

保险资讯

富德生命人寿 发布2017 社会责任报告

本报讯(记者任国省)日前,富德生命人寿发布了2017年企业社会责任报告。报告从经营管理、产品服务、员工福祉、社会贡献四个层面披露了2017年富德生命人寿在社会责任领域的实践和成效。

记者梳理报告发现,以人为本,强化合规、重信守诺、开拓创新贯穿富德生命人寿企业经营的每一个环节。2017年,面对复杂的行业形势和激烈的同业竞争,富德生命人寿一方面深入落实“二代”、保险业姓保等监管要求,完善相关信息披露工作,继续深入推进价值转型,紧紧围绕“风险防控、务实实效”工作主线,切实维护公司、股东、被保险人和其他利益相关者的合法权益;另一方面,通过创新科技武装客户服务,提升客户服务品质,实现公司服务品牌、价值和管理的提升。

报告还披露,在追求自身发展的同时,富德生命人寿不忘回报社会,积极履行企业社会责任,投身公益慈善事业。

2017年,富德生命人寿践行“富及民众,德行天下”的核心价值观,积极参与社会公益事业,特别是积极响应“保险扶贫”的政策号召,在精准扶贫领域开展各项公益活动,以实际行动助推脱贫攻坚工作,推广和发挥保险服务社会改善民生的保障功能。

该公司的长期公益项目“小海豚计划”与“保险扶贫”结合,聚焦贫困地区学龄儿童和打工子弟学校儿童,开展以“天使小海豚,用爱点亮生命”为主题的系列活动103场,累计捐赠300万元爱心物资和总保额为2.53亿元的意外险保险产品,全国12000余名儿童受益。

报告中显示,2017年,富德生命人寿各分支机构积极响应总公司精准扶贫号召,不遗余力开展扶贫济困、爱心助学、关爱儿童等公益活动,通过捐赠物资等方式为贫困人员、留守儿童、灾区群众等排忧解难送上温暖,足迹遍及全国。

人保财险衡水市分公司 聘请专家 为小麦问诊病害

本报讯(张忠义)当前正是冬小麦长势和发育的关键时期,但也是病虫害的高发季节。日前,衡水市故城县区域内部分乡镇的小麦出现了较往年严重的病害,千亩小麦出现发黄、枯萎的现象。近日,人保财险衡水市分公司聘请农业专家,共同前往受灾严重的故城镇潘庄、郑口镇小马庄和景县吕家庄进行现场小麦查勘。

技术专家头烈日,到受灾田地询问农户种植时间及发病过程,现场查勘抽样,详细记录小麦病害受损情况,通过现场查勘抽样,初步确定小麦病害主要为根腐病和散黑穗病。专家的现场指导,让公司和农户更好地了解了小麦病害的原因、防治等知识。目前,查勘工作已基本完毕,后续理赔工作正在紧张有序进行。人保财险衡水市分公司表示将在最短时间内,为村民送上赔款,帮助村民平稳度过灾情。

平安人寿 开展防范非法集资宣传月活动

本报讯(杜成高)近日,平安人寿河北分公司内勤宣传小组进入华北制药集团开展防范非法集资宣传教育活动。在活动中通过设立展板、发放宣传资料、现场接受咨询以及典型案例揭示非法集资风险和社会危害等方式,向广大药厂职工宣传防范非法集资相关知识,帮助大家树立风险防范意识,远离非法集资陷阱。

5月末,平安人寿河北各地市支公司也陆续开展了各种宣传活动,走进企业,走向街头,向民众宣传防范非法集资、维护金融秩序的知识与做法。

导读

聚焦(第十五版)

六一 催热少儿险 家长应该怎么选

《保险生活》由河北日报与河北省保险行业协会共同主办 热线电话 0311-67563273 QQ交流群 413017592

保险赔不赔,赔审团说了算 赔审团 机制能否解决理赔难

□记者 任国省

投保容易理赔难,是保险消费者长期以来的困扰。近日,一名7岁女孩得了白血病,她是否能够获得保险理赔,不再取决于保险公司,而是由赔审团投票给出判定结果。4月19日,国内首个由消费者决定的保险赔偿案诞生。由9217名蚂蚁保险信美宝贝守护计划消费者组成的赔审团,经过24小时投票,最后以59%做出了支持赔付的决定。

这种由消费者来决定赔付与否的方式,是否能化解保险理赔难题?该模式是否可以推广到更多领域?理赔模式的创新引发业界关注和探讨。

理赔争议案件 赔审团 说了算

通常情况下,保险案件赔不赔由保险公司说了算。针对保险业长期存在的理赔难痛点,去年9月份,信美人寿相互保险社(简称信美相互)正式推出赔审团制度,将赔不赔的决定权交给其用户和会员,

在保险消费者同意的基础上,由随机抽取的赔审团做出最后决定。就目前的情况看,投票结果既有拒绝赔付也有同意赔付,保险公司皆执行投票结果。

目前,该机制已做出两次判定。公开资料显示,第一起案例,今年1月22日被保险患儿因身体不适住院,检查报告单显示血液检查结果异常,其中白细胞一项被标注为危及。1月26日出院时诊断为支气管肺炎、低钾血症、血液系统疾病,当日她加入宝贝守护计划。2月8日,该患儿被确诊急性白血病。患儿家属申请赔审团审议后,3月29日,5000多名赔审员在24小时内投票,76%的赔审员选择了不予理赔,主要原因是已知病情仍投保。

第二起案例,是家长在发现血小板减少后投保。孩子母亲称,在投保前并不知道患儿得的是白血病,普通流感也可以造成血小板低下,因此并不存在故意隐瞒病情的事实。由9000多名宝贝守护计划客户组成的赔审团,经过24小时投票,以59%的支持率做出了赔付决定。决定出来

之后,保险公司马上打款。

据介绍,赔审团机制的运行和维护是由蚂蚁保险平台负责,赔审员是由对应险种的用户自主报名,经过考试筛选之后,才能获得对应资格。此次赔审员征集过程中有12万余名父母报名,最终2万余名成功通过在线考试认证,获得赔审员资质认证。不过,目前赔审团还只在信美相互与支付宝共同推出的宝贝守护计划中试行,成熟后将复制到蚂蚁保险平台上的其他保险业务中。

赔审团 机制创新意义更大

那么,赔审团机制是否能很好地化解理赔纠纷呢?

赔审团存在的意义和价值就是希望为公众建立起与保险机构更加平等开放、公正透明的沟通机制,强调的是相互制衡、共同治理,所带来的制度理念差异。信美相互副总经理曾卓对本报记者说。

记者调查发现,以往存在于保险公司的理赔难有多种原因,既可能是条款问题,如条

款设计存在缺陷,致使理赔标准不统一,也可能是销售过程中的问题,如销售人员本身业务水平良莠不齐,为了获得佣金往往对消费者有所隐瞒,而消费者本身缺乏基本的法律、保险知识等,也会造成一定程度的理赔难。

蚂蚁保险总裁助理方勇对本报记者表示,希望通过赔审团改变保险公司说了算的理赔现状,让消费者获得更为平等的话语权,在透明、公开的环境下解决争议。同时,也帮助保险机构从消费者出发,提升产品和服务的体验。通过技术和场景,以及赔审团这样的机制和保险机构一起,构建起让消费者更为省心、简单的保障平台。

不过,也有业内人士分析指出,这一机制开创了解决理赔争议的新方法,对解决用户理赔难、维权成本高等问题有积极意义。这种机制本身的创新意义值得肯定,但能否推广到更多的保险险案中还需要在实践中摸索,也需要解决多方面难题,例如怎样快速高效组织赔审团进行投票,保险公司强化内控合规建设、监管部门需进一步完善监督制度等。

观点

赔审团 机制更好保障消费者权益

□任国省

数据显示,2017年,保险监管部门共接收人身险销售投诉21329件,占人身险投诉总量的46.00%,主要反映夸大保险责任或收益、隐瞒保险期限和不按期交费的后果、隐瞒损失和满期给付年限、虚假宣传等问题。同时,涉及互联网保险的消费投诉达4303件,同比增长63.05%。因保险机构理赔标准不统一、理赔渠道不完善、保险销售人员不作为等原因,理赔难度一度成为保险业痛点,极大影响行业声誉。

说起保险,其实很多人并不排斥,甚至有一定需求。但一方面,多年被人诟病的过度营销、误导营销等问题,导致不少潜

在客户对保险的认同感较差。消费者投保时,所面对的产品都表现为一种措辞严谨、内容专业的标准合同,基本条款和费率一般由保险人事先拟定,不仅充斥大量晦涩难懂的专业术语,且基本原理与一般民事法律关系和经济合同不尽相同,这就使许多人投保后才发现自己处于相对不利地位,而在理赔纠纷发生后,赔不赔、赔多少,最终解释权归险企所有,话语权多被对方掌握。

对理赔争议调解机制,保险业也一直在做各种尝试。如由行业协会主导调解机构,由保险公司自设调解机构等等。但这些调解有一个共性弊端,保险公司的话语权都比较重,未免有既当运动员又当裁判员意味。

中国保险业发展历史不长,民众契约

意识也不强。在相互制以及赔审团模式下,会员共同所有、参与管理,而且,会员人数众多,做出的决定也就相对公平。

赔审团制度的效果虽尚不能得出明确结论,但至少给保险消费者多一个选择,能更好保障消费者权益,增加消费者和险企之间的沟通。中央财经大学保险学院院长李晓明表示,赔审团机制不仅仅在于保证理赔的公正性、避免职业人员的经验主义等等,更大的意义在于让公众有机会参与保险理赔的过程,并在情与理之间更客观地寻找恰当的结果,这本身就是全社会对保险重新认识的过程,也让公众对保险理赔有了更直接的乃至更深刻的理解。而这种实践意义本身已经一定程度上大过赔审团机制本身的价值。

赔审团不仅有利于实现具体争议个案的调解结果公正,促进公众对保险企业的监督,还能引导公众参与到理赔争议处理过程中。获得更平等的话语权,既有利于保险公司站在消费者角度提升服务,让客户获得更佳体验,从而更新对保险行业的认知,也有助于保险业加快革新之路,最终促进保险行业的规范。

当然,如何更好地提升保障、减少理赔纠纷是需要保险业长期探索解决的问题。值得一提的是,赔审团机制设想的落地,宏观上得益于互联网大环境的开放性,微观上反映平台的技术及场景。像这样插上“互联网+”翅膀的新型调解机制,值得其他矛盾纠纷多发行业、领域借鉴。

首批经营税延养老保险公司名单出炉

12家险企产品进入审批蓄势待发

□记者 任国省

在历经长期筹备后,个人税收递延型商业养老保险(以下简称“税延养老保险”)终于落地。5月31日,中国银保监会正式公布首批获准经营税延养老保险的险企名单。经记者了解,已有多家公司完成了产品的设计开发以及税延养老保险系统开发等工作,等待产品获批启动上市销售。

12家险企拿到 准入证

5月31日,银保监会发布公告称,为推进税延养老保险业务试点规范运行,根据《个人税收递延型商业养老保险业务管理暂行办法》相关规定,银保监会对保险公司报送的开展税延养老保险业务报告进行了认真核对,共有12家保险公司符合所列经营要求,其中

包括中国人寿、太平洋人寿、平安养老、新华人寿、太平养老、太平人寿、泰康养老、泰康人寿、阳光人寿、中信保诚、中意人寿、英大人寿。由于税延养老业务对其承接公司的整体实力和经营状态有非常高的要求,中国银保监会对申请开办“个人税延养老保险”的机构提出了涵盖注册资本、偿付能力、服务网络、养老金管理经验等在内的多项要求。

银保监会表示,未来将对保险公司税延养老保险业务经营行为严格监管,保护消费者合法权益,维护公平竞争的市场秩序,推动业务规范健康发展,同时,按照《管理办法》要求,继续对保险公司报送的开展税延养老保险业务报告进行核对,及时更新公司名单。

预计首单最早下周落地

不难发现,上述12家保险公司均为较早

一批参与讨论研究税延养老保险课题的保险公司。根据相关程序,这12家保险公司可立即报批税延养老保险产品,产品获得批准后即可正式启动销售。具有里程碑意义的税延养老保险产品首单会出自哪家公司?获批经营资格的各家保险公司可谓争分夺秒。记者从太平人寿河北分公司、泰康人寿河北分公司等处了解到,目前,上述公司在经营理念、能力建设方面均已符合经营税延养老保险业务的各项要求,并在产品、技术、人才、服务等方面做好了充分准备,产品获得批准后即可正式启动销售。

业务系统已通过过中保信验收,专项产品也已向银保监会报送审批,待批复完成后,将第一时间在上海、福建省(含厦门)、苏州工业园区三个试点区域启动销售。太平人寿河北分公司有关人士介绍。

采访中,多家获准经营税延养老保险的险企表示,目前公司产品开售的各项工作基本准备就绪。下一步,公司将根据相关规定,积极推动公司税延养老保险产品完成审批后,第一时间上市销售,抢占市场先机。业内人士预计,税延养老保险首单下周可能会率先在纳税人群最多的上海落地。各家公司应该都做好了销售准备,只要产品的批复下来,一般在两天之内就会出首单。一位业内人士说。

值得注意的是,便捷的线上线下投保流程也将是试点的一大创新。记者发现,已有多家公司积极响应这一政策。平安养老保险表示,未来,公司将把人脸识别、智能客服、移动投保等创新技术引入个人税延保险服务中,保障客户信息和资金的安全,操作流程方便快捷,提升消费者体验和获得感。

高管访谈

创新商业保险 服务实体经济

访平安养老保险股份有限公司河北分公司总经理曹辉



曹辉

□记者 任国省

保险生活:作为平安集团旗下专业的养老险公司,请您谈谈平安养老河北分公司这十一年的整体发展情况?

曹辉:作为河北省第一家专业养老险公司(2007年4月成立),目前全省已开业唐山、保定、承德、秦皇岛、沧州、邯郸、石家庄、廊坊8家中心支公司。公司主要经营以年金为主的养老资产管理,以企业员工福利保障和城乡居民大病保障为主的保险业务,具备

企业年金、职业年金、基本养老金、第三方资产、基础设施和不动产投资等资质。

2016年7月,公司牵头促成中国平安与河北省政府的战略合作,双方在基础设施建设、现代物流、现代农业、政府投融资平台建设及医保服务等领域达成多项惠及民生的合作意向。

保险生活:险企支持实体经济,平安养老河北分公司重点看准哪些领域的发展机遇?曹辉:平安集团与河北省人民政府于2016年7月25日在石家庄正式签署全面战略合作协议,并取得了如下阶段性成果:

据不完全统计,截至2017年末,平安集团在河北累计投资规模已逾1000亿元,其中仅双方战略合作协议签署以来的投融资落地规模约达600亿元,且目前有多个项目正在积极对接与稳步推进。

平安养老河北分公司在推动落实战略合作的同时还积极推进集团各专业齐心协力为河北产业转型升级与实体经济发展提供有力支持。一是由平安证券河北分公司为河北省某大型国有能源单位发行承销

了17.4亿元公司债;二是我公司积极协助省政府引入金融机构,促成平安银行于2015年成功落地河北。2015年,平安银行与河北省政府签署平安兴冀产业基金合作框架协议。石家庄分行开业至今,已累计为全省逾百家企业提供了逾400亿元的贷款支持。三是基础设施建设方面平安养老河北分公司积极利用自身直投牌照,于2016年成功推动落地了某铁路项目。

保险生活:目前,以互联网、大数据、人工智能为代表的科技创新成为新一轮增长的强劲引擎。公司在服务实体经济方面有哪些创新?

曹辉:目前,平安养老河北分公司积极参与河北省医疗保险服务体系及多层次医疗保障制度建设与相关部门开展密切对接与商谈。未来,双方将在医疗保险信息化系统建设,合作开发商业健康保险保障产品,优化服务流程,建立多层次的医疗保障体系等方面开展深入合作。

此外,平安养老河北分公司积极引荐平安好房与相关部门进行了对接与洽谈,目前已促成平安好房与石家庄市不动产登记

中心签署了框架合作协议。

保险生活:据了解,中国平安每年都会发布企业社会责任报告,也连续多年被评为最具责任感企业,请曹总介绍一下具体情况?

曹辉:2017年,平安养老河北分公司携手河北省青少年发展基金会和共青团阜平县团委在保定市阜平县照旺台平安小学开展爱心助学活动。活动现场共计83名中小學生,共计发放64000元奖学金和助学金。

平安养老河北分公司于2015年捐赠40万元用于改善学校教学环境,自此建立对接帮扶工作。每年进行教学设备、设施的定期维护更新,并捐赠电脑96台、5万余元图书以及体育器材、文具用品等。并在每年秋季定期到保定市阜平县照旺台小学进行为期20天的支教活动。2017年6月20日,平安养老河北分公司携手中国青少年发展基金会,和全国少工委办公室,在保定阜平县照旺台平安小学开展主题为“吹响希望的号角”公益捐赠活动。平安养老险捐赠的首个“中国红领巾”希望号角落地。