

内部资料 免费交流

2014年3月·季刊

第一期（总第四十二期）

威海保险信息

WEIHAI INSURANCE INFORMATION



威海市保险行业协会

INSURANCE ASSOCIATION OF WEIHAI

图·片·新·闻



3月12日，威海协会组织召开八家会员公司总经理财险市场经营秩序座谈会



3月13日，烟台保监分局召开威海地区人身险公司风险防范工作座谈会



3月14日，协会组织参加“威海市3.15消费者权益日纪念大会”，同时进行宣传咨询活动，市人大、市政府、市政协领导莅临保险业活动现场指导。



中国人民财产保险股份有限公司威海市分公司

中国保险行业协会提示您：



保 险

让生活更美好

PICC

中国人民保险

保障 高品质 生活

幸福的大道上
我们给你一路保障



客服专员：董英杰



商业险
最多再省15%



极速理赔



全国通赔



电子理赔



免费救援

人保电话车险投保专线：

400-1234567

- PICC 实力雄厚
- 400-1234567 投保便捷

- 七项优质理赔服务承诺
- 网点机构过万家，遍布全国

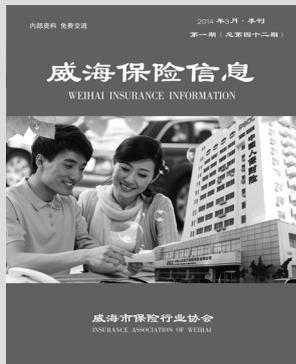
24小时客服热线
95518

报案 救援 咨询

扫一扫有惊喜



人保电话直销微信



2014年第1期
(总第四十二期)

二〇一四年三月

威海市保险机构名录

中国人民财产保险股份有限公司威海市分公司
中国人寿保险股份有限公司威海分公司
中国太平洋财产保险股份有限公司威海中心支公司
中国太平洋人寿保险股份有限公司威海中心支公司
中国平安财产保险股份有限公司威海中心支公司
中国平安人寿保险股份有限公司威海中心支公司
新华人寿保险股份有限公司威海中心支公司
泰康人寿保险股份有限公司威海中心支公司
华泰财产保险股份有限公司威海中心支公司
天安保险股份有限公司威海中心支公司
太平财产保险有限公司威海中心支公司
太平人寿保险有限公司威海中心支公司
永安财产保险股份有限公司威海中心支公司
中国大地财产保险股份有限公司威海中心支公司
阳光财产保险股份有限公司威海中心支公司
华安财产保险股份有限公司威海中心支公司
中华联合财产保险股份有限公司威海中心支公司
长城人寿保险股份有限公司威海中心支公司
安邦财产保险股份有限公司威海中心支公司
民生人寿保险股份有限公司威海中心支公司
平安养老保险股份有限公司威海中心支公司
都邦财产保险股份有限公司威海中心支公司
安华农业保险股份有限公司威海中心支公司
永诚财产保险股份有限公司威海中心支公司
农银人寿保险股份有限公司威海中心支公司
渤海财险保险股份有限公司威海中心支公司
中国人民人寿保险股份有限公司威海中心支公司
中国人民健康保险股份有限公司威海中心支公司
华夏人寿保险股份有限公司威海中心支公司
恒安标准人寿保险有限公司威海营销服务部
生命人寿保险股份有限公司威海中心支公司
长安责任保险股份有限公司威海中心支公司
阳光人寿保险股份有限公司威海中心支公司
信诚人寿保险有限公司威海营销服务部
中国人寿财产保险股份有限公司威海中心支公司
中宏人寿保险有限公司威海营销服务部
天平汽车保险股份有限公司威海中心支公司
华泰人寿保险股份有限公司威海中心支公司
国华人寿保险股份有限公司威海中心支公司
泰山财产保险股份有限公司威海中心支公司
浙商财产保险股份有限公司威海中心支公司
紫金财产保险股份有限公司威海中心支公司
建信人寿保险有限公司威海中心支公司
英大泰和财产保险股份有限公司威海中心支公司

总 编：肖洪冰

主 编：段学芳

责任编辑：李令武

主办单位：威海市保险行业协会

协办单位：中国人民保险股份有限公司
威海市分公司

地 址：威海市海滨北路106号
(威海国际商务大厦1006室)

电 话：0631-5306776

传 真：0631-5306776

邮政编码：264200

电子邮箱：weihai@sdbx.org

网 址：www.whbx.org

威海市内部资料准印证第0065号

目录 CONTENTS

● 保险监管

中国保监会召开 2014 年全国保险监管工作会议·····	1
山东省商业银行代理保险业务自律公约·····	2

● 协会动态

威海保险行业 44 家会员公司总经理相约共谋发展大计·····	13
威海保险协会秘书长首站到新华保险进行新年度工作调研·····	14
威海市保险行业三家会员单位荣膺“诚信威海 行业榜样企业”称号·····	15
威海市保险业反欺诈工作站两破“船员失踪”重大诈骗案·····	15
省保监局、经侦总队、保险协会联合来威调研反保险欺诈工作·····	17
威海市组织召开反保险欺诈工作专题座谈会·····	17

● 会员动态

中国人保财险威海市分公司勇担社会责任促进经济发展·····	19
中国人寿威海分公司与民政局联合召开 2014 年银龄安康工程工作会议·····	21
太平洋产险威海中支公司共同签订《合规经营责任状》·····	21
中华联合保险威海中支隆重召开 2014 年工作会议·····	22
太平洋寿险威海中支举办“看见东方财经论坛暨新产品发布会”·····	22
新华人寿威海中支隆重举办“卓越之星俱乐部”成立仪式·····	23
人保寿险威海中心支公司多渠道关注“两会”动态·····	24
渤海保险威海中支走访基层并慰问一线员工家属·····	24
农银人寿威海中支召开 2014 年反洗钱工作专题会议·····	25
生命人寿威海中支召开“有福相随 旗开得胜”三月启动会·····	25
泰康人寿威海中支成功举办财富论坛总裁高峰会·····	26
平安人寿威海中支对一年以上的电销客户进行全面回访·····	26

目录 CONTENTS

●信息短波

- 人保财险临港区支公司开展消费者权益保护宣传活动·····27
- 荣成国寿与哈理工荣成学院联合举办教师演讲比赛·····27
- 农银人寿威海中支携手荣成农行增进客户交流·····27
- 文登国寿客户服务中心组织户外滑雪活动·····28

●保险园地

- 人保财险威海市分公司认真谋划 2014 年工作任务·····29
- 中华财险威海中支举办“同血脉 共冷暖”2014 年迎春晚会·····29
- 新华人寿保险威海中心支公司春节前拜访“结对村”·····30
- 都邦保险威海中支举办第二届硬笔书法、演讲比赛·····30
- 农银人寿威海中支开展风险合规与反洗钱专题培训·····31
- 泰康人寿威海中支举办“微创新”宣导沙龙活动·····31
- 太平洋财险威海中支开展“三八妇女节”草莓采摘活动·····32

●创先争优

- 新华人寿保险威海中支快速理赔获赞誉事例四则·····33
- 农银人寿威海中支公司快速理赔两位客户送锦旗·····34
- 泰康人寿威海中心支公司为客户快速理赔 20 万元·····35
- 中国人寿威海分公司召开 2014 年“创先争优”工作会议·····36
- 人保财险威海分公司 2013 年度车险理赔服务综合测评获行业榜首·····36
- 太平洋产险威海中支荣获 2013 年度纳税新星企业荣誉称号·····37
- 突遭罕疾折磨 感受平安温暖
——平安人寿威海中支理赔在行动·····37

●员工风采

- 坚持是一种信仰
——记泰康人寿荣成支公司总监许功永·····39

目 录 CONTENTS

●保苑沙龙

《蜗牛》

——农银人寿荣成服务部 刘文娟.....40

●数据统计

2014年1~3月份威海市财产险公司业务统计表.....41

2014年1~3月份威海市人身险公司业务统计表.....42

2014年1~3月份威海市保险代理人考试情况统计表.....44

全面推进保险业改革创新

——中国保监会召开 2014 年全国保险监管工作会议

2014 年 1 月 21 日



1 月 21 日，2014 年全国保险监管工作会议在京召开，中国保监会党委书记、主席项俊波出席会议并讲话。他指出，2014 年保险监管工作要全面贯彻落实党的十八大、十八届二中、三中全会、中央经济工作会议精神 and 习近平总书记系列重要讲话精神，坚持稳中求进总基调，把改革创新贯穿于保险监管各个环节，坚持“抓服务、严监管、防风险、促发展”，着力深化保险改革，着力防范化解风险，着力保护保险消费者权益，着力推进监管现代化，促进保险业持续健康发展。中国保监会纪委书记陈新权，副主席王祖继、陈文辉、黄洪出席会议。

会议指出，2013 年，保险监管工作注重把握全局思维，强化保险监管的大局意识，注重把握大势，提高监管工作的前瞻性，注重改革创新，再造保险市场体制机制优势，注重攻坚克难，治理困扰行业的沉疴顽疾，注重远近结合，推动行业发展行稳致远，牢牢把握稳中求进的工作基调，正确处理改革、发展、稳定的关系，紧紧围绕“抓服务、严监管、防风险、促发展”，着力防范化解风险，积极推进市场化改革，努力规范市场秩序，完善偿付能力监管体系，切实保护消费者利益，营造良好发展环境，加强监管自身建设，取得的监管成绩来之不易。会议强调，做好保险监管工作，必须把思想和行动统一到中央对形势的分析判断和工作部署上来，特别要全面把握形势变化对保险业发展和监管带来的深刻影响，统筹谋划好各项工作。要充分认识到宏观经济的复杂形势，准确把握全面改革的深远影响，深入研判金融市场的竞争格局，深刻理解保险行业的阶段特征，清醒认识保险监管的差距不足。

会议指出，2014 年的保险监管工作的总体要求是**稳中求进、改革创新**。稳中求进，就是要保持监管政策的稳定性和连续性，巩固保险业稳中向好的发展态势，为全面深化保险改革和促进行业持续健康发展创造条件。改革创新，就是要全面深化保险行业自身改革，积极服务国家全面改革，坚持问题导向、目标导向，勇于突破创新，以改革促科学发展、促转型升级、促服务改善，坚决破除保险市场和保险监管的体制机制弊端，努力开拓中国特色保险业更加广阔的前景。

会议强调，保监会党委将成立全面深化改革领导小组，统筹推进保险业的改革创新。一是**推进保险服务体系改革创新**。要站在服务国家治理体系和治理能力现代化的高度，推进保险业服务体系改革创新。建设一个在现代金融体系、社会保障体系、农业保障体系、灾害救助体系和社会管理体系中发挥重要作用的现代保险服务业。当前的重点是，按照十八届三中全会对保险业提出的要求，在巨灾保险、农业保险、商业养老和健康保险、责任保险等领域取得新进展。二是**推进保险市场体系改革创新**。按照十八届三中全会的精神，简政放权，进一步激发市场发展的内生动力与活力。当前的改革重点是，深化费率形成机制改革，扩大寿险领域费率市场化的范围，力争年底前实现人身险费率形成机制的全面市场化，防范改革可能引起的风险。深化商业车险条款费率管理制度改革，完善市场化的商业车险

条款费率形成机制，条件成熟的地区可以先行先试。继续推进资金运用体制改革，进一步放开投资领域和范围，把更多的选择权交给市场主体。继续推进市场准入退出机制改革，统筹规划市场准入和市场体系培育，完善市场退出和风险处置的制度机制，为切实发挥市场配置资源的决定性作用创造条件。三是推进保险监管体系改革创新。顺应国际金融业的改革潮流，适应国内金融业的发展形势，加快保险监管改革，履行好保险监管职责。完善监管制度，积极推动《保险法》和《交强险条例》修订，加快研究制定《巨灾保险条例》，完成规范性文件的清理，加快建立健全市场准入退出、治理理赔难和销售误导、网络保险、资金运用等关键监管环节的规章制定工作。探索负面清单模式下的监管方式，拟定保险业进一步扩大开放的方案。推进“偿二代”建设。完善监管方式，按照放开前端、管住后端的改革方向，强化过程监管、信息披露和监管合力，提高监管的针对性和有效性。完善监管机制，进一步理顺监管职责，提高监管效率。

会议指出，今年是我国全面深化改革的第一年，也是推进保险监管现代化的关键一年，在推进改革创新的同时，要根据 2014 年的总体要求，明确任务，奋发进取，不断开创监管工作新局面。中央和国务院有关部门负责人，部分高校专家学者，保监会机关各部门负责人，各保监局主要负责人，中国保险行业协会、中国保险学会、中国精算师协会、中国保险保障基金有限责任公司、中国保险信息技术管理有限责任公司负责人参加了会议。（摘自中国保协网站）

山东省商业银行代理保险业务自律公约

第一章 总 则

第一条 为规范全省商业银行、邮政、信用社（以下简称“商业银行”）代理保险业务市场秩序，建立自律约束和检查监督机制，维护保险消费者合法权益，营造公平、有序、健康的竞争环境，促进商业银行代理保险业务持续、健康发展，根据《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国商业银行法》等有关法律和监管政策规定，在山东省保险行业协会、山东省银行业协会和山东省保险中介行业协会（以下简称三个协会）的指导和协调下，经各保险公司、商业银行共同协商，制定本自律公约。

第二条 商业银行代理保险业务是指商业银行接受保险公司委托，在保险公司授权范围内，

代理保险公司销售保险产品并提供相关服务，并依法向保险公司收取代理费用的经营活动。

第三条 本自律公约遵循合规经营、强化自律、加强服务、鼓励创新的基本原则。

（一）合规经营。保险公司与商业银行双方开展商业银行代理保险业务，应当遵守法律、行政法规和有关规范性文件，坚持依法合规经营，自觉维护金融法律法规和行业自律公约的权威性和严肃性，共同营造良好的银保合作发展环境。

（二）强化自律。保险公司与商业银行应强化行业自律意识，认真履行行业内、行业间自律监督责任和义务，及时发现、真实反映同业不正当竞争、不规范销售行为，切实保护商业银行、保险公司和银保客户的合法权益，共同规范银保市场秩序。

（三）加强服务。保险公司与商业银行应坚持公平公正、诚实守信的服务理念，不断优化和提升银保客户服务水平，为客户提供优质的金融产品和服务。

（四）鼓励创新。保险公司与商业银行应加大保险产品、营销模式、服务手段等的创新力度，以消费者需求为导向，推进代理保险产品的多样化和差异化，不断满足银保客户日益增长的保险保障和金融资产管理需求。

第四条 本自律公约适用于委托或接受委托代理销售保险产品并提供相关服务的山东省内保险公司、商业银行分支机构。同时适用于各市保险行业协会和银行业协会，在本辖区内联动开展银保业务自律工作。

第二章 代理保险业务运营机制

第五条 保险公司与商业银行应本着相互尊重、平等互利、合作共赢的原则，结合自身及对方实际，在双方总公司、总行签订的合作框架协议内，审慎选择合作对象，协商建立代理保险业务合作关系。保险公司选择合作商业银行时，应当充分考虑其资本充足率、风险管控能力、营业网点数量、制度保障机制、监管处罚情况等。商业银行选择合作保险公司时，应当充分考虑其保险偿付能力、风险管控能力、网络支持、产品特点、服务能力、监管处罚及客户投诉情况等因素。

第六条 保险公司委托商业银行代理保险业务，在分别取得总公司和总行授权后，可以按照本自律公约约定，由双方省级管辖机构签订协议，全省辖属分支机构统一执行。

保险公司委托区域性商业银行代理保险业务，可以由总公司或总公司授权的省级分公司与其业务开展地的区域性商业银行总行签订代理协议。农村商业（合作）银行、县（市区）农信社，应由

保险公司省级分公司按照本自律公约的相关约定与其法人机构签订合作协议。

合作双方省级以下分支机构不得另行签订代理业务合作协议或补充协议。

第七条 保险公司与商业银行签订的代理协议应当包括但不限于以下主要条款：代理产品种类，代理费用标准及支付方式，单证及宣传资料管理，客户账户及身份信息核对，反洗钱，客户信息保密，权利责任划分，争议解决，危机应对及客户投诉处理机制，合作期限，协议生效、变更和终止，违约责任等。

合作双方签订的总部制式代理协议中如无反商业贿赂、访后付费等内容的，可通过签订补充协议的方式予以明确。

第八条 保险公司与商业银行合作双方已签订的协议，应向山东省银保业务自律工作办公室报备。自律工作办公室对各单位报备的协议履行保密职责。

第九条 保险公司与商业银行应按照合作共赢、良性发展，不产生费差损的原则，以代理业务规模大小及销售质量为议价基础，建立服务价格供需协商机制，在合作双方协商一致的基础上，确定合理的手续费支付标准，以充分体现银保双方的合理诉求和责任对应关系。

银保双方结算手续费支付标准不得突破已向山东省银保业务自律工作办公室报备的协议确定的支付标准上限。

第十条 商业银行从事代理保险业务的人员和保险公司银保专管员必须取得《保险代理从业人员资格证书》。保险公司银保专管员由保险公司正式员工担任，主要负责为商业银行网点提供咨询、培训、单证交接等服务，协助商业银行做好保险产品销售后的保全、满期给付、续期缴费等客户服务工作。商业银行营业网点销售人员负责代理保险产品的推介、营销、出单等工作；

严禁保险公司派驻人员在商业银行营业网点从事保险产品直接销售工作。

第十一条 保险公司和商业银行应按照监管机构有关规定，对保险公司银保专管员和商业银行代理保险业务销售人员进行法律法规、业务知识培训和职业道德教育。

第十二条 保险公司和商业银行应共同建立商业银行代理保险业务风险防控体系。

(一) 保险公司和商业银行应实施全面风险管理，明确各级机构代理保险风险管理职责，健全风险管理部门和岗位设置。

(二) 保险公司和商业银行应建立风险监测指标体系，开展动态风险监测，实施定期识别、评估和报告，及时发现和处置风险苗头。

(三) 保险公司和商业银行应共同做好银（邮）保通业务系统开发和维护工作，加强业务管控，防范操作风险，并加快犹豫期退保、手续费结算等新系统功能开发，进一步完善系统管理。

(四) 商业银行和保险公司应将银保业务出现的群访群诉、群体性退保等事件作为重大危机事件，建立重大事项报告制度和联合应急处理机制，成立应急处理小组，共同制定危机处理预案，确保出现重大危机事件时及时应对。

第十三条 保险公司与商业银行在保证合作效率和服务质量的基础上，应保持合作关系和客户服务的稳定性、持续性。

第三章 保险公司自律规范

第十四条 保险公司应委托取得《保险兼业代理业务许可证》并签订合作协议的商业银行开展代理保险业务，不得委托未取得《保险兼业代理业务许可证》或《保险兼业代理业务许可证》已过期的商业银行开展代理保险业务。

第十五条 保险公司负责向商业银行代理保险从业人员提供法律法规、保险知识、产品知

识、营销技能、产品介绍等方面的培训，培训费用由合作双方协商解决，保险公司不得以培训费等名义向商业银行支付手续费以外的其他费用。

保险公司应加强培训工作的规范性管理，加强对培训内容的合规性审核，在培训过程中使用规范性描述，不得使用违法、违规性语言和材料。

第十六条 保险公司在商业银行使用的各类保险单证和宣传资料应由总公司或总公司授权的省级分公司统一印制。保险公司的宣传材料应当按照保险条款将保险责任、保险期间、缴费期限、犹豫期等重要事项明确告知客户。不得使用带有银行名称的中英文对照字样或银行的形象标识（商业银行控股保险公司除外），不得出现“存款”、“储蓄”、“与银行共同推出”等字样，不得夸大或变相夸大保险合同利益，不得承诺不确定收益或进行误导、诱导性演示宣传，不得有虚假、欺瞒或不正当竞争的表述，不得违反监管机构和三个协会的其他相关规定。严禁未获得总公司授权的省级机构、省级以下机构或银保专管员擅自印制单证材料或变更宣传材料的内容。

第十七条 保险公司向商业银行支付代理费用，应当通过省级保险公司向代理商业银行至少二级（含）以上分支机构统一转账支付；委托地方性商业银行代理保险业务的，应由省级保险公司向地方性商业银行总部或一级分支机构统一转账支付。

第十八条 保险公司应严格按照与商业银行签订的代理合作协议约定的手续费标准支付代理费用。严禁保险公司通过手续费恶性竞争的方式争揽业务。

保险公司应加强对工作人员的教育管理，完善各项管理制度，防范商业贿赂风险。保险公司及其工作人员不得直接或间接给予商业银行及其工作人员合作协议约定以外的任何利益，包括且不限于支付现金、各类有价证券，报销费用、提供免

费旅游等。

第十九条 保险公司应根据审慎原则，科学制定商业银行代理保险业务的财务预算政策，防止出现为扩大业务规模不计成本的经营行为，防范费差损风险。

保险公司应将销售的相关产品费用率报山东保监局备案并抄山东省银保业务自律工作办公室。

第二十条 保险公司应当按照财务制度据实列支代理保险相关费用，不得账外核算和经营。

第二十一条 保险公司不得向未产生保险业务的商业银行提前预支代理手续费等相关费用。

第二十二条 保险公司在开展客户满期给付工作时，应遵循“销售归属”原则，在尊重客户意愿的前提下，优先由保单售出商业银行承担批量代给付工作，避免不正当竞争行为出现。

第二十三条 保险公司应严格遵守保密制度并建立投保单信息审查机制，加强客户信息与商业秘密的管理，对投保单信息不全、捏造变更客户信息的保险业务不得承保。严禁诱导客户在犹豫期退保，将已产生的代理业务转为个人直销业务；严禁将委托商业银行代理的保险产品纳入其他销售渠道。代理双方另有约定的除外。

第二十四条 保险公司应严格履行保险合同，不拖赔、惜赔和无理拒赔，切实保护保险消费者的合法权益，树立诚实守信的良好行业形象。

第二十五条 保险公司与合作商业银行应在客户投诉、非正常退保等问题发生的第一时间及时应对，采取措施，积极处理，妥善解决，避免产生负面影响致使事态扩大。

第二十六条 保险公司自律规范执行情况可由合作商业银行进行评价（由山东省银保业务自律工作办公室委托市级银行业协会组织、市保险行业协会配合，原则上一年评价一次），评价较好的保险公司，可由市级银行业协会向山东省

银保业务自律工作办公室申请对其进行表彰，并在相关媒体上予以公示。评价较差的保险公司，可由市级银行业协会向山东省银保业务自律工作办公室申请将其列为自律检查重点单位。

第四章 商业银行自律规范

第二十七条 商业银行开展保险代理业务的各级机构应按照监管机构的要求，取得《保险兼业代理业务许可证》，并获得商业银行一级分支机构授权。

商业银行应按照行政许可的相关规定，由其总行、省级管辖机构或直属分行在《保险兼业代理业务许可证》许可经营日到期前30个工作日向保险监管部门统一申请换发。未及时换发《保险兼业代理业务许可证》的不得从事代理销售业务。

第二十八条 商业银行每个营业网点原则上只能与不超过3家保险公司开展合作，如超过3家，应坚持审慎经营原则，向当地银监会派出机构报告。

第二十九条 商业银行网点的自律规范执行情况可由合作保险公司进行评价（由山东省银保业务自律工作办公室委托市保险行业协会组织、市级银行业协会配合，原则上一年评价一次），评价较好的商业银行网点，可由市级保险协会向山东省银保业务自律工作办公室申请对其进行表彰，并在相关媒体上予以公示。评价较差的商业银行网点，可由市保险协会向山东省银保业务自律工作办公室申请将其列为自律检查重点单位。

第三十条 商业银行应根据各自内部规定和实际情况，制定合理有效的代理保险业务激励政策、标准和落实政策，以调动各级机构及从业人员开展代理保险业务的积极性。

第三十一条 商业银行及其工作人员不得以任何方式向保险公司及其工作人员收取、索要合作协议约定以外的利益。严禁商业银行向未产

保险监管

生保险业务的保险公司提前索要代理手续费等相关费用；严禁商业银行以培训费等名义向保险公司索要手续费以外的其他费用；严禁商业银行所属分支机构“二次议价”行为和以业务合作为由进行“搭售”其他业务的行为。

第三十二条 保险公司根据代理协议向商业银行支付代理手续费后，商业银行应及时向保险公司开具《山东省地方税务局通用机打发票》。

第三十三条 商业银行应加强对代理保险从业人员的管理，建立健全相应的内部约束和处罚制度，明确对向保险公司及其工作人员收取、索要合作协议约定以外利益的机构或个人进行严厉处罚的措施。

第三十四条 商业银行营业网点摆放的宣传资料应由保险公司总公司或其授权的分公司统一印制，严禁各营业网点或其工作人员擅自印制单证材料或变更宣传材料的内容。

第三十五条 商业银行开展代理保险业务，应遵循公开、公平、公正的原则，全面、如实向客户进行投保风险提示，充分揭示保险产品特点、属性和风险，不得对客户进行销售误导、诱导，充分保护客户的知情选择权及客户利益。

第三十六条 商业银行代理保险从业人员销售人身保险新型产品时，应当向客户出示保险条款和保险公司统一制作的产品说明书及投保提示书，并向客户说明投保提示书和产品说明书的内容。

第三十七条 保险公司通过银行销售投资连结保险和变额年金保险的，应当限制在银行理财中心或理财专柜等专门区域销售，不得通过银行储蓄柜台销售。

第三十八条 商业银行销售保险产品应当遵守以下规定：

（一）在当面销售保险产品时，必须向客户出示能够证明其具有保险产品销售资质的证件或证

书，并说明保险产品的经营主体为保险公司，同时向客户全面、如实提示保险产品特点和风险。

（二）如实向客户告知保险产品重要内容，包括保险责任、责任免除、保险期限、犹豫期、电话回访、费用扣除项目及扣除的比例或者金额、退保费用、保单现金价值等重要事项。

（三）不得向客户片面或不完整地描述保险产品的特征及其内容。

（四）不得将保险产品中的非保证利益当作保证利益进行宣传。

（五）不得对保险产品的红利、盈余分配或者未来不确定收益做出超出保险合同约定范围的描述或承诺。

（六）不得将保险产品与储蓄存款、基金、银行理财产品等产品混淆销售，不得将保险产品收益与上述产品简单类比，不得夸大保险产品收益。

（七）不得以中奖、抽奖、回扣或者送实物、赠送保险等方式进行诱导销售。

（八）法律法规和监管机构规定的其他事项。

第三十九条 商业银行应充分了解客户的风险偏好、风险认知能力和承受能力，对购买投资连结保险等复杂保险产品的客户，应建立客户风险测评和适合度评估制度，防止错误销售。对未经风险测评或风险测评结果表明不适合购买投资连结保险等复杂保险产品的客户，商业银行应建议客户不予购买，同时不得主动对其进行后续的产品推介和营销。

第四十条 对于适合购买保险产品的客户，商业银行应向其提供完整的保险条款、产品说明书和投保提示书并提示客户认真阅读，阅读后应当由客户亲自签署包括“本人已阅读保险条款、产品说明书和投保提示书，了解本产品的特点和保险利益的不确定性”等风险提示语句内容，并签字确认。

第四十一条 商业银行开展代理保险业务

时，应遵守监管机构关于投保提示等方面的规定，指导客户如实、正确地填写投保单，禁止代客户抄录风险提示语句，禁止代客户签名。

第四十二条 商业银行应当向保险公司提供全面、完整、真实的客户投保信息，确保保险公司承保业务和客户回访工作顺利开展。

第四十三条 客户有证据证明（需经山东省银保业务自律工作办公室认定）商业银行代理保险销售人员在销售过程中违规违约介绍保险业务，致使客户本人在犹豫期后退保造成的损失，由商业银行或其代理销售相关人员承担。

第四十四条 商业银行应明确告知客户代理保险业务中商业银行与保险公司法律责任的界定，尤其是告知客户对保险合同问题的解答应咨询保险公司，以妥善解决客户问题，做好风险提示与保险消费者的教育。

第四十五条 商业银行通过电话销售保险产品的，销售人员应当具有《保险代理从业资格证书》。电话销售保险产品时，应首先征得客户同意，使用统一规范的服务用语；应明确告知客户销售的是保险产品，并全程录音，不得误导、诱导客户。应妥善保管客户信息和销售录音资料，履行相应的保密义务。

第四十六条 商业银行通过网上银行销售保险产品的，其网页应醒目标注风险提示，销售过程中的各项风险管控措施到位，且销售过程应保留完整记录。保险公司应配合商业银行提供电子保单，不断改进和提升服务质量。

第四十七条 商业银行应审慎选择代销保险产品，所代销保险产品应符合监管机构的相关要求。对客户投诉多、设计存在缺陷问题的保险产品，商业银行应主动停止销售，并与保险公司妥善处理相关事宜。

第四十八条 商业银行作为代理保险业务销售行为的实施主体，应完善内控机制，针对操

作风险、声誉风险等制定积极可行的防范措施，强化对代理保险从业人员有关误导销售、诱导销售、错误销售等违规违约行为的内部责任追究，确保代理保险业务合规有序发展。

第五章 客户权益保护

第四十九条 保险公司和商业银行应牢固树立客户至上的服务理念，通过优化服务流程、畅通服务渠道、规范服务标准，共同加强和改善客户服务，向客户提供诚信、高效、便捷的银保服务。

第五十条 保险公司和商业银行应树立诚信为本的观念和良好的职业道德，依法合规、规范有序提供银保服务，平等、诚实、守信对待客户，切实维护银保客户的正当、合法权益。

第五十一条 保险公司和商业银行应优化资源匹配，多渠道、多层次开展银保客户教育工作，宣传普及银行保险业务知识，增强客户的风险意识和风险防范能力。

第五十二条 保险公司应及时、准确、充分按照监管规定披露公司和保险产品相关信息，并对披露信息的客观性、真实性负责，无重大遗漏；不得对投保人、被保险人、受益人及社会公众进行欺骗、误导和隐瞒，以充分保障客户的知情选择权。不得向消费者做出不符合有关法律法规及所在机构有关规章制度的承诺或保证，不得向消费者提供误导性信息。

第五十三条 保险公司和商业银行应逐步建立科学、规范的客户服务机制，积极进行产品创新和服务创新，共同构建涵盖新保、续期、保全、满期、赔付等全方位的银保客户服务体系。

第五十四条 保险公司及商业银行应严格执行监管机构有关人身保险客户信息真实性管理的要求，在合作双方签订的代理协议中明确双方在客户信息的收集、记录、管理和使用等方面应

履行的义务和应承担的责任。

保险公司审核发现商业银行提供的客户信息存在真实性、完整性问题的，应要求商业银行限期进行补充更正，在客户信息补充更正前不予支付手续费；如果手续费已经支付，应在下一次支付时予以扣除。对于商业银行所属分支机构或网点拒不补充更正或逾期未补充更正的，应终止与其的委托代理或合作关系，并向保险监管部门报告。

第五十五条 保险公司和商业银行应健全完善客户投诉处理机制和投诉应急预案，双方职能部门协同配合，保障客户投诉妥善处理和限时处理。并及时针对客户投诉集中的方面进行改进，积极构建客户增值服务体系，提升客户满意度。

第五十六条 保险公司和商业银行应遵循真实、准确、完整、有效和安全的原则，按规定管理客户信息，包括客户的个人账户信息、资产信息、联系方式以及其他有关信息。除法律规定的特殊情况之外，不得对外提供与客户信息相关的任何资料。

第六章 自律沟通协作机制

第五十七条 为增强全局观念和协作意识，弘扬共同的行业价值观，建立三个协会沟通联系协作机制，由三个协会组织成立山东省银保业务自律工作办公室，开展行业自律监督，协调合作双方关系，调解处理争议纠纷，查处违规违约行为，引导推动山东银保业务的健康发展。山东省银保业务自律工作办公室成员为三个协会的引导、职能部门负责人。

山东省银保业务自律工作办公室设在山东省保险行业协会。

第五十八条 山东省银保业务自律工作办公室主要职能是：

（一）研究分析社会经济发展形势对商业银行代

理保险业务的影响，提出自律性意见和政策性建议；

（二）通报交流各自协会银保业务情况，研究分析业务发展状况及发展趋势，对带有全局性、倾向性的重大问题进行协商，提出对策；

（三）对制定涉及商业银行代理保险业务的法律、法规和规章提出意见和建议；

（四）监督本自律公约履行，规范代理行为，维护行业秩序；

（五）组织开展银保业务宣传和公众教育工作；

（六）开展商业银行代理保险业务自律检查及违约处罚；

（七）调查核实投诉、举报，调解业务争议、纠纷。

第五十九条 三个协会沟通联系协作机制应实现制度化和规范化，本着相互理解、相互信任、相互支持和维护国家、企业、客户等各方利益的原则开展工作。

第七章 投诉、举报与重大事项争议调解机制

第六十条 保险公司和商业银行有义务对本自律公约的履行情况进行相互监督，发现问题应及时向山东省银保业务自律工作办公室或有关协会反映或举报。

第六十一条 违规违约行为的举报、投诉渠道：

（一）以书面形式的举报、投诉；

（二）通过各协会投诉电话的署名举报、投诉；

（三）利用各协会网站的网络署名举报、投诉；

（四）监管部门要求协助调查的举报、投诉。

第六十二条 保险公司和商业银行应明确具体部门作为举报、投诉调查的联络部门，负责协调、配合山东省银保业务自律工作办公室或各协会开展举报、投诉调查取证，并对整改自纠情况进行监督。

第六十三条 建立银保业务重大事项争议调解机制，争议调解应遵循双方自愿、公平公正的原则，切实维护合作双方的合法权益和自律公约的严肃性。

（一）涉及保险公司对保险公司、客户对保险公司的事项，由山东省保险行业协会负责调解。

（二）涉及银行对银行、客户对银行的事项，由山东省银行业协会负责调解。

（三）涉及银行、保险公司、客户相互之间的事项，由山东省银保业务自律工作办公室负责调解。

（四）涉及山东省保险行业协会、山东省银行业协会、山东省保险中介行业协会之间的事项，由三个协会协商处理。

第六十四条 本自律公约所称银保业务重大事项是指：

（一）保险公司或商业银行之间发生业务争议、纠纷，经双方协商不能解决，以及因业务合作或竞争需要协调的事项。

（二）社会公众对保险公司或商业银行某项银保业务存在重大误解并有可能演变成为群体性事件的事项。

（三）保险公司或商业银行之间进行价格约定或组成价格同盟，对同业或行业利益造成侵害的事项。

（四）保险公司或商业银行与其他行业进行业务合作中需要协调解决的事项。

第六十五条 对保险公司与保险公司、保险公司与商业银行、商业银行与商业银行之间发生业务争议、纠纷时，当事双方应先本着互谅互让，友好协商的原则妥善解决。

第六十六条 争议双方协商不能解决的，可通过一定程序提请各自协会争议调解处理机构或山东省银保业务自律工作办公室进行调解。保险公司或商业银行申请调解处理，应当符合下列条件：

（一）当事双方与争议事项有直接利害关系；

（二）有具体的争议调解请求、理由及事实依据；

（三）当事双方同意调解。

第六十七条 保险公司或商业银行申请调解处理争议，当事双方应向各自协会争议调解处理机构或山东省银保业务自律工作办公室，提交书面申请书和有关证据材料，并保证其真实性。书面申请书应当包含以下内容：

（一）当事双方的名称；

（二）争议事项有关事实、诉求及理由；

（三）有关证据及相关证明材料；

（四）法定代表人或授权委托人确认签字、单位公章。

第六十八条 各协会争议调解处理机构或山东省银保业务自律工作办公室收到调解处理申请后，应对申请书有关事项进行审核，在收到申请书后7个工作日内做出是否受理的决定。对确定受理的争议调解申请，应当向申请单位出具受理回执；对不符合规定条件的争议调解申请，应向申请单位出具不予受理回执并说明理由。

第六十九条 争议调解申请被受理后，各协会争议调解处理机构或山东省银保业务自律工作办公室应当启动调解程序，并提前告知当事双方举行调解的地点和时间。各协会争议调解处理机构或山东省银保业务自律工作办公室调解争议，应当符合法律、法规以及监管政策规定，充分尊重当事双方的真实意愿。调解过程中，应认真听取当事双方的陈述，调查核实相关情况，主动向当事双方阐明法律、法规、规章和政策。

第七十条 经调解后，当事双方自愿达成调解协议的，各协会争议调解处理机构或山东省银保业务自律工作办公室，应及时制作书面调解协议书。调解协议书由当事双方共同签字，并经各协会争议调解处理机构或山东省银保业务自律工作办公室确认。

第七十一条 各协会争议调解处理机构或山东省银保业务自律工作委员会调解无效时，当事双方可通过法律程序处理争议。

第七十二条 保险公司和商业银行报告重大事项应实事求是，有充分的证据；对不真实、夸大事实的报告行为，协会或山东省银保业务自律工作委员会一经查实，将进行严肃处理，并在业内进行通报。

第八章 检查监督与违约处理

第七十三条 三个协会应加强对会员单位自律公约执行情况的检查监督。保险公司和商业银行有责任和义务，督促分支机构及从业人员，按照本公约的约定加强自我约束，实现自我管理，共同营造良好的行业氛围，确保各项自律措施落实到位。

第七十四条 为确保本自律公约和有关监管政策规定得到有效落实，建立检查监督与违约处理机制。三个协会或山东省银保业务自律工作委员会应定期或不定期分别或联合对省内商业银行代理保险市场行为进行自律检查和监督，并对违反本自律公约的行为进行相应处理。

第七十五条 山东省银保业务自律工作委员会或山东省保险行业协会、山东省银行业协会经各自协会理事会授权，行使对银保行业或各自行业内合规履约自律检查和进行自律性处罚的职权。

第七十六条 保险公司和商业银行以及所属机构均为合规履约自律检查、监督主体，应当自觉接受本自律公约的约束，积极配合、协助检查，不得以任何理由拒绝检查。

第七十七条 违规违约行为自律检查及处罚工作程序：

(一) 对违规违约行为举报、投诉内容进行详细登记、分类整理；

(二) 研究确定有效检查事项；

(三) 向当事单位转办，当事单位组织自查；

(四) 组织人员到被举报、投诉单位进行现场调查、核实、取证；

(五) 研究提出处理意见；

(六) 山东省银保业务自律工作委员会或山东省保险行业协会、山东省银行业协会讨论、审议、作出自律性处理决定；

(七) 向当事单位反馈处理结论；

(八) 通过正式文件向当事单位或业内，通报举报、投诉事实和自律性处罚决定；

(九) 情节严重的，向监管部门报告；

(十) 监督当事单位对处理决定的执行；

(十一) 当事单位反馈整改自纠情况。

第七十八条 当事单位违反本公约，一经查实，山东省银保业务自律工作委员会或山东省保险行业协会、山东省银行业协会视情节轻重，给予以下自律性处罚：

(一) 约谈；

(二) 行业内部通报；

(三) 违约经济处罚；

(四) 建议监管部门开展现场检查

(五) 向监管部门提供违法违规行为证据，建议采取行政处罚措施。

适用于“约谈”的情形：

1、违反本公约第二十八条：商业银行每个网点选择3家以上保险公司开展合作，未向当地银监会派出机构报告之情形；

2、违反本公约第三十条：商业银行未制定合理有效的代理保险业务的激励政策、标准及落实政策开展代理保险业务的；

3、违反本公约第三十三条：商业银行未建立健全相应的内部管理和处罚制度，未明确对向保险公司及其工作人员收取、索要合作协议约定以外利益的机构或个人进行严厉处罚措施的；

4、违反本公约第五十四条：保险公司及商业银行未按照监管机构有关要求，在合作双方签订的代理协议中未明确双方在客户信息的收集、记录、管理和使用等方面应履行的义务和应承担的责任被查实的；

保险公司审核发现商业银行提供的客户信息存在真实性、完整性问题未要求商业银行限期进行补充更正，且在客户信息补充更正前支付手续费或手续费已经支付但未在下一次支付时予以扣除被查实的。

适用于“行业内部通报”的情形：

1、违反本公约第八条：保险公司与商业银行合作双方签订协议未向自律办公室报备的；

2、违反本公约第二十五条，发生客户投诉、非正常退保等事件后，保险公司与商业银行未采取有效措施导致负面影响扩大的；

3、一次评价为“较差”的保险公司及商业银行分支机构。

适用于“违约经济处罚”的情形：

1、违反本公约第六条：合作双方省级以下分支机构另行签订代理业务协议或补充协议的；

2、违反本公约第九条：银保双方实际执行手续费率突破向山东省银保业务自律办公室已报备协议确定手续费率标准上限被查实的；

3、违反本公约第十五条：保险公司以培训费等名义向商业银行支付手续费以外的其他费用被查实的；

4、违反本公约第二十一条：保险公司被查实向未产生保险业务的商业银行提前预支代理手续费等相关费用的；

5、违反本公约第三十一条：商业银行及其工作人员向保险公司及其工作人员收取、索要合作协议约定以外的利益被查实的；商业银行向未产生保险业务的保险公司提前索要代理手续费等相关费用被查实的；商业银行以培训费等名义向保险

公司索要手续费以外的其他费用被查实的；商业银行所属机构存在向合作保险公司采用“二次议价”行为和以业务合作为由进行“搭售”其他业务行为被查实的；

6、违反本公约第三十七条：商业银行通过储蓄柜台销售投资连结保险和变额年金保险被查实的。

适用于“建议监管机构开展现场检查”的情形：

1、违反本条第（三）款违约经济处罚各条目，对处理意见拒不执行的；

2、对连续两次评价为“较差”的保险公司及商业银行分支机构，被作为重点自律检查单位后，仍查实有较严重的违约行为的；

适用于“向监管部门提供违法违规行为，建议采取行政处罚措施”的情形：

1、保险公司及其分支机构被查实存在违反本公约第十四条、第十六条、第十八条、第十九条、第二十二条、第二十三条之情形，“违约经济处罚”第3、4款之事项；

2、商业银行及其分支机构被查实存在违反本公约第二十七条、第三十四条、第三十九条、第四十一条、第四十二条之情形、“违约经济处罚”第5、6款之事项。

第七十九条 当事单位对山东省银保业务自律办公室处罚决定产生异议的，可通过法律渠道解决；对山东省保险行业协会、山东省银行业协会处罚决定产生异议的，可提请各自协会理事会进行复议；各自协会理事会做出的复议结论，当事单位必须无条件执行。

第八十条 违规违约行为检查人员工作纪律要求：

（一）遵守职业道德，保守当事单位商业秘密，保护银保从业人员个人隐私；

（二）顾全大局，团结协作，自觉维护行业利益和整体形象；

- (三) 坚持原则，以事实为依据，客观、独立、公正开展工作；
- (四) 工作认真、严谨、细致；
- (五) 执行回避制度；
- (六) 具备良好的心理素质，有较强的心理承受能力；
- (七) 严格执行有关廉洁规定。

第八十一条 保险公司和商业银行应建立违约行为问责制度，明确对违约责任人的内部责任追究和处理办法。

第八十二条 对不签署《山东省商业银行代理保险业务自律公约履约承诺书》的单位，山东省银保业务自律工作委员会有权将其列为自律重点检查单位。山东省银保业务自律工作委员会有权向监管部门提出申请，将其列为重点监管对象。

第八十三条 本公约设立举报奖励制度，为举报人严格保密。举报案件一经查实，按照违约处罚金额的一定比例奖励举报人。

山东省保险行业协会举报电话：

0531-82066470；

山东省银行业协会举报电话：

0531-86193877；

山东保险中介行业协会举报电话：

0531-86550388。

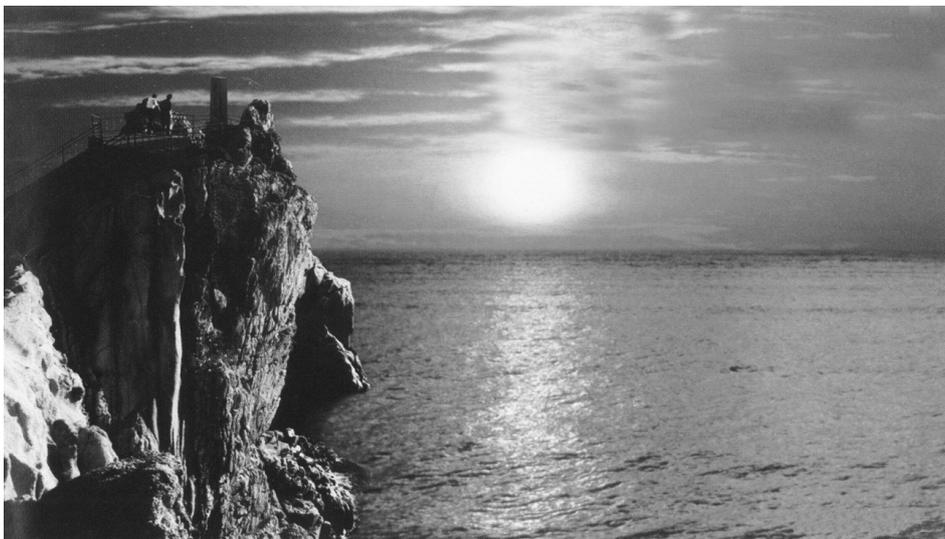
第九章 附 则

第八十四条 经三家保险公司省级分公司和商业银行省级管辖行、区域性商业银行总行同时提议，或监管政策发生重大调整，或山东省银保业务自律工作委员会认为有必要对本自律公约进行修订时，可启动本自律公约修订程序。本自律公约的修订内容须经各自协会理事会同意后生效。

第八十五条 本自律公约生效后对山东省所有开办代理保险业务的保险公司、商业银行及其分支机构具有约束力。

第八十六条 本自律公约自2014年1月1日起正式实施。原山东省保险行业协会《山东省借款人人身意外伤害保险业务自律公约》（鲁保协〔2011〕20号）、《山东省银邮代理保险业务自律公约》（鲁保协〔2011〕33号）同时废止。

第八十七条 本自律公约解释权归山东省银保业务自律工作委员会。



威海保险行业 44 家会员公司总经理相约：

共谋发展大计

——威海保险行业协会隆重召开五届理事会二次会议

2月12日，威海市保险行业协会隆重召开五届理事会二次会议，44家会员公司总经理汇聚一堂，畅所欲言，共谋发展大计。

会议紧紧围绕如何培育和践行保险行业核心价值理念，如何推动保险业健康可持续发展，如何在新形势下实施行业自律进行了汇报性发言。协会秘书长肖洪冰在讲话中紧密联系威海地区保险业发展历程，深刻诠释了保险行业核心价值理念的深远意义，进一步阐述了威海保险业健康发展的远景目标。明确指出：诚信是保险行业的生命线，要实现行业“第二次腾飞”，必须讲诚信、守信用；担当是保险行业职责所在，要彻底改变当前保障能力薄弱的现状，就必须拓展保险覆盖范围，勇于为社会承担更多的风险责任；服务是保险行业永续发展之本，近年来我们虽然加大了整改力度，但仍有很大的提升空间，必须不断提升服务质量和水平；规范是保险行业永续发展的保证，要维护来之不易的市场秩序，必须严格自律，依法合规经营。肖秘书长进一步强调了协会自律、维权、协调、交流、宣传等主要职责，2014年要在服务和自律总基调的基础上，全力拓展“三主一辅”的治理策略和“三位一体”的营销渠道，努力建设“四个新型”的协会组织，为提升威海市保险行业地位和形象做出更大的贡献！

会议期间，针对行业自律面对的新形势和新情况，主持会议的人保财险威海市分公司总经理顾恩谭主动发出倡议：坚决执行总公司向保监会报备的条款费率；坚决遵守烟台保监局《关于规范市场秩序，严禁恶性手续费竞争的指导意见》；在现 17 家开办车险电、网销业务财险公司中，带头执行保险监管机构有关电销业务的管理规定。该倡议立即得到了与会代表的积极响应并纷纷表示坚决支持。会后，各公司负责人还进行了深入的交流，进一步加强了沟通和协调，增进了理解和友谊，为促进威海市保险业健康永续发展奠定了坚实基础。

会议还审议通过了《威海市保险行业协会 2013 年工作报告及 2014 年工作安排》和《威海市保险行业协会 2013 年财务收支报告及 2014 年财务收支预算》；表决通过了《威海市保险业反欺诈工作站实施细则》、《威海市保险行业协会财产保险自律工作管理规定》和《威海市保险业慈善基金管理办法》等规定；选举中国人寿威海分公司总经理李洪涛、太平洋财险威海中支总经理曲斌分别担任威海市保险业寿险、财险公益小组组长；通过了英大财险威海中支加入协会的申请等规定议程。

（白如和 段学芳）



威海保险协会秘书长首站到新华保险进行 新年度工作调研

1月14日，威海市保险行业协会秘书长肖洪冰一行三人来到新华保险威海中支进行新年度工作调研，这是协会2014年调研的第一站。新华保险威海中支公司中层以上高管、环翠区班子成员参加了会议。会上，中支总经理李世新结合中国保监会“速度 效益 规范 诚信”八字方针，从理赔服务、满期给付、风险管控和诚信感恩四个方面向协会领导汇报了新华保险2013年各项工作的情况。肖洪冰秘书长表示：近几年，威海新华保险的发展速度突飞猛进，2013年不仅任务达成全省系统第一，其他各项指标也位列前茅，协会感谢大家的付出！今天，我们大家主要探讨两个问题：一个是我们的行业将如何发展，另一个是我们如何贯彻落实保监会的核心价值观。



座谈期间，肖秘书长指出：20年前，威海保险市场整体保费规模仅3亿左右，保险销售人员不足500人。2013年，威海保险市场保费规模共计56.6亿元（寿险保费规模37.5亿元、产险19.1亿元），上缴地方税收达1.68亿元，代收代缴车船税1.8亿元，保险从业人员达1.3万。从目前看，保险业发展速度远高于其他行业，是一个充满朝气的行业，但目前面临诸多问题，比如，很多公司招收业务人员门槛太低，培训不到位就匆忙上岗，销售误导时有发生，严重影响我们整个行业的形象。因此，严把从业关、培训关、教育关、管理关，提升业务人员整体素质是当前的重中之重，也是维护行业形象的需要。另外，随着国家老龄化速度的加快，养老问题凸显，这又为寿险行业提供了发展契机，面对如此的发展前景，



业务人员作为与客户接触的直接媒介，我们要提高素质，沉淀队伍，走专业性之路，保持行业永续发展。

去年，中国保监会提出了“守信用 担风险 重服务 合规范”的核心价值观。向全行业发出“培育和践行保险行业核心价值观”的响亮号召，对推动保险企业文化建设，提升行业品牌形象具有重要意义。因此，宣导和落实核心价值观既是当前一项紧迫工作，也是一项长期的战略任务，要通过开展形式多样、内容丰富的活动，迅速掀起学习贯彻保险行业核心价值观的热潮，积极推动培育和践行保险行业核心价值观的步伐，使之之内化于行业从业人员心中，外展于行业从业人员言行，植根于保险经营的全过程，让这一理念成为全行业共同遵循的道德规范、价值观念、行为准则，从而产生强烈的使命感、责任感，推动行业繁荣发展。

通过热情的座谈和交流，与会的各位高管深受启发。最后，李世新总表示，新华保险威海中支面对崭新的未来，要坚定不移地走价值转型之路，向市场多投入高价值产品，提高业务人员素质，为客户定制极具针对性的服务，用我们的诚信感动客户、感动社会，让保险真正成为人人憧憬的朝阳行业！

（周明玉 段学芳）

夯实诚信基石 铸造百年基业

——威海市保险行业三家会员单位荣膺“诚信威海 行业榜样企业”称号

2013年12月29日晚，“诚信威海 榜样企业”颁奖盛典在威海市威高剧院隆重举行。中国人保财险威海市分公司、太平洋财险威海中心支公司、中华联合财险威海中心支公司等三家会员单位荣膺“诚信威海 金融行业榜样企业”奖牌。

“诚信威海 榜样企业”评选活动由威海市委宣传部、市文明办、威海报业集团共同主办，威海日报传媒、威海晚报传媒承办。此次活动系继2012年以来第二次举办。活动以“诚信成就威海”为主旨，分为诚信威海系列宣教活动和“诚信威海 榜样企业”评选活动两大部分，广大企业和市民广泛关注并积极参与活动，营造出建设诚信威海的浓厚氛围，进一步擦亮了诚信威海城市品牌。

当晚，威海市委常委、宣传部长王亮出席颁奖盛典。据悉中国人保财险威海市分公司等三家会员单位占据了金融行业全部获奖单位中的近一半，客观反映了威海市保险业诚信经营、优质服务水平的显著提升，充分展示了威海市保险业社会信誉度、美誉度的逐步提高。（段学芳 陈卓）



威海市保险业反欺诈工作站两破“船员失踪”重大诈骗案

——中国人寿荣成支公司协助侦破30万“先出险后投保”诈骗案

2012年8月28日，荣成市某渔业公司报案称：8月25日晚11时许，该公司鲁荣渔518**船员王某某在头船向二船搬鱼筐时不慎落海，后经搜救未发现王某某的尸体，疑为失踪。经查询承保信息，2012年7月20日该公司为50名船员投保了三份团体意外伤害保险（记名），身故保额为30万元，初始投保失踪王某某并不在被保险人清单中，但2012年8月21日该公司又申请增加失踪王某某等3人为被保险人。

船员失踪案，由于船员随船出海作业在海上出险，一般涉案金额大，承保公司人员因无法坐船出海第一时间到达现场，调查取证难度大，容易出现骗保行为。此次接到报案后，中国人寿保险荣成支公司理赔人员发现该案失踪王某某在参保3天后就出险且又是后续补保，简单询问后感到有保前出险的嫌疑。立即联系了该渔业公司相关负责人，第二天又主动赶到停在某渔业公司码头上，对出事渔船的船长、大副进行了调查，他们说：“鲁荣渔518**号和518*#号船是一对960马力的冷冻捕捞船，

这对船从2012年6月初就开始到北朝鲜的东海域捕捞鱿鱼，8月23日开始返航，25日晚11时许，船跑到126海区，失踪王某某在头船上向二船上搬鱼筐时不慎落海，后经过搜救未发现王某某的尸体，该船于8月27日下午返回斥山渔港”。调查人员随后又到该渔船上进行现场调查，当时船上只剩下2、3个看船的人，都说王某某是2012年8月25日晚上出事的。所有当事人口径惊人的相似，更引起公司调查人员的怀疑，但又无法深入了解和证实。

2013年7月初，荣成某渔业公司正式向公司提出理赔申请，中国人寿荣成支公司本着认真负责的态度，经过认真分析，筛选出该渔业公司64名船员（全是外地人），经到公安户籍系统查询，分别记录下详细的家庭地址，并逐一委托中国人寿各地的分公司代为排查，看是否有所突破。功夫不负有心人，9月份接到中国人寿吉林省梅河口市支公司调查人员的电话，他们告知“面见了与失踪王某某在同一对船上干活的被调查人陈某某，据回忆具体的落海时间虽已记不大清楚，但可以肯定的是王某某在落海后，船没有返航，又继续在海面上干了10多天，之后才返航回港的。由于鲁荣渔518**号船回港时间可以确定是8月27日下午（石岛边防派出所的证明），在此往前推10天左右，那么王某某的落海时间在8月17日左右，应该在投保之前。



鉴于该案涉案金额较大，中国人寿荣成支公司调查组按程序将案件上报中国人寿威海分公司并积极与威海市保险业反欺诈工作站联系，工作站对案件初审后立即

移交威海市公安局经侦支队。2013年12月初，经侦支队派出两名民警与公司调查人员一行冒着严寒赶往知情人陈某某老家——吉林省梅河口市。在当地派出所民警的协助下，找到了陈某某并对他进行了详细调查。为进一步固定证据，调查组又奔赴大连市寻找另一知情人，调查组把两次的调查结果综合分析，最后把王某某的落海失踪时间确定在2012年8月初到8月中旬之间。

2013年12月中旬，带着初步掌握的证据资料，公安局经侦民警到荣成市某渔业公司对相关人员进行了调查询问，在警方强大的审讯压力下，最终承认：船员王某某于2012年8月20日在船上不慎落海失踪，在王某某出事后，公司才发现未给其投保意外伤害保险，为了减少损失以达到骗取保险金的目的，就在王某某落海失踪后才将其增加为被保险人。12月底，荣成市某渔业公司的相关人员主动到中国人寿荣成支公司签署了声明书，声明放弃对王某某的理赔申请。该案，经过中国人寿保险荣成支公司调查人员的细心分析，积极搜集线索，长时间、大范围的摸排走访，密切协助配合公安机关侦查，将这起涉案金额达30万元的保险诈骗案最终破获。据悉，威海市保险业反欺诈工作站2013年4月成立以来第二起侦破先出险后投保“船员失踪”重大保险诈骗案件。

（段学芳 尹浩）

山东保监局、省公安经侦总队、省保险协会 联合来威海协会调研反保险欺诈工作

3月6日，山东保监局、省公安经侦总队、省保险协会一行四人来到威海市保险行业协会对反保险欺诈工作情况进行了深入调研。

调研期间，威海市反保险欺诈工作站办公室详细汇报了反保险欺诈工作站组织机制建设及运行情况，开展打击保险欺诈过程中遇到的主要问题及建议，反保险欺诈工作站经费保障情况，公安机关对当地保险业开展反欺诈培训的情况以及今后反保险诈骗主要工作的设想和打算。威海市公安经侦支队孙光明副支队长介



绍了近期案件的侦办情况，重点汇报了年内保险

简易案件快速启动程序、建立威海保险业黑名单制度并实行信息共享以及上下半年各组织一次保险查勘理赔人员培训等方面的工作设想。威海市保险行业协会秘书长肖洪冰对进一步建立和完善威海市反保险欺诈工作站工作机制和运行机制提出了更高的展望，同时建议上级层面多给予工作帮助和政策指导。省公安经侦总队王伟支队长代表调研组充分肯定了威海市反保险欺诈工作站工作成绩，明确提出了加强和完善合作机制的具体要求，同时希望威海工作站积极探索，勇于创新，把更多的成功经验在全省范围内予以推广。座谈会后，调研组还参观了反保险欺诈工作站办公室，现场查看了案件纸质和电子归档情况，对工作站建设表示满意。

据悉，2013年至今，威海市反保险欺诈工作站办公室共共计接到15家保险公司有效报案49起，涉案金额743.05万元；经对上报的案件进行梳理分类和初步审查，提交公安受理38起，现已侦结诈骗案件35起，侦结率92%；已成功阻止诈骗案件8起，避免直接经济损失96.8万元。（段学芳）

威海市组织召开反保险欺诈工作专题座谈会

3月18日，威海市反保险欺诈工作专题座谈会在市公安经侦支队九楼会议室召开。全市十家产寿险公司分管理赔的经理、市反欺诈工作站办公室成员、市经侦支队长赵希纯、副支队长孙光明、调研员郭刚和曲华东大队长、联系人李涛等参加会议。



会议由孙副支队长主持，首先回顾了公安保险自联合打击盗抢机动车多年来合作共赢的经历，通报了2013年4月以来威海市经侦支队对保险诈骗案件查处情况；与会公司的经理们纷纷发言，重点就当前保险诈骗遇到的问题

困难，对反保险欺诈工作的意见和建议等方面进行了深入的座谈交流；赵希纯支队长鲜明的阐述了目前威海市保险业欺诈案件的新情况、新特点以及经侦支队对反保险欺诈的新思路、新举措；市保险协会充分肯定了公安、保险合作的显著成效，诚挚表达了对市经侦支队的感谢，明确提出了加强反保险欺诈工作的具体要求。



最后，孙光明副支队长代表威海市经侦支队详细介绍了今后工作的九条举措和打算。一是规范和简化报案流程，确保反保险欺诈工作顺利实施；二是适时启动快速简易程序，对金额较小的车险案件力争半月内结案；三是加快案件的侦结速度，通过优化警力协同办案提高时限；四是选择重点侦结的突破点，形成严厉打击的高压态势；五是探讨信息共享及风险预警机制，用技术手段建立黑名单数据库提示防范；六是建立和完善内外部协调机制，密切案件侦破的警企合作；七是建立重大案情快速介入机制，及时搜集和获取第一现场证据；八是加强警企双向培训制度，为保险欺诈案件侦破奠定技术基础；九是加大媒体舆论宣传力度，震慑和警示犯罪企图，为威海保险业永续发展提供一个良好的社会治安环境。

通过座谈大家坦诚意见明确了重点，通过沟通大家真诚互信增进了友谊，通过讨论大家心系未来达成了共识，通过交流大家肩负使命担当了责任，相信威海市反保险欺诈工作会更上新的台阶！

（段学芳）



勇担社会责任 促进经济发展

——人保财险威海市分公司 2013 年发展纪实

中国人民财产保险股份有限公司威海市分公司，作为中央直管企业驻威机构，自 1987 年设立以来始终坚持秉承“人民保险，根植威海，服务人民”的经营理念，致力于积极参与社会管理、勇担社会责任、促进经济发展。在全市各界人士的大力支持下，2013 年中国人保财险威海市分公司取得了不俗的发展业绩。

保障能力实现新提升、税费贡献攀登新高度

2013 年以来，公司坚持解放思想、真抓实干，开创了威海人民保险事业新局面：全年度实现保费收入 5.51 亿元，历史性突破 5 亿元大关，同比增长 16.49%，保费规模稳居全市财险行业之首；为全市承担 18.7 万辆 / 次机动车、600 家大中型企业、近 500 艘船舶、1.5 万户家庭以及进出口贸易行业、工业生产行业、运输行业、建筑业、医疗事业、教育事业、农业等承担风险责任 1280 亿元，达到全市 GDP 一半以上，同比增长 20.68%；贡献地税税收 8978 万元，历史性突破 8000 万元大关，同比增长 29.54%，其中代收代缴车船税 5724 万元，同比增长 43.96%，自威海建市以来，公司历年税费贡献规模稳居保险行业第一。公司所辖的荣成支公司，保费收入历史性突破 1 亿元，成为威海市首家亿元规模的县区级财产保险支公司，税费贡献达到 1500 万元。

公司的健康发展，为化解社会矛盾、促进地区社会和谐与经济繁荣发挥了积极的助推和保障作用。凭借高品质服务，公司连续两年获评“诚信威海，金融行业榜样企业”，并成为全市唯一被授予“第九届山东省消费者满意单位”称号的保险机构。

服务水平取得新突破、赔付规模开创新纪录

根据中国保监会和上级公司部署，近年来公司有效发挥行业领头羊作用，带头开展群众关心的“理赔难、理赔慢”问题治理工作，并取得显著成效。过去行业普遍存在的“理赔难、理赔慢”问题成为历史。2013 年，公司 5000 元以下车险案件处理周期为 3.82 天，整体车险案件处理周期 6.05 天，并率先推出速递理赔、手机自助理赔、道路事故 / 故障无限次免费救援、不涉及人伤小额案件 1 小时赔付、特殊案件绿色通道先行赔付等创新服务，理赔流程进一步简化。2013 年，公司先后妥善处置了单笔赔付金额 100 万以上的保险事故 7 起，2012 年布拉万台风赔款 3400 余万元已全部支付到位。2013 全年度累计处理赔案 90000 余件，赔付支出 3.5 亿元，赔付率 63.52%。从赔付情况看，该公司赔付率高于行业平均水平、赔付规模全行业第一。公司诚信、高效、快速的理赔服务为受灾受损的企业群众及时回复政策生产生活秩序提供了强有力保障。

参与社会管理负责任、支农惠农塑造新形象

公司始终重视保险企业“社会管理”职能的有效发挥。2013年，公司积极贯彻落实《山东省人民政府关于加快全省金融改革发展的若干意见》重要文件，拓宽服务领域，创新社会管理，先后开办校园方责任险、职业院校学生实习保险、治安保险、特种设备（电梯）第三者责任保险等险种，有效分担社会责任、化解社会矛盾。特别是在落实中央一号文件精神、支农惠农方面，公司大力推进中国人民保险三农服务体系建设，积极开办政策性农业保险、新农合大病医疗保险，赢得了各级政府和广大农民群众的一致好评。

自2011年开始，公司着手在全国范围内推广建设“中国人保三农保险服务体系”，并将该项目命名为“一号工程”，明确要求一把手担任总指挥。在市金融办的大力推动和支持下，2013年初市政府三农保险服务体系工作纳入张惠市长工作报告中。截至目前，中国人民保险威海市三农保险体系建设工作已圆满，公司在荣成、文登、乳山、石岛等辖区，共铺设了11个三农保险服务部，23个三农保险服务站，在2028个行政村设立了三农保险服务点。三农保险服务体系的铺设，一方面吸收了部分农民朋友就业，另一方面在理赔服务上，给各地群众带来最大的便捷。同时，三农保险服务体系也为广大农民朋友参保治安保险、政策性农险、意外伤害保险、机动车保险提供了方便。近年来，

公司承保的文登、乳山地区政策性保险为帮助农民抗击自然灾害、保障农业生产发挥了积极作用。2011年“7.25”水灾中，在政策性农业保险仅收取保费384万元的情况下，公司支付农险赔款1000多万元；2012年，收取政策性农业保险保费1030万元，在“布拉万”台风和7月份的暴雨灾害中，公司应支付的政策性



玉米和小麦保险赔款1650万元；2013年政策性农业赔款161万元。

2013年开始，根据省卫生厅、省保监局统一安排，公司负责承办威海市新农合大病医疗保险工作。在不增加参合农民任何负担的基础上，对20种常见重大疾病患者个人承担的医疗费用，由公司按照规定比例进行二次补偿。业务开办一年来，全市12050人次农民群众从政策中受益，公司补偿医疗费用已超过2400万元。除此以外，公司还积极开展联系扶贫村、敬老院、慈善捐款等扶贫助困活动，2013年公益款项支出14.68万元。

中国人保财险威海市分公司党委书记、总经理顾恩谭表示，2014年，公司将继续以“人民保险、服务人民”为使命，弘扬“求实、诚信、拼搏、创新”的企业精神，自觉履行好优秀企业公民责任，解放思想、真抓实干，为保障威海地区经济繁荣稳定和人民群众安居乐业做出更大贡献。（陈卓）

威海国寿 民政局 联合召开 2014 年银龄安康工程工作会议

2014 年 1 月 16 日，全市“银龄安康工程”联合工作会议在威海市民政局召开。市民政局党委副书记、副局长、老龄办主任唐会启，各县区老龄办主任（副主任）、科长，威海国寿总经理助理谷庆雨及公司团体渠道相关人员参加了会议。



会上，谷庆雨总助代表中国人寿威海分公司对市老龄办多年来给予公司发展的支持与关心表示了感谢。谷总助认真总结了银龄安康工程五年来所取得的成绩，明确阐述了新形势下业务发展所面临的机遇和挑战，并结合本地实际对全市系统如何做好 2014 年“银龄安康工程”工作提出了三点要求：一是加强合作、凸显优势；二是加强宣传、提升服务；三是加强经营，深入发展。

最后，唐会启副局长传达了全省银龄安康总结表彰会的会议精神，同时就 2014 年进一步加强“银龄安康工程”工作提出了具体意见。一是进一步重视银龄安康工程工作，将老年人保险定位成必须要做好的一项重要工作；二是要建立长效机制，完善目标考核制度，结合省老龄办 2014 年相关文件，争取将威海的银龄安康工程纳入到部门考核机制中；三是提高全市老年人参保率，以全省 35% 的平均水平为目标，力争达到 50%；四是要在新的一年里为银龄安康工程争取财政支持，切实把便民利民的好事办好！

据了解，“银龄安康工程”，主要为年龄在 50-80 周岁的老年人提供意外伤害保障，保障责任包括意外伤害导致的身故、残疾、医疗三项责任。国寿威海分公司自 2009 年 4 月份与威海市老龄办联合开展此项工作，截止目前已经为全市适龄人群提供意外伤害保障 30 余万次，得到了社会各界和受益群体的广泛认可。（中国人寿威海分公司 李双明）

太平洋产险威海中支公司共同签订《合规经营责任状》

2 月 15 日，太平洋财险威海中支召开了全辖业务调度会议。公司总经理室成员及各部门负责人参加了会议。会议由副总经理李大寨同志主持。会上分别由相关部门负责人宣讲了一季度业务发展分析及 2014 年工作思路，对 2013 年的各项工作进行了简要的分析和总结，随后由公司党委书记、总经理曲斌对相关工作进行了安排部署。

会议期间，总经理室成员还分别与各部门负责人签订了《太平洋产险威海中心支公司合规经营责任状》，将合规管理目标落实情况作为各支公司和各部门负责人年度考核的重要指标，从而进一步保证了公司的稳健经营和持续发展。曲斌总通过会议号召各部门负责人，认真贯彻落实相关监管部门政策文件以及山东分公司会议精神，并要求会后认真将会议内容传达到每一位干部员工，积极落实各项工作要求。



经过本次工作会议，威海中心支公司更加明确了新年度的经营思路和发展方向。2014年，威海太平洋产险公司将继续认真落实各级监管部门和保险行业协会各项制度要求，坚持“以客户需求为导向”的战略发展思路，面对复杂的市场形势和日益激烈的竞争环境，团结拼搏、锐意进取，努力取得新年度的开门红。（太平洋财险 阮伟家）

中华联合保险威海中支隆重召开2014年工作会议

2014年1月12日，中华联合保险威海中支在国际商务大酒店隆重召开了2014年工作会议，全司干部员工共计190余人参加了会议。

会上，党委书记、总经理姜峰同志做了《坚持合规经营增效益 深化渠道改革促发展 为全面完成2014年度各项任务目标而努力奋斗》的工作报告，姜总全



面回顾了2013年取得的工作成绩，认真分析了目前公司在发展中显现出来的存在的问题及面临的形势，并对2014年的工作进行了周密安排和部署。各支公司、机关各部门负责人在会上做了表态发言；



部分先进单位和个人代表做了典型发言。会上，还对先进工作者及业务精英进行了隆重的表彰。

会议期间，部分行政人员及支公司人员为全体与会人员奉献了一台自编、自导、自演的联欢晚会盛宴，晚会节目主题鲜明、内容新颖，形式多样，展现了员工积极向上的良好精神面貌，增强了员工的凝聚力和向心力，并寄托了员工对公司美好明天的憧憬，整个晚会现场洋溢着团结、祥和的氛围。

（中华联合保险威海中支）

太平洋寿险威海中支举办“看见东方财经论坛暨新产品发布会”活动

为答谢和回馈公司新老客户，在威海市保险行业协会大力支持下，太平洋寿险特邀新老客户朋友参加公司举办的“看见东方财经论坛暨太平洋保险新产品发布会”活动，共同见证太平洋保险的年度钜献——东方红新产品的上市。



发布会首先由总经理致辞，深刻阐述本次发布会召开的背景和意义，诚恳表达对新老客户感谢之情，坚持始终秉承在你身边的公司理念，为广大客户尽心尽责。

期间，培训老师宣读公司近期资讯报告，呈现相关理赔案例和客户服务案例，完整展现公司的企业形象。财富论坛由专家精彩演绎，就当前的市场经济形势和投资理财渠道进行详尽而又精确的定位

和分析，就如何面对万花筒般的各种投资渠道，如何规划财富人生等老百姓所关注的问题引发深刻思考。太平洋寿险东方红产品的适时推出，必将为百姓理财带来新活的思路，为老客户财富升级带来真正实惠，更好的应对“东方红、财富升”的产品理念。



最后东方红新产品上市的剪彩仪式在现场嘉宾热烈的欢呼和掌声中，由威海市保险行业协会秘书长肖洪冰先生、太平洋寿险威海中支总经理毕建华先生、副总经理陈锡强先生共同完成，预示着东方红的发布和顺利推广。太平洋寿险威海中心支公司将会以更好、更便捷的服务为广大新老客户负责，为社会和谐承担更多的责任和使命。（太平洋寿险威海中心支公司 薛程文）

卓越改变人生 努力改变命运

——记威海新华人寿“卓越之星俱乐部”成立仪式

2月26日，安然会务酒店，威海新华“卓越之星俱乐部”成立仪式在此隆重开幕！中支总经理室、分公司培训部宣军总，与500余位营销渠道各层级将士一同见证这激动人心的时刻！上午9:00，在铿锵有力的司歌声中，我们步入了今天的主题。



宣军总和李世新总启动激光球

“卓越之星”俱乐部是一个连续绩优的组织，它承载着实现我们三年战略规划的重任。在这个特别的日子，威海中支营销渠道管理层纷纷表达了对卓越之星俱乐部的祝贺和期许，给与会人员带来了不小的惊喜。

下面，我们迎来了让人眼前发亮、激动尖叫的时刻。只见，璀璨的星光大道上，一支身着华服、头戴花冠的队伍翩翩而来，并且姿态优雅地向周边惊艳的伙伴伙伴招手。她们便是今天舞台的主人，



与会将士聚精会神

威海新华的卓越之星！昨日，仰望着T台上名模们婀娜的身姿；今日，不曾想，她们披上彩衣，同样能够大放异彩，夺人耳目！

李世新总致开幕词

会员们卓越的身姿成功吸引了大家的眼球，跃跃欲试的心情悄悄发芽。随后，孙总就俱乐部的文化理念、

会员标准和会长评选、会员权力等几个方面向大家详细介绍了这个组织，让大家比较透彻地了解了俱乐部的架构和优势。那丰厚的资源，不知又让多少伙伴加入的心情喷薄而出！

伴随着主持人的宣布，大会进入了历史性时刻——宣军总和李世新总上台起启动激光球，证实威海新华“卓越之星俱乐部”正式成立了！接下来，李总和孙总分别为营销部经理和五个分部授旗。彩旗挥舞，我心飞扬！

看着大家激昂的情绪，感受着她们跃跃欲试的心情，公司贴心地安排了连续万元月份最长的慕爱波和连续绩优时间最长的林洁玉伙伴进行发言，在5分钟的时间里，她们将自己的展业的精华无私地与大

家分享，并鼓励大家尽快加入到这个团队中，共同感受它的成长、发展和荣耀！

宣军总的亲授课程——树立信心，像赢家一样思考。课程上，宣总向大家阐释了什么是持续绩优，



孙大庆总进行组织宣导 李总、孙总进行授旗

为何很多人不能实现持续绩优，这也是让很多人困惑的问题。同时，宣总通过举例、做游戏的方式，让大家深刻理解如何做持续绩优，如何克服持续绩优路上的阻碍。经过宣总的讲解，茅塞顿开，许多参会人员表示：幸好今天来了。听了之后，感觉持续绩优，只要找对方法，摆正心态，持之以恒，

我也可以。那时候，我也能穿上这么好看的衣服，走在台上，让大家羡慕！

卓越改变人生，努力改变命运！愿更多的威海新华人加入卓越之星俱乐部，在这里实现自我价值，实现人生梦想，大放异彩！（威海新华人寿 办公室）

时值全国两会召开之际，人保寿险威海中心支公司在开展业务工作的同时积极通过网络、电视、报纸等多种途径，密切关注两会动态。并通过员工座谈、微信平台等多种形式学习两会精神、交流学习心得，在全公司范围内营造了关注两会、热议两会的氛围。

对于两会上的“生态环境”、“反腐倡廉”、“社会保障”等热点话题，人保寿险威海中支员工在高度关注的同时也积极讨论两会将对生活和工作带来的新变化。同时部分员工将目光聚焦在两会中与保险行业相关的专题内容上，对互联网保险监管、商业保险如何对国家基本养老制度进行补充等话题展开了热烈讨论与学习。

通过对两会精神的学习与探讨，员工表示两会的召开让人精神振奋，面对当前国家的新形势、行业的新动态，要不断探索新思路、新方法，为公司实现科学发展、跨越发展而努力奋斗。

（威海人保寿险 宫夕强）

人保寿险威海中心支公司多渠道关注两会动态

在新春来临之际，渤海保险威海中支总经理孙政行带领中层干部走访慰问基层营销服务部及一线员工家庭，助推新的一年渤海保险各项工作的落实与推进。通过面对面的形式，最直观地了解员工的心声。

基层机构、一线员工是一家企业的固业之本，渤海保险威海中支孙政行总经理重视基层机构的发展需求及一线员工的工作心态，在春节来临之际对三县市区一线员工家庭进行了走访慰问。走访过程中，孙总与员工家属进行亲切沟通交流，并对家庭成员支持员工工作表示了感谢。虽然孙总在每户家庭停留的时间并不是很长，但是每一句问候、每一声感谢都让员工及员工家属感到温馨与温暖。

（威海渤海保险）



渤海保险威海中支走访基层，慰问一线员工家属

威海农银人寿召开 2014 年反洗钱工作专题会议

为认真总结 2013 年度反洗钱工作开展情况，进一步明确 2014 年反洗钱工作思路、工作重点和工作任务。2 月 17 日农银人寿威海中支组织召开了 2014 年反洗钱工作专题会议，反洗钱领导小组成员及反洗钱工作人员共 17 人参加此次会议。

会议开始，中支运营管理部李海亮经理汇报了威海中支及所辖机构 2013 年的反洗钱工作开展情况，对 2014 年的反洗钱工作计划进行了重点宣讲，主要涉及加强制度流程建设，建立健全反洗钱内控制度，加强反洗钱培训，切实做好反洗钱日常工作及开展对下辖营销服务部的内部检查等内容。

最后，中支总经理李广正指出，反洗钱工作在维护金融秩序和社会稳定方面发挥着重要作用，近两年随着反洗钱工作的不断深入，“风险为本”日益成为反洗钱工作的核心理念。由于反洗钱涉及到每一个部门，要求大家了解掌握反洗钱方面知识，提高反洗钱意识，做好日常反洗钱基础工作，努力规避经营及监管风险。

此次会议，思路清晰，重点突出，为年内顺利开展反洗钱工作，防范洗钱风险打下坚实基础。

（威海农银 贾霏霏）

生命人寿威海中支召开 “有福相随 旗开得胜”三月启动会

“威海巨龙腾空而起，有福相随旗开得胜”。2014 年 3 月 2 日，这个农历二月二龙抬头的日子，同时也生命人寿威海中支崛起之时，中支 130 余位营销精英齐聚文登，激情燃烧，斗志昂扬。



会议开始，中支个险负责人王胜超对开门红的业绩进行分析，并对取得优异成绩的分区经理、营销经理以及个人进行表彰，同时针对当前任务规划了三月份营销节奏。随后，连泽华详细分析主打产品“福相随”，以全新的角度对产品进行讲解，使团队将士领略了产品的魅力。文登支公司经理王俊的方案宣导，令全员振奋。分公司为团队量身打造了精确细致的方案，伙伴们一致感慨公司强大的实力。

最后，生命人寿威海中支总经理王巨对开门红工作进行总结，要求伙伴们感恩公司、规范行为，同时部署三月冲刺工作。王总特别强调了一季度任务达成及方案对接情况，要求全中支营销将士全力冲刺。三月有福相随，生命人寿威海中支蓄势待发！

文 / 生命人寿威海中心支公司（王振江）

泰康人寿威海中支成功举办财富论坛总裁高峰会

2月26日，中支公司在抱海大酒店举办“泰康人寿威海中支财富论坛总裁高峰会”。全市110位嘉宾参加了此次高峰会。

此次高峰会特邀资深理财专家陈明熙教授与嘉宾共同探讨财富的话题。陈教授从实例引言，首先介绍如今整个金融市场的环境，通过“挣”、“赚”、“省”、“防”四个字呼吁大家多样理财。陈教授用通俗易懂的言语为大家讲解理财知识，让大家知道保险对于资产保值增值的重要意义，并结合当前市场频频出现的亿元保单，综合分析保险产品对资产的保护作用。陈教授通过著名的李高怀的案例来一针见血地指出保险金受法律保护



的现状。最后，陈教授呼吁大家去“挣”财富的同时，想法“赚”兼并财富，用“省”的方法来积累财富，用保险“防”止财富的丢失，这样保证大家的生活会一如既往的享受财富，最后希望大家重视保险、理财多元化，使大家的生活更美好！

随后，通过互动，公司与客户积极交流，答疑解惑，并进行了抽奖环节。威海中支组织本次高端财富论坛，进一步挖掘了高端客户，深入接触客户，了解客户需求，实现与客户互动，取得客户信任。以质保量。此次高峰论坛的成功举办，为威海中支赢取“开泰杯”奠定了良好的基础。威海中支在接下来的时间里将坚持目标，坚定信心，一心一意打赢开泰杯。（泰康人寿威海中支）

平安人寿威海中支对一年以上的电销客户进行全面回访

为做好对电销客户的服务推广工作，进一步增强客户对公司服务的感受度及满意度，提升公司的品牌形象，平安人寿威海中心支公司自3月1日开始对承保1年以上的电销客户进行全面回访服务工作。本次服务工作的主要内容是针对多数电销保单的受益人为法定受益人，如出现被保人身故申请理赔时，将可能出现客户家人因需出具关系证明这一繁琐问题而导致客户的不便与不满，为此公司的服务人员将主动上门协助客户将保单的法定受益人改为指定受益人，从而为客户提前解决可能存在的问题隐患。此外，本次服务工作还将协助急难救援卡已到期且仍有需求的电销客户申请再次激活急难救援业务，为客户的外地出行提供平安的保驾护航。

为确保此项服务工作的扎实有效推进，中心支公司提出了“客户的需求，我们的责任”的服务口号，动员机构全体配送工作人员参与其中，同时定期对服务的客户信息进行统计汇总，并评选出优质的服务人员进行表彰，做到人人有指标，服务最光荣，从而让更多的平安客户享受公司的全面贴心服务。（平安人寿威海中心支公司）

人保财险临港区支公司

开展消费者权益保护宣传活动

2014年3月13日开始，中国人保财险威海临港经济技术开发区支公司响应政府号召，在工商部门组织协调下，与检察院、联通公司、移动公司等单位和企业一起走上街头，开展了为期四天的“消费者权益保护”宣传活动。

活动现场，工作人员采用悬挂条幅、散发单页、接受咨询等方式积极营造氛围。宣传重点：一是公司企业形象和近年来的发展业绩；二是车险优惠政策以及家财险、驾意险等专项险种介绍；三是公司简化管理理赔服务流程、提升理赔服务质量的工作举措及成效；四是向群众介绍了2013年新农合大病医疗保险业务开展情况。

中国人保财险临港区支公司开展的宣传活动吸引了大批群众前来了解、咨询相关保险业务，工作人员热情迎接、耐心解答，赢得了群众广泛好评。（陈卓）

荣成国寿与哈理工荣成学院联合举办

中国人寿杯“我的中国梦”演讲比赛



为更好地承担保险行业社会责任，认真践行“保险让生活更美好”的行业承诺，中国人寿荣成支公司赞助哈理工荣成学院成功举办中国人寿杯“我的中国梦”教师演讲比赛。经过激烈角逐，比赛评选产生了优秀奖和一二三等奖，荣成国寿团体部经理王建有以及学院领导为获奖者颁发了奖品。通过赞助举办此次活动，向高校进一步展示了中国人寿强大的公司实力，同时也巩固了中国人寿的品牌影响力和市场竞争优势。

（李双明）

威海农银人寿增进客户交流

近期，农银人寿威海中支银保部携手中国农业银行荣成成山支行成功举办了“诚信金融、服务三农、幸福一家”的主题活动。

本次活动秉承着“始终为客户提供最优质金融服务”的理念，经过前期细致准备与邀约，农业银行与农银人寿客户相聚在成山农行。活动中，银保部曲忠清经理首先通过视频、PPT、宣传资料等向客



户详细介绍了近年来公司的经营状况、经营成果及产品的收益情况；随后，银保部孙大鹏与客户沟通了热门理财话题，并介绍了理财小知识和公司新近推出的保险理财产品。

此次活动在中国农业银行荣成支行的大力协作下取得了圆满成功，客户对本次客户服务活动给予高度评价，对农业银行与农银人寿表示了充分的信任，活动有效增进了客户对农行与公司的信任，提高了忠诚度，再次树立了银行与公司的良好口碑。

今后农银人寿威海中支银保系列将继续努力，加大诚信金融、服务三农力度，为客户提供最优质的服务，为公司健康持续发展做出应有的贡献。

(威海农银 孙大鹏)

文登国寿客户服务中心组织户外滑雪活动

2月22日，文登国寿客户服务中心组织部门全体员工到文登生泰园学习滑雪，广大员工置身冰雪世界，畅享速度之美，感受团队亲情，为圆满完成部门2014年各项工作任务积蓄了力量、激发了热情。

(李双明)



人保财险威海市分公司

认真谋划 2014 年工作任务

1月18日，威海人保财险召开全市保险工作会议，总结2013年发展经验，研判市场形势，部署2014年工作任务。该市分公司领导班子成员、各经营单位班子成员、本部中层以上管理人员以及全市获得先进表彰的优秀员工和营销人员共计100余人参加会议。

威海人保财险党委书记、总经理顾恩谭在会上讲话，并对做好2014年各项工作提出四点要求：一是突出“基层建设年”定位，优化“五大体系”。切实落实山东人保财险总经理方杰同志工作报告精神，以优化“五大体系”为契机，进一步夯实经营基础，有效支撑业务发展再上新台阶、再创新佳绩。二是进一步优化险种结构，做强非车险业务。主动对接政府公共服务市场化保险需求，积极开拓新的蓝海，培育新的产能，战略性开拓蓝海市场。三是深化推进“五个重点项目”，发掘“新增长点”。确保市县两级充分联动，在前期调研基础上，有效发挥撬动整体业务加快发展的支点作用，增强市场主导力。四是加强基层班子及市分公司本部建设，推动各级管理者能力升级。进一步改进机关本部作风，增强市县两级“执行力”和“落实力”。要持续创新经营理念、深入推进依法合规经营，不断提升内控水平。

据悉，威海人保财险此次召开全市保险工作会议，严格遵守“八项规定”及“反四风”相关要求，一切从简，不挂条幅、不摆绿植、不设宴请。该公司表示，2014年将以创先争优、敢为人先的饱满热情，以百折不挠、勇攀高峰的昂扬斗志，团结奋进、坚定信心、顽强拼搏，为全面完成各项目标任务，全面推进卓越威海建设而努力奋斗。（陈卓）

中华财险威海中心支公司

举办“同血脉 共冷暖”2014年迎春晚会

2014年01月12日晚6点30分，由中华财险威海中心支公司各机构部门合办的“同血脉 共冷暖”2014联欢晚会在威海国际商务酒店隆重举行，190多名干部员工其乐融融，共聚一堂。本次晚会从筹备人员到演出演员均为公司员工。

在动感的音乐伴奏中，激情昂扬的大合唱《爱我中华 振兴中华》拉开了晚会的帷幕。随后，各机构部门的演员用精彩绝伦的节目给大家送上新年祝福。



整场晚会节目精彩纷呈，高潮迭起。文登支公司、荣成支公司带来的大合唱气势磅礴。计财部、业管部、电商部表演的《三句半》诙谐幽默。特别是石岛支公司表演的《印度舞》更让大家眼前为之一亮，掌声不绝。经区支公司、荣成支公司表演的诗朗诵澎湃激昂。文登支公司表演的广播体操动感

活力。乳山支公司精彩的抓钱舞表演给大家带来视觉听觉的震撼。公司业务部、车商渠道部奉上的双簧《如此搭档》，广受大家的欢迎。最后歌伴舞《最炫民族风》动感火热把整场晚会推向至高点。高区支公司、环翠区支公司联合演出的《老客户》为大家展现了我院一道独特的风景线，独具我司特色，是晚会的一大亮点。最后，2014“同血脉 共冷暖”联欢晚会在《难忘今宵》温馨幸福的旋律中画上了圆满句号。



此次晚会节目主题鲜明、内容新颖，形式多样。精彩纷呈的节目表达了员工对公司的深情热爱，展现了员工积极向上的良好精神面貌，增强了员工的凝聚力和向心力，激发了员工参与公司发展的正能量，并寄托了员工对公司美好明天的憧憬，整个晚会现场洋溢着团结、祥和的氛围，受到与会人员普遍好评。

(中华保险威海中支)

新华保险威海中支

春节前拜访“结对村”

1月20日，新华保险威海中支总经理李世新一行五人到乳山白沙滩镇社家庄看望贫困群众，送去了电烤锅、面粉、花生油等生活用品，为金马春节带去节日的问候与温暖。

威海新华作为一家大型金融服务企业，一直致力于公益事业，践行企业责任，曾经的交响乐晚会、雷锋大型摄影作品展、雷锋志愿服务小组等活动都震撼了政府部门和社会大众。此次帮扶活动是威海市政府和中共威海市委组织部联合举办，新华保险威海中支凭借雄厚的实力和社会影响力成为参加活动仅有的几家市直单位之一，与乳山市白沙滩镇社家庄结成帮扶对子。



病人之病，忧人之忧。新华保险始终坚持以人为本，关注慈善事业发展，关心百姓苦乐，勇于承担一个大型企业应有的责任和义务。我们清醒地知道，这是创建企业优良发展环境，实现企业可持续发展的重要举措，也是为推动社会进步，文明发展所应承担的社会责任。爱人者，人恒爱之。关爱人生每一天，是威海新华保险永恒不变的追求！（周明玉）

都邦威海中支

举办第二届硬笔书法、演讲比赛

为了丰富职工的业余文化生活，展现企业员工精神风貌，威海中支举办了第二届硬笔书法、演讲比赛。共有来自各营销服务部及市公司28名选手参加了书法比赛。选手们根据提供的素材尽情的发挥，



有的书写刚劲有力、有的行云流水、有的俊秀飘逸，各自展现着自己的风采。在演讲比赛中，共有 11 名部门员工参加了演讲比赛，每位选手都以“责任心、关心、用心”等内容为主题，发表了热情洋溢的演讲，展现了都邦人员特有的工作态度和精神风貌。经过评委的层层选拔，最后一

致认定来自业务管理部张黎获得第一名，她以扎实的台风和

从本职岗位上整理总结出的真诚服务意识赢得了大家一致好评。

通过组织此项活动，不但丰富了员工的业余生活，而且促进了公司的文化建设，弘扬了企业文化，取得了良好效果。（都邦保险威海中支）

农银人寿威海中支 开展风险合规与反洗钱专题培训

2014 年 1 月 7 日，农银人寿威海中支组织了《风险合规与反洗钱专题培训》学习活动，中支及各服务部全体内勤员工参加了此次培训。

会议分为三个部分。中支综合管理部经理王项羽首先为大家做了《风险合规培训》，她从 2013 年监管形势、相关监管制度切入，细致讲解了反保险欺诈、综合治理及防范司法案件三方面内容，尤其对销售误导的重点领域和存在的形式进行了详解；中支运营管理部经理李海亮带领大家认真学习了《勤勉尽责 努力做好反洗钱工作》和冯菊平局长在 2013 年反洗钱形势通报会上的讲话。

会议最后，中支负责人李广正做重要讲话。首先，他指出此次培训很及时、很重要、很关键，每一个人、每一个岗位员工都要尽职尽责，重视合规，目光放远，不合法的、违规的事情坚决不能做，不要存有侥幸心理。他还强调，中支各条线都要高度敏感，不允许私自制作简易计划书、私自印刷产品与公司介绍的宣传彩页，一经发现，严肃处理。最后，要求各部门、各岗位员工多学习公司及保监局相关的文件制度，时刻把“合规”和“责任”根植在脑海中，落实到工作中，为公司的美好明天贡献力量。



此次风险合规与反洗钱专题培训，不仅增强了全体内勤员工的合规及风险防范意识，提升各项服务与管理水平，更为营造公司合规企业文化打下了坚实基础。（威海农银 王项羽）

泰康人寿威海中支 举办“微创新”宣导沙龙活动

“求实创新，稳健进取”，这是我们耳熟能详的司训，也是公司的企业文化，而创新更是泰康发展的核心文化之一。为全面践行公司战略，2月21日，泰康人寿威海中支举办了“微创新”宣导专题沙龙，内勤伙伴及外勤代表积极参会。



本次专题沙龙由公共资源部布澜主讲，首先向大家播放了“微创新”宣导视频，大家随着视频的播放，顿时对活动产生了浓厚的兴趣，通过PPT的展示使大家进一步明确了活动的主题、目的。专题着重向大家介绍了本次参赛的内容，希望伙伴们结合自身的工作岗位情况，在工作实践中，积极思考，提出有利于改进工作流程、促进业务发展、降低公司成本、提升公司价值的“微创新”想法、举措和方法，鼓励大家将泰康创新融入到实际的工作生活当中去。

创新是泰康文化的核心组成要素，创新也是泰康人学习的重要方式。在互联网生活化的年代，创新不在局限于技术变革，生活、生产等人们日常生活都发生了巨大的变化。泰康人寿威海中支在总经理室的领导下，充分利用公司提供的这样一个学习平台，真正做到创新从“We 微”做起，人人参与，马上有创新，马上有行动，为公司发展做出贡献。（泰康人寿威海中支）

太平洋财险威海中支开展“三八妇女节”草莓采摘活动

春晖三月，万物竞开。一年一度的“三八妇女节”如期而至，为了展现公司对广大女职工的悉心关怀，3月8日，中国太平洋财产保险股份有限公司威海中心支公司党委、总经理室组织全司女职工到乡村草莓采摘园开展了“感受大自然，采摘鲜草莓”活动。女职工们在家人和孩子的陪伴下，共同感受了大自然的魅力，享受着劳动带来的乐趣。在放松身心的同时，也增进了她们与家人及同事之间的互动和默契。在采摘活动结束后，大家带着亲手采摘的草莓和野菜，满满的都是收获的喜悦和幸福。



近年来，威海太平洋产险公司始终秉持“以人为本，关爱互信；同心同德，共铸愿景”的经营发展理念，积极搭建企业文化建设平台，拓展职工精神文化活动空间，公司每年都会为干部员工组织有益的专题讲座、户外采摘和爬山活动，还为他们发放《人生不设限》、《保险公司》等励志书籍。通过参加一系列的公司活动，让全司干部员工都能切实感受到公司“以人为本”的文化氛围。同时，公司始终坚持强调“团队合作”的重要性，倡导干部员工之间加强主动沟通和团队合作，从而营造出良好的工作氛围，增强集体的凝聚力和向心力，激发广大干部员工的工作热情，充分发挥他们的积极性和创造性，确保公司各项工作的顺利开展。（阮伟家）

新华人寿保险威海中支快速理赔获赞誉事例四则

（一）两次满赔 为白血病客户增慰藉

保险不能阻止意外和疾病的发生，也无法挽留一个人的生理生命，但对于被保险和受益人来说都是一把无形的保护伞，能延长他的经济生命，为出险家庭带来一丝慰藉。

2011年10月19日，威海的刘女士为其丈夫购买了吉祥如意A款两全保险（分红型），年交2860元，保额10万元；附加08定期重大疾病保险，年交380元，保额10万元。2013年3月22日，其丈夫突感身体不适，到医院就医，经过医生的诊断，患有白血病。2013年3月29日，刘女士将准备好的理赔资料交到了威海新华保险公司，当天即赔付10万元。10万元的赔款为这个遭受冲击的家庭减轻了些许负担。

2013年12月25日，其丈夫不幸在家身故。2014年3月3日，刘女士再次来到了威海新华保险公司，此时的她比上次更显憔悴。服务人员一边安慰一边快速为她办理相关手续。三天后，202639.74元的赔款顺利打到刘女士的帐户中。

两次赔付共计30多万元，虽然最终也没有挽回悲剧，但我们相信，保险会为这个家庭在今后增添慰藉的力量。



（二）快速理赔 赢得客户交口称赞

“当初选择新华保险真是选对了！”宋女士如是说。

威海宋女士于2011年1月为其丈夫购买了新华保险《吉祥如意A款两全保险（分红型）》和《附加08定期重大疾病保险》产品，保额为8.8万元，年交保费5896元。

2013年12月24日，其丈夫因意外身故。宋女士处理完王先生的后事之后，于2014年1月7日将所需的理赔材料交至威海新华保险公司。1月11日，公司在四个工作日内将17.9万元的理赔款打到宋女士的账户。

宋女士在接到理赔人员电话通知时说道：“老王这一走，家里就没有顶梁柱了，要是没有这笔理赔款我这一家老小可怎么办啊？新华保险不光说到做到，理赔还这么快，当初选择新华保险真是选对了！”

（三）急事急办 九分钟赔付客户

2012年3月16日，威海的代女士为其儿子购买了吉祥至尊两全保险（分红型）附加住院费用医疗保险（2007），其中住院费用医疗保险保额10000元，保费330元。

2014年2月4日，其儿子因为发烧到石岛人民医院儿科就诊，经医生诊断为急性咽炎，肠胃型感冒，需住院治疗。

2014年3月10日下午14:41代女士将准备好的理赔资料交到了新华保险石岛支公司客服大厅，

14: 50 代女士就获到了理赔批单并拿到理赔款，结案时效为 9 分钟。

代女士当时疑惑地说：“这样就完了？钱就给我了？”得到肯定的答复后，她有些激动：“都说理赔难，真没想到新华保险这么快，就像去银行取了一趟钱一样。”

（四）特事特办 3 小时赔付 5 万元

2010 年 9 月 2 日，威海文登的林女士投保公司吉星高照 A 款两全保险（分红型），年交 2380 元，保额 5 万元；附加 08 定期重大疾病保险，年交 290 元，保额 5 万元。

2013 年 11 月 11 日，林女士在威海文登中心医院，被确诊为脑部胶质瘤。2014 年 1 月 2 日上午林女士将理赔材料交给新华客服人员，11:04:40 柜员立案完毕，14:45:18 就收到了新华公司的结案短信，结案时效为 3 小时 40 分钟。

林女士收到结案短信的时候，仍然不敢相信，特意打电话到新华保险文登柜面确认，得到肯定的答复后，林女士说：“谢谢，谢谢！”2014 年 1 月 13 日，未曾想，林女士带着“危难之时见新华 新华保险真是好”的锦旗来到了新华保险文登客服大厅，当面感谢我们的业务员和服务人员，直说“你们真是好人，真是救了我的命呀！”（威海新华保险 周明玉）

农银人寿威海中支公司快速理赔客户两送锦旗

（一）理赔及时，雪中送炭

-- 农银人寿威海中支快速理赔 7 多万元

2013 年 12 月 24 日，乳山市客户家属王某来到农银人寿乳山营销服务部职场，将印有“理赔及时，雪中送炭”的一面锦旗，赠送公司工作人员并表达了自己对威海农银公司的真诚感谢。

客户王某某，男，48 岁，2009 年 1 月 5 日投保了农银人寿财智赢家终身寿险（万能型）保额 6 万元。2013 年 11 月 18 日客户家属报案称被保险人于 2013 年 11 月 8 日因肝癌在家中病故。公司理赔人员在接到客户报案后，第一时间赶赴客户家中，协助客户家属准备理赔资料。因善后事务等原因客户于 2013 年 12 月 11 日提出疾病身故理赔申请，收到理赔资料后，农银人寿威海中支及时对案件进行核实，经核实为被保险人本人出险，确认肝癌死亡事故属实，随即根据《农银财智赢家终身寿险（万能型）》条款约定，赔付疾病身故保险金 71965.4 元。

据了解，该案被保险人家境十分贫寒，患病后一直坚持干农活，只是在邻村的卫生室做过相关的治疗，本次理赔款的支付对这个贫寒的家庭来说无疑是雪中送炭，本案的快速赔付，更加赢得了客户及周围民众的认可，提升了公司在当地的可信度及影响力。



（二）神速理赔，贴心服务

-- 威海农银一日赔付客户 8 万元

2014 年 1 月 24 日，客户卡某某的家属将一面印有“神速理赔，贴心服务”八个烫金大字的大红锦旗送

到农银人寿荣成营销服务部工作人员手中，以表达对公司的感激之情。

山东荣成客户卞某某于 2008 年 7 月 25 日购买了农银人寿财智赢家保险，保额 12 万元，附加幸福相伴重疾，保额 8 万元。2013 年 11 月 19 日，在家休息时突然出现胸痛，立即赶赴荣成市人民医院检查，最终确诊为急性心肌梗死，进行紧急救治。威海中支理赔人员接到报案后第一时间赶赴客户家中表示慰问，同时详细告知需要提供的理赔申请材料。2013 年 12 月 30 日，客户提交理赔申请，经公司理赔人员审核，事故属实，属于保险责任，于当天结案，赔付人民币 80000 元整。



本次赔案从接收到客户理赔申请到做出理赔决定，仅用了 1 个工作日，快捷的理赔服务，不仅为正在与病魔抗争的客户提供了资金保障，更彰显出农银人寿人性化的管理与服务，提高了客户及当地百姓对农银人寿威海中支的信任度，树立了公司良好的品牌形象。（威海农银 李海亮）

泰康人寿威海中支快速理赔 20 万元

近日，泰康人寿威海中心支公司工作人员前去客户姜先生家中进行探望，对其家属表示深切的慰问，并送去了理赔款 20 万元。

2013 年 11 月 28 日，客户姜先生因雪天路滑不慎摔伤头部，经当地医院抢救无效身故，留下了无经济来源的妻子王女士和年仅 17 岁的儿子。幸好，姜先生保险意识较强，未雨绸缪为亲人未来的生活提前做好好了规划。2010 年 4 月 22 日，姜先生投保泰康《吉祥相伴》，保额 20 万元。

王女士在处理完丈夫身后事后，前去公司报案，接到客户报案之后，泰康人寿威海中支立刻启动重大理赔案件预警制度，安排当地初审到客户家中进行探望，并协助客户准备相关理赔手续。中支理赔人员则迅速介入调查，并上报总、分公司。2014 年 1 月 3 日，客户提交理赔手续齐全后理赔人员当天受理录入系统，经核实无误，于 1 月 10 日结案给付身故保险金 20 万元。

在理赔过程中，泰康人寿威海中支充分做好纽带工作，细致地协助客户做好相关手续，及时与总、分公司沟通，热情服务，真心关爱。

其实，姜先生保单也是一波三折，由于王女士无业在家，儿子还处于上学时期，家里重担都压在姜先生一人身上。王女士曾想着将这份保单退掉，在业务人员的劝说下，保留了这份保单。没曾想突然发生的意外，让家里失去了顶梁柱，生活雪上加霜。

亲人的离去，不仅带来心灵的痛苦，更为以后的生活带来了更多的酸楚。理赔款的送达，虽说不能消除王女士内心的苦痛，但至少能够解决一时的生活之困。保险的意义，在这里得到充分体现。

（闫晓玲）

中国人寿威海分公司召开 2014 年“创先争优”工作会议

1月16日下午，威海国寿李洪涛总经理主持召开2014年创先争优专题工作会议。会上，李洪涛首先对2014年“强提扩”、“强渠扩塘”两个专项方案进行了分析，重点提出了六方面要求：一是牢固树立以达成专项AAA级为年度目标，各渠道要针对考核方案，对照目标要求，进行具体分析，研究执行要求，明确落实措施，把握推进节奏；二是明确以最大限度获取省公司各项奖励为季度目标；三是渠道制定执行方案要坚持“一竿子到底”的原则，把握好企划奖励点，把推动费用用在达成目标最需要的地方；四是方案执行要与组织发展工作方案结合好，通过方案的执行，促进组织发展目标的达成；五是要与“三渠九部”建设结合好，要通过三渠九部战略基点建设，带动组织发展相关指标的达成；六是要与渠道的季度考核方案结合好，确保此项工作落到实处，抓出成效。

最后，李洪涛总强调，贯彻落实创先争优方案，要做到指标前置，提前准备，各项指标要争取在前三个季度基本达成。会后，各部门要进一步细致分析，研究制定贯彻落实意见，节前各渠道的核心工作是集中精力组织好开门红业务发展，为全年各项工作目标的达成奠定坚实的基础。

（威海国寿综合管理部 李双明）

威海人保财险 2013 年度车险 理赔服务综合测评获行业榜首

2月7日，烟台保监分局通过官方网站正式发布2013年威海地区财产险公司车险理赔服务测评结果，威海人保财险在地区23家财险公司中获综合排名第一的好成绩。

据了解，此项测评活动分别对车险案件5000元以上案件结案周期、5000元以下案件结案周期、案件结案率从交强险、商业险两个角度进行对比分析和综合评判，客观体现了保险公司的综合服务水平。近年来，威海人保财险在理赔工作中坚持从提升客户体验角度出发，努力提升服务效能。对客户普遍关注的理赔周期、理赔速度等指标细分要素、强化考核，直接与理赔队伍人员薪酬挂钩，充分调动了理赔队伍改善服务的自觉性和能动性。该公司每月在全市11个理赔团队中开展快速理赔标兵、优秀理赔团队和理赔服务明星评选活动，从根本上确保了不惜赔不拖赔。同时，公司还建立了理赔人员服务能力自测机制，聘请专业的公估公司进行理赔服务效能神秘客户测试活动，重点对现场查勘速度、查勘服务标准、理赔服务成效进行测试，不定期组织开展《理赔人员服务礼仪检查》和《车险查勘“四个一”检查》等，发现问题及时纠正，从而达到对理赔人员工作进行监督、提高理赔服务水平的目的。

威海人保财险表示，将再接再厉，继续发挥财险行业龙头企业优势，持续推进车险理赔提速、改善车险服务体验，擦亮国字号车险品牌，让威海老百姓切身感受到更好的车险理赔服务。

（人保财险威海分公司 陈卓）

太平洋产险威海中支荣获 2013年度纳税新星企业荣誉称号

2013年，中国太平洋财产保险股份有限公司威海中心支公司通过全司干部员工的共同努力，实现了公司经营规模和经营效益的双突破。在业务稳定、快速发展的同时，公司始终不忘履行企业公民职责，勇于承担更多的社会责任，积极按章纳税，投身各项公益事业，为威海地区的经济建设和社会发展贡献力量。日前，分别荣获了威海市委市政府颁发的2013年度纳税新星企业称号和环翠区委区政府颁发的2013年度经济发展突出贡献单位称号。



以上殊荣的取得，体现了威海市委市政府对2013年度威海太平洋产险公司在日常经营、财务管理和业务发展等方面所取得成绩的肯定和支持，更为公司2014年的工作指明了方向、带来了激励。2014年，中国太平洋财产保险股份有限公司威海中心支公司将在威海市委市政府、各级监管部门和山东分公司的正确领导下，以威海市保险行业协会的制度政策为引导，对内进一步推进公司相关制度建设，对外更好的履行企业公民职责，为威海地区的经济建设和社会发展做出更大的贡献。（阮伟家）

突遭罕疾折磨 感受平安温暖

——平安人寿威海中支理赔在行动

肌肉萎缩、不能言语、生活不能自理……，看着王先生的瘫痪的状态，谁能想象，一年前的王先生还是一名身体健康、生意红火的成功商人。



2012年6月，王先生突然感觉自己双手力量减弱，不能拿重东西，而且双手鱼际肌出现萎缩，甚至喝水还会出现呛咳。仅仅一个月的时间，王先生肌肉萎缩迅速从双手蔓延到全身，甚至出现了言语不清的情况，经烟台毓皇顶医院确诊，王先生所患疾病为“运动神经元病”。经了解，“运动神经元病”是一种病因未明且难于治愈的慢性进行性神经变性疾病，发病率约为十万分之一。这一消息对于王先生一家简直就是晴天霹雳。从此，王先生一家踏上了四处求医之路，一年半时间里，王先生家中所有的积蓄已经花光，病情却未能得到有效控制，一家陷入深深的失望与愁云中。然而天无绝人之路，王先生的妻子突然想起多年前在平安保险公司投保的保险，上面好像有重大疾病的保险责任。

2013年12月的一天，王先生的妻子带着对平安的信任和对丈夫早日康复的期盼，来到乳山平安保险公司的柜面。公司柜员礼貌地接待了这位客户，并对客户的遭遇给予暖心的安慰。经过公司的认真审核，他们提供的病历资料中没有针对王先生瘫痪事实认定的客观描述，按合同无法进行赔付处理。

这样的结果无疑对客户的不幸遭遇如同雪上加霜，对客户本就脆弱的心灵造成很大的伤害。想到这，威海中支理赔人细心分析客户的投保资料、疾病特点、前期调查情况、向代办理赔的运营督导询问客户的详细情况，并驱车 120 余公里来到客户家中，希望通过细致分析能为客户寻找到可以理赔的依据。送上微不足道的礼品，几句暖心的问候过后，细致地察看了王先生的肢体功能情况。经过机构理赔人的评估，王先生的肢体功能已经达到公司条款中的重疾约定，但是由于王先生一家没有及时有针对性地固定王先生之前的肢体功能状态，导致客户没有证实自己已达到重大疾病的客观资料。在王先生家，威海中支理赔人细心地察看那些来自全国各地、形形色色的门诊病历、检查报告，耐心地辨别不同医生的笔迹，渴求能从这些仅有的资料里面找到有利于客户的只言片语。最终，理赔人在一份北京的门诊病历上惊喜地发现了一行可以带给客户希望的文字… …

带着客户的希望，通过全面的分析加上从客户家中获取的客观材料，公司理赔人员为客户找到了依约兑现承诺的依据。虽然赔款有限，但希望我们真心的付出能在客户心灵深处燃起一团温暖的火焰！

（平安人寿威海中支）



“坚持”是一种信仰

——记泰康人寿荣成支公司总监许功永

“大家静一下，现在开始进行我们的早会”

随着一丝沙哑嗓音的响起，石岛县域又开始了新一天的早会。“专业化销售”是这天许功永总监给大家带来的专题。

2014年开门红之际，许总监一直奔波在各种产说会、小交会、陪访之中，周二、周四、周六还要准备石岛县域的早会经营。沙哑的声音就是这开门红最生动的写照。同样为了回报这沙哑的声音，石岛县域的开门红累计单量达85件，标保达到55万。



在泰康人寿威海中支乃至山东分公司，许功永的大名都赫赫有名，他为人风趣幽默，处事豪气大方。许多业务伙伴在听了许总监的讲课后，毅然加入寿险行业，开始事业的新征程。对于威海中支来说，

许总监是见证了威海中支发展历程的第一人。在公司成立伊始，许总监以白板的身份加入了泰康，至今已有12个年头。在这12年里面，许总监也由白板成为高级总监。泰康的成长，带动了许总监的成长；许总监的辛苦付出，在泰康的历程中增添了浓墨重彩的一笔。用许总监最常用的一句话就是：坚持是最重要的，有毅力坚持到底，一切皆有可能。



许总监在这12年里也获得了诸多的荣誉——

2003年至今泰康人寿威海中支“第一营业部”

2009年——2011年连续三年入围“泰康杯”

2007年——2012年连续七年入围北京、海南、台湾、埃及、法国、美国、澳大利亚等“世纪盛典”。

目前团队所辖人力328人，直辖部77人，直辖部业绩连续多年在山东分公司排名前茅。在开门红之际，许总监直辖部业绩82万余元，破万人力达25人，目前排名威海中支第一。

坚持是一种毅力，坚持是一种信仰，坚持是一种力量。坚持就是成功，在2014年开门红如火如荼之际，相信许总监所带领的团队定能乘公司政策之力，启雄伟事业之帆。我们祝福许总监在开门红之中取得佳绩，期待许总监在开泰杯之中脱颖而出

(泰康人寿威海中支办公室)

《蜗牛》

最近，无意间听到周杰伦演唱的一首歌曲，名字叫《蜗牛》，很美的一首歌，听后很喜欢，很感动，也很受启发。

“该不该搁下重重的壳，寻找到底哪里有蓝天，随着轻轻的风轻轻地飘，历经的伤都不感觉疼；我要一步一步往上爬，等待阳光静静看着它的脸，小小的天有大的梦想，重重的壳裹着轻轻地仰望；我要一步一步往上爬，在最高点乘着叶片往前飞，让风吹干流过的泪和汗，总有一天我有属于我的天。”

蜗牛，它是那么的渺小啊，小到我们有时都注意不到它，但它心中也有着自己的梦想，“我要一步一步往上爬，在最高点乘着叶片往前飞”。

我们都知道，蜗牛在向上“攀登”时，上去2米可能会滑下1米，但是因为梦想做支撑，它们没有退缩，依然勇敢地拼搏着，努力着，不服输，不怕输，怀揣着心中的梦想一步一步执着地选择继续向上爬……



“我要一步一步往上爬，在最高点乘着叶片往前飞，让风吹干流过的泪和汗，总有一天我有属于我的天。”我真的被它们感动了，为这小小的蜗牛，大大的梦想；为它奋斗不息的精神，为它像逆风挺立的松柏般执着的信念，坚韧又不可动摇得另人动容。我想，蜗牛们心中也是曾有过彷徨的吧？但是经历过迷茫以后，它们最后的选择是无悔和坚强！无怨无悔，永不言弃。

其实，我们每一个人心中都曾有自己的梦想，也都为梦想做了努力，但最终并不是每一个人都实现了心中的梦想。如果是这样，我想，我们都应该像蜗牛学习，为梦想执著追求，无怨无悔！我们更应该拥有蜗牛的精神，不断鼓起前进的力量和勇气，为了梦想，拼搏、奋斗，永不言弃！

（农银人寿荣成服务部 刘文娟）

威海市财产险公司业务统计表

2014年3月

单位：万元

单位名称	本年累计	上年累计	同比增长	市场份额
人保财险	13920.44	12746.13	9.21%	27.73%
太平洋财险	7187.35	6726.92	6.84%	14.32%
平安财险	6207.37	4607.28	34.73%	12.36%
华泰财险	394.69	265.48	48.67%	0.79%
天安财险	615.78	599.98	2.63%	1.23%
太平财险	1340.49	1339.53	0.07%	2.67%
永安财险	1142.02	991.91	15.13%	2.27%
大地财险	1838.32	2261.38	-18.71%	3.66%
阳光财险	2973.14	3099.55	-4.08%	5.92%
华安财险	1069.08	884.72	20.84%	2.13%
中华联合	4366.67	4314.05	1.22%	8.70%
安邦财险	511.03	536.47	-4.74%	1.02%
都邦财险	536.19	689.46	-22.23%	1.07%
安华农险	274.23	186.55	47.00%	0.55%
永诚财险	1552.56	1547.34	0.34%	3.09%
渤海财险	534.97	368.27	45.27%	1.07%
长安责任	617.51	382.80	61.31%	1.23%
国寿财险	1852.79	1556.93	19.00%	3.69%
天平汽车	869.31	607.77	43.03%	1.73%
泰山财险	566.30	425.06	33.23%	1.13%
浙商财险	704.14	316.60	122.41%	1.40%
紫金财险	648.18	319.63	102.79%	1.29%
英大财险	478.73	0.00	—	0.95%
合计	50201.29	44773.81	12.12%	100.00%

威海市人身保险公司业务统计表

2014年3月

单位：万元

单位名称	本年累计	上年累计	同比增长	市场份额
中国人寿	66262.12	49100.54	34.95%	34.01%
太平洋寿险	6891.56	5891.63	16.97%	3.54%
平安寿险	10386.45	8319.92	24.84%	5.33%
新华人寿	20712.04	11638.46	77.96%	10.63%
泰康人寿	9407.56	8685.20	8.32%	4.83%
太平人寿	25413.20	9424.89	169.64%	13.04%
长城人寿	1416.84	1099.16	28.90%	0.73%
民生人寿	2010.67	2031.56	-1.03%	1.03%
农银人寿	4575.13	2326.70	96.64%	2.35%
人保寿险	9706.05	10787.65	-10.03%	4.98%
恒安标准	294.01	355.01	-17.18%	0.15%
华夏人寿	896.16	801.79	11.77%	0.46%
人保健康	17496.20	285.04	6038.16%	8.98%
生命人寿	1729.98	10049.08	-82.78%	0.89%
阳光人寿	439.51	152.65	187.92%	0.23%
平安养老	145.12	100.49	44.41%	0.07%
信诚人寿	182.42	139.15	31.10%	0.09%
中宏人寿	216.35	167.83	28.91%	0.11%
国华人寿	8140.52	96.24	8358.56%	4.18%
华泰人寿	113.03	214.51	-47.31%	0.06%
建信人寿	8424.19	1175.16	616.85%	4.32%
合计	194859.12	122842.66	58.62%	100.00%

威海市保险代理人年考试情况统计表

2014年3月

	总计	缺考	参考						参考率
			参考合计	作弊	不通过	通过率	通过	平均分	
人保财险	13	1	12	0	4	66.67%	8	62.08	92.31%
中国人寿	406	72	334	1	116	64.97%	217	63.65	82.27%
太保产险	3	0	3	0	0	100.00%	3	66.67	100.00%
太保寿险	33	4	29	0	4	86.21%	25	68.34	87.88%
平安产险	4	0	4	0	3	25.00%	1	54.75	100.00%
平安寿险	422	107	315	0	120	61.90%	195	62.55	74.64%
中华联合	17	3	14	0	4	71.43%	10	65.5	82.35%
新华人寿	125	11	114	0	25	78.07%	89	66.7	91.20%
泰康人寿	71	8	63	0	29	53.97%	34	59.43	88.73%
华安产险	3	0	3	0	1	66.67%	2	61.33	100.00%
永安产险	14	0	14	0	9	35.71%	5	59.57	100.00%
华泰产险	1	0	1	0	0	100.00%	1	65	100.00%
太平人寿	60	10	50	0	4	92.00%	46	71.88	83.33%
太平保险	15	0	15	0	2	86.67%	13	66.53	100.00%
生命人寿	14	2	12	0	6	50.00%	6	62.08	85.71%
安邦财产	2	0	2	0	2	0.00%	0	45.5	100.00%
民生人寿	40	5	35	0	12	65.71%	23	62.26	87.50%
安华农业	2	0	2	0	0	100.00%	2	63	100.00%
永诚财产	1	0	1	0	0	100.00%	1	71	100.00%
长城人寿	12	0	12	0	5	58.33%	7	63.83	100.00%
阳光财险	4	1	3	0	2	33.33%	1	58	75.00%
农银人寿	31	1	30	0	8	73.33%	22	64.67	96.77%
浙商财产	17	2	15	0	3	80.00%	12	67.33	88.24%
华夏人寿	13	0	13	0	5	61.54%	8	63.54	100.00%
渤海财产	1	0	1	0	0	100.00%	1	80	100.00%
英大财产	5	0	5	0	3	40.00%	2	63.4	100.00%
国华人寿	8	1	7	0	5	28.57%	2	59.43	87.50%
长安责任	4	0	4	0	1	75.00%	3	67.25	100.00%
阳光人寿	24	1	23	0	7	69.57%	16	61.17	95.83%
泰山财险	4	0	4	0	1	75.00%	3	66.25	100.00%
紫金财产	11	2	9	0	3	66.67%	6	65.11	81.82%
大地产险	7	0	7	0	1	85.71%	6	67.14	100.00%
中宏人寿	19	2	17	0	4	76.47%	13	64.29	89.47%
建信人寿	16	1	15	0	4	73.33%	11	65.53	93.75%
信诚人寿	55	6	49	0	9	81.63%	40	66.16	89.09%
恒安标准	1	0	1	0	1	0.00%	0	58	100.00%
华泰人寿	13	2	11	0	3	72.73%	8	67.45	84.62%
人保寿险	8	0	8	0	2	75.00%	6	66.63	100.00%
人保健康	1	0	1	0	0	100.00%	1	64	100.00%
泛华鑫泰代理	1	0	1	0	0	100.00%	1	74	100.00%
协会(社会个人)	6	0	6	0	3	50.00%	3	60.5	100.00%
总计	1507	242	1265	1	411	67.43%	853	63.98	83.94%

