务质量和水平。

九、各财产保险公司应对照本通知要求,对车险业务经营活动中的管控漏洞和违法违规行为进行自查,制定整改方案,扎实开展自查整改工作。同时,应专门针对自查过程中发现的车险内控管理薄弱环节,找差距、建制度、补短板、堵漏洞,建立依法合规经营的长效机制。

十、中国保险行业协会应依法组织制定、修订车险相关行业标准 and 行业规范,完善对会员单位车险市场行为的约束、管理机制,建立对会员单位投诉举报的受理、核查制度。对于涉嫌违法的,可提请保险监管部门或其他执法部门予以处理。

十一、各保监局应严格落实《中国保监会关于进一步加强保险监管维护保险业稳定健康发展的通知》(保监发〔2017〕34号)等系列文件精神,结合《2017年车险市场现场检查工作方案》相关要求,牢固树立大局意识、责任意识、担当意识,切实加强领导、精心组织实施,确保车险市场专项整治工作有序推进。对于情节严重的违法违规行为,应依法采取限制保险机构业务范围、责令保险机构停止接受车险新业务、吊销保险机构业务许可证、撤销高管人员任职资格等措施,从严从重从快进行行政处罚。

十二、各保监局发现财产保险公司存在套取手续费或其他费用用于商业贿赂,以及其他贪污、挪用、侵占等行为的,应及时向司法机关移交案件线索。发现财产保险公司在手续费科目之外归集、计量手续费支出,违反税法的,应及时向税务部门提供涉税违法线索。发现其他机构或者个人借用、冒用保险公司名义违法开展保险销售活动,构成犯罪的,应及时向司法机关移交案件线索。

中国保监会
2017年7月6日

中国保监会严厉打击 境内机构非法代理香港保险产品行为

2016 年底以来,中国保监会在上海、广东、深圳等 10 个省市开展了打击非法销售、非法代理香港保险产品行为专项行动。在公安机关和网信部门的支持下,经调查处理和宣导劝诫,截止目前,已有 1 家公司被注销,35 个网站或微信公众号被关闭,27 个网站或微信公众号采取整改措施。

近年来,境内非法销售、非法代理香港保险产品的行为日益增多,既扰乱境内保险市场秩序,造成消费者被误导和维权成本增加,又干扰国家外汇

管理秩序,造成资产外流甚至黑钱清洗。为规范境内保险市场秩序,保护保险消费者合法权益,保险监管部门采用线上调查、线下走访等方式,共排查出涉嫌非法代理香港保险产品的网站、微信公众号及机构等有效线索 67 条,分别进行了有针对性的调查处置。

中国保监会将持续关注境内非法销售、非法代理香港保险产品行为,特别是对为香港保险机构或者其他机构销售或促成销售保险产品的行为,一经发现,将坚决查处,绝不姑息。

协会日志

□ 6 月 15 日下午,共青团盐城市保险行业协会委员会召开换届选举暨“一学一做”系列教育实践主题会议。盐城市 18 家基层保险机构团组织书记和团负责人参加会议,会议由协会副秘书长、团委书记王晶主持。

□ 6 月 27 日下午,盐城市保险行业调解员选聘活动拉开了帷幕,本次活动邀

请了市中院民二庭、盐城仲裁委、律师代表和业内资深调解员担任。市中院民二庭审判庭副庭长李晓平对笔试试题进行了评析。

□ 7 月 8 日,随着挂载“远离贫困,从一份保障开始”的保险宣传巴士从市金融城发车,2017 年盐城保险业“7.8”保险公众宣传日活动拉开序幕。

盐城市委、市政府授予盐城保险业 “6·23”特大龙卷风冰雹灾害抢险救灾和 灾后重建工作先进集体等多项荣誉



近日,市委、市政府召开盐城“6·23”特大龙卷风冰雹灾害抢险救灾和灾后重建工作总结表彰大会,授予盐城市保险行业协会“抢险救灾先进集体”光荣称号、授予中国人民财产保险股份有限公司盐城市分公司“灾后重建先进集体”光荣称号、授予中

国人寿保险股份有限公司盐城市分公司姚盛锋同志、中国人民财产保险股份有限公司盐城市分公司朱礼荣同志“抢险救灾先进个人”光荣称号。

“6·23”特大龙卷风冰雹灾害发生后,在江苏保监局、市委市政府的坚强领导下,全市保险业众志成城、全力应对,立即启动应急机制,迅速投入抢险救灾一线。在特大灾害面前,全行业总、省、市、县四级联动,第一时间启动理赔应急预案,开通理赔绿色通道,前置理赔服务,配合政府做好伤员救治等工作。通过主动登记报案、免事故证明、无保单受理、简化手续、预付、垫付、快速赔付等举措,为灾区人民送去保险人的温暖,用实际行动体现了保险业的价值和担当。

盐城保险业快速应对“7.2”东台风灾 抢险理赔



7月2日上午11时许,盐城东台部分镇村遭强对流雷雨大风袭击,东台富安镇、口港镇、许河镇7个村不同程度受灾,造成9人受伤,无人员死亡或重伤,倒塌副业用房110多间,另有部分设施大棚、树木、高压杆线受损。

灾情发生后,按照市自然灾害救助应急机制和抢险救灾预案,盐城市保险行业协会第一时间启动应急预案,下发《关于做好盐城东台地区龙卷风灾害天气保险理赔工作的紧急通知》,要求全市保险

公司启动应急预案,开通绿色理赔通道,充分发挥保险业保障经济、服务民生、稳定社会的功能。全市保险机构及时响应,迅速组织开展灾后保险理赔工作。人保财险、中国人寿、中华联合财险等公司第一时间组织查勘力量奔赴受灾村庄,开展现场查勘及估损工作。

注:自然灾害民生保险作为我市民生保险之一,按户籍2元/人/年投保,保障本市户籍人员及

居民自住房屋遭受风灾、暴雨等自然灾害以及家庭火灾、煤气中毒等事故灾害时获得补偿,受灾人员医疗救助金最高赔付额度4万元/人,因灾死亡和致残人员抚慰金赔付额度为15万元/人,住院补贴金为35元/人/天(90天),家庭房屋损坏累计赔偿限额15万元/户,家庭基本生活设施损坏累计赔偿限额5万元/户,室内装潢损坏累计赔偿限额5万元/户。

召开二季度财险峰会 传达部署车险乱象整治

7月14日上午,市保险协会组织召开驻盐财险公司2017年二季度工作例会,21家财险公司主要负责人参加会议。江苏保监局盐城地区巡查组组长王雷出席会议并讲话。会议由市保险协会秘书长孙乃涛主持。

会上,协会副秘书长王晶对《盐城保险业机动车辆保险反对非理性经营自律公约(征求意见稿)》进行了解读。会议表决通过了《盐城市大型商业保险及投标业务自律公约(审议稿)》,确认自7月6日起,财产保险公司、保险中介机构及个人不得通过返还或赠送现金、预付卡、有价证券、保险产品、购物券、实物或采取积分折抵保费、积分兑换商品等方式,给予或者承诺给予投保人、被保险人保险合同约定以外的利益。

会上,王雷处长介绍了商业车险二次费改的相关情况,带领大家学习了《中国保监会关于整治机动车辆保险市场乱象的通知》(保监财险[2017]174号)文件,重点强调了文件中的22个“不得”,要求各财险公司提高思想认识,深刻领会174号文件出台背景,严格对照文件要求,深入进行自查整改,认真抓好174号文件的落实工作,切实维护车险消费者合法权益,促进车险市场持续健康发展。王雷处



长指出,各公司必须严格执行行业自律公约,协会要加强对各公司经营指标的监测工作,将非现场检查和现场检查有机结合起来,行业自律检查情况将作为保监局开展检查的重要参考。

最后,协会秘书长孙乃涛作会议小结。他指出,各公司必须严格按照174号文件要求,令行禁止,自7月6日起,一律停止买赠行为,切实抓好车险业务经营活动中的管控漏洞和违法违规行为自查整改工作,重点结合贯彻保监会“1+4”系列文件精神 and 江苏保监局“防范四大风险、整治四大乱象”工作要求,守住底线不踩红线,切实做到依法合规经营。

盐城市保险行业协会 会议纪要

〔2017〕6号

7月14日上午,市保险行业协会组织召开驻盐城财险公司2017年二季度工作例会。21家财险公司主要负责人参加会议。江苏保监局盐城地区巡查组组长王雷出席会议并讲话。会议由市保险协会秘书长孙乃涛主持。

会上,协会副秘书长王晶解读了《盐城保险业机动车辆保险反对非理性经营自律公约(征求意见稿)》,会议表决通过了《盐城市大型商业保险及投标业务自律公约(审议稿)》。王雷通报了商业车险二次费改的相关情况,强调了《中国保监会关于整治机动车辆保险市场乱象的通知》((保监财险〔2017〕174号)中的22个“不得”,要求各公司必须严格执行行业自律,自觉接受自律督查。与会财险公司总经理围绕商业车险二次费改、机动车辆保险市场乱象整治、切实遵守行业自律等当前重点工作分别作了表态发言。有关会议精神现纪要如下:

一、统一思想认识,坚决整治机动车辆保险市场乱象

会上认真传达学习了《中国保监会关于整治机动车辆保险市场乱象的通知》((保监财险〔2017〕174号,以下简称《通知》)精神。强调指出,《通知》是对《保监会关于强化保险监管打击违法违规行为整治市场乱象的通知》的细化与落实,也是车险现场治理和商业车险二次费改的组合拳。

《通知》规定,各财产保险公司应强化合规主体责任,不得忽视内控合规和风险管控,盲目拼规模、抢份额。不得脱离公司发展基础和市场承受能力,向分支机构下达不切实际的保费增长任务。不得偏离精算定价基础,以低于成本的价格销售车险产

品,开展不正当竞争。同时,加强费用预算、审批、核算、审计等内控管理,据实列支各项经营管理费用,确保业务财务数据真实、准确、完整。不得以直接业务虚挂中介业务等方式套取手续费。并且,各财产保险公司需进一步对车险中介业务的采取合规性管控,履行对中介机构及个人的授权和管理责任。不得以虚列“会议费”“宣传费”“广告费”“咨询费”“服务费”“防预费”“租赁费”“职工绩效工资”“理赔费用”“车辆使用费”等方式套取费用。要严格按照有关规定及时足额提取未决赔款准备金,不得违规调整未决赔款准备金以调节不同时期、不同地域、不同分支机构、不同险种之间的赔付率数据,导致车险业务财务数据不真实。

不得委托或允许不具备保险中介合法资格的第三方网络平台在其网页上开展保费试算、报价比价、业务推介、资金支付等保险销售活动。《通知》强调各财产保险公司应按照规定报批和使用车险条款费率,未经批准,不得使用口头约定、特别约定、补充协议、批单和退保条款等,变相修改或拆分车险产品的责任范围、保险期限、权利义务和费率水平等;各财产保险公司应依法开展保险业务活动,不得利用业务便利为其他机构或个人牟取不正当利益,不得通过虚增零配件项目、虚构工时项目、提高零配件价格、提升工时费定价标准等方式,故意扩大保险事故损失或增加保险理赔支出,进行不当利益输送。《通知》要求各财产保险公司进一步优化理赔资源配置,保证理赔服务场所、理赔服务工具、理赔服务人员配备充足,不断提升理赔服务质量和水平。



会议要求各财险公司,一是要迅速组织辖内各级分支机构进行认真学习,统一思想、提高认识;二是要积极自查,全面深入查找存在的各类风险隐患,主动揭示问题,如实反映情况,并进行有效整改;三是要从即日起杜绝一切违反《通知》要求的行为,各财险公司一律不得通过返还或赠送现金、预付卡、有价证券、保险产品、购物券、实物或采取积分折抵保费、积分兑换商品等方式,给予或者承诺给予投保人、被保险人保险合同约定以外的利益;坚持遏制高费用抢砸市场,合理控制费用,确保整治机动车辆保险市场乱象工作稳步推进。

二、严格执行自律公约,营造理性竞争市场环境

会议解读了《盐城保险业机动车辆保险反对非理性经营自律公约(征求意见稿)》,客观分析了各公司在现阶段自律执行过程中的具体表现。会议强调,一是增强自律意识,树立大局观念。各公司要高度重视车险自律工作,严格执行有关公约和补充规定,坚决杜绝违规违约行为,理直气壮的反对不正当竞争,防止商业贿赂,自觉维护正常的市场竞争秩序;二是细化市场指标监测,引入“阈值”管理。根据2017年全国保险监管会议精神,结合车险监管新规,通过对各公司车险市场指标,即综合成本率、综合费用率、保费增长率进行监测,测算同比、环比、与市场偏离度,综合运用各项数据提高监测的敏锐性和合理性;三是全面开展自律检查,严厉打击违规经营。车险综合费用率是启动自律检查的关键监测指标,协会将加强对各公司经营指标的监测工作,加大现场检查力度,引入第三方会计师事务所,将非现场检查和现场检查有机结合起来,对严重扰乱市场行为的公司出重拳、下猛药,坚决纠正为冲规模、争速度、保份额而发生的非理性竞争行为,行业自律检查情况将作为保监局开展监管检查的重要参考;四是建立市场信息反馈机制,发挥互相监督作用。协会将通过公司主要负责人微信群和

车险部负责人微信群,及时反映掌握的市场信息及情况。包括但不限于违规赠送、返还不当利益,向中介机构或其他组织支付或承诺支付畸高的费用等情形。协会将对所反映的问题进行调查了解,并及时跟进被反映公司反馈及整改情况。五是从自身抓起,严格执行自律约束。缴纳履约保证金,是各公司对签定的自律公约和约定自觉遵守、认真履约的一种诚信保证,以促使各项自律公约有效实施。各财险公司要严格按照《盐城市保险行业协会履约保证金和违约金管理办法》,于本月底前确保足额按期完成履约保证金缴纳工作。

三、提升服务能力,认真做好商业车险二次费改工作

会议强调,各公司要做好商车险改革系统切换时期工作,有序开展制度修订、流程改造、人员培训、宣传介绍等工作,确保新旧产品过渡期的市场平稳。各公司要按照保监会整治车险市场乱象的工作部署,通过车险经营指标监测、现场检查、理赔服务质量监测等多种形式,加强服务能力建设,强化消费者权益保护,促进车险市场持续健康发展。各公司要不断提高服务意识,转变服务方式,提高服务水平,强调以服务树品牌,不断给消费者提供更加满意的保险产品,努力维护消费者的合法权益。

主持:孙乃涛

出席:王雷、潘颖莉、孙乃涛、王晶、匡加桂、王华生、张如旭、唐永亮、刘金峰、朱文林、张辉、赵步杰、周勇、宋晓磊、陈军、马吉良、周飞、闫少波、王坤成、徐大林、张宏前、薛中萍、王昌辉、刘志祥、李铖、李晨辉、蔡中源、沈洁、吉粉巧、刘书青。

记录:丁杰

盐城市保险行业协会秘书处整理

2017年7月16日

盐城市保险行业 顺利开展调解员选聘活动



为积极贯彻落实最高院和保监会《关于全面推进保险纠纷诉讼与调解对接机制建设的意见》精神,进一步深化保险纠纷调处机制,切实提高保险纠纷的调处率和矛盾化解率,推动行业健康协调发展,6月27日下午,盐城市保险行业调解员选聘活动拉开了帷幕。本次活动由协会消保部组织实施。

来自全市各产、寿险公司推荐的49名纠纷调解员参加了选聘,现场经过笔试、面试两个环节,得

分比重各占50%。面试环节由评委们从仪容仪表、表达能力、表达内容三方面对参选人员进行现场打分,通过近4个小时的紧张角逐,面试成绩暂居前列的是太保产险周艳秋、太平产险周玉亭、英大产险王昌辉、平安人寿张荔、太平人寿王海红和华泰人寿薛巍等。

本次活动邀请了市中院民二庭、盐城仲裁委、律师代表和业内资深调解员担任。市中院民二庭审判庭副庭长李晓平对笔试试题进行了评析,她指出,保险公司在处理保险纠纷时要在以法律为准绳的基础上,结合保险合同和保险条款,做好诉讼证据保全,切实维护好保险消费者的合法权益。

最后,协会王晶副秘书长强调了保险纠纷调解工作的重要性及下一步工作,孙乃涛秘书长从肯定、感谢、希望三方面,提出要进一步推进保险纠纷诉讼与调解对接机制,强化队伍建设,筑牢社会综合治理的第一防线。

精准扶贫、定向宣传

——7.8 保险公众宣传日盐城保险人在行动

7月8日,随着挂载“远离贫困,从一份保障开始”的保险宣传巴士从市金融城发车,2017年盐城保险业“7.8”保险公众宣传日活动拉开序幕。本次活动围绕“扶贫”这一中心内容,面向全市特困群体精准宣传、公众群体定向宣传两个层面开展“7.8”保险公众宣传日活动。

活动当天,保险宣传巴士承载着市保险行业协会、中国人寿、人保财险等共21家列入年度市委扶贫工作挂钩帮扶单位代表,分别走入阜宁县羊寨、三灶、陈集、郭墅、古河五个重点扶贫乡镇,在沙河村、石狮村、蒯东村等十一个党员结对帮扶村组,积极开展“7.8”保险公众宣传日走进扶贫村精准扶贫和宣传主题保险活动。活动中21家保险主体分别向对口扶贫镇捐赠扶贫款共计52万元,向105户贫困户结对帮扶资金10.5万元,开展保险知识普及专场培训近15场,赠送保险知识读本2000余册,

受众帮扶村民1000余人次。活动现场行业协会负责同志和保险机构代表还分别现场向村民赠送“7.8”宣传日活动文化衫、玩偶以及学平险、意外险等,将保险行业的温暖带给弱势群体,引起了强烈的社会反响,得到了广大群众的一致好评。

此外,行业其余36家保险机构等按照协会统一部署分工,重点开展保险“五进”活动,对点入驻社区街道开展保险知识宣传,慰问走访街道社区五保户、特困户,大市区40余个街道、社区实现了全覆盖,面向社会特困群体赠送保险、慰问走访,普及保险知识,宣导政府保险扶贫系列政策和险种,使他们能逐步的懂保险、学保险、用保险。各家公司还围绕年度宣传主题,在经营场所张贴主题海报、吉祥物贴画,利用电子显示屏、手机短信等形式开展丰富活动内容,全行业活动内容丰富、效果明显。

共青团盐城市保险行业协会委员会 召开换届选举暨“一学一做”系列 教育实践主题会议



6月15日下午,共青团盐城市保险行业协会委员会召开换届选举暨“一学一做”系列教育实践主题会议。盐城市18家基层保险机构团组织书记和团负责人参加会议,会议由协会副秘书长、团委书记王晶主持。

会议在激昂的《团歌》声中开始。会上总结回顾了近五年来协会团委工作,并按照《团章》规定及《换届选举办法》,通过无记名投票方式,选举产生了第二届共青团盐城市保险行业协会委员会委员。在随后召开的第二届委员会第一次全体会议上,沈

洁同志当选为新一届团委书记,曾鸣、朱艳同志当选为副书记,杨慧、黄金龙、张丹璇、刘晓文四位同志分别当选为组织委员、宣传委员、文体委员、青年委员。王晶副秘书长代表协会党支部对新当选的委员们表示祝贺!她要求新一届团委要尽快进入状态,理清工作思路,发挥团组织作用,团结带领广大保险行业青年努力工作、共同进步,携手开创保险事业发展的新局面。要在今后的工作中多沟通、勤探索,坚定理想信念、勇于奉献拼搏,创新务实地开展好保险行业青年工作。

会议随后就开展“一学一做”教育实践活动进行了动员部署,组织全体委员观看了习近平总书记同各界优秀青年代表座谈的视频,举办了《学习总书记讲话 做合格共青团员》主题团课,与会委员通过民主生活会畅谈思想感悟,纷纷表示,要将“一学一做”教育实践活动融入到公司青年日常工作中,在实现价值成长的生动实践中放飞青春梦想,书写人生华章。

会议最后,对“1+100”数据管理系统、“一转两联三报到”网络平台操作要点进行了培训。

远离贫困,从一份保障开始

——7.8 保险公众宣传日天安财险走进沙河村

□天安财险 唐宏生

为紧扣7.8保险公众宣传日“远离贫困,从一份保障开始”活动主题,7月8日下午,天安财险盐城中支随同盐城市保险行业协会一起赴阜宁县郭墅镇沙河村开展“远离贫困,从一份保障开始”保险公众宣传活动。

活动现场,天安财险员工通过发放保险宣传材

料、7.8吉祥物等礼品,对沙河村贫困户进行一对一交流并为他们子女提供免费的学平险保障,希望这些受帮助的孩子们能够更加快乐的健康成长,此次活动也充分展示了天安财险勇于承担社会责任的大爱情怀,表达了盐城天安人热心公益事业、积极参与公益活动的美好心愿。

太平人寿开展“远离贫困,从一份保障开始”主题宣传活动

□太平人寿 沈晔麟

2017年7月8日是第五个“全国保险公众宣传日”,7月7日,太平人寿盐城中心支公司在“7·8保险公众宣传日”即将到来之际,为更好地宣传行业形象、普及保险知识,开展了一场“远离贫困,从一份保障开始”为主题的保险宣传活动。通过保险宣传活动,普及保险知识,提高社会公众的风险和保险意识。

活动现场,太平人寿盐城连云港中心支公司在解放南路城中一号小区门口设立了“远离贫困,从一份保障开始”为主题的宣传活动站点,并安排了7名工作宣传人员进行保险宣传。

统一的宣传着装、醒目的宣传海报以及丰富的宣传礼品,吸引了广大群众的注意,纷纷前来咨询相关保险知识,太平人寿的工作宣传人员认真介绍了保险行业动态、中国太平公司简介,通过贴近生活的宣传材料及真实案例,深入浅出地为广大群众普及保险知识。



据悉,此次活动共吸引了100人次前来咨询,散发宣传材料及小礼品100余份。活动取得了圆满成功。通过此次活动,让公众进一步深入了解、认识保险行业,也提高了群众参与保险的意识,让群众客户们不仅能够了解更多的保险知识、更加深刻体会到保险在日常生活中的保障作用,也推动了太平人寿盐城中心支公司在社会群众心中树立了良好的保险企业形象。

民生人寿关于开展“7.8 保险公众宣传日”宣传活动

□民生人寿 卞玉亮

为进一步加强保险公众宣传工作,不断提高全社会保险意识,保监会决定,将每年7月8日确定为“全国保险公众宣传日”。根据江苏省保险行业协会下发的《关于2017年“7.8全国保险公众宣传日”活动的通知》有关精神,按照盐城市保险行业协会和江苏分公司的具体要求,民生保险盐城中支结合当前实际情况,开展了7.8保险公众日活动。

召开部门经理会议,组织学习了《关于2017年

“7.8全国保险公众宣传日”活动的通知》相关精神。成立了公众宣传日领导小组,领导小组组长由中支总经理董从涛担任,成员由各部门经理、营服责任人组成。中支综合室具体负责各项工作协调组织和对接落实。

民生保险盐城中支高度重视本次全国保险公众宣传日活动,7月7日上午利用公司间召晨会时开了7.8保险公众宣传日活动动员大会。会中确定



了本次活动主题和指导思想以及活动内容,明确了各部门在这次活动中的具体工作职责,并要求大家高度重视保险公众宣传日活动。

宣传栏张贴“远离贫困,从一份保障开始”及7.8保险公众宣传日宣传海报,进行广范宣传,增强保险意识,积极吸引公众参与互动,形成良好的舆论氛围。

开展保险“五进入”活动。利用社区、街道平台,组织员工进社区开展7.8保险公众宣传日活动,活动主题:“远离贫困,从一份保障开始”,向社区群众发放7.8公众宣传日宣传资料及带有“喜宝”图案的宣传扇。普及保险知识、宣传保险功能。

本次7.8保险公众日宣传活动紧紧围绕“远离贫困,从一份保障开始”这一主题,结合保险行业特点积极宣传保险行业服务经济社会发展、保障社会民生等方面的功能作用,提高社会保险意识,提升了保险行业形象。

积极开展“7.8全国保险公众宣传日”进社区活动

□ 合众人寿 付红艳

全国保险公众宣传日是保险业密切联系群众的重要平台,也是强化全社会学保险、懂保险、用保险的有益载体。合众人寿盐城中支积极响应盐城保险行业协会号召,积极开展进社区宣传活动。

7月8日,盐城中支内、外勤伙伴上下联动、密切配合,形成宣传合力,分成三个小组分别到公司周边的各个小区设立宣传点开展保险宣传活动。活动现场,伙伴们通过摆放展架、发放宣传资料、分享保险案例等形式,为路过的社区民众们讲解保险知识,咨询保险服务,宣传“远离贫困,从一份保障开始”活动主题,吸引了社区居民们纷纷上前咨询,甚至留下联系方式以便今后更深入了解咨询。

通过此次进社区活动,在宣传倾听中实现了沟通交流,在交流中实现了互动,在互动中建立了信任,达到了良好的宣传效果。同时通过此次宣传活动,让盐城市民更进一步地了解了合众人寿,也改

善了公众对保险的认知,提升了行业社会形象,推动保险行业健康发展。



心系贫困农户,保险真诚相助

——记安邦财险走进阜宁古河

□ 安邦产险 孙健

7月6日,燥热的初夏伴,随着阵阵热浪吹打在白杨树叶上发出沉闷声响。时隔半年,安邦财险盐城中支再次走进这片贫瘠的土地上,为结对帮扶的10户农户送去一份保险与保障。

盐城中支在积极响应主席的扶贫号召下,致力保险扶贫打好脱贫攻坚战。在中支总经理助理袁佩的带领下,驱车150里路前往阜宁县古河镇神墩村,再次探望当地10户贫困户。在村委会议室,经过详细询问近一年多来的生活变化,老人们多有感触。在保险公司的帮助下,每家农户都种上了经济价值较高的果树,成活率都较高。来年丰收的果实,可以为他们的生活多添一份保障。

在帮扶现场,我司为当地村委赠送了两套保险知识丛书,让他们对保险有一个全面的了解,对今后的生产生活有帮助。今后我司也将积极通过农险、小额人身保险为帮扶农户提供支持,为他们的

脱贫致富之路增添一份保险保障。

今年7月8号是保险公众宣传第5个主题日,也是安邦财险盐城中支走进阜宁古河的帮扶贫困户的第二年,相信在与当地政府、村委的大力支持及我司保险产品、资金相结合的帮扶之下,在2020年之前努力完成5年脱贫攻坚战,为贫困贡献一份来自安邦的保险与保障。



积极开展“7·8 保险公众日”宣传活动

□ 紫金产险 黄洁



7月以来,根据省公司和市行业协会统一部署,紫金保险盐城中支结合实际,围绕今年“全国保险公众宣传日”主题——“远离贫困,从一份保障开始”,开展了一系列7.8保险公众日宣传活动。

盐城中支成立了专门的工作领导小组,负责整个环节的组织协调,通过在职场营业大厅摆放7.8宣传海报,广告机视频滚动播出宣传标语,组织7.8助力扶贫公益跑活动来传递爱心,走进月湖花城小区开展保险进社区活动,到西湖国际酒店开展“食品安全责任保险”宣传,到悦达集团、盐城市师范学院发放宣传册、宣传品,讲解保险知识、解答市民咨询,前往阜宁县陈集镇石狮村开展进村入户活动,宣讲保险的意义和功能。盐城路救办及各路救网点也开展了道路救助基金宣传活动,组织“一张宣传单”活动等宣传形式,扩大道路救助基金政策的覆盖面及知晓度。

本次保险公众宣传日活动,紫金保险盐城中支不仅向社会公众传播了保险知识,增加了客户体验,而且进一步拉近了紫金保险与消费者的距离,提升了紫金保险企业形象。

紫金保险开展“7.8 助力扶贫公益跑”活动

□ 紫金产险 黄洁



7月8日上午,紫金保险盐城中支市区全体员工整装待发,为爱开跑,他们跑的每一步都将与扶贫相结合。通过咕咚软件进行捐赠里程,去帮助更多的贫困人口,用这种特殊的方式来展示公司的态度和爱心。

扶贫跑活动从公司西门出发,经过世纪大道、戴庄路、东进路、人民南路,全程约7.8公里。员工们身着统一的服装,挥舞着紫金宣传彩旗,高喊着“保险保障,远离贫困,紫金保险,贴心服务”的宣传口号,向广大盐城市民宣传保险扶贫理念,成为了沿途的一道靓丽风景,吸引了众多市民的目光。

此次“7·8扶贫公益跑活动”在提升了员工凝聚力与集体荣誉感的同时,展现了员工们积极昂扬向上的精神风貌,扩大了紫金保险的品牌影响力。

百年人寿“7.8 保险公众宣传日”的活动

□ 百年人寿 施裕飞

2017年“全国保险公众宣传日”主题为“远离贫困,从一份保障开始”,旨在展示保险行业履行社会责任、服务民生的良好形象。百年人寿盐城中支在此次活动中积极响应保险行业协会及总公司要求,成功举办“五进入”保险宣传活动。

百年人寿盐城中支综合室在七月初组织了个险营销培训及银保、客服等员工进行了宣传培训,要求全员积极参加此次“五进入”保险宣讲活动,为筹备7月8日的保险宣传活动,同时办公室成立了宣传小组并进行了人员分工,如何执行总分公司的“全国保险公众宣传日”宣传活动实施方案,逐一落实责任,确保各个环节工作落实到位。

活动当天下午15点,百年人寿盐城中支全体员工在亭湖区盐马路瑞都新城小区广场进行了保

险宣传,公司员工积极与市民进行互动,通过现场保险咨询,疑难问题解答等不同形式,向市民普及了相关保险知识,提升了市民的保险意识。活动现场百年人寿盐城中支开展保险知识普及,赠送保险知识彩页100余册,受众人数达60余人次。同时现场向市民赠送“远离贫困,从一份保障开始”主题气球、玻璃杯、芭蕉扇、钥匙扣、玩偶以及意外险等。此次进社区活动引起当地市民强烈的社会反响,对百年人寿盐城中支举办的活动赞不绝口。

此外百年人寿盐城中支还围绕今年保险宣传主题,在经营场所张贴主题海报、吉祥物贴画,利用手机短信及朋友圈等形式开展丰富活动内容,同时也得到广大市民的一致好评及点赞。

积极开展“7.8 全国保险公众宣传日”活动

□ 英大人寿 茆冬琴

2017年7月8日，英大人寿盐城中心支公司结合7.8日全国保险宣传日主题“远离贫困，从一份保障开始”。中支财务部和办公室带领内勤员工走进通榆南村、悦达新村开展保险宣传，倡导保险服务理念，普及保险文化和责任，引导群众树立正确的保险理念。

活动现场，工作人员向前来咨询的群众发放扇子、保险福娃、宣传手册等，同时对大众关心的保险风险提示和保险市场热点问题解析，借此向居民宣传普及保险知识，提高公众的保险意识、增强维护自身权益的意识，传递保险业“守信用、担风险、重服务、合规范”的核心价值观。



盐城中支将不断创新，持续提升客户服务品质，助力中支业务持续稳定发展！

整治车险市场乱象 让车险更保险

**整治车险市场乱象
向恶性竞争说“不”**

违规举报电话：88300870



盐城市保险行业协会 宣



近日，中国保监会下发了《关于整治机动车辆保险市场乱象的通知》，对车险市场恶性竞争行为发声说“不”，旨在进一步规范车险市场秩序，切实保护车险消费者利益。为此，盐城市保险行业协会提醒各财产保险公司、保险中介公司及从业人员严格落实，并诚邀广大消费者进行监督：

一、严禁“买保险送礼品”

各财产保险公司、保险中介机构及个人不得通过返还或赠送现金、预付卡、有价证券、保险产品、购物券、实物或采取积分折抵保费、积分兑换商品等方式，

给予或者承诺给予投保人、被保险人保险合同约定以外的利益。不得以参与其他机构或个人组织的促销活动等方式变相违法支付保险合同约定以外的利益。

二、严控车险费用列支

各财产保险公司不得偏离精算定价基础,以低于成本的价格销售车险产品,开展不正当竞争。不得以直接业务虚挂中介业务等方式套取手续费。按照实质重于形式的原则,科目核算必须真实合规,不得将车险销售直接相关费用列为宣传费、广告费、咨询费、服务费、技术服务费等其他科目。

三、严控车险销售资质

各财产保险公司不得委托无车险销售资质的中介开展业务,不得向其支付或变相支付手续费;

不得委托或放任合作的中介将车险代理资质转给其他机构;不得直接或委托中介跨地区开展车险业务。不具备保险销售资质的三方平台,不得开展保费试算、报价比价、业务推介、资金支付等保险销售活动。

四、严守车险条款费率

各财产保险公司应按照规定报批和使用车险条款费率。未经批准,不得使用口头约定、特别约定、补充协议、批单和退保条款等,变相修改或拆分车险产品的责任范围、保险期限、权利义务和费率水平等。

五、严格规范车险理赔

各财产险公司不得拖赔、惜赔、无理拒赔,或者要消费者提供不必要的索赔证明文件。优化理赔资源配置,保证理赔服务场所、理赔服务工具、理赔服务人员配备充足。

关于禁止赠送任何投保礼的提示函

各保险专、兼业代理机构:

根据《中国保监会关于整治机动车辆保险市场乱象的通知》(保监财险[2017]174号)(以下简称“通知”)文件精神,现作出以下提示:

1、各机构切实把依法合规经营理念和要求转化为自觉行为,认真贯彻落实好《通知》中的要求,并将《通知》文本传达到所属分支机构和所有业务从业人员,不留死角。

2、各机构代理销售保险产品时,不得通过返还或赠送现金、预付卡、有价证券、保险产品、购物券、

实物或采取积分折抵保费、积分兑换商品等方式,给予或者承诺给予投保人、被保险人保险合同约定以外的利益。不得以参与其他机构或个人组织的促销活动等方式变相违法支付保险合同约定以外的利益。

希望各保险专、兼机构按照本函要求,认真落实,努力为推动行业健康发展、优化业务结构、提高经营效益、增强服务能力做出更大贡献。

盐城市保险行业协会

2017年7月28日

盐城保险业贯彻落实保监财险[2017]174号文件整治车险乱象专项工作安排

为贯彻落实《中国保监会关于整治机动车辆保险市场乱象的通知》174号文的各项要求,遏制不正

当竞争行为,提高行业规范经营意识,提升车险市场经营效益和服务水平,强化协会自律督查职能,

切实规范我市车险市场经营秩序,促进车险市场继续健康发展。根据全省车险市场经营秩序整顿规范启动会会议要求,盐城保险业整治车险乱象专项工作安排如下:

一、工作目的

强化全市车险自律公约的执行力度,遏制违规违约行为,维护保险消费者的合法权益,规范地区市场秩序,推进我市车险市场的健康科学发展。

二、工作依据

以《中国保监会关于整治机动车辆保险市场乱象的通知》保监财险〔2017〕174号、《江苏省机动车辆保险行业自律公约2017版》、《江苏省机动车辆保险理赔行业自律公约2017版》、《江苏省财产保险公司费用管控行业自律公约2017版》为依据。

三、组织领导

盐城保险业整治车险乱象专项工作领导小组:

组长:孙乃涛 秘书长

成员:各产险公司总经理

主要负责专项工作重大事项的决策及工作的协调。

领导小组下设办公室、市场巡查组、检查小组,办公室设在协会,统筹协调联络及问题汇总等工作。

市场巡查组由各财产保险公司车险部1名同志(由各公司报送)组成,建立市场巡查工作微信群,负责跟踪关注市场动态,加强事中监督。市场监督举报电话设在协会市场部(电话:0515-88300870,电子邮箱:yxcbxxhscb@126.com)。

检查小组成员由财产保险公司承保岗、财务岗和理赔岗业务骨干(部门主要负责人)担任,适时引入第三方会计事务所进行自律检查。

四、检查对象

检查对象包括全市所有经营车险业务的财产保险公司,必要时向有关保险代理中介机构延伸。

五、检查范围及内容

检查范围:2017年3月至2017年6月发生的车险业务

检查内容:根据行业自律公约,重点围绕各财产保险公司是否实现“承保规范、财务规范、理赔规范”开展自律检查。

六、整治车险乱象专项工作安排

1、各公司逐条对照174号文内容,对本公司今年1月-6月车险经营活动中的管控漏洞和违法违规行为进行自查,并制定整改方案扎实开展自查整改工作,与省级公司自查同步进行,8月4日前将自查整改报告报协会市场部。

2、由盐城地区监管巡查组指导,市协会联系省保险行业协会,8月初,完成我市自律检查方案制定和检查前的培训工作,适时开始对各家公司3月-6月的车险业务自律执行情况进行检查。

3、即日起开展我市车险市场动态巡查,对发现问题及市场反应较大的公司入驻检查。

盐城市保险行业协会

2017年7月20日

盐城保险中介机构贯彻落实174号文件整治车险乱象专项工作安排

为贯彻落实《中国保监会关于整治机动车辆保险市场乱象的通知》174号文的各项要求,遏制不正当竞争行为,提高中介行业规范经营意识,提升车

险市场服务水平,切实规范车险市场经营秩序,促进车险市场继续健康发展。根据全省车险市场经营秩序整顿规范启动会部署要求,现对盐城保险中介

行业整治车险乱象专项工作安排如下:

一、工作目的

强化全市保险中介机构贯彻 174 号文件自律公约的执行力度,遏制违规违约行为,维护保险消费者的合法权益,规范地区市场秩序,推进我市车险市场的健康科学发展。

二、工作依据

以《中国保监会关于整治机动车辆保险市场乱象的通知》保监财险〔2017〕174 号、《江苏省机动车辆保险行业自律公约 2017 版》、《江苏省机动车辆保险理赔行业自律公约 2017 版》、《江苏省财产保险公司费用管控行业自律公约 2017 版》和《盐城市保险中介机构贯彻 174 号文件自律公约》为依据。

三、组织领导

成立盐城保险中介行业整治车险市场乱象工作领导小组,主要负责专项工作重大事项的决策及工作的协调。

组长:孙乃涛

副组长:王晶

成员:各中介法人机构、独立分支机构、经纪公司负责人、协会市场部及中介岗负责同志。

领导小组下设办公室、市场巡查组和检查小组,办公室设在协会,统筹协调联络及问题汇总等工作。

市场巡查组由协会抽调有关专业人士组成,建立市场巡查工作微信群,负责跟踪关注市场动态,加强事中监督。市场监督举报电话设在协会办公室(电话:0515-88302323,电子邮箱:ybx88302323@126.com)。

检查小组成员由有关专业人士担任,适时引入第三方会计事务所进行自律检查。

四、检查对象

驻盐所有代理车险业务的保险中介公司,必要时向其分支机构及有关保险公司延伸。

五、检查范围及内容

检查范围: 2017 年 3 月至 6 月代理的车险业务。

检查内容:重点治理车险乱象,集中整治违规套取费用、车船税返还、盲目设立分支机构、财务业务数据不真实、转代理、私设出单点等问题,以及“买商品送保险”的行为。根据行业自律公约,开展自律检查。

六、整治车险乱象专项工作安排

1、各公司逐条对照 174 号文内容,对本公司今年上半年车险代理业务活动中的管控漏洞和违法违规行为进行自查,并制定整改方案,扎实开展自查整改工作,与全省全市行业自查同步进行,8 月 4 日前将自查整改报告报协会市场部。

2、由江苏保监局盐城地区监管巡查组指导,市协会联系省保险行业协会及中介协会,8 月份,完成我市自律检查方案制定和检查前的培训工作,适时开始对各家公司 3-6 月代理的车险业务自律执行情况进行检查。

3、即日起开展全市车险市场动态巡查,对发现问题及市场反应较大的公司,第一时间入驻检查。

盐城市保险行业协会

2017 年 7 月 26 日

【上接第 23 页】险公司要积极维护市场秩序,算好经营账,采取有效措施改变高费用抢业务的经营模式,不做市场的搅局者。并按照保监会车险检查方案要求,对多次进入重点关注范围的公司开展现场检查,综合运用多种现场和非现场监管方式,打击各类违规问题,保持监管高压态势。

五是加强数据真实性管理。要求各家公司保险公司应对自身经营数据真实性负责,据实列支各项费用。该局将进一步加强数据真实性监管,严格查处虚假费用列支、业务财务数据不真实行为,必要时会向总公司发函质询,维护财险消费者合法权益,促进江苏车险市场健康发展。

车险市场乱象要整治了

6月7日讯,保监会近日下发《关于整治机动车辆保险市场乱象的通知(征求意见稿)》,要求财险机构不得忽视内控合规和风险管控,不得盲目拼规模、抢份额,将重点打击车险市场套取费用、输送不正当利益等违法违规行为,促进行业持续健康发展。

近年来,我国车险保障范围不断扩大,投保率和投保责任限额明显提升,但长期以来存在的恶性价格竞争等问题始终未得到根本解决。特别是车险费率市场化改革后,各公司在车险定价上掌握了更多主动权,有些公司以超低保费拉单,不仅影响车险市场运行效率,看似实惠的价格背后是拖赔、惜赔等服务打折,最终也会损害消费者的合法权益。为此,征求意见稿明确,财险公司不得盲目拼规模、抢份额;不得脱离公司发展基础和市场承受能力,向分支机构下达不切实际的保费增长任务;不得偏离精算定价基础,以低于成本的价格销售车险产品;不得通过返还或赠送现金、预付卡、有价证券、保险产品、购物券等方式,给予或者承诺给予投保人、被保险人保险合同约定以外的利益,开展不正当竞争。

费用管控也是此次监管的首要任务。财险公司

不得以直接业务虚挂中介业务等方式套取手续费;不得以虚列“会议费”“宣传费”“广告费”“职工绩效工资”“理赔费用”等方式套取费用。

保监会还将严打财险公司通过巧立名目进行不正当利益输送。财险公司不得通过虚增零配件项目、虚构工时项目、提升工时费定价标准等方式,故意扩大保险事故损失或增加保险理赔支出,进行不正当利益输送;不得以交纳业务保证金、承保利润分成等方式向其他机构或个人进行不正当利益输送。

《通知》还要求财险公司严格按照有关规定及时足额提取未决赔款准备金,不得违规调整未决赔款准备金以调节不同时期、不同地域、不同分支机构、不同险种之间的赔付率数据,导致车险业务财务数据不真实;不得以拖赔、惜赔、无理拒赔等方式损害保险消费者合法权益。

保监会称,对情节严重的违法违规行为,将依法采取限制保险机构业务范围、吊销保险机构业务许可证、撤销高管人员任职资格等措施。业内人士指出,此次整治启动于商业车险费率二次改革开启之际,是为改革清障打出的组合拳。

江苏保监局五举措重拳整治车险市场乱象

日前,江苏保监局召开车险市场经营秩序整顿启动大会,落实中国保监会7月7日印发的《关于整治机动车辆保险市场乱象的通知》,决定出台五项举措,重拳整治车险市场乱象。

数据显示,上半年,江苏全省总保费2349.61亿元,同比增长42.2%。全省财产险保费409.39亿元,同比增长11.8%,其中,机动车险保费313.32

亿元,同比增长8.71%。全省总保费和财产险保费规模均位居全国前列。江苏商业车险改革已经整整

一年,2016年7月至2017年6月,江苏商业车险保费收入486亿元,同比增加11%,保费规模稳步增长,总体平稳。商业车险呈“一降一升”良好势头,2016年6月商业车险件均保费为3569元,2017年6月是3507元,下降幅度为1.7%;与此同

时,件均保额从2016年6月的82.7万元提高到2017年6月的86.3万元,增幅为4.3%,车险消费者得到了实惠,满意度较大幅度提升。

但同时也存在财险市场打价格战、拼费用等问题,有相当部分财险公司存在虚列费用、虚挂中介等各种违法违规手段支付高费用问题,严重影响了公平竞争的市场秩序,扰乱了财险市场秩序。

为此,江苏保监局系统梳理了目前车险市场存在的主要违法违规现象后,出台了五项整治车险市场乱象的举措。一是对照174号文要求认真自查整改。要求全省财险公司、保险中介机构要逐条对照174号文内容,对公司今年1月-6月车险业务经营活动中的管控漏洞和违法违规行为进行自查,并制定整改方案,扎实开展自查整改工作。同时要求保险中介机构车险业务销售过程中存在的充当保险公司过单、虚假列支等违规行为,对照问题开展自查。

二是组织开展车险业务自律检查。由省保险行

业协会牵头,计划7月底前完成自律检查方案的制定和检查前的培训工作,8月份开始对各家公司3月-6月的车险业务自律执行情况进行检查。自查对如中介、直销、电销等不同特点的业务分门别类不留死角不搞一刀切;同时加强对分支机构的管控和引导,上下联动。还要求各地各地保险行业协会密切关注当地车险市场动态,跟踪指导当地保险机构的自查及整改工作,推进各地车险市场的健康科学发展。对于自查流于形式,整改做表面文章的公司,江苏保监局将进行重拳处罚。

三是强化规则执行。要求保险公司要强化规则意识,严格执行报批的车险条款费率,不得偏离精算定价基础,突破经营底线销售车险产品,开展不正当竞争。将条款费用执行偏离和主要监管指标波动情况作为现场检查和非现场监管的重点,对经营结果较精算预估有偏离、数据波动异常的公司及时进行质询、约谈,做出风险警示,督促公司严格执行报批的条款费率,有序经营。

四是严格规范市场秩序。要求保【下转第21页】

利安人寿受邀参加射阳县 渔政监督大队安全培训会议

□ 利安人寿 张萍



6月30日上午利安人寿盐城分公司团险负责人王士银受射阳县渔政监督大队的邀请,与渔政监督大队队长一同参加了射阳某水产公司的第三方安全培训会议。

会上,王士银向该水产公司员工们介绍了我司的业务发展情况、服务宗旨、理赔案例,讲解了近海养殖人员保险保障方案、理赔申请流程和理赔申请注意事项,为养殖人员提供人身保障,解除后顾之忧。

据了解,该水产公司拥有600条船,1200名近海养殖人员,此次会议为该意外险项目的落实奠定基础。

利安人寿银保上半年实现过亿保费

□ 利安人寿 金莺

6月28日,利安人寿盐城分公司银保部传来喜讯,行业报表统计,今年盐城银保年度新单保费已达17927万元,成功突破亿元大关!利安人寿这一品牌在盐城当地寿险行业市场再次获得了排名第四的好成绩!

今年以来,盐城银保团队全体员工积极响应国家监管新政,紧紧围绕公司“价值成长”的经营主题,上下同欲,聚焦重点,精准发力,快速转型,体现了一支盐阜银保铁军的风范!

雄心激起千层浪,壮志压倒万重山!盐城银保全体员工将再接再厉,努力拼搏,奋发向上,在合规中经营发展,为利安人寿银保事业的发展再创美好未来!



利安人寿召开半年度业务冲刺会议

□ 利安人寿 吴健



为了实现“上下共振,全员联动”的业务局面,全面达成半年度经营目标。6月5日,盐城分公司总朱西林经理召开半年度业务冲刺会议。

会上,朱西林下达了省公司“冲刺6.30 决战赢全年”的业务指标,要求盐城分公司员工全力以赴,顶住激烈的市场竞争压力,在四、五月份业务并不是特别理想的情况下,坚定信心,紧盯目标,强化考核追踪,强抓基础管理,确保打好半年度业务冲刺一战。

迅速应对东台 7.2 雷雨大风灾害

□ 人保财险 朱艳

7月2日上午11点左右,一股短时的强对流天气入侵盐城东台,将东台市富安、□港、许河三个乡镇7个村庄的多处房屋刮倒、树木拦腰斩断,致9人不同程度受伤。

雷雨大风灾害发生后,人保财险盐城市第一时间启动自然灾害事故应急预案。应急处置工作由市分公司统一领导,市分公司成立应急领导小组和工作组,组织查勘力量分成8个小组奔赴受灾村

庄,开展现场查勘及估损。

经初步排查,东台支公司承保的企财险、家财险、农险均有受损,多处电线杆被拦腰斩断,房屋刮倒,农作物倒伏,大棚坍塌……为了尽快完成查勘工作,赔付到位,助力受灾农户尽快恢复生产和生活,查勘人员马不停蹄穿梭在一个个受灾现场中。截至到7月3日下午18时,已摸查各险种受灾案件2300余件,有关损失情况正在抓紧确定中。

青年员工与客户共谱“青春之歌”

□ 人保财险 朱 艳

为进一步丰富 2017 年客户节活动内容,回馈广大客户,同时,为凝聚青年员工力量,汇聚青年员工实力,促进员工交流,增强组织凝聚力,6月24日,人保财险盐城市分公司部分青年员工与客户家庭中的高考学子联合开展了“青春之歌”主题拓展活动。

本次主题活动参与人数达 80 人,共分成六支队伍,以两两团队 PK 的方式先后完成了“攀岩”、“有轨电车”、“珠联璧合”、“孤岛求生”等一系列拓展项目,在活动中感悟了团队中沟通、协调、倾听、协作的重要性。

活动最后,全员共同完成“毕业墙”项目。在这项不借助任何外部工具的项目中,大家都表现出很

强的团体协作、奉献精神,根据自身条件,进行了合理分工。很多学员自告奋勇充当地基,让其他学员踩着自己的肩膀翻过高墙。在大家的共同努力下,全部学员用时 39 分钟全部翻过了 4 米高求生墙。这个项目,让学员懂得个人目标与团队目标的关系,只有团队获得胜利才是真正的胜利。

自 5 月份以来,该公司先后组织开展了“新手训练营”、“六一亲子活动”、“青春之歌”拓展等客户活动。在客户节活动中,青年员工积极参与,注重与客户的互动交流、协同配合,展示员工素质和实力,使广大客户深入了解公司企业文化,更加认同 PICC 品牌,从而夯实公司经营发展基础。

顺利实现见费出单微信扫码收款功能

□ 人保财险 朱 艳

为进一步提升客户体验,满足客户便捷缴费需求,日前,人保财险盐城市分公司全辖各出单网点均能实现微信支付功能。

微信支付是使用见费出单系统、收付费系统向收款平台发起微信支付申请,由收款平台对接微信支付服务商系统获取微信支付二维码并返回见费出单系统、收付费系统,由见费出单系统、收付费系

统向客户展示二维码完成缴费。在不改变缴费流程的基础上,实现了出单中心、4S 店、续保团队等在原缴费环节增加微信收款方式选项,进而展示二维码并完成微信扫码收款的功能。微信支付与现有的 POS 刷卡缴费方式形成互补,予客户以更多选择空间,满足有卡无卡、见面不见面均可缴费的业务诉求,极大的提升客户体验,同时减轻公司的成本支出。

邀请客户家庭共同欢度“六一”

□ 人保财险 朱 艳

为进一步丰富 2017 年客户节活动内容,回馈广大客户,5月28日下午,端午小长假第一天,人保财险盐城市分公司邀请客户家庭及部分员工家庭开展了“庆端午·迎六一”科技馆亲子主题活动。

本次主题活动参与人数达 140 人。大家跟随讲

解员参观了科技馆“科学与发现”、“技术与创新”和“科技与社会”、“儿童科技乐园”、“湿地与海洋”五个功能区域。在科学与发现展馆,孩子们亲自操作各种科学实验感知科技力量。在科技与社会展馆中的地震体验,让孩子学会了地震发生后该如何逃生

的小知识。最后讲解员带领大家进入 4D 影院观看了一部动画短片,真实的感受也让孩子们大呼神奇。

科技馆参观结束之后,大家在馆外的空地上组织了一系列户外亲子活动,三人四足比赛、珠联璧合、比比谁的速度快等游戏让大人和小朋友们玩得不亦乐乎,孩子们在奔跑中享受童年的乐趣。活动

最后,公司还为每个参与的小朋友发放了小礼物。

参与活动的客户们纷纷表示“庆端午?迎六一”科技馆亲子主题活动很有意义,既激发了孩子们对科技知识的好奇心,也增进了亲子之间的感情。同时,在活动中,公司员工与客户互动交流,对使得客户对公司文化有了更深入地了解,更加认同 PICC 品牌。

人保财险召开“510”警示教育专题会议

□ 人保财险 朱艳

6月14日下午,人保财险盐城市分市分公司召开“510”警示教育专题会议,以“知敬畏、存戒惧、守底线”为主题,传达落实市委王荣平书记的讲话精神,全市系统全体管理人员和优才培养对象接受警示教育,会议由市分公司纪委书记刘宏进同志主持。

与会人员集体观看了市纪委制作的警示教育片。警示教育片深入剖析了我市近年来查处的党员干部违纪违法典型案例,几位涉案人员都曾受到组织上的良好培养教育,都曾担任过一定的领导职务,也都曾为人民群众、为事业发展做过一些有益的工作,但都因为漠视纪律规矩,不能正确行使手中权力,不能把握小事小节,不能抵御各种诱惑,最终走上违纪违法的不归路,不仅使个人和家庭付出了惨重代价,也给党的事业造成了严重损害。

刘宏进同志就贯彻会议精神提出要求。他指出,系统各级党员干部,一方面要认真汲取反面典

型的深刻教训,正确认识全面从严治党的新形势,进一步强化纪律规矩意识,进一步强化责任担当意识,自觉把思想和行动统一到中央和上级公司党委的部署和要求上来,特别是各级党员领导干部要发挥示范表率作用,在践行党纪条规上树标杆,在履行管党治党责任上走在前,切实做到纪律严明、行动统一、步调一致。另一方面系统各级党组织要健全完善“统一领导、分工负责、相互协调、齐抓共管”的领导体制和工作机制,切实做到党组织“不松手”、主要领导“不甩手”、班子成员“不缩手”、纪检监察“下狠手”。各级领导班子成员都要当好“责任人”,不做“局外人”,严格落实“一岗双责”,按照职责分工抓好分管范围的全面从严治党各项工作。各级党员干部要对组织负责、对事业负责、对自己负责,常打“防疫针”,常筑“防腐堤”,事事保持“廉洁身”,自觉做到知敬畏、存戒惧,守底线。

中国人寿召开月度工作会议

□ 中国人寿 吴少春

6月2日,盐城市分公司张韬总经理助理主持召开2017年上半年反洗钱工作会议。

会上,市分公司监察部李海容经理宣导了上半年反洗钱工作计划,并就上半年反洗钱工作内容提出四点要求:一是制定细则、开展自查、加强追踪,全面完成问题整改;二是细化标准、提升技能、强化考核,系统推进职责落实;三是提高客户身份识别质量、提升可疑交易识别水平、加强高风险客户管理,持续提升防范水平;四是主动反馈、密切配合监管机构检查工作。



中国人寿个险渠道召开冲刺誓师大会

□ 中国人寿 吴少春

6月20日,盐城市分公司个险渠道召开冲刺誓师大会。

会上,市分公司周云飞总经理助理提出三点要求:一是极速狂奔、血拼十天,三位一体共同推进;二是集结梦想、挑战高度,创造业务发展大成就;三是主动出击、全员行动,用坚如磐石的信念打赢半年冲刺战役。



中国人寿姚盛锋同志被授予抢险救灾“先进个人”称号

□ 中国人寿 吴少春

6月23日,盐城市委、市政府召开“6.23”特大龙卷风冰雹灾害抢险救灾和灾后重建工作总结表

彰大会。中国人寿盐城市分公司姚盛锋同志被授予抢险救灾“先进个人”称号。

太平洋寿险开展销售管理自查自纠工作

□ 太平洋寿险 何红军

为进一步加强公司的销售管理工作,打击违规行为,保护保险消费者合法权益,太平洋寿险盐城

中支启动了为期一个月的自查自纠工作。
本次检查从6月12日开始,由总经理室成员分头带队下到四、五级机构开展全面清查和责任追究。检查组重点针对2016年以来的销售宣传、客户回访、续期服务和投诉处理等业务环节,排查相关经营行为是否依法合规、内控制度是否健全有效、信息资料是否真实完整,是否通过散布虚假信息进行炒作和通过虚假宣传引诱投保人订立保险合同等问题。

6月16日上午,中支召开了自查自纠阶段性总

结会议,本部全体内勤员工参会,会议由周旭东总经理主持。

会上,王洪宾副总经理再次传达了《中国保监会关于进一步加强人身保险公司销售管理工作的通知》文件精神,并通报了检查中发现的一些问题。周旭东总经理就此次自查提出三点要求。一要提高认识,思想重视,切实加强销售各个环节的管理,防范各类风险。二要强化责任,抓好排查,加强自律,将排查工作做深、做细、做好。三要立足本职,齐心协力,共同做好日常的销售管理工作。

会后行政人事部第一时间向县支负责人传达了会议精神。

“少年读书说”，让孩子能读善说

□ 平安人寿 陈海娜

2017年平安人寿第22届客服节全新升级,以“读家生活 平安相伴”为主题,在平安金管家APP上先后推出了“2017客服节——畅享读家生活,悦读赢取好礼”、“百城读书”等线上活动,提倡全民阅读与分享。

除线上活动外,为鼓励更多孩子锻炼演讲与口才方面能力,勇敢表达出自己关于成长、读书的见解和想法,平安人寿各二级机构还在线下举办“少年读书说”少儿演讲比赛。此次演讲比赛面向全省爱好和善于演讲的6-15周岁少儿开展,为孩子们提供了吐露心声、同台竞技的机会,更将选拔表现优秀的小演讲者参加平安人寿总部举办的全国规模赛。

据了解,王先生是平安人寿盐城中心支公司的老客户,在微信朋友圈看到服务人员发布的相关消

息后,随即登陆平安金管家参加了此项线上活动。王先生表示平安的这个活动非常好,良好的表达能力会让孩子无论在学习、社会生活还是日常交往中更加得心应手,所以他想让自己的小孩参加这次“少年读书说”演讲比赛。在服务人员的协助下,王先生顺利将孩子的参赛报名材料提交到了平安人寿江苏分公司。他开心地表示,会推荐给身边的朋友让孩子们积极参加。

少年强则中国强,“少年读书说”演讲比赛本着培养孩子“能读善说”的能力,给孩子一个展现自我的机会,让我们共同期待少年们的精彩表现。未来,平安人寿也将持续组织多样化的线上、线下客服节活动,为客户提供增值服务。

捐书换绿植 平安公益行

□ 平安人寿 陈海娜



六月份,为推广“幕天捐书”公益活动,平安人寿盐城中心支公司部分展业课特别举办“捐书换绿植 平安公益行”大型捐书活动。

活动当日,共有20多个家庭前来参与。家长和小朋友们通过参加平安金管家APP中“幕天捐书”线上活动,以及观看“幕天捐书”宣传片,对该项活动有了更深入的了解,懂得了书籍对于孩子成长的重要性;同时也了解到许多乡村青少年渴望阅读,渴望学习。小朋友们将从家里带来的一本本凝聚着爱心的图书捐赠出来,同时换回一盆盆绿意盎然的小盆栽。为了将本次活动举办得更加生动、活泼,吸引小朋友们的注意力,活动中还别出心裁地穿插了讲故事和脑筋急转弯环节,现场气氛十分活跃、热烈。家长们都觉得此次活动非常有意义,让孩子学会感恩,懂得分享,伴随他们度过了一个不同寻常的六一儿童节。

经统计,本次活动共收到少儿书藉73本。目前,“幕天捐书”活动仍在机构持续开展,让乡村少年读到书、读好书,是每个平安人长久的心愿。

平安人寿积极开展 非法集资风险专项排查工作

□ 平安人寿 陈海娜

平安人寿盐城中心支公司积极响应江苏保监局及分公司相关通知要求,认真展开非法集资风险专项排查工作。

近日,由“一把手”殷辉总亲自抓起,专门召开机构领导班子成员合规和风险防范工作会议,要求公司上下对相关自查内容和风险排查点先行组织自查。同时,由人事行政室牵头,会同前线相关部门,前往机构各县区网点进行现场检查,通过发现问题、整改问题,切实防范和化解保险业涉嫌非法

集资风险隐患,遏制非法集资案件高发势头,以促进公司持续稳定健康发展。



“夏之绚烂·生命陪伴”—— 富德生命人寿第十一届客户服务节 邀您共享生如夏花之绚烂

□ 富德生命人寿 郝林军

2017年,正值富德生命人寿成立十五周年,而富德生命人寿客服节也迎来了崭新的一年。十一岁的客服节就像一个充满活力的小姑娘,在这个炎炎的夏日里,从万物葱茏中,伴着夏莺千啾走来。

为感恩客户十五年来风雨同行与信任支持,富德生命人寿第十一届客户服务节将在全国开展以“夏之绚烂·生命陪伴”为主题的客户服务节活动,活动将于7月1日正式拉开帷幕,持续两个月推出“欢乐家庭·手牵手”、“健康生活·齐步走”、“携爱同行·共分享”、“服务升级·贴心伴”、“7.8全国保险公众宣传日”五大系列活动。

据悉,第十一届客户服务节在延续“健康gogogo”线上计步有奖活动及“尊享代驾”服务的同时,还精心策划了“小小牙卫士”、“绿色生命”等线上活动。其中,“小小牙卫士”是专为少儿打造的齿科知识线上有奖竞答活动,从少儿口腔健康教育

出发,守护快乐美好童年;而“绿色生命”创意征集活动则采用变废为宝的低碳生活理念,利用废旧报纸、易拉罐、纸盒、筷子等,制作花瓶、帆船、扇子、风铃等别有趣致的手工作品,培养孩子们的动手能力和想象力,让环保意识注入每个孩子的心灵。

此外,本次客户服务节还将围绕“家庭”、“健康”、“公益”三大主题在全国各地举办健康户外活动、少儿才艺比拼、家庭教育讲座、健康公益跑、爱心捐赠等不同特色的现场活动,通过亲子互动,促使家庭成员的情感交流;通过健康户外活动,让客户享受运动的快乐;通过环保公益活动,播撒爱的种子传递人间温暖。

富德生命人寿将始终遵从“爱心、服务、创新、价值”的经营理念,在这个盛夏,在“夏之花”第十一届客服节,与您共享这一季的精彩。生如夏花绚烂,总有生命陪伴。

天安财险隆重开展庆祝建党九十六周年活动

□ 天安财险 唐宏生

为隆重庆祝中国共产党成立九十六周年,深入推进“两学一做”学习教育活动常态化、制度化,进一步激发党员、青年爱党爱国热情,弘扬铁军精神,增强团队凝聚力,6月30日下午,天安财险盐城中支组织全体党员、入党积极分子参观红色教育基地——国民革命军新编第四军重建军部纪念馆。

走进庄严肃穆的展览厅,全体成员跟随讲解员——参观各展厅,每人的思绪,随着讲解员绘声绘色的讲解,仿佛回到了哪战火纷飞的战争年代……

1941年1月,新四军军部和所属皖南部队9000余人,在奉命转移途中,遭国民党重兵包围,除两千余人突围外,大部被俘或阵亡,军长叶挺被捕,震惊中外的皖南事变爆发。1月17日国民党政府宣布撤销“新四军”番号,1月20日中国共产党为粉碎国民党的阴谋,中共中央军委发布命令在江苏盐城重建新四军军部,从此,盐城成了华东乃至全国的抗日中心,无数烈士的鲜血洒在这片热土上,盐城新四军重建军部纪念馆如今已成为重要的爱国主义教育基地。

每一展厅、每一幅照片都使我们感到强烈震



撼,大家守共产主义的理想信念,不断增强自身的党性意识,严以律己、时刻牢记使命,为祖国的美好未来撸起袖子加油干。

天安财险召开 2017 年上半年工作会议

□ 天安财险 唐宏生

为总结上半年的各项工作,研究分析当前市场,制定下半年发展举措,部署下半年工作任务,7月8日下午,天安财险盐城中支召开上半年工作会议暨下半年工作部署推进会议,各部门负责人、四级机构负责人参加了这次会议。

会议对公司上半年业务经营情况作了详细分析,分析了各机构理赔数据指标,会议宣导了三季度竞赛方案,各机构、各部门围绕转型发展工作目标汇报了上半年工作情况及下半年发展思路。盐城中支张总结合当前工作对下半年工作提出具体部

署与要求:一是各机构要紧抓全年业务发展目标不放松、不泄气、撸起袖子和中支一起加油干;二是正确面对市场现状,扎实做好基础工作,大力发展直销团队,引进高素质优秀业务人员;三是认真分析分公司三季度业务竞赛方案,加大优势险种拓展力度,提升保费规模,劣势险种加大跟进攻关力度,尽早破零;四是紧抓效益发展目标不放松,紧盯全年目标任务,加大优质业务拓展力度,重拳出击非车险业务,为全年利润目标保驾护航。

中华保险电子商务部前置团队成立一周年

□ 中华联合 王伟

2017年6月17日,中华保险盐城中支电子商务部前置团队成立一周年。为更好的激励团队,盐城中支组织了周年喜迎庆活动。整个庆典现场气氛热烈,中支总经理室成员、分管领导、电商部全体员工参加了庆典活动。

晚上18:50分,一段激情高昂“不抛弃、不放弃、加油!加油!加油!”的口号拉开了周年庆的序幕。写着“人在一起是聚会,心在一起是团队”的蛋糕将活动推向了高潮,所有在场的人员围着蛋糕许下了愿望。

最后,何全总经理作了讲话,他深情回顾了电商部成立一年以来的不平凡,一年来,我们紧跟市场步伐,紧抓发展机遇,积极拓展业务,奋力做大做强,经营业绩突飞猛进,在发展中得到了分公司领导的肯定与表扬。要求在今后的发展中坚持品质为先,效益为先,寻求新思路,发展效益险种,坚持“无续”不稳的理念,做好守卫战,以续保为中心;秉承“用心筑就未来”的经营理念,用“团结、奋进、务实、拼搏”的实干精神,为开创电商部更加辉煌灿烂的发展局面而努力奋斗。

中华保险与市监理所加强理赔沟通合作

□ 中华联合 王方

6月20日,中华保险盐城中支理赔客服部在总经理室的带领下来到市农机监理所,一是汇报近期农忙高峰期农机具综合保险理赔案件情况,二是沟通理赔案件存在的问题及解决的措施和方法。农机具综合保险系我司独家承保,目前效益较稳定地一项险种,通过沟通,双方一致达成每月进行一次会办的共识,通过会办机制,共同想办法找措施解决实际问题,旨在做好该项惠农保险。



中华保险召开冲刺半年任务目标座谈会

□ 中华联合 唐冬梅

为全力冲刺半年任务,进一步巩固向好的发展态势,2017年6月2日,中华保险盐城中支召开了冲刺半年任务目标座谈会。分公司车商部殷玉春总

经理、车辆保险部聂智源总经理,中支班子成员以及各经营单位和各职能部门负责人参加了会议。

会上,财务会计部对5月份业务发展情况、1-5

月份业务同比情况、1-6 月上旬任务目标缺口情况以及各项竞赛任务的完成情况进行了通报;政保业务部及电子商务部分别就财产险及责任险优质项目推广建议、共享保推广及外呼情况做了宣讲;孙飞总经理助理对 5-7 月车险任务数,5 月份车险业务完成情况以及邮政业务、非营业客车新车、拓网抢新任务完成情况进行了通报;各经营单位围绕如何完成 6 月份任务目标进行了座谈并纷纷表态一定全力以赴,克服重重困难,力争完成半年任务目标。

会议最后,何全总经理对两方面的工作提出了具体要求。一是 6 月份要坚定完成任务的信心。从“盯、拓、跑、跟”四点发力实现业务全面正增长,并确保业务发展的连续性、严抓业务品质和可持续性,绝不走回头路。二是保险监管大巡查的工作。重点进行了四点提示:第一做好梳理和完善。文件上

要求的制度,该补的补,该发的发。第二做好自查。中支和支公司根据文件要求全面进行自查整改,不留死角。第三做好全面迎查准备。特别是是农业保险、车险方面的工作,要具体到人、打牢更加扎实的工作基础,不能一查就慌、不查就乱。第四做好客户服务工作。



中华保险召开农机综合保险理赔协调会议

□ 中华联合 蒋冰



为加强农机综合保险的理赔服务工作,6 月 2 日,中华保险盐城中支与盐城市农机稽查支队召开了全市农机综合保险理赔协调会议。一是对农机综合保险的条款及免责进行学习与沟通,对一些特殊案例进行现场解读与分析;二是双方就农机综合保险理赔方面存在的问题提出了合理的解决方案及建议,并达成共识。后续,双方还将开启每月疑难案件理赔沟通会,提升农机综合保险理赔服务,保证农机综合保险长远发展。

中华保险做好保监局农险迎查工作

□ 中华联合 蒋冰

中华保险盐城中支为做好保监局对农险检查的迎查工作,6 月 15 日,由分管领导带领中支农险部对各农险承办机构进行逐一督导检查,对农险承保、理赔档案检查要点及要求讲解与分析,对发现的问题进行现场纠正及指导,并限期完成档案装订工作,充分做好迎查准备。分管农险的郭金霞

总经理助理对此次检查提出三个要求:一是思想到位。各农险承办机构实行一把手负责制,高度重视,全程跟踪;二是工作到位。所有农险人员必须全力以赴,在规定的时间内完成农险工作的问题整改;三是措施到位。抓重点,抓时间截点,合理进行工作安排,确保检查通过。

“少年中国说,太平演说家”盐城初赛区 比赛圆满落幕

□ 太平人寿 李彦菲

每个孩子都有一个演讲梦,他们渴望站上舞台,渴望展示自己,渴望被认可。习近平总书记也说过:语言是了解一个国家最好的钥匙。是的,少年儿童是祖国的花朵,他们需要通过语言来表达自己的内心丰富的情感,而演讲恰恰为这一需要提供了展示的平台。

为了回馈客户、回报社会,2017年7月13日太平人寿盐城中支运营服务部联合中支人事行政部在太平人寿滨海营销服务部举办了“少年中国说,太平演说家”少儿演讲比赛。此次演讲比赛展现了少年儿童积极向上的精神面貌,传递了“爱在太平”的服务理念。

比赛一共有15位小选手报名参加,小选手们都精心打扮好在家长的陪同下早早的来到会场做赛前准备。比赛将小选手们分为5组,三人一组,抽签决定每个小组的比赛顺序,每一组比赛完毕,评委会亮分并评选出本组的第一名,四组比赛完毕,最后会评选出一二三等奖。

比赛过程中,小选手的演讲各具特色,他们将文学作品演绎的时而慷慨激昂,激情澎湃;时而又低沉温婉,唯美凄凉。为观众呈现了一场丰盛的文化盛宴。有的小选手已经有多次参加演讲比赛的经验,表现得自信满满、台风稳健,有的小选手虽然是第一次参加,但是毫不怯场,表达流畅。最后经过激烈的角逐,评委会从演讲内容、语言表达、形象风度、综合印象、会场效果等几个方面进行综合评分,最终评选出6位小选手,分别获得一、二、三等奖。太平人寿滨海机构负责人陈海弘总,盐城中支人事行政部经理沈晔麟,盐城中支运营服务部经理王海红分别获奖小选手颁奖。



“小书桌,声声入耳;大舞台,出口成章”。是的,有梦想,就要“说”出来!此次“少年中国说,太平演说家”少儿演讲比赛给孩子们提供了一个展现自我,提高语言表达能力的舞台,让孩子们从小练口才,长大成人才。此次比赛通过展示少年儿童在中国传统文化方面的意识,丰富了“家文化”的内涵,我司一贯秉承“用心经营、诚信服务”的经营理念,在为客户提供周全的保险保障的同时,更致力于提供优质的附加值服务,此次活动也为助力业务条线的发展添砖加瓦。

中银保险获得江苏省消费者协会 2015-2016 年度诚信单位荣誉称号

□ 中银保险 徐良



近日,中银保险盐城中支被授予 2015-2016 年度“江苏省放心消费诚信单位”荣誉称号。

近几年,在盐城市保险行业协会的领导下,盐城中支不断完善客户服务水平,提升客户服务体验。对内提高中后台为前台服务效率,严格落实首问负责制,畅通司内沟通办事效能;对外通过完善银保联动渠道、市场客户评价体系,树立口碑,提升知名度。同时,盐城中支通过设立投诉信箱、总经理信访接待日、投诉公告牌等,确保客户投诉有途径,处理有保障。

据了解,我司是盐城地区唯一获得该“诚信单位”荣誉称号的产险公司。下一步,我司将不断加强客户服务、消费者权益保护工作,促进公司的客户服务水平迈上新台阶。

树立风险意识 远离非法集资

——中银保险开展防范非法集资专题讲座

□ 中银保险 徐良

近期,为贯彻落实中国保监会、江苏保监局和总公司关于防范非法集资问题专项治理工作要求,全面推动防范和打击非法集资宣传教育工作,中银保险盐城中支开展了主题为“树立风险意识 远离非法集资”专题教育讲座。

培训中,风险合规专员从非法集资概述、非法集资的危害和法律风险、保险业非法集资的表现形

式、正确识别和预防非法集资四个模块进行了详实生动的讲解与宣导,通报了非法集资风险线索举报途径,进一步提高了员工对非法集资的防范意识和识别能力。

下一步,公司将继续按照监管机构的要求,进一步细化工作措施,把防范和打击非法集资宣传活动作为一项常态工作深入持久的开展下去,为净化金融发展环境做出应有的贡献。

国寿财险开展 2017 年合规经营 现场检查工作

□ 国寿财险 姜来

为促进全市系统合规经营,及时发现和控制合规风险,中国人寿财险盐城市中心支公司在全市范围内组织开展合规经营检查工作。此次检查工作以组织现场检查、提取疑问数据等方式开展,具体检查内容包括:《合规检查指引》规定的常见违规问题、车险业务数据真实性、非法集资风险排查工作开展情况、反洗钱义务履行情况、合同管理系统使用情况等方面。

通过本次合规经营现场检查工作,中国人寿财险盐城市中心支公司将进一步做好合规经营工作,继续加大对所辖机构和经营团队的检查,切实通过检查推动被检查机构提升内部管理和合规经营能力,全力打造国寿财险合规经营的长效机制,提高机构依法合规意识,促进各经营单位规范经营。



泰康人寿传达保监重要精神

□ 泰康人寿 谷婷婷

为积极贯彻落实近期保监会及分公司相关监管文件要求,6月2日下午,盐城泰康在全辖内外勤启动会上,由中支总经理王长利亲自带领传达并学习了文件精神及要求。

王总首先从大背景、大环境讲到当前监管形势



的重要性、紧迫性,接着带领伙伴们共同学习了分公司下发整理的监管“1+4”组合拳的具体文件精神,从防风险、治乱象、支持实体经济、补短板四大块结合中支实际情况进行了文件要领学习,强化风险防范意识。会上王总重点一一对十条高压线进行了解读分析,针对销售管理相关问题进行重点提示。接下来王总对即将开展的保险监管大巡查工作检查重点进行了传达,结合“四大风险”及“四大乱象”,要求中支核心部门及各机构一定要切实做好排查工作。王总最后号召全辖内外勤伙伴要做好合规工作,做到合规、业务并向发展。

接下来,盐城中支将严格按照保监及分公司相关文件精神做好相关排查工作,积极、有效推进中支合规工作。

泰康人寿组织落实学习 陈董在分公司 136 号文及诚信经营 落实情况督导会上重要指示

□ 泰康人寿 谷婷婷

2017 年 6 月 10 日下午,陈董在江苏泰康开展 136 号文和诚信经营一号工程落实情况现场督导。在听取分公司薛总汇报后,就落实保监会 136 号文件精神及扎实推进诚信一号工程作出重要指示。

2017 年是集团元年,诚信元年,为进一步落实陈董提出的诚信经营一号工程,弘扬诚信合规、守法经营理念,盐城中支第一时间传达学习陈董指示内容,扎实贯彻落实指示精神。

盐城中支公司公共资源部第一时间将文件通过 oa 公文流转、微信转发的形式,发给全辖每一位伙伴,并要求各部门、各机构利用早会时间做好学习贯彻落实。

中支公司总经理室高度重视,于 6 月 14 日召开总经理室及部门经理碰头会,王总亲自带领各部门经理深入学习了陈董指示精神,并对指示精神进行了剖析,结合目前监管形势,再次强调了诚信经营的理念,要将诚信经营管理列入中支公司日常经营的重中之重,王总要求各部门经理做好带头作用,对各自管辖的序列做好宣导、学习、落实,务必将陈董指示精神贯彻到位,切不可走过场,王总还要求中支公共资源部组织安排好各四级机构的学习、落实,切实将陈董指示的重心,诚信经营的理念落实到每一位业务伙伴身上,做到面面俱到,不留空隙。

泰康人寿组织学习《商业道德 与行为准则》手册

□ 泰康人寿 谷婷婷

为了进一步规范公司员工在从事各项商业活动时的指导思想与行为标准,加强依法合规、诚信经营理念,根据总、分公司要求,盐城泰康统一征订泰康集团版和泰康人寿版的《商业道德与行为准则》手册,对全体内勤伙伴进行发放,并组织大家集中学习手册内容。

6 月 20 日,中支公共资源部对全辖内勤伙伴发放手册,中支公共资源股要求中支及各四级机构利用大早会时间,由早会主持人带领大家集中学习两本手册的内容。接下来,盐城中支通过持续不断地组织合规学习,合规、诚信的经营理念必将深入人心。

召开学习监管文件培训会 深化合规销售意识

□ 合众人寿 付红艳

合规是企业稳健发展的内在要求,是防范风险的首要条件,是每一个企业科学发展的必然保证。合众人寿盐城中支自建司以来,一直高度重视合规经营,高效推进合规制度建设。近日,合众人寿盐城中支根据总分公司及监管部门的要求,为深入学习贯彻保监会文件精神,召开了学习监管文件专题培训会。为了更好的学习文件内容,盐城中支将文件打印汇编成册,中支内勤及部经理以上业务伙伴人手一份,开展专题学习,认真研读每份文件,深入领会文件精神。

培训会上,运营部就风险防控、合规经营的重要性做了重点强调,随后营销部、财务部、银保部分别根据各自部门的工作,制定了详细的风险排查方案,对于有据可依的问题,严格执行公司制度规定;对于无据可依的问题,予以高度重视,查漏补缺,建立并完善现有制度。

随后,盐城中支总经理许林总指示:各部门负责人要有大局观,思想与行动上要做到服从监管部门及总分公司的统一安排、统一部署、统一行动;强化安全意识,防范风险,相关岗位要时刻高度警惕

风险隐患,让风险化解在萌芽状态。同时各部门对各自的排查内容负责,必须细化分工,中支成立专项核查小组,赴机构进行现场检查,不仅仅只审阅书面报告,不流于形式,确保不留漏洞、不留死角。

通过此次学习培训会,合众人寿盐城中支全体员工对保险业风险防控及监管要求有了进一步的认识,各部门、各营服结合实际工作,明确了各自在公司风险防控工作的职责。盐城合众将进一步提升行业风险防范的前瞻性、有效性、针对性,严守不发生系统性风险底线,为维护保险业持续稳定健康发展贡献自己的力量。



紫金保险组织“两学一做”扶贫帮困活动

□ 紫金产险 黄洁

今年以来,紫金保险盐城中支积极开展“两学一做”常态化制度化,将学习教育与扶贫帮困工作紧密结合,认真开展“党员干部与贫困户结对帮扶”活动,充分发挥党员的先锋模范作用,切实加强基层党建工作,严格践行“两学一做”学习教育活动。

为落实精准脱贫工作责任,我司积极响应市扶贫办的要求,第一时间帮助解决扶贫项目资金。6月19日下午,盐城中支总经理马吉良带领党员骨干再次赶赴阜宁陈集镇扶贫,参与“牵手致富”结对帮扶低收入农户活动,10位党员对接10位困难农户,现

场每户捐赠了500元慰问金,解决他们在基本生活中遇到的实际困难。其次,去年我司为每户承保了40万元的农民家庭综合财产保险,今年仍将继续为他们提供相应的风险保障,让农户人身财产安全得到切实的保障。

在石狮村马总与村干部及贫困户代表共同研究了扶贫项目实施及脱贫致富工作。最后马总强调,紫金保险将一如既往支持和帮助脱贫致富工程的推进,与贫困群众一起用自己的辛勤劳动来实现脱贫目标,一起过上小康生活,共同分享改革发展的成果。

启动防灾防损预案快速赔付标的损失

□ 永安产险 丁国平

7月2日上午11时许，盐城东台市富安镇、□港镇、许河镇7个村遭受不同程度的龙卷风袭击，百余间副业用房倒塌，部分设施大棚、树木、高压杆线受损。永安产险盐城中支接到灾情通报后，迅速启动防灾防损预案，通知所有理赔人员进入抗灾抢险紧急状态，保证随叫随到。12时24分，接东台富安镇王先生报案，称其车牌号为苏FWE617福田仓

栅式运输车在本次灾害中前挡、侧面玻璃及车身受损,公司立即指派查勘员吕振洲前往现场处置。查勘员到达现场后随即展开查验定损工作,在现场收集理赔资料时,得知车主尚在苏南,有关理赔资料暂时不能提供,查勘员现场电话请示分公司理赔部,要求简化理赔流程,快速结案,分公司理赔部当即允请。受损金额2600余元,已于7月3日赔付到位,王先生非常满意。

永安保险开展进驻千乡千镇千村现场保险 服务咨询活动

□ 永安产险 丁国平



6月初，永安保险盐城中支业务五部经理尹曙光同志，主动与江苏省盐城市射阳县人社局联系，洽谈金融、电信进驻千乡千镇千村现场服务咨询会事宜，经多次交流沟通，达成共识，6月15日，尹曙光率中支公司多名理赔和销售人员到射阳县新港村参加射阳县人社局主办的金融、电信进驻千乡千镇千村现场服务咨询会，现场向广大农民保险消费

者普及保险知识、宣传保险功能、宣传公司保险产品、微信理赔特色服务,拉开了我司开展进驻千乡千镇千村现场保险服务咨询活动的序幕。

此次活动中支制作了永安公司简介、康健百万医疗等产品简介 6 块展板,向射阳广大农民保险消费者进行面对面普及保险知识,宣传保险功能,宣传公司特色保险产品以及永安车险微信理赔特色服务项目,使得射阳广大农民保险消费者进一步了解了什么是保



组织员工赴县看守所接受警示教育

□ 人保财险 朱 艳

6月1日下午,人保财险阜宁支公司组织员工,赴县看守所接受警示教育。这是阜宁支公司反腐倡廉教育的又一次实际行动。

这次警示教育活动,让参加活动的人员,深刻地体会到了监狱高墙与现实的反差,其感受触目惊心,发人深思。失去了自由,其精神是很痛苦的,身心是疲惫的。只有失去自由才知道:自由的珍贵,工

作的来之不易。因此每个人都要走好人生的每一步,只有警钟长鸣,洁身自好。

活动中,员工深刻交流了警示教育的心得体会。不以恶小而为之,不以善小而不为。立足本职,远离罪恶,热爱生活,善待自我,让法律的警钟在以后的工作和生活中长鸣,为阜宁人保事业的辉煌明天再立新功。

人保财险安责险成为政府安全生产月 讲座“头条”

□ 人保财险 朱 艳

6月12日,在全国第16个“安全生产月”里,人保财险盐都支公司受邀为盐都区盐渎街道所属的300家大小企业负责人宣传“安全生产责任险”,为该险种的推广打下良好基础。

本次活动是盐都区盐渎街道第一次主动邀请

公司到该街道宣传安责险,也是政府部门少有的主动“来电”,这让该公司即意外又惊喜。

2017年以来,盐都支公司在保持与政府沟通的同时,加强对企业的宣传推广、服务咨询、风险指导,公司品牌优势、服务优势、产品优势得以进一步体现。

险,保险对致富达小康的作用,深刻地意识到“远离贫困,从一份保障开始”,“保险为生活添色彩”。

6月19日,再度进驻射阳县四明居委会开展千镇千乡千村现场保险服务咨询活动。两次活动累计接受百余名农民群众的咨询,发放公司产品宣传页500多份,接纳大通保团员20余名,现场开出康健百万医疗保单13份,车险保单5份,累计保费2.2万元。

宣传不忘扶贫,作为预备党员的尹曙光同志时刻不忘党为人民服务的宗旨,不忘公司“永安—永远为客户着想”的经营理念,当与一名欲购买康健百万医疗保险的韩姓农民交流时,了解其家中有困难,欲购一份医疗保险尚缺几百元时,当即自掏叁百元,贴补其购买康健百万医疗保险一份,受到了在场农民群众的一致赞许。

路救东台：既往追偿再创新高

□ 紫金产险 温祝婷

紫金财产保险股份有限公司作为江苏省道路交通事故社会救助基金管理人，为交通事故伤者垫付其在医院所发生欠费抢救费用，并根据相关规定，对于所垫付案件进行追偿工作。

紫金保险路救基金东台网点根据路救中心相关规定，本着应垫尽垫，应追尽追的原则，对既往垫

付案件及时启动追偿，2017年6月份，成功追回8件垫付款，其中有多起垫付案件当事人，在接到紫金保险路救基金东台网点专员电话后，主动前往东台网点返还垫付款，同时针对2011年至2014年所有非肇事逃逸案件的法院诉讼立案工作也有条不紊的进行中。

路救开展“跨前一步服务， 靠前一步衔接活动”

□ 紫金产险 温祝婷

为防范救助基金运营风险，做好救助基金政策宣导工作，紫金保险道路救助基金开展了“跨前一步服务，靠前一步衔接活动”。路救盐城市区网点专员将所辖各个医院对接办理救助基金材料的人员及联系电话统一制作成医疗系统垫付申请指南并

塑封，指导、协助申请人收集材料。

2011年紫金保险正式成为江苏道路救助基金唯一管理人，目前已累计为基金垫付超8亿元。我们每一位路救人都不忘初心，以人为本，服务为先。

一张宣传单活动正式启动

□ 紫金产险 温祝婷

为方便申请人及相关单位更好地了解基金政策，紫金保险路救基金中心专门设计了“江苏道路救助基金申请须知”宣传单，为咨询办理相关垫付事宜提供介绍。其中明确注明紫金保险路救基金办理垫付时，申请人只需提供相关材料即可，无需向任何经办人交纳任何费用，且为保护当事人的利益，基金管理人紫金保险从未委托任何第三方协助

办理基金垫付申请，也不接受任何第三方协助当事人办理基金申请事宜。

路救东台网点已于近日启动相关宣传，并在东台交警大队宣传栏、网点、紫金东台支公司及东台市人民医院宣传展架上放置申请须知进行宣传，以便需申请当事人阅读，同时也呼吁让身边的人更多的了解基金的相关政策，为交通事故伤者及时垫付救命钱。

紫金保险开展路救 “一张宣传单活动”活动

□ 紫金产险 温祝婷

我国每年发生交通事故约 400 万起,死亡人数约 7 万,受伤人数超过 30 万,其中不乏因肇事者逃逸或无力赔偿而得不到及时救治的伤者,面对他们我们能做些什么?

作为江苏道路救助基金唯一管理人紫金保险,为方便申请人及相关单位更好地了解基金政策,帮助机动车交通事故受害人理解救助基金内容,紫金保险路救中心专门设计了“江苏道路救助基金申请

须知”宣传单。盐城市路救办大丰网点专员在收到宣传单时,便及时的在紫金保险大丰机构,路救大丰服务站上架路救宣传单,更积极的与各交警中队,医疗机构沟通,在各单位宣传窗上架路救宣传单。

一张宣传单活动的开展更能展现道路救助基金是一项惠及民生的工程,我们要用它让更多人理解救助基金,从而更多的帮助到那些在机动车交通事故中的受害人及其家庭。

快速支付幼儿意外身故 4 万元赔款获社会好评

□ 人保财险 朱 艳

6 月 21 日上午,在东台支公司营业大厅,一位市民受被保险人家属委托,向中国人民财产保险公司东台支公司送上一面“快速理赔暖人心,至诚至爱人保情”的锦旗,感谢该公司在幼儿杨某意外身故 4 天后快速支付赔款。

2017 年 6 月 9 日晚上,东台市某幼儿园幼儿杨某,因意外坠楼身亡。坠亡事故发生次日,该幼儿所在幼儿园向公司报案。接报案后,东台支公司理赔人员第一时间赶赴杨某家中,慰问意外身故幼儿家长,并经现场调查,确定此次事故属于保险责任。公司随即开通绿色理赔通道,安排专人协助幼儿家长办理相关理赔手续。6 月 13 日下午,该赔案已通过核赔并汇款,东台支公司经理室前往幼儿家中进行慰问和确认赔付。当幼儿家长得知 4 万元学幼险

赔款已汇款后,潜然泪下。当场表示,事故发生后人保就上门协助办理理赔,材料上午刚刚齐全,下午人保财险就登门送上赔款,在家庭突发变故时第一时间送上问候,暖心之举,抚慰人心,真正是老百姓自己的保险公司。

东台支公司此次快速支付幼儿意外身故赔款,并积极参与事故处理工作,促进了社会和谐稳定,得到了学校、市教育局和地方政府的高度认可与赞扬。近年来,该公司高度重视民生保险服务,获得了地方政府的高度认可,连续中标农险、大病等民生工程项目。今后,该公司将继续积极参与地方经济建设和社会民生保障事业,不断提升服务品质,为助推民生保障工程贡献力量,为东台人民撑起一面“至爱至诚人保情”的大伞。

金管家连接孤儿单客户,客户认同服务再加保

□ 平安人寿 陈海娜

近日,平安人寿盐城中心支公司业务同仁朱姐通过平安金管家 APP 为公司老客户再加保,在业务队伍中引起强烈反响,一时之间,业务同仁们纷纷通过平安金管家为新、老客户服务。

据了解,朱姐通过公司下发的孤儿单清单联系了一位公司多年前的老客户,通过平安金管家的各项服务吸引了客户的注意,后由客户邀约至家中。在客户家中,朱姐为客户详细讲解保单事项,并向客户一一介绍了平安金管家各个功能模块。客户对

“问医生”和各项活动都很感兴趣,从开始对公司多年无人服务的不满,到最后转化为对平安金管家多元化服务的无比满意。

在后来的多次上门服务中,朱姐让客户了解到自身保险保障尚存不足,经多次沟通,客户逐渐认同了平安人寿的平安福产品,最终成功签单。

平安金管家,在为业务同仁创造上门服务机会的同时,让更多的客户体验到公司多元化的服务,极大地提升了公司客户满意度和品牌美誉度。

平安金管家 “领”老客户回家

□ 平安人寿 陈海娜

近日,平安人寿盐城中心支公司阜宁区柜面来了两位老人,递上保单说要查一查。老人称已经交了 8 年保费,只知道每年往卡上打钱,这么多年悄无声息的,不放心才过来看看。

柜员在系统查询后发现,本单投保人并非两位老人,而是他们的女儿,便询问投保人在哪里,老人称女儿在南京上班;再问投保人手机号码,发现和系统登记的不一致。

投保人联系信息不对,公司通知不到,来柜面的又不是资格人,这时柜员想到了平安金管家,即便客户人在外地,照样可以办理。老人不太懂智能手机的使用方法,遂把他们引导给柜面服务顾问。顾问电话联系上在南京的投保人后,首先介绍了平

安金管家,然后通过微信发送 APP 二维码,让投保人自行下载并注册“一账通”,再详细告知投保人如何在平安金管家上查询保单和修改联系信息。投保人也是年轻人,对 APP 一点就通。

投保人称平时因上班没时间来保险公司柜面,对于保单情况一无所知,所以才让父母来看看的。现在有了平安金管家,以后自己就能在手机里查询保单和办理业务,还能参加各种活动,方便得很;有了平安金管家,时时感觉自己是平安的客户,像似回到了家。这个神奇的金管家,它改变了我们传统的服务理念,只要手机上有,就可以足不出户享受到各种服务,让人感觉既贴心、又惬意。

平安金管家,24小时服务不打烊

□ 平安人寿 陈海娜

科技引领未来,创新驱动发展。近日,平安金管家再次获得平安人寿盐城中心支公司客户的赞许。

据了解,客户袁女士前期为其先生买了一份“尊御人生”保险。近日上午,袁女士到柜面办理保单贷款,因其先生没有一同前来,故本次无法通过柜面办理保单贷款。起初袁女士情绪比较激动,称交保费时手续又简单又快,需要用钱时手续太繁琐。柜员先安抚好袁女士情绪,然后为其开通了平安一账通高级权限,并注册“平安金管家”。柜员耐

心地教袁女士在平安金管家里办理保单贷款及后续如何操作,并引导她体验了一下“问医生”模块的健康咨询功能,客户对此功能非常感兴趣。后续柜员留了联系方式,方便客户不会操作时再来电咨询。

当天下午,袁女士打电话告诉柜员,其保单贷款业务已办理完成,称平安金管家功能全面,办理业务方便快捷,真的很实用。

平安金管家,24小时不打烊,全心为您打造全天候、高质量的服务!

灾情来临 及时服务查勘忙

□ 中华联合 顾艳红

今年射阳县因受高温、风雨等自然灾害的影响,导致中华保险射阳支公司承保区域的小麦在一定程度上遭受损失。在此期间,射阳支公司陆续接到农户报案,为秉持“查勘及时、定损合理、农户满意”的服务宗旨,工作人员顶着炎炎烈日,放弃节假日休息时间,同时邀请县农技专家对受灾农户进行现场查勘,了解受损情况、核实受灾面积。目前,查勘工作已接近尾声,正在做好相关资料的整理工作,从而为做好后续理赔工作打下坚实基础。



心系客户 信守承诺

□ 华夏人寿 李慧

2017年6月19日上午,华夏保险盐城中支射阳营服收到一面印有“理赔服务、高效便捷、心系客

户、信守承诺”的锦旗,客户王女士表示,希望以此表达对华夏保险和华夏理赔服务的感激之情。

经了解王女士于 2013 年 1 月在我公司购买了华夏爱家保宝两全保险、华夏附加爱家保宝重大疾病保险。2017 年 4 月王女士因乳腺癌住院,出院后王女士突然想起几年前所购买的保单,抱着一丝希望拨打我公司客服电话进行理赔报案。理赔人员接到报案后立即联系王女士,慰问被保险人的身体情况,告知理赔流程及所需材料,并上门进行材料搜集协助客户申请理赔,及时完成前置调查工作。经过审核王女士此次出险情况符合我公司保险条款责任,仅用两天时间将重大疾病保险金 44000 元转入王女士的账户中。

王女士收到赔款后感动不已,对我公司的理赔服务非常满意,并表示华夏保险及时支付了理赔款,减轻了经济负担,华夏保险值得信赖!



“优质保障,诚信理赔”

□ 英大人寿 朱冬梅



近日英大人寿盐城东台支公司赔付了一起甲状腺乳状癌理赔,客户送锦旗称赞“优质保障,诚信理赔”。

客户姜女士于 2015 年 1 月在英大人寿东台支公司投保元鸿 B 重大疾病保险,保额 16 万元。2017 年 5 月份检查出甲状腺乳状癌并于 6 月初手术。公司接到报案后立即安排人员协助客户收集理赔资料,客户于 2017 年 6 月 27 日提供资料齐全,公司经过立案、调查后于 2017 年 6 月 30 日将理赔款 160509.55 元给付客户,理赔速度之快让客户赞不绝口!

客户姜女士对我公司的服务非常满意。于 7 月 2 日,在英大人寿东台支公司七月份启动会上,由其丈夫把“优质理赔,诚信服务”的锦旗送来以表谢意!同时姜女士丈夫表示英大人寿是一家值得信任的好公司,也非常感谢代理人向自己介绍保险,英大人寿值得托付!

风险无情,前海有爱

□ 前海人寿 张欢



近日, 我司盐城分公司接到盐城市神州路小学赠送的写着“风险无情, 前海有爱”的锦旗, 感谢公司理赔的高效服务与前海人寿的大爱。

公司在接到该校学生身故报案后, 理赔人员第一时间上门收集材料, 自接到报案仅用一天时间就完成全部理赔流程, 用高效、快捷的服务向客户展示了前海人寿“客户至上, 效率第一”的理赔风采。

投保人不知情下被代签保单和缴费, 保险合同有效吗?

在人寿保险业务中, 保险销售误导一直以来是难以根治的顽疾。个别保险销售业务员为了销售业绩, 提高业务签单成功率, 对免责条款未履行明确说明义务, 甚至采用蒙骗、诱骗、欺诈等行为而获取签单的成功。

不久前, 福建省泉州仲裁委员会审理一起保险公司销售人员以蒙骗手段销售人身保险业务, 利用投保人对其的信任, 在投保人不知情下擅自为投保人多签订数份人身保险合同并转走保险费, 而引起的保险合同纠纷案件。这样的保险合同是否有效呢?

H 保险公司的业务员连某到张某家中展业时, 得知张某曾在 X 保险公司有 3 份人身保险保单失效, 便主动提出帮助张某办理复效业务。张某和其丈夫谢某碍于情面答应向连某买 4 份人身保险, 之后, 张某和谢某多次向连某追问投保 X 保险公司的保单复效情况, 及向 H 保险公司购买的 4 份人身保

险情况, 连某始终推说还没办理, 并以办理这些业务为由, 向张某和谢某索取张某、谢某及家人的身份证、银行卡等有关证件、资料和信息。

2015 年初, 张某方知连某未帮其办理 X 保险公司的保单复效事项, 随后问及新办的保单情况, 然而, 连某竟然拿出 18 份 H 保险公司承保的人身保险合同, 其中 14 份人身保险合同(其中 12 份投保人为张某, 被保险人为张某的大女儿谢甲、二女儿谢乙、儿子谢丙; 2 份投保人为谢某, 被保险人为谢某和张某), 对此, 张某和谢某全然不知, 合同中的投保人、被保险人的签字均为伪造代签的, 也未曾接到 H 保险公司的回访, 但银行卡的钱已被 H 保险公司转走了。

为此张某和谢某向 H 保险公司要求退保。而 H 保险公司说: 张某和谢某作为成年人将私密性极强的银行卡与身份证交给连某办理业务, 不能一概否认全然不知, 这不合常理, H 保险公司有理由相信相

关投保行为是张某、谢某的真实意思表示,或者说,是张某、谢某委托连某代理办理投保事项。根据最高人民法院《关于适用〈中华人民共和国保险法〉若干问题的解释(二)》第3条第1款规定,投保人已经交纳保险费的,视为其对代签字或者盖章行为的追认。也就是说,即使投保单上的投保人不是张某、谢某的签字,但张某、谢某实际上已经交纳保险费了,根据规定应视为其对代签字行为的追认。另外,如是被保险人没签字,该14份合同也不是全部无效。双方当事人因多次协商不能达成共识,向仲裁委员会申请仲裁。

仲裁庭认为,经查明,H保险公司承保的14份人身保险合同的投保人、被保险人签字均不是本人所签,保费也是投保人不知情下被转到H保险公司。H保险公司也无证据证明签订14份人身保险合同是经投保人、被保险人同意并认可的事实,H保险公司抗辩理由不予采纳。H保险公司承保的14份保险合同无效。H保险公司应退回张某已交保险费人民币136205.70元;退还谢某已交保险费人民币9855.00元。

案件分析

业务员不应擅自代投保人签订保单

一、代投保人填写保险单证和代签名的问题屡见不鲜

在实践中,投保人往往在特定的时间内发生保险事故后就要求保险公司赔偿,若没有发生保险事故,就以代理人代签名保险合同无效为由,要求保险公司全额退保;而保险公司也时常在特定的时间内发生保险事故后,保险公司以代签名合同无效为由拒绝赔偿,如没有发生保险事故时,则可继续收取保险费。直至2013年5月6日,《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国保险法〉若干问题的解释(二)》(法释[2013]4号)(以下简称《最高院保险法司法解释(二)》)第3条第1款规定:“投保人或者投保人的代理人订立保险合同时没有签字或者盖章,而由保险人或者保险人的代理人代为签字

或者盖章,对投保人不生效。但投保人已经交纳保险费的,视为其对代签字或者盖章行为的追认。”防止保险人在明知其代理人为投保人代签名,而又置之不理,一旦被保险人出险后,又以保险代理人代签字为由,认定保险合同无效而拒绝赔偿。

二、保险业务员不得欺骗投保人及被保险人

根据我国《合同法》第52条规定:“有下列情形之一的,合同无效:(一)一方以欺诈、胁迫的手段订立合同,损害国家利益;(二)恶意串通,损害国家、集体或者第三人利益;(三)以合法形式掩盖非法目的;(四)损害社会公共利益;(五)违反法律、行政法规的强制性规定。”我国《保险法》第131条也有规定,保险代理人、保险经纪人及其从业人员在办理保险业务活动中不得有欺骗保险人、投保人、被保险人或者受益人;隐瞒与保险合同有关的重要情况;利用其他不正当手段强迫、引诱或者限制投保人订立保险合同的行为。也就是说,根据法律规定,保险从业人员在办理保险业务活动中,如有欺骗保险人、投保人、被保险人或者受益人;隐瞒与保险合同有关的重要情况;利用其他不正当手段强迫、引诱或者限制投保人订立保险合同的行为,保险合同无效。

三、用欺骗、隐瞒方式订立的保险合同无效

本案中,业务员在利用帮助投保人购买4份人身保险单及支付4份人身保险单的保费之时,在投保人、被保险人均不知情的情况下,私下为投保人多签订了14份人身保险单,并从银行卡中转走保险费。纯属是隐瞒销售行为,是违反我国《保险法》第131条以及我国《合同法》第52条规定。保险代理人诱骗、隐瞒投保人签订的14份人身保险单行为不属于H保险公司所说的,投保人委托办理保险行为,也不属于《最高院保险法司法解释(二)》第3条中规定的,“投保人已经交纳保险费的,视为其对代签字或者盖章行为的追认”。仲裁庭裁决14份人身保险合同无效是正确的。



牵手国寿 健康生活

□ 国寿财险 姜来

6月18日,为响应省公司“牵手国寿 健康生活”的号召,展示公司员工积极向上的精神风貌和勇于拼搏的工作态度,宣传绿色、健康、快乐的生活理念,中国人寿财险盐城市中心支公司组织员工在盐城市盐渎公园开展健步走活动。

六月的盐渎公园,空气清新,幽静宜人,别具一番景色,在这里公司员工一边健步走一边欣赏路过的风景,真实地感受大自然的魅力。一路的欢声笑语,洋溢着活力的气息,彰显了国寿财险员工充满自信、健康快乐的精神面貌。

今后中国人寿财险盐城市中心支公司将会组织更多的丰富多彩、喜闻乐见的文体活动,进一步



提倡绿色、健康、快乐的生活理念,使广大员工以更加昂扬的精神、满腔的热情,强健的体魄去工作和生活,为中国人寿财险的发展做出更大的贡献!

辛勤付出,快乐前行

□ 利安人寿 刘世全

求志达道,壮志凌云。利安人寿盐城分公司东台支公司总监刘世全在2016年取得了令人瞩目的骄人成绩。人力取得重大突破,2016年初的300人达到年末的700人,10个部门,近80位主管,成功培养晋升了二位新总监,开创了利安系统中成功晋升准总监的第一人。2016年开门红完成个险标保433万,2016年全年达成个险标保922万,较同期业务增长50%。

成绩的取得离不开刘世全的辛勤付出,他在团队中推行快乐营销文化,同营销伙伴们每周聚餐、唱歌,提高销售积极性;他肯动脑筋、好学上进,自创营销开口三句话、销售五大流程、促成八大技巧、一招促成法,让营销有章可循,化繁为简,快速融入市场;他还要求团队伙伴们学习利安文化、感恩利安文化,形成东台团队自己的文化体系以及运作方式。

在利安人寿盐城分公司东台支公司,刘世全把所

有伙伴全部变成自己的兄弟姐妹,团队的陪访更是平常工作的常态。有一次,一位伙伴的大客户一直对产品不是很清楚,刘世全就陪同这位伙伴驱车数十公里,到这位大客户家里悉心讲解、精心交流、不厌其烦,花费两个多小时把客户讲懂了讲通了,最终客户投保了一份年缴百万的十年期交保险产品,这位客户也因他的真诚、坦率,与他成了莫逆之交。

刘世全加盟利安人寿以来,获殊荣数次。参加江苏省历届高峰会、参加2015年利安人寿首届全国高峰会,获得2016年度十大营管处光荣称号,获2015年盐城保险业过百亿暨“三最”评选中“最美保险人”称号……刘世全在面对这些荣誉时总是淡淡一笑,说:“这些都代表过去,我们更要展望未来”。

雄关漫道其如铁,而今迈步从头越!我们相信,刘世全一定会带领他的团队昂首阔步,创造一个更加美好而又辉煌的明天。

永远为客户着想

□ 利安人寿 倪存宝

倪存宝从事保险工作10多年来,凭着对父老乡亲的挚爱,对保险事业的追求,用爱心、奉献、务实、大度、诚信、进取、勤奋、拼搏、创新一流的品质和精神,在极平凡的工作岗位上,做出了骄人的业绩,多次被支公司、分公司、总公司评为展业精英、增员大王和最佳团队长。还被总公司推选为峰会荣誉会员,省公司第一总监。2010年和2015年两次作为大丰寿险行业代表参加世界华人代表大会,2011年荣登保险专业信息刊物封面人物。同时,在与团队的共同努力之下,于2013年8月在大丰市裕华镇挂牌成立利安人寿第一家乡镇营销服务部,从而正式踏上缔造“大丰保险第一镇”的征程。

倪存宝靠自己高尚、正直、善良与重诺守信的德行,靠自己曾经搞过养殖、开过门市的经历,搭建了开拓农村市场的保险平台。为了干好保险工作,他做人先做事,全村哪家哪户如有红白喜事,他每事必到;邻里发生纠纷,他是义务调解员;哪家因生产投资或生活急需资金,他也会慷慨解囊暂垫或予以周济;今年种什么,栽什么,如何管理;他也是致富参谋……

倪存宝喜欢扶危济困、助人为乐,以人格魅力赢得了全村干部和群众的尊重与信赖,成了村里人人信任的“大红人”。

倪存宝始终牢记自身的工作职责,面对竞争压力,不放弃、不退缩,带领部门人员一起诚信对待每

一个客户,用大家辛勤的努力换取客户的信任和支持。他工作中始终保持着强烈的事业心和责任感,不管工作有多难,担子有多重,从无怨言,任劳任怨,个人生活和日常工作已经融在一起。多年以来,他既能坚持原则,严格按章办事,又急客户所急,想客户所想,为客户提供优质服务,以自己的切实行动认真践行“永远为客户着想”的承诺。

2015年2月27日,客户吴成平的年仅32岁的儿子吴东华不幸遭遇车祸,倪存宝总监第一时间便上门送去了慰问。治疗期间需要大量的资金,对于一个普通农村家庭来说实在无法承受。倪存宝得知情况后,立刻把当月的1万元工资送到吴成平手上,而且还四处托关系找熟识的人,想尽办法减免医疗费用,可惜的是吴东华最终因为伤势过重去世了。年轻儿子的离世给上有老下有小的家庭带来了沉痛的打击,为了让他们能够尽快走出伤痛,倪存宝又立刻上门收集理赔资料,积极配合处理理赔事项。仅一周的时间,就将11.4万的理赔款送到了吴成平的手中,让他们在承受失去家人痛苦的同时获得一份经济安慰。此外,每一个传统节日来临,倪存宝都会贴心的为客户送上节日祝福和礼品,在客户需要帮助时伸出援手。

2016年度总监直辖团队累计标保270.98万。

有付出才会有收获!祝愿他在保险之路上走得更长久!

坚持诚信,周到服务

□ 利安人寿 史红艳

史红艳于2008年从事保险行业,九年来她对工作一直是兢兢业业,始终对保险事业充满了热爱并具有高度的责任心,尤其是在日常渠道拓展、团队

管理、售后服务等各项工作中均获得了良好的业绩和口碑。

从2014—2016年个人连续获得总公司银保高

峰会卓越会员称号及优秀员工称号。其中尤为突出的是在2015年1-6月团队总保费趸交规模达4.8亿元,期缴标保完成420万元,列盐城市场排名第四。2016年一季度全面实现规模保费5.09亿元,期缴规模保费626万元,连续三年全辖业绩排名都名列盐城银保市场的前列。她自己的成功格言就是:低调做人、认真做事、勤于沟通、乐于奉献!

她在保险行业的这几年里一直是用自己的爱心和责任心来维护她的客户。平时,她非常注重每一份保单的售前和售后服务。在她看来客户买保险就是为了今后的保障,但更看重的是服务。所以她和客户沟通营销保险时,总是一丝不苟地将保险知识、保险内容不厌其烦地进行三遍以上的宣达,期间,她会认真地对每一个风险的评估、保险方案的设计、保险服务书的制作仔细反复审核,直至将保单送达。中间每一个环节她都会做出对客户无微不至的关怀。正像她经常挂在嘴边的一句话:做保险首先要学会先做人,而做人首先做的就是诚信。

在长期的营销过程中她一直恪守着一名保险从业人员的业务守则,不论是大额保单客户还是零

散的小客户,不论是路远的客户还是路近的大客户,她都做到一视同仁地对待。正是她坚持秉承以诚待人,取信于人营销原则,她终究赢得了众多客户的一直好评,在渠道和客户中无形地扩大了公司的品牌形象和良好声誉!

在处理售后中她始终是以客户为中心,想客户所想,急客户所急,时刻树立服务好客户为第一的营销服务理念,及时、耐心、准确地为客户做好各项服务工作,消除客户对保险产品的疑虑,认真讲解认真剖析,最大程度地让前来咨询或个别存有反感情绪的客户理解并接纳,从业几年来没有一起投诉事件的发生。在她的感召下,银保部内外勤员工也都能积极妥善地处理和服务好渠道的售前和售后问题,极大地提升了公司的服务形象,在各大银行中也建立了良好地口碑和声誉。

她表示:自己将在未来的职业生涯中,依然会坚持坚守诚信,用自己人格的力量和浓厚的爱心为公司赢得更多的客户,永远会把客户利益放在第一位,并将为客户提供更为周到细致的服务,用自己微薄的力量为公司创造新的价值!做出更多的贡献!

从房东到客户,从客户到代理人

——结缘保险是场美妙体验

□ 泰康人寿 沈勇

我叫沈勇,我是一名消防工程工作从事者。同时,我还是泰康人寿江苏盐城东台支公司职场的房东。现在,我不仅是泰康人寿的客户,更是一名保险代理人。

一切都源于一个偶然的租房电话。

我是一名消防工程工作者,多年从事消防工程相关工作,接触的都是器材、证书、资质等等一系列繁琐、事务的工作,一切都是按部就班,生活似乎就这么平淡如水、按部就班。时间长了,经常会想这个职业到底能给我提供多大的平台。很长一段时间我陷入了迷茫,似乎看不到前方。就在我迷茫不知所

措的时候,一个偶然的时机来了。

直到有一天,我接到一个租房电话,很有幸结识了保险,由于租房事务的沟通,与泰康的员工有了多次的接触和沟通,他们的真诚和对工作负责的态度让我留下了深刻的印象,也让我第一次觉得泰康人寿是一家正规单位,不是人们平常概念里说的所谓的“骗子保险公司”,我也会有意无意的听到他们讲公司、讲产品。

时间长了,次数多了,我就被他们口中说的养老社区吸引了,说实话,多年的消防工程让我的经济生活过的很宽裕,日子没有什么负担,也偶尔会

考虑到养老的问题,他们口中经常念叨的“活力养老,高端医疗,卓越理财,终极关怀”四位一体大幸福工程的伟大商业模式,而泰康之家承载了这一伟大使命,倾心铸造了属于中国老年人的高品质生活方式。让我在脑海中想象描述了很多遍,究竟是一个怎样的养老社区,跟我们老百姓平时所见到的养老院有什么不一样,好奇、期盼,终于东台支公司的经理像是看透了我的心思,向我伸出了橄榄枝,邀请我前往泰康申园参观养老社区。到达目的地,首先让我眼前一亮的是中国的选址:具有“上海国际花园城市”之称的松江。松江是长江三角洲文明发源地之一,被誉为上海之根,具有得天独厚的地理环境优势和经济辐射优势,也是亚洲最大的别墅集聚区。地块位于上海松江新城核心区域,交通便利,距离上海市中心 30 公里,地铁 9 号线十分钟车程。接下来的讲解员讲解和参观再次给我惊艳,这与我心里想象的实在有太多的不一样了,真是没想到老年养老能做到这么高品质,当天我就下定决心购买了泰康的养老社区,并且决定把这么好的计划告诉周边的亲朋好友,与他们分享。

就这么一来二往,我经常跑到泰康公司找他们经理闲聊,聊产品、聊客户,东台支公司冯玉平经理就动了“招聘”我的念头,“临渊羡鱼不如退而结网”,他

一次次的劝我,跟我讲行业、讲公司,但是我还是信心不够,我都一把年纪了,不是小年青,学习接受能力强;我生活还可以,有一份稳定的工作和收入,突然卖起保险来,会不会被周边的朋友嘲讽;从事一个从未接触的营销行业,能有多少客户。是否还有足够的勇气接受新行业的磨练。一时间,很多负面情绪影响了我,但是冯经理没有放弃,他一次次的找我谈心,跟我说泰康有专门的培训,像你这么大的年纪的做保险的太多了,另外泰康人寿有很强的实力,很大的规模,能在这么好的公司工作,有养老社区这么好的产品,应该是自豪和骄傲的。

于是,我就抱着试试看的心态报了名。2017 年我正式成为了一名泰康代理人,我信心满满的邀约客户去积极参加养老社区的参观,出乎我意料的是,周边亲朋好友很支持我的工作,当下就有两位朋友签了两单养老社区,截止目前,我入司时间不长,就已经有了 72 万的骄人业绩,公司的领导和伙伴给予我很大的支持和帮助,我由衷的感谢他们,是他们让我又有了奋斗的动力和激情,感悟颇多。

因房结缘,因社区结缘,因公司结缘。我从一个房东变成了泰康的客户,又成为了一名优秀的泰康代理人,一切都是缘分,一路走来,我与保险结下了不解良缘。

回归保险保障 中小险企探求转型生存之道

4 月份以来,保监会严控中短存续期产品、治理销售误导,着力推动“1+4”文件的落实。在行业整肃浪潮中,保险业改革与突围大幕徐徐拉开。一些被叫停销售短期理财型产品的中小险企,正在探索适合自身发展的转型之路,以期在监管框架下实现“转身”。

坚定不移 中小险企开始转型之路

2016 年以来,保监会相继出台了《关于规范中短存续期人身保险产品有关事项的通知》、《关于进一步完善人身保险精算制度有关事项的通知》、《关

于规范人身保险公司产品开发设计行为的通知》等一系列规范性文件,从资本金要求、业务结构配比、产品形态设计等多个维度要求保险公司“回归保险本源,防范经营风险”,落实“保险姓保”。而在产品形态上,更是发出了引导险企大力发展“风险保障型”业务的强烈信号。

保监会最新公布的行业保费数据也印证了保险公司的转型正在进行。今年前 4 个月,寿险公司实现原保费收入 14510.13 亿元,同比增长 32.4%。与此同时,寿险公司未计入保险合同核算的保户投

资款和独立账户本年新增交费实现 2849.8 亿元,同比下降 61.3%。有 43 家寿险公司前 4 个月个万能险保费出现下滑,18 家中小寿险公司下降超八成。其中,前海人寿、君康人寿、中融人寿、安邦人寿、北大方正人寿、幸福人寿、汇丰人寿、中荷人寿、信泰人寿 9 家寿险公司万能险保费下降幅度超 90%。

作为中小险企之一,渤海人寿副总经理甘树烨对本报记者表示,该公司以风险保障型和长期储蓄型业务为发展立足点,着力优化业务结构,切实做到长短期业务兼顾、储蓄型和保障型业务并行,为健康可持续发展奠定基础。

“回归保障”是一条让整个保险业发展更加合理的路径。正如众智亚洲有限公司董事长齐莱平所说,“相对于别的金融行业,保险公司最大的竞争力就是保障,这是银行、证券、信托所不能及的。我们的核心竞争力就在这里。”

留爱不留债 “定期寿”回归保障最本源

保险回归保障功能具有现实意义,而不是“纸上谈兵”。换言之,老百姓可以在保险上获取实实在在的好处。在中国人寿再保险总经理田美攀看来,起源于 15 世纪欧洲的定期寿险作为最传统的人寿保险,更加体现出对家庭和社会的保障责任,是真正的保险。

定期寿险,是在一定期限内提供死亡风险保障的保险产品。如果借款人因意外和疾病发生了灾祸导致未还清贷款,将由保险公司支付赔偿金给指定受益人。这就是“留爱不留债”,身故者留给家人的不是负担、不是债务,而是爱。

渤海人寿选择了这种形态原始、形式简单的寿险产品作为该公司产品结构转型的突破口。据渤海人寿总精算师崔传波向记者介绍,“优选定期寿险”根据被保险人的健康水平进行分级定价,同时,依托互联网平台销售,销售费用被大幅压缩,进一步降低了产品价格。因此,价格低廉成为这款产品的最大优势,而这一点主要是由其消费型的特质所决定的。只有消费型产品才能用最少的保费“撬动”最高的保额。他坦言:“好的保障产品,即使不赚钱也要买,毕竟是老百姓真正需要的。”

根据美国寿险营销调研协会的统计数据,在美国,每卖出 10 张人寿保单,其中近 4 张是定期寿险保单。以保费衡量,定期寿险在市场占比约为 20%,而死亡风险保额占比却高达近 70%。在新加坡,定期寿险甚至被当作“政策性保险”,可以说,定期寿险是应对早亡风险、从财务上保护家庭性价比最高的金融保险产品。但我国目前定期寿险的普及率低且规模上发展缓慢。

保险姓保 要找到高效的回归路径

既然确定回归保障是保险业的必走之路,那么,找到适合的经营方式对中小险企来说至关重要。或许,找到“回归之路”,转型,意味着机遇。

走差异化和特色化发展之路,是中小险企可选的方式之一。南开大学教授江生忠建议,险企要不断积累客户资源,扩大品牌效应。他认为,保险回归保障并不是简单地完全专注保障型产品,还要根据市场需求穿插其他的特色产品。理财和投资型产品可以做,只是节奏上须把握住,给中小险企的转型减少一点压力。

过去,中小寿险公司迅速开设分支机构做粗放式规模经营、再用投资利润扩大代理人队伍的这种模式在监管压力下不可能再重演。保障型产品的销售渠道也比较受限,通过银保、电销卖保障型产品的难度很大。在这种环境下,田美攀认为,中小险企毕竟是后来者,总要与大公司有一些特别之处。“中小险企要做那些别的公司做的不是特别好,自身有竞争力或者差异化的方面。如果中小险企能够找到精准营销和合适的客户群,确实是一个可发展的方向。”发展保障型产品,用低成本的资金取得利差,然后再加上合适的死亡利润和一部分的费差,三管齐下,才能在市场环境比较差的情况下获得利润和发展。

从中小险企运营来看,齐莱平表示,真正要回归保障,就必须符合以客户需求为导向,要配合客户的全生命周期服务,以建立一辈子的客户关系。据统计数据,一个人从 25 岁到 60 岁,平均购买 5.1 张保单。那么,中小寿险公司可以根据客户全生命周期不同阶段的需求提供不同的产品。齐莱平表示,“中小企业转型要先求生存,再求发展。”

保监会严打境内机构非法代理 香港保险产品

2016 年底以来,中国保监会在上海、广东、深圳等 10 个省市开展了打击非法销售、非法代理香港保险产品行为专项行动。在公安机关和网信部门的支持下,经调查处理和宣导劝诫,截止目前,已有 1 家公司被注销,35 个网站或微信公众号被关闭,27 个网站或微信公众号采取整改措施。

近年来,境内非法销售、非法代理香港保险产品的行为日益增多,既扰乱境内保险市场秩序,造成消费者被误导和维权成本增加,又干扰国家外汇管理秩序,造成资产外流甚至黑钱清洗。为规范境内保险市场秩序,保护保险消费者合法权益,保险监管部门采用线上调查、线下走访等方式,共排查出涉嫌非法代理香港保险产品的网站、微信公众号及机构等有效线索 67 条,分别进行了有针对性的调查处置。

中国保监会将持续关注境内非法销售、非法代理香港保险产品行为,特别是对为香港保险机构或者其他机构销售或促成销售保险产品的行为,一经发现,将坚决查处,绝不姑息。

附:典型案例

典型案例 1:2016 年 12 月,保险监管部门排查发现,“深圳市××财富投资发展有限公司”经营的微信公众号“××财富”宣称,可结合信托、私人银行、香港保险、国际债券等,以国际的视野为客户配置资产,实现财富的保值增值。该微信公众号主要

宣传介绍香港保险产品,邀请客户“一起去香港买保单”,同时推介“购买保单有优惠、累积积分兑换增值”活动等。经查,该经营主体数次非法招揽内地消费者赴香港购买保单。相关材料显示,2015 年 2 月份“××财富高级理财师”曾带领 16 名客户赴港完成了 16 份保单。微信公众号还以“3 月首发 HK 保单活动 收获满满”“8 月第二批赴港签约客户完美收官”等为题,配发多幅活动照片,宣传“保单签约团”赴港相关活动。目前微信公众号“××财富”已被依法关闭。

典型案例 2:2017 年 1 月,保险监管部门排查发现,深圳前海××资产管理有限公司”通过其经营的网站和微信公众号“保×财富”“港险××”“港保××”,推荐销售香港保险公司产品。网站自称“香港保险私人订制专家”,为大陆消费者提供香港保险购买、代理、订制及售后等服务,并声称“截止 2017 年 2 月,累计服务内地去香港投保客户人数上万人”;微信公众号则宣称“专注提供香港保险服务 5 年,已服务近 8000 多名客户”。经查,深圳前海××资产管理有限公司不具备境内从事保险中介业务资质,却在公司网页、微信公众号,以及深圳市市场监督管理局商事主体信用信息平台中声称业务经营范围包括保险经纪和代理业务,并且通过网站及微信公众号公开宣传推荐香港保险产品。目前上述网站及微信公众号已被依法关闭。

如何看待巨灾保险发展现状与趋势

如何更有效地将巨灾保险市场与资本市场进行有机的结合,将金融创新运用到巨灾保险的发展中,实现巨灾风险合理地向资本市场转嫁,提高巨灾保险制度整体抵御、防范和化解日益巨大的巨灾风险的能力,将是巨灾保险进一步研究和探讨的重要课题。

巨灾风险是指由于重大灾害(包括自然的和非自然的)造成的大范围保险标的同时受损,从而带

来的巨大经济损失的可能性。随着经济社会的发展、人口增长、城镇化建设及财富集中度的不断攀升,巨灾损失发生日益频繁,相关破坏程度急剧扩大。20 世纪 70 年代以来,世界巨灾风险爆发的频率呈上升趋势,随着灾害数量的上升,巨灾给保险公司带来的保险损失也呈现迅速上涨的趋势。

事实上,20 世纪 90 年代以来,随着地震、海啸

和飓风灾害的频频发生,全球保险业的巨灾承保能力大大削弱,但是,个人和企业的巨灾保险需求却不断增加。由于有效供给严重不足,导致“供需失衡”,保险业依靠自身能力难以化解这种矛盾。目前,巨灾风险管理研究的热点问题主要在四个方面。

巨灾保险与再保险市场。保险具有经济补偿、资金融通和社会管理功能,是一种极为有效和普遍适用的风险管理工具;再保险是保险人将其所承保的部分风险和责任向其他保险人进行保险的行为,实现巨灾风险在更广范围内的有效分散。在巨灾风险管理研究之初,学者就把保险作为巨灾风险管理的重要工具。在检索到的文献中,最早的一篇是1939年发表的“Earthquake Insurance”。然而,20世纪90年代以来,随着自然灾害的频繁发生,导致了保险公司的赔付能力明显不足,采用保险进行巨灾风险管理的缺陷也逐步暴露。进行巨灾风险管理领域研究的相关学者分别从保险市场、保险公司、被保险人的角度出发,探讨导致保险公司承保能力不足的原因。时至今日,巨灾保险和再保险作为一种巨灾风险分散的传统工具,一直是该领域研究的重要课题。

巨灾风险和巨灾模型构建。巨灾风险和巨灾模型构建的研究是巨灾风险管理的重要内容,其主要关注巨灾事件本身统计特征和规律的认识,是巨灾风险证券化最重要的环节。由于巨灾的发生具有复杂性和难预测性,只有搞清楚巨灾发生的规律,并且建立一个最接近于真实状况的巨灾模型至关重要,精确地估计风险能够正确地给巨灾证券定价和确定其最优发行量。

巨灾风险证券化。传统的巨灾风险分散方法所固有的局限性,促使人们寻找新的方法以达到转移和分散巨灾风险的目的。巨灾风险证券化是保险市场和资本市场相结合的产物,而且具有很大优势,能给投资者带来相当丰厚的利润,并且降低再保险人的承保风险。然而,巨灾风险证券化是一个相当复杂的问题,涉及到数学、工程学、经济、法律等相关学科,从巨灾证券的设计、定价、发行、资金的运作等方面都需要深入地进行研究。迄今,该领域研究最多也是最广泛的巨灾风险证券化产品是巨灾债券和巨灾期权,它们是保险证券化运作的成熟产品。

气候变化与气象指数保险。随着世界工业化进程的推进,人类对自然气候的影响越来越强,气候的变化导致更大范围的巨灾风险。学者开始关注气候变化对巨灾事件本身统计特征和规律的影响。气象指数保险是指把一个或几个气候条件对财产损失程度指数化,

每个指数都有对应的财产损失,当指数达到一定水平时,投保人就可以获得相应标准的赔偿。气象指数保险更多地应用于农业领域,指数保险能有效规避传统农业保险中道德风险、逆向选择等问题,且更透明,更具可行性,将是农业巨灾风险管理发展的重要研究领域。

从1939年第一篇关于巨灾风险管理的文献,到20世纪90年代中期的50多年间,巨灾风险管理研究文献的增长较为缓慢,直到20世纪90年代末期文献量才出现较大幅度的增长。美国在巨灾风险研究领域一直处于领先地位,其他国家与之相比都有不小的差距。通过巨灾风险管理的演进路径分析显示,早期的相关研究主要对巨灾保险市场等问题进行了深入的理论研究;自20世纪90年代中期尤其是进入21世纪以来,更多的研究侧重于利用资本市场去解决巨灾风险分散的问题,巨灾风险证券化的研究成为了研究热点。

巨灾风险管理的学科主题分析显示,巨灾风险管理研究以商业与经济学为中心,跨学科、多领域的研究特征日趋显著。随着时间的推移,巨灾风险管理的研究已经趋于纵深化和广泛化,渗透到不同的学科领域。以此为理论指导,巨灾保险制度构建需要多行业、多部门、多领域的协同推进。结合中国具体国情,有一个重要因素是不容忽视的:我国长时期历史形成的意识形态和文化因素。因为决定制度初始选择的因素可能是某种偶然事件,或由意识形态和文化因素决定的主体行为模式,而意识形态和文化则是其最终决定因素。这种依赖于传统意识形态和文化所导致的“路径依赖”的刚性,决定了在目前的巨灾保险制度发展趋势。

改革开放以来,我国市场经济得到长足发展,然而巨灾保险的私人市场参与程度依然很低,政府主导的巨灾保险机制设计尚未真正启动。在充分发挥和利用市场优势的同时,需要政府不断完善巨灾保险机制设计的制度环境,建立相应的税收制度、监管制度、规范的财政支持制度。在进行巨灾保险机制设计时,应充分认识我国国情。如何更有效地将巨灾保险市场与资本市场进行有机的结合,将金融创新运用到巨灾保险的发展中,实现巨灾风险合理地向资本市场转嫁,提高巨灾保险制度整体抵御、防范和化解日益巨大的巨灾风险的能力,将是巨灾保险进一步研究和探讨的重要课题。基于这些准备,今后可以在我国逐步建立全国性巨灾保险制度。当然,这也正是我们进行相关课题研究所追求的目标。

保监会防范销售误导

双录场景复杂技术存挑战

一直以来,销售欺骗误导是保险业最为突出的问题之一,这不仅严重违反最大诚信原则,还侵害了消费者的知情权、自主选择权等合法权益。7月10日,保监会对外发布《保险销售行为可回溯管理暂行办法》(以下简称《办法》),将通过对保险公司、保险中介机构的保险销售行为可回溯管理,记录和保存保险销售过程关键环节,实现销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认。

关键环节“双录”

保监会推行的保险销售行为可回溯制度酝酿已久,去年曾先后两次发布征求意见稿向业内征询意见,直到《办法》出台,正式敲定可回溯实施范围和方式、管理内容、信息安全责任等。

所谓保险销售行为可回溯制度,是指通过信息技术手段采集影音、图像等方式(俗称“双录”),记录和保存保险销售过程关键环节内容,实现销售行为重要信息可回看、问题可查询、责任可追究。

《办法》明确,保险公司、保险中介机构开展电话销售业务的应实施全险种全过程录音;开展互联网保险业务的,应依照互联网保险业务监管的有关规定开展可回溯管理;保险公司通过保险兼业代理机构销售保险期间超过一年的人身保险产品的,需要对关键环节进行录音录像;通过其他销售渠道,向60周岁(含)以上年龄的投保人销售保险期间超过一年的人身保险产品,或销售投资连结保险产品,应对关键环节进行录音录像。

在实施现场同步录音录像过程中,《办法》要求,录制内容至少包含:保险销售从业人员出示有效身份证明;保险销售从业人员出示投保提示书、产品条款和免除保险人责任条款的书面说明等。保险销售从业人员销售人身保险新型产品,应说明保单利益的不确定性;销售健康保险产品,应说明保

险合同观察期的起算时间等。

化解“说不清”的尴尬

作为保险服务的关键环节,保险销售若涉嫌欺骗误导,消费投诉大多缺乏客观证据,导致此类投诉往往陷入消费者“说不清”、保险机构“辨不清”、监管部门“查不清”的尴尬境地。

据保监会相关负责人介绍,人身保险合同期限一般比较长,而且主要是通过保险销售人员与客户面对面宣传介绍保险产品来完成销售行为。而在销售过程中,销售人员为了提高销售业绩,有时会以其他金融产品的名义宣传销售保险产品、夸大保险产品收益或隐瞒重要的告知事项等,而消费者又很少会在购买这些产品时有意识地保留相关证据,待到发生保险保全或给付(理赔)争议时,才发现所购保险产品实际情况与销售人员当初宣传内容严重不符。

保监会称,通过建立保险销售行为可回溯制度,可有效治理这一行业顽疾。通过对保险产品销售行为关键环节的录音、录像,真实记录和保存销售过程,固化了(并可还原)保险产品销售关键环节的真实信息,使得销售行为可回放、问题可查清、责任可确认,为消费者维权和监管部门监督调查销售欺骗误导行为等提供了有力的证据支持,将对有效打击销售欺骗误导行为发挥积极作用,使依法保障保险消费者权益真正落到实处。

场景复杂技术存挑战

通过对近几年保险消费投诉数据的监测分析,监管部门发现保险公司通过银邮等兼业代理渠道销售长期人身险、通过其他渠道销售投连险和向60岁以上人群销售长期人身险时,发生销售欺骗误导的风险较高。为确保制度出台后能够被有效执行,《办法》将上述渠道、产品、人群纳入可回溯管理的实施范围。

在业内人士看来,在关键环节进行“双录”在一定程度上可操作性较强,的确能为日后的保险纠纷起到积极作用。短期内可能会给保险公司带来诸如技术成本增加、第三方渠道不予配合等问题,实际操作起来仍存在一定难度,甚至可能会对一些保险公司的销售业绩造成一定影响。但长期来看,将大幅提高保险监管部门的投诉处理效能,提高对消费者保护工作水平。“保险的销售场景要复杂很多,对于实现监管的双录要求有一定技术挑战。”元核云公司 CEO 王凌云曾对媒体表示,保险行业由于涉及到的销售场景相对复杂,因此对音视频采集环境、网络稳定性、数据存储、审核时效等多个方面均有较大的技术挑战。

违规或面临停业整顿

据了解,《办法》是保监会落实“严监管、防风险、补短板、治乱象、服务实体经济”系列文件的具体措施,并明确了保险监管部门对保险公司、保险中介机构违反《办法》应采取相应监管措施,直接负责的主管人员和其他直接责任人员将被追究责任。

保监会称,在制度机制方面,为保证实施效果,《办法》设计了质检环节和内外部责任追究制度。明确要求保险公司、保险中介机构对可回溯管理资料进行质量检测,未按照规定进行可回溯管理的,将

按照内外外部监督管理办法追责。具体来看,保险公司内部应依照内控制度进行追责,监管部门可采取相应的监管措施,比如停业整顿等。

在监督检查方面,保险监管部门通过日常投诉处理及专项现场检查,调用保险公司可回溯管理资料,加强对保险公司落实可回溯管理责任的监督,倒逼保险公司强化制度的实施效果。

北京商报记者 许晨辉/文 贾丛丛/制表

保险销售行为可回溯管理制度一览

1.实施范围和方式。保险公司、保险中介机构开展电话销售业务的应实施全险种全过程录音;开展互联网保险业务的,应依照互联网保险业务监管的有关规定开展可回溯管理等。

2.可回溯管理。电话销售渠道的业务需要全程录音;其他实施可回溯管理的,应对销售的关键环节进行录音录像。

3.信息安全责任。保险公司严禁将录音录像等视听资料、电子数据资料用做其他商业用途。

4.内外外部监督管理。保险公司应通过内控制度落实销售行为可回溯管理的主体责任及对相关失职人员问责、追责的监管要求;保险监管部门对保险公司、保险中介机构违反《办法》应采取相应监管措施。

保险私房菜 普通三口之家的保险攻略

今年 35 岁,我们夫妇俩都是普通的工薪阶层,家庭年收入大概 10 万元左右,孩子刚满 2 岁,有 8 万元的存款和一点基金。

理财困惑

由于工作、生活压力也比较大,想提早作一下关于养老和大病方面的规划,但是又不清楚买相应的保险大概需要支出多少钱才算合理,怎么分配比较划算呢?

理财目标:

希望拥有医疗、养老方面相对稳妥的保障,但又不至于开支过大,同时孩子将来的教育问题也想有所

提前准备。

投保建议

基于客户的实际情况,工薪阶层购买商业保险首先应考虑健康保障类产品,如重疾险、意外险及住院医疗险等。每年商业保险的保费不能影响家庭正常支出,且不能高于家庭年收入的 20%。

爱人张先生作为家庭当中的经济支柱,健康险的保额在经济条件允许的情况下尽量上到最高,所以给张先生规划的终身重大疾病的保额为 30 万,轻症保额累计 30 万。每年需交保费 8000+,交费期间 20 年;李女士工作压力不大,且收入一般,所以

终身重大疾病的保额为 20 万，轻症保额累计 20 万。每年需交保费 4000+，交费期间 20 年；由于夫妻双方均购买重大疾病保险，所以规划为夫妻互保（夫妻二人互为对方投保人），并附加上投保人保费轻症豁免，即夫妻双方在 20 年的交费期间内，任何一方不幸得了合同当中的轻症，夫妻双方的保险合同剩余保费均可豁免，且合同继续有效。

2 岁儿子张宝宝，由于年纪尚小，所以保费不高，规划的是让父亲张先生作为投保人给张宝宝购买终身重大疾病的保额为 20 万，轻症保额累计 20 万。每年需交保费 1800 元左右，交费期间 20 年，并附加上投保人保费轻症豁免。

这样一来，张先生作为家庭的顶梁柱，一旦不幸面临着疾病或意外的风险，首先他拥有重疾或轻

症各 30 万元的保障，与此同时，若不幸是发生在 20 年的交费期间当中，那么家庭中共 3 张保单的剩余保费全部豁免。

养老保险方面，应本着保值为主、增值为辅的原则，资金的安全性放在第一位，那么可选择的金融工具只有信托和保险，而信托起点高，所以保险更适合工薪阶层。事例中，张先生作为投保人给张宝宝购买了一份年交 1 万元，交费期间 20 年的分红万能险。这样一来，将来的收益均由投保人张先生支配，可在前期用于儿子的教育、婚嫁等，亦可在夫妻二人退休后作为额外的养老补充，且儿子张宝宝作为被保险人，收益的时间更长，收益更高。

李女士一家三口，每年共支出保费约 2 万 4 千元，得到了合理的健康保障以及养老规划。

车险人伤连环案欺诈花样又翻新

青岛公安机关打掉一个通过伪造车牌、事故材料以及交通事故实施车险诈骗的团伙，犯罪团伙利用编造的车牌号异地投保、异地出险、邮寄理赔，伪造事故材料等手法骗取保险理赔款并屡屡“得手”。有业内人士指出，这桩车险人伤连环案堪为保险行业近几年出现的大案。作案手法、作案流程直击保险行业的“软肋”。这是目前出现的一种新型欺诈手法：是需要引起全行业警惕的“黑手”。

案情介绍

投保人于 2013 年 1 月 23 日在青岛向 A 保险公司、B 保险公司分别为车牌号鲁 BA2××× 和鲁 B23××× 的车辆投保交强险和商业三者险。2013 年 2 月中旬，上述两家保险公司先后接到报案电话。报案人均称将行人“李金山”撞伤并报交警处理，出险地点分别为北京市丰台区和朝阳区。保险公司随即指派北京当地查勘人员处理，但报案人使用的两部报案电话始终无法再接通。此后不久，保险公司即接到嫌疑人以邮寄形式提交的驾驶证、行车证、事故认定书、身份证复印件、医药费收据及被保险人银行卡复印件等全套索赔资料。在此情况

下，保险公司于 2013 年 4 月将赔款支付至被保险人银行账号。期间，整个理赔过程没有人接触过伤者、驾驶员、被保险人等。

青岛保监局在组织辖区产险公司排查重复索赔人伤赔案线索时，发现以“李金山”为三者的多起案件存在保险诈骗嫌疑。经过与青岛公安经侦分析研判，一个通过伪造车牌、事故材料以及交通事故实施车险诈骗的团伙浮出水面，该团伙流窜青岛、北京、吉林、山西等 11 个省市，累计作案 36 起，骗取保险金近 185 万元。公安机关经侦办调查，最终将犯罪嫌疑人范某、徐某、齐某等人抓获，2016 年 11 月，德州市德城区人民法院作出判决。

据案件侦办人员介绍：通过对这 36 起案件进行分析比对发现案件相似度极高，犯罪团伙利用编造的车牌号异地投保、异地出险、邮寄理赔，伪造事故材料等手法骗取保险理赔款并屡屡“得手”。有业内人士指出，这桩车险人伤连环案堪为保险行业近几年出现的大案。作案手法、作案流程直击保险行业的“软肋”。他们从保险公司内部制度设计上的缺陷寻找可乘之机；从保险材料审核重形式轻内容上

寻找薄弱点;利用保险业反欺诈专业鉴别能力不高为突破口,整个作案过程显现出了较高的“专业能力”,体现了嫌疑人的“精准用心”和狡猾的反侦察能力,这与主犯宫某曾在保险业工作过10多年有密切关联。这是目前出现的一种新型欺诈手法,是需要引起全行业警惕的“黑手”。

案件主要特点

(一)异地投保。犯罪团伙利用投保地当地车辆号牌的行车证、驾驶证等证件的复印件,通过代理公司同时在多家保险公司投保,且只投保交强险和商业三者险以躲避保险公司承保验车环节,投保车辆类型多为捷达、现代、奇瑞等低档型车辆。

(二)异地出险。犯罪团伙承保后多采取跨省异地出险,如在青岛承保的车辆在北京出险。拨打保险公司报案电话后便关机致使保险公司人员无法与之联系,为现场查勘制造障碍。嫌疑车辆事故全责,责任认定清楚以减少理赔中可能发生的纠纷。

(三)邮寄理赔资料。犯罪团伙以邮寄方式一次性将全套虚假理赔材料提交保险公司进行索赔。只主张医疗费赔付,不提及误工费、护理费,减少保险公司审核环节。

(四)人员信息不真实。36起案件中所涉及21名人员身份信息均为假借或编造,在不同案件中作为投保人、被保险人等不同身份交叉使用。犯罪团伙全程不露面,即便迫不得已露面也拒绝出示真实身份证明。

(五)承保、理赔材料虚假。一是车辆信息虚假,车牌号、车架号等信息均伪造,嫌疑人将车牌号、车架号以不断变换数字顺序或变更某位数字投保;二是资料虚假,案件相关人身份证、驾驶证、车辆行驶证等复印件和车辆“悬浮”照片均为PS形成;同一

伤者照片在多家公司以不同三者身份重复出现;交通事故证明、病历、医药费单据等存在格式文本单位名称与落款盖章单位名称不符、与现行文本格式不符等现象。

专家建议

(一)强化公司内控管理,实现全流程多环节管控。保险机构应进一步完善反欺诈内部流程,探索引入人员身份信息、车辆信息真实性验证程序,加大对保单相关人、投保标的真实性查验,借助技术力量确定勘察和审核的业务关键风险点,完善反欺诈内控管理,验车照片等信息应该理赔审核阶段共享应用,严格控制非现场查勘理赔风险,实现从承保到理赔的全流程反欺诈体系。

(二)整合数据资源,加大行业案件串并分析。由于此案涉及省份较多、线索分散,单从一家公司较难发现线索,青岛公安经侦专门通过中国保信协助调取大量平台数据进行分析、筛查和串并审查,发现了该团伙在全国多省份诈骗线索。行业应充分建立信息共享和合作机制,利用大数据优势,整合筛查要素、扩大案件线索、发现作案规律,集中行业反欺诈力量,针对不同的作案手法设定不同的逻辑规则,加大可疑欺诈数据的串并分析力度。

(三)提高平台数据质量,形成行业风险防控链。由于侦办调取的数据要素不全、质量不高,筛查的线索有限,导致公安部门办案过程中遇到了相当大的阻碍,实际该团伙作案远不止这些。行业内应高度重视反欺诈平台数据基础管理工作,充分发挥中国保信平台数据查询、筛查及分析力强的优势,提高系统数据的有效运用,利用大数据有效防范行业欺诈风险。

法网恢恢 车险骗赔难得逞

前不久,南充发生了一起当地牌照的奔驰轿车撞上了路边交通信号杆的事故,车辆损毁严重,两个气囊全部打开,开车男子在事故中受了轻伤,事发后他立即向保险公司报案。接下来,保险公司在审核这起额度为16万元的保险赔偿案时,发现

事故存有疑点,请求公安警方介入,进一步查明真相。

随即公安部门展开深入调查,发现了事实真相。据该车司机交代,他是开修理厂的,事故车辆只需三、四万元就能修好,但他觉得有空子可钻,动起

歪脑筋，试图以虚报损失的方式骗取 16 万元保险理赔金，将差价部分中饱私囊，车主因为涉嫌诈骗被刑事拘留，等待他的是法律惩处。

这件事具有警示意义。其一，近年来发展迅速的私家轿车，增长势头强劲，为高档私家车投保的更不在少数。与此同时，也带来了一些负面影响，时有发生骗取保险赔款案件就是典型反映。不错，倘若在保险有效期内发生了保险责任范围内的灾害事故造成损失，理应由保险公司赔偿，稳定遭灾遇难者的经济生活，这是保险职能所在，天经地义。不容忽视的是，巨额赔款使得一些居心叵测的人垂涎三尺，动起歪念头，苦思冥想地制造假赔案，骗取保险赔款，在汽车保险范畴内显得尤为突出。因为汽车作为流动财产在风险控制上似乎更难些，以上事例就充分说明了这一点，所以，保险公司要警钟长鸣，居安思危，采取对策，防患未然，避免和减少此类案件的发生，切实维护广大客户的利益，有效保证理赔工作的公正。

其二，有些人一厢情愿地认为领取保险赔款如同到

银行取款一般容易，实际情况却是大相径庭。保险索赔的前提是，已发生的灾害事故必须属于保险责任范围，被保险人要提供真实事故原因、财产损失清单、现场实物证据、有关部门的证明和调查报告等。事故的第一现场要由保险专业人员进行查勘定损，遇到比较复杂的问题需请权威部门的专家检测评估。除此之外，保险公司内部还有一整套接报案、立案、查勘、定损、审核、复核、核赔的严细有序程序，许多内容都输入了电脑软件系统，形成了辨别赔案真伪的一整套网络体系，想浑水摸鱼是难上加难。第三，对有保险欺诈行为，企图骗取保险赔款的人，不仅《保险法》中有明确条款予以拒赔，而且在《刑法》等相关法律中有明确规定，对保险欺诈活动构成犯罪的除保险公司拒赔外，还要视其情节轻重依法追究刑事责任。即使情节轻微不构成犯罪的，要依照国家有关规定给予行政处罚。如果说得通俗点，想通过此行径获利的人，面对的将是一张由环环相扣的制度与疏而不漏的法律编织而成的恢恢天网。

剖析典型骗保案 探寻反保险欺诈 机制建设规律

与其他很多工作一样，反保险欺诈机制优劣是关系此项工作成败和效率的决定性因素。构建科学的反保险欺诈机制，意义重大，有利于提高保险公司的经营能力，有利于保护保险消费者的合法权益，改善保险行业自身经营绩效，有利于发挥保险行业参与社会治理、提高保障功能。

前事不忘后事之师。运用唯物辩证法的观点和方法，通过对已经通过法院判决、公安侦查完结的典型保险欺诈案件的研究，能够为构建科学的反保险欺诈机制提供有益的启示。

两个典型案例

本文以 2016 年 12 月安徽某地法院审理的以

杨某为主犯团伙保险欺诈案件（以下简称“案例一”）、今年 6 月青岛公安部门侦查的以宫某为主犯的保险欺诈案件（以下简称“案例二”），从作案主体、手段、信息对称性等角度进行分析，试图勾勒出保险欺诈案件的发案规律，试图总结反保险欺诈机制的建设规律。

一是主体监守自盗。在两个典型案例中，主犯均具有保险从业经历，案例一中主犯杨某至少有两年保险从业经历，其作案使用的机动车由自己代理的保险公司承保；案例二中主犯宫某更是具有十年以上的保险行业从业经历。丰富的保险从业经历，使其熟知保险理赔流程。二是打通关键节点。两个

典型案件中,都存在、需要伪造交通事故责任认定书、医院诊断证明和病历档案,案例一中,交通事故责任认定书由曾从事公安局辅警的人员伪造或者篡改,索赔需要的病例由医院医生伪造;案例二中,不光存在伪造车牌问题,同时存在伪造病例、事故证明情形。三是司法处罚偏低。案例一中,判决书认定,杨某实施保险诈骗,得逞金额在 356 万元左右,减掉分给参与的医生等人后,实际获利金额远远高于罚金金额 20 万元。四是关键信息错位。在实施保险欺诈过程中,杨某等人伪造交通事故责任认定书是非常关键的一项环节,如果交警出具的交通事故责任认定书能够实时共享于保险行业,完全可能扼杀一部分保险欺诈行为继续进行,完全有可能避免将保险欺诈行为酿成刑事案件,再保送到刑侦部门侦查。五是利用保险工具。两个案例中,进行诈骗的险种是意外伤害保险和机动车辆保险中的损失险。诈骗分子之所以选择这两个险种,也是经过深思熟虑的。

补齐机制短板:从零敲碎打到标本兼治

整理公开资料显示,伴随着保监会、公安部联合下发打击保险欺诈案件文件的下发,从 2013 年起全国各地陆续建设了反保险欺诈中心或者类似的机构,揭开了我国打击车险欺诈新的一页。

从行业天然定位看,保险行业是经营风险的行业,对于保险标的物的风险识别、风险定价、风险管控、风险处置等保险经营的关键环节,其中信息对称性是至关重要的。一些保险欺诈案件的发生是因为信息不对称导致,之所以造成信息不对称,固然有保险公司相关工作人员业务技能的因素,也有业务人员职业道德的因素。所以,研究建立反保险欺诈机制,从另一个角度看,就是要完善保险公司的经营流程,就是要尽可能完善保险业的发展环境,就是要提高全社会的治理能力。

当然,反保险欺诈工作确实不是一件轻而易举的事情,需要方方面面探索、坚持。针对保险欺诈案件发现难、侦破难问题,运用唯物辩证法,首先要从保险行业内部进行反思,通过加强改革用工制度、改良业务流程、改进管理手段等多条措施,最大限

度地减少保险欺诈案件的发生。其次,从保险欺诈防范的角度看,有必要打通保险行业与医院、交警以及相关管理机构之间信息交换的壁垒,打通在医疗系统内部不同医疗机构之间、公安机关内部交警、刑警之间信息交换的壁垒。

在建设反保险欺诈机制方面,在总结经验、吸取教训的基础上,以完善保险公司经营为横轴,以优化保险行业发展环境和提高社会治理水平为纵轴,建立合理的坐标体系,构建横向到边、纵向到底的网络。

坐标:横线到边 纵向到底

在依法治国、依法行政、依法监管的背景下,制度建设和机制建设是开展反保险欺诈基础性工程,是管根本、管长远、管全局的基础工作。

愿景中的反保险欺诈机制,要建立科学的坐标体系,横线以畅通、共享保险行业内部信息为主线,打通同一保险公司法人机构内部与保险行业信息“壁垒”,尽快实现只要一个身份证号能够查询到所有投保、理赔信息,实现只要一个车牌号就能够查询到有投保记录以来的投保、理赔信息。同时,规范保险业务流程。例如,针对保险欺诈中的车险欺诈问题,如果说在投保环节计算车损险保费时,对投保车辆价值进行公允作价,就一定会在很大程度上消除车险欺诈的隐患。

愿景中的反保险欺诈机制,建立的纵向坐标就是实现保险业和相关行业信息交换,重点是医疗机构、交通管理机构信息交换。当前,保险欺诈案件中涉及车辆和人伤的占到很高比例,纵向到底的信息交换机制,如果交警部门推广电子车牌措施,不但提高了对车辆本身、遵守交通行为的有效管理,并将在一定范围内、通过一定方式与保险行业共享,一定会大幅度降低保险欺诈案件的发生。

保险是社会治理的一种手段,是一种规避风险的机制。此种手段发挥程度如何,是保险行业在自身经营的问题,但是也在一定程度上反映了社会治理的有效性。通过建立科学有效的反保险欺诈机制,促进了保险行业经营,减少风险事故发生数量,降低风险事故发生程度,营造良好的生产和生存环境。

2017 年 7 月信息统计表

公司名称	盐城保险网	盐城保险信息						篇数
		会员 信息	理赔 服务	反保险 欺诈	诉调 对接	高管 专访	发展 论坛	
中国人民财产保险股份有限公司盐城市分公司	—	35	1	1	—	—	—	37
中国人寿保险股份有限公司盐城市分公司	—	24	—	—	—	—	—	24
中国太平洋财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	6	—	—	—	—	—	6
中国太平洋人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	9	1	—	—	—	—	10
中国平安财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	20	—	—	—	—	—	20
中国平安人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	32	8	—	—	—	—	40
天安财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	10	2	5	—	—	—	17
新华人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
中华联合财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	36	2	2	—	—	—	40
太平人寿保险有限公司盐城中心支公司	—	12	1	—	—	—	—	13
泰康人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	22	1	—	—	—	—	23
民生人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	2	—	—	—	—	—	2
合众人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	15	—	—	—	—	—	15
华安财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
安邦财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	1	—	—	—	—	—	1
富德生命人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	4	—	—	—	—	—	4
中国大地财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
阳光财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
农银人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
中银保险有限公司盐城中心支公司	—	12	—	—	—	—	—	12
中国人寿财产保险股份有限公司盐城市中心支公司	—	13	—	—	—	—	—	13
华泰人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	2	—	—	—	—	—	2
渤海财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
华夏人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	5	1	—	—	—	—	6
信泰人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
都邦财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
恒安标准人寿保险有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
中国人民人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
中德安联人寿保险有限公司江苏分公司盐城营销服务部	—	1	—	—	—	—	—	1
正德人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
阳光人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
长城人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
长安责任保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
平安养老保险股份有限公司盐城中心支公司	—	3	—	—	—	—	—	3
幸福人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	5	1	—	—	—	—	6
中宏人寿保险有限公司江苏分公司盐城营销服务部	—	—	—	—	—	—	—	0
英大泰和人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	4	1	—	—	—	—	5
紫金财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	31	1	—	—	—	—	32
光大永明人寿保险有限公司江苏分公司盐城中心支公司	—	3	—	—	—	—	—	3
利安人寿保险股份有限公司盐城分公司	—	10	—	—	—	—	—	10
友邦人寿保险有限公司江苏分公司盐城营销服务部	—	—	—	—	—	—	—	0
安邦人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
天平汽车保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
永安财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	2	—	—	—	—	—	2
百年人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	2	—	—	—	—	—	2
浙商财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
长生人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
建信人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
英大财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	1	—	—	—	—	—	1
东吴人寿保险股份有限公司盐城分公司	—	—	1	—	—	—	—	1
中融人寿保险有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
中国太平财险保险有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
前海人寿保险股份有限公司盐城分公司	—	1	1	—	—	—	—	2
国联人寿保险股份有限公司盐城分公司	—	2	—	—	—	—	—	2
盐城荣泰保险代理有限公司	—	1	—	—	—	—	—	1
总计	0	326	22	8	0	0	0	356

2017 年 06 月份业务报表报送情况

产险公司	报送时间	差错数	完整性	寿险公司	报送时间	差错数	完整性
人保财险	7.11	—	好	中国人寿	7.11	1	好
太平洋产险	7.6	—	好	太平洋人寿	7.11	—	好
平安产险	7.3	—	好	平安人寿	7.10	—	好
天安财险	7.12	—	好	新华人寿	7.12	1	好
中华联合	7.12	—	好	太平人寿	7.10	—	好
华安财险	7.12	—	好	民生人寿	7.7	—	好
安邦财险	7.11	—	好	泰康人寿	7.11	—	好
大地财险	*7.16	—	中	合众人寿	7.12	—	好
阳光财险	7.12	—	好	富德生命	7.10	—	好
中银保险	7.5	—	好	农银人寿	7.7	—	好
国寿财险	7.11	—	好	恒安标准	7.11	—	好
渤海财险	7.3	—	好	华泰人寿	7.8	—	好
都邦产险	7.6	—	好	华夏人寿	7.10	—	好
长安责任	7.4	—	好	平安养老	7.11	—	好
紫金财险	7.11	—	好	信泰人寿	7.6	—	好
安盛天平	7.12	—	好	人保寿险	7.11	—	好
永安产险	7.7	—	好	中德安联	7.7	—	好
浙商产险	7.12	—	好	阳光人寿	7.10	—	好
英大产险	7.7	—	好	君康人寿	7.6	—	好
太平财险	7.12	—	好	长城人寿	7.11	—	好
泰山财险	7.7	—	好	幸福人寿	7.12	—	好
				中宏人寿	7.6	—	好
				英大人寿	7.6	—	好
				光大永明	7.11	—	好
				安邦人寿	7.12	—	好
				利安人寿	7.12	—	好
				友邦保险	7.12	—	好
				百年人寿	7.10	—	好
				长生人寿	*7.16	—	好
				建信人寿	7.10	—	好
				东吴人寿	7.10	—	好
				中融人寿	7.12	—	好
				中银三星	7.9	—	好
				国联人寿	7.12	—	好
				国华人寿	7.12	—	好
				前海人寿	7.11	—	好

盐城市 2017 年 06 月份财产险公司业务报表

单位:万元

公司名称	承保数量		承保金额		保费收入		赔款支出				简单赔	退保		市场	上年同期	同比增	
	本期	累计	本期	累计	本期	累计	上年同期累计	同比±%	赔案件数	付率%		本期	累计				
人保财险	4920.00	313893.00	30473336.37	224147197.13	20215.31	102863.34	10924.31	56274.92	45759.78	22.98	103291.00	54.71	160.36	1547.30	49.11	93276.51	10.28
太平洋产险	16868.00	21629388.00	1779000.01	22015880.27	2810.05	15592.02	1704.20	10405.60	10941.94	-4.90	9405.00	66.74	195.77	552.11	7.44	14722.32	5.91
平安产险	18366.00	119600.00	2376715.67	8618093.01	3457.14	22620.62	2082.31	11645.14	9877.76	17.89	367.00	51.48	17.69	114.90	10.80	19924.81	13.53
天安产险	1164.00	11014.00	83329.97	641456.23	240.70	2383.53	462.48	2230.63	1561.78	42.83	2019.00	93.59	5.76	40.75	1.14	2497.44	-4.56
中华联合	5531.00	44957.00	733852.66	23692580.66	710.86	6453.25	711.58	3910.98	4386.89	-10.85	3738.00	60.60	8.15	63.21	3.08	9428.28	-31.55
华安产险	336.00	2784.00	13417.00	112831.56	52.33	510.38	13.99	89.96	61.42	46.47	49.00	17.63	0.39	5.55	0.24	185.77	174.74
安邦产险	8791.00	92309.00	381871.00	4162777.00	1652.57	16877.78	1988.36	9194.88	8294.43	10.86	1895.00	54.48	31.00	202.00	8.06	13250.74	27.37
大地产险	1764.00	10484.00	91862.73	510588.95	171.91	1176.02	250.36	683.67	377.08	81.31	187.00	58.13	1.09	12.27	0.56	964.00	21.99
阳光产险	2318.00	14516.00	255486.62	1321747.46	466.09	2986.78	362.41	1357.78	927.20	46.44	2209.00	45.46	4.52	32.77	1.43	1959.53	52.42
中银保险	587.00	3261.00	197370.38	1069623.36	333.99	1639.82	103.07	435.13	233.40	86.43	676.00	26.54	1.95	6.90	0.78	834.26	96.56
国寿财险	13433.00	72428.00	2920784.91	11006399.04	3543.89	15749.71	1492.07	9543.08	7588.82	25.75	9447.00	60.59	27.54	221.33	7.52	13707.96	14.89
渤海产险	7711.00	49423.00	94098.38	685269.28	306.05	2647.47	150.60	813.61	772.58	5.31	144.00	30.73	0.00	0.00	1.26	1109.37	138.65
都邦产险	1807.00	3782.00	293308.56	711971.59	73.90	441.61	14.37	52.82	104.76	-49.58	0.00	11.96	0.00	0.00	0.21	288.28	53.19
长安责任	313.00	2719.00	29790.48	1664892.32	96.93	716.10	36.86	358.25	440.80	-18.73	224.00	50.03	5.47	19.65	0.34	678.54	5.54
紫金产险	4746.00	29702.00	995045.14	3746824.17	1435.97	8690.96	732.92	4744.40	4104.88	15.58	4151.00	54.59	9.60	76.30	4.15	8842.15	-1.71
安盛天平	866.00	5219.00	44707.77	269687.33	115.78	722.96	173.63	745.04	668.30	11.48	1270.00	103.05	2.06	9.52	0.35	1494.29	-51.62
永安产险	696.00	4489.00	70097.27	434233.17	230.05	1271.76	242.39	975.34	454.00	114.83	1102.00	76.69	2.04	26.12	0.61	1772.58	-28.25
浙商产险	3735.00	25950.00	53678.03	356878.16	171.28	1076.18	37.44	259.95	212.73	22.20	0.00	24.15	0.00	0.00	0.51	263.12	309.01
英大产险	908.00	6061.00	209824.88	1019142.08	383.69	2053.54	311.41	1191.83	1250.52	-4.69	229.00	58.04	3.16	40.68	0.98	1878.61	9.31
太平财险	2309.00	10096.00	243289.29	1234685.12	426.98	1943.10	300.44	1657.35	1307.32	26.77	1629.00	85.29	5.10	26.73	0.93	2433.83	-20.16
泰山财险	646.00	5309.00	33583.89	248257.58	119.96	1025.20	2.26	5.63	43.14	-86.95	26.00	0.55	2.49	6.61	0.49	1065.68	-3.80
合计	142115.00	22457384.00	41374451.01	307671015.47	37015.43	209442.13	22097.46	116575.99	99369.53	17.32	142058.00	55.66	484.14	3004.70	100.00	190578.07	9.90

盐城市 2017 年 06 月份人身险业务报表

单位:万元

公司名称	本月保费收入			本年保费收入			理赔给付		其他各类给付		退保		赔付率%	市场 份额 %	上年同期 累计保费	同比 增长 率%	保户准备金 及投资额		
	首年		续期	小计	首年	续期	小计	本期	累计	本期	累计	本期						累计	
	期数	期数																	期数
中国人寿	13897.44	7252.84	20629.67	34527.11	107137.87	51962.40	129833.22	236971.09	2085.84	10849.54	15243.38	96929.82	3081.20	46736.55	4.58	23.23	194214.41	22.02	19455.19
太平洋人寿	3279.01	1546.99	5044.73	8323.74	16061.20	12461.13	32128.78	48189.98	219.92	2091.90	567.92	5998.68	525.42	3205.66	4.34	4.72	38916.10	23.83	0.00
平安人寿	4626.13	4006.39	8279.65	12905.78	45885.04	41401.11	68444.37	114129.41	1024.31	5533.21	7048.04	7129.27	601.92	5158.07	4.85	11.19	84451.86	35.14	0.00
新华人寿	993.47	923.35	1521.22	2514.69	6643.89	6243.39	9022.18	15666.07	100.46	460.64	714.57	9883.73	238.51	4191.94	2.94	1.54	22603.64	-30.69	0.00
太平人寿	158.60	99.88	1809.37	1967.97	16229.32	5448.00	9921.52	26150.84	70.31	261.29	218.41	2480.50	81.31	9564.51	1.00	2.56	20760.52	25.96	0.00
民生人寿	125.08	103.80	799.92	925.00	637.34	527.25	3925.21	4562.55	38.34	184.46	79.78	2749.21	58.64	445.12	4.04	0.45	4220.76	8.10	0.00
泰康人寿	366.77	258.30	1099.66	1466.43	2950.91	2306.95	5891.74	8842.65	42.63	225.92	224.60	4005.88	64.11	1728.97	2.55	0.87	8354.12	5.85	2827.55
合众人寿	1239.47	822.84	1559.81	2799.28	16961.43	5215.17	8356.16	25317.59	93.98	209.43	5278.32	5633.89	279.44	25435.37	0.83	2.48	34626.88	-26.88	2495.85
富德生命	109.37	109.24	411.22	520.59	10127.34	1544.41	2881.22	13008.56	1.64	13.47	147.22	2843.99	504.34	18910.84	0.10	1.28	27625.01	-52.91	1102.46
农银人寿	89.82	69.24	151.68	241.50	11443.10	1415.67	1223.70	12666.80	26.15	64.98	24.48	130.70	104.05	6334.68	0.51	1.24	12094.66	4.73	24.14
恒安标准	28.60	26.85	84.87	113.47	160.93	151.96	440.05	600.98	0.74	26.21	20.79	247.91	3.64	37.02	4.36	0.06	590.61	1.76	0.00
华泰人寿	140.03	138.84	547.28	687.31	1516.77	1490.05	3380.19	4896.96	38.25	130.64	34.70	915.61	15.32	141.57	2.67	0.48	3904.67	25.41	0.00
华夏人寿	1049.75	1022.11	555.62	1605.37	31181.51	9409.91	2175.73	33357.24	8.18	384.19	573.92	4241.29	27.03	255.27	1.15	3.27	24233.29	37.65	17952.42
平安养老	157.39	0.00	0.00	157.39	1500.28	0.00	0.00	1500.28	111.84	586.24	0.00	0.00	0.00	0.00	39.08	0.45	1216.51	23.33	0.00
信泰人寿	36.78	36.78	1482.92	1519.70	511.95	511.95	4094.51	4606.46	53.71	2583.67	0.00	0.00	21.51	170.07	56.09	0.15	1293.15	256.22	0.00
人保寿险	714.29	531.12	302.21	1016.50	16067.76	3476.69	2029.58	18097.34	20.20	59.19	1273.69	17198.64	362.89	14358.42	0.33	1.77	17463.61	3.63	3303.44
中德安联	36.23	36.23	52.02	88.25	170.92	170.92	182.86	353.78	0.65	11.52	2.05	26.45	3.19	13.59	3.26	0.03	212.34	66.61	0.00
阳光人寿	261.94	241.08	434.28	696.22	1895.38	1756.77	2845.85	4741.23	79.50	410.27	51.67	598.38	15.36	154.91	8.65	0.46	3873.56	22.40	226.78
君康人寿	875.65	35.49	18.48	894.13	91422.67	4264.32	50.74	91473.41	8.40	22.00	3.37	125.54	55.21	12063.01	0.02	8.97	11077.91	725.73	32.00
长城人寿	122.67	118.33	225.73	348.40	3168.10	2880.83	1296.23	4464.33	0.40	5.62	135.52	1147.12	10.28	104.74	0.13	0.44	17862.20	-75.01	2817.08
幸福人寿	25.17	22.70	15.93	41.10	1288.18	161.70	129.79	1417.97	0.08	36.60	8.73	550.23	56.28	6180.04	2.58	0.14	7313.58	-80.61	125.69
中宏人寿	28.96	28.96	74.49	103.45	250.27	250.27	382.93	633.20	12.69	18.70	1.87	9.75	2.57	14.88	2.95	0.06	443.63	42.73	0.60
英大人寿	145.52	143.11	224.69	370.21	2138.67	1127.34	1830.99	3969.66	1.45	7.16	37.92	222.81	9.69	28.41	0.18	0.39	2049.85	93.66	0.00
光大人寿	78.62	74.12	17.34	95.96	538.44	517.74	217.05	755.49	2.41	74.12	37.72	753.25	1.06	16.57	9.81	0.07	381.26	98.16	199.90
利安人寿	1178.98	372.53	1188.88	2367.86	27201.04	9144.94	5426.85	32627.89	11.51	102.89	854.68	4319.15	1805.55	42131.41	0.32	3.20	58336.44	-44.07	2100.02
安邦人寿	0.00	0.00	0.00	0.00	231975.00	0.00	0.00	231975.00	0.00	0.00	22.51	135.56	5163.33	9767.88	0.00	22.74	79965.30	190.09	0.00
友邦保险	284.58	216.32	175.95	460.53	1303.78	1102.25	762.23	2066.01	5.37	73.76	23.91	38.15	2.20	9.57	3.57	0.20	860.11	140.20	0.00
百年人寿	1639.19	0.00	109.00	1748.19	12073.93	0.00	1050.51	13124.44	10.73	18.06	0.00	0.00	227.71	877.83	0.14	1.29	8381.05	56.60	0.00
长生人寿	14.29	14.29	37.08	51.37	326.19	326.19	260.36	586.55	0.00	0.00	4.92	71.75	1.20	6.09	0.00	0.06	279.35	109.97	34.01
建信人寿	1225.06	130.66	161.11	1386.17	2947.53	691.84	688.64	3636.17	64.47	119.32	207.38	1393.29	134.54	599.45	3.28	0.36	17191.00	-78.85	2947.53
东吴人寿	125.66	77.79	89.60	215.26	695.94	686.93	395.75	1091.69	0.59	34.89	5.63	80.36	1.72	54.31	3.20	0.11	638.37	71.01	382.57
中融人寿	5483.90	0.00	0.00	5483.90	16690.50	0.00	0.00	16690.50	0.07	0.07	0.00	0.00	252.10	50387.85	0.00	1.64	0.00	0.00	0.00
中银三星	539.79	54.19	27.71	567.50	3339.49	753.59	33.53	3373.02	0.00	0.00	6.65	6.65	1603.39	2452.79	0.00	0.33	2747.47	22.77	2679.28
国联人寿	984.56	241.83	15.23	999.79	2429.33	1553.25	29.58	2458.91	6.59	7.16	8.95	34.47	212.42	347.00	0.29	0.24	0.00	0.00	135.37
国华人寿	161.30	0.00	0.00	161.30	524.10	0.00	0.00	524.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.05	0.00	0.00	0.00
前海人寿	4333.26	798.99	0.00	4333.26	35412.99	2761.09	0.00	35412.99	7.53	11.57	46.03	61.79	27.80	227.14	0.03	3.47	0.00	0.00	-30.80
合计	44557.33	19555.19	47147.35	91704.68	720609.09	171716.01	299332.05	1019941.14	4148.94	24618.69	26890.56	169682.59	15554.93	26211.53	2.41	100.00	708183.22	44.02	58811.08

盐城市 2017 年 06 月保险市场综合情况表

单位:万元

产险公司	承保量		保费收入	同比增长率%	市场份额%	人员情况				机构情况				
	件数	承保金额				员工	营销员	持证人数		新营销员	持证率%	机构数	营销服务部	
								持证人	增				增	增
人保财险	313893	224147197	102863.34	10.28	49.11	779	1259	1259	0	100	11	11	142	153
太平洋产险	21629388	22015880.3	15592.02	5.91	7.44	135	83	83	0	100	8	8	0	83
平安产险	119600	8618093.01	22620.62	13.53	10.8	216	185	185	5	100	5	3	3	8
天安产险	11014	641456.23	2383.53	-4.56	1.14	29	24	24	0	100	1	1	8	9
中华联合	44957	23692580.7	6453.25	-31.55	3.08	124	105	105	0	100	9	0	0	9
华安产险	2784	112831.56	510.38	174.74	0.24	8	0	0	0	0	0	1	0	1
安邦产险	92309	4162777	16877.78	27.37	8.06	104	0	0	0	0	11	0	0	11
大地产险	10484	510588.95	1176.02	21.99	0.56	24	70	70	0	100	1	3	0	4
阳光产险	14516	1321747.46	2986.78	52.42	1.43	82	99	99	0	100	4	1	5	5
中银保险	3261	1069623.36	1639.82	96.56	0.78	10	12	12	0	100	1	0	1	1
国寿财险	72428	11006399	15749.71	14.89	7.52	221	120	120	0	100	9	0	9	9
渤海财险	49423	685269.28	2647.47	138.65	1.26	9	14	14	0	100	1	0	1	1
都邦产险	3782	711971.59	441.61	53.19	0.21	10	0	0	0	0	1	0	0	1
长安责任	2719	1664892.32	716.1	5.54	0.34	22	0	0	0	0	2	0	0	2
紫金产险	29702	3746824.17	8690.96	-1.71	4.15	132	0	0	0	0	9	1	10	10
安盛天平	5219	269687.33	722.96	-51.62	0.35	8	0	0	0	0	1	0	1	1
永安产险	4489	434233.17	1271.76	-28.25	0.61	28	0	0	0	0	4	0	0	4
浙商产险	25950	356878.16	1076.18	309.01	0.51	13	0	0	0	0	1	1	2	1
英大产险	6061	1019142.08	2053.54	9.31	0.98	32	12	12	0	100	1	0	1	1
太平财险	10096	1234685.12	1943.1	-20.16	0.93	31	12	12	0	100	3	0	3	3
泰山财险	5309	248257.58	1025.2	-3.8	0.49	13	0	0	0	0	1	0	1	1
小计	22457384	307671015	209442.13	9.90	17.04	2030	1995	1995	5	100.00	85	159	244	244
寿险公司	承保件数		保费收入	同比增长率%	市场份额%	员工	营销员	持证人	新营销员	持证率%	机构数	机构情况		
中国人寿	722735		236971.09	22.02	23.23	542	16907	16907	1671	100	11	189	19	200
太平洋人寿	373075		48189.98	23.83	4.72	134	3058	3058	129	100	9	19	28	3058
平安人寿	380431		114129.41	35.74	11.19	245	8042	8042	731	100	11	11	11	22
新华人寿	14588		15666.07	-30.69	1.54	52	996	996	-13	100	1	5	5	6
太平人寿	1737		26150.84	25.96	2.56	50	866	866	0	100	1	4	5	5
民生人寿	6039		4562.55	8.1	0.45	29	175	175	5	100	1	6	175	7
泰康人寿	1723		8842.65	5.85	0.87	65	1078	1078	80	100	8	14	14	22
合众人寿	3540		25317.59	-26.88	2.48	70	1297	1297	0	100	1	7	8	8
富德生命	2256		13008.56	-52.91	1.28	38	211	211	0	100	7	1	6	7
农银人寿	3169		12666.8	4.73	1.24	25	98	98	0	100	1	4	5	5
恒安标准	610		600.98	1.76	0.06	8	73	73	9	100	1	0	1	1
华泰人寿	2085		4896.96	25.41	0.48	39	630	630	35	100	8	4	12	12
华夏人寿	7655		33357.24	37.65	3.27	43	362	362	0	100	6	0	6	6
平安养老	32161		1500.28	23.33	0.15	29	0	0	0	0	1	0	1	1
信泰人寿	876		4606.46	256.22	0.45	32	92	92	3	100	1	5	6	6
人保寿险	894		18097.34	3.63	1.77	270	270	270	0	100	5	3	8	8
中德安联	1066		353.78	66.61	0.03	4	73	73	9	100	1	0	1	1
阳光人寿	3326		4741.23	22.4	0.46	35	713	713	56	100	1	6	7	7
君康人寿	19600		91473.41	725.73	8.97	16	51	51	0	100	1	0	1	1
长城人寿	1965		4464.33	-75.01	0.44	20	108	108	34	100	1	4	5	5
莱福人寿	692		1417.97	-80.61	0.14	25	84	84	28	100	2	0	2	2
中安人寿	287		633.2	42.73	0.06	8	50	50	3	100	1	0	1	1
英大人寿	3959		3969.66	93.66	0.39	34	430	430	0	100	1	7	8	8
光大人寿	636		755.49	98.16	0.07	11	84	84	84	100	1	1	2	2
利安人寿	6967		32627.89	44.07	3.2	82	1419	1419	0	100	8	1	9	9
安邦人寿	20197		231975	190.09	22.74	7	5	5	0	100	1	1	2	2
友邦保险	2259		2066.01	140.2	0.2	8	129	129	0	100	2	0	2	2
百年人寿	3445		13124.44	56.6	1.29	16	126	126	19	100	3	0	3	3
长生人寿	300		586.55	109.97	0.06	17	61	61	0	100	1	0	1	1
建信人寿	278		3636.17	-78.85	0.36	27	0	0	0	0	1	3	4	4
东吴人寿	754		1091.69	71.01	0.11	30	407	407	109	100	6	0	6	6
中融人寿	3768		16690.5	0	1.64	5	14	14	0	100	1	1	2	2
中银三寿	781		3373.02	22.77	0.33	21	0	0	0	0	0	1	1	1
国联人寿	1118		2458.91	0	0.24	21	341	341	29	100	1	1	2	2
国华人寿	105		524.1	0	0.05	6	2	2	0	100	1	0	1	1
前海人寿	7383		35412.99	0	3.47	22	80	80	0	100	1	0	1	1
小计	1632460		1019941.14	44.02	82.96	2086	38332	38332	3021	100.00	103	302	461	405
合计	24089844		1229383.27	36.79	100.00	4116	40327	40327	3026	100.00	188	461	649	649

注:机构情况中的机构数一栏内填写县级(含县级)以上的机构数,营销服务部一栏内填写县级机构以下的机构数。