

打造涉电领域最专业的保险公司

——专访英大泰和财产保险股份有限公司董事长 范跃

文 / 本刊记者 高雅 通讯员 王芳

近日，英大泰和财产保险股份有限公司处置的“珠海港主航道疏浚工程建工一切险”项目入选“2015年中国保险年度影响力”十大赔案。英大财险董事长范跃表示，英大财险专业、高效理赔服务的品牌形象，得到了市场的肯定，在商业模式上，也将更注重与互联网金融的结合。

《国家电网》 //
随着金融改革的深入，必将给保险业带来深远的影响，在激烈的市场竞争环境下，英大财险的定位如何？发展思路是怎样的？

范跃：

自2008年10月28日成立以来，英大财险依托股东资源优势，发挥财产保险的风险管理功能，在电网系统内，定位为电网保险保障专业服务供

应商；在市场上，致力于为世界范围内的客户提供最专业的涉电保险服务。经过7年多的不懈努力，已基本走出一条专业化、特色化、符合自身情况的发展之路。

当前，保险业响应国家号召，加强供给侧改革，坚持创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念。特色化将成为尤其像我们这种中小主体发展的根本路径。具体到定位上，我们提出了要打造“涉电领域最专业的保险公司”的远景目标。

一方面，继续实施“以电织网”策略，发挥涉电专业技术优势，加大产融结合，发挥保险保障、风险管理和资金融通职能，全面服务于全球能源互联网发展、电网建设和安全稳定运行，加大与电相关企业和行业的保险资源的拓展力度。另一方面，互联网金融迅速崛起，催生了新一轮商业

模式变革，这是机遇，更是挑战。我们要准确把握互联网经济发展新趋势，运用大数据、云计算、物联网和移动互联网技术，面向互联网金融新业态，开拓一批互联网保险业务创新增长点，构建全方位、全天候服务体系。

《国家电网》 //
您提到互联网金融催生了新一轮商业模式变革，英大财险在与互联网融合上有哪些考虑？

范跃：

英大财险网销官网在2013年1月正式上线，2013~2015年分别实现保费收入2175万元、3264万元、14636万元。2015年互联网保费同比增长348.3%，网站访问量为302518人次，微信服务号粉丝数量达到59906名，订阅号粉丝117912名。

从目前的发展情况来看，英大财险的互联网保险业务主要包括：通过网络将已有业务从线下引导至线上，并利用线上直接、便捷的操作模式，简化业务流程，提高客户黏性和续保率。我们也探索了一些新的模式，比如用微信开展营销活动，把网销链接与网省电力公司内网相接驳，进行一些“车险+家财险+意外险”的捆绑销售；并尝试利用掌上电力、国网电子商城、e充电等通道推广公司员工专属家财险、意外险、旅游险等保险产品，发展情境化营销。

未来，我们还是着重以国家电网员工为核心客户群，开发适合互联网销售的分散型险种，实施线上线下统筹推进，加快建立互联网专有业务模式。2015~2016年主要实现“线下转线上”，2017~2018年实现“互联网业务移动化”，将互联网业务向移动互联网平台转移，重点开拓互联网引流新客户、移动互联网营销。2019~2020年主要开拓新能源汽车、互联网场景销售等新领域。

《国家电网》 // 目前英大财险的发展情况如何？

//

范跃：

英大财险发展过程中有几个显著特点：一是效益和规模稳步增长，行业地位不断提升。与“十一五”末相比，应答财险保费规模增长3倍，利润总额增长数十倍，累计实现保费收入近300亿元、利润近20亿元。市场排名

在同期成立的财险公司中名列前茅。

二是构建了独具特色的电网保险保障体系。我们一直倡导做“电力行业保险专家，保险行业电力专家”，由英大财险独立研发的电网纯风险损失率表，已被确定为保险行业标准，在新能源领域，太阳能光伏组件责任保险、电动汽车和充电桩保险、光伏电站电量保增发保险等系列创新产品，也填补了行业空白。

三是市场化发展成效显著。虽然股东业务给我们提供了发展的基础，但我们一直按照国家电网公司“两个转变”总体要求，坚定不移地走市场化发展道路，不断培育自身“造血”能力。2015年，我们市场业务保费收入50亿元，占总保费比例68.11%，全面超越了系统内电网业务份额。现在，我们初步建立起适应行业特点的“直销+中介+中间渠道”的销售模式，电源业务方面承保份额居全国保险市场第4位。

去年年底，国际著名的第三方评级机构惠誉给予英大财险“A-”评级，同时我们也入选了“中国价值成长性十佳保险公司”。应该说，市场上对英大财险的发展状况都是肯定的。

《国家电网》 // 国家电网公司积极推进全球能源互联网建设，这给英大财险带来哪些机遇？

//

范跃：

作为电力专业财险公司而言，我们始终高度关注能源行业的潜在保险

需求，通过专业优势和业务优势，为国家电网海内外项目提供全方位的风险管理服务。

就具体业务机遇来说，主要有承保跨国电力项目工程险，电力设备与工程物资的物流运输险，出入境往来人员的短期人身意外险等。还包括为电力企业海外资产进行风险管理，给全球能源互联网沿线境内省份和境外国家的电力工程项目和相关企业提供融资服务等。

近期，财政部、工信部、保监会三部委联合发文正式启动国家层面的首台（套）重大技术装备保险补偿机制。这对英大财险来说，是一个机遇。在特高压互联互通国际项目中，率先使用的先进装备与技术将为我们开发产品提供一片蓝海。英大财险将积极响应国家号召，针对该领域首台（套）重大专业装备、首批次的装备、系统和核心部件，创新研发一些保险产品，为项目顺利推进保驾护航。

此外，我们也在加强光伏、风电等新能源领域产品的研发和市场开拓。尤其新能源汽车，将是英大财险今后发展的一个重点，按照国家电网新能源汽车发展战略整体部署，在开发了充换电站桩保险、电池保险等一系列特色产品基础上，我们还将加大资源投入，丰富产品线内容，积聚业务规模，力争2020年取得新能源汽车产业链领导地位。

《国家电网》 // 客户服务管理对保险公司的发展有着

未来，我们还是着重以国家电网员工为核心客户群，开发适合互联网销售的分散型险种，实施线上线下统筹推进，加快建立互联网专有业务模式。

至关重要的作用，英大财险在客户服务上有哪些创新举措？

范跃：

作为金融服务型行业，做好客户服务工作对于保险公司的重要性不言而喻，可以说，客户服务的质量就是保险公司的生命线，直接关系到企业未来发展。

在这方面，我们首要注重的是硬件水平的提升，运用领先的服务技术为客户提供良好的服务体验。在英大财险，小额案件全部采用无纸化处置，另外，GPS 地图定位、移动终端数据传输、多媒体协助将通讯网络技术与理赔流程优化相结合，实现了视频实时在线处理调度、查勘、定损、核损，极大的提高了工作效率。2015 年，查勘人员全部更换使用 4G 移动查勘定损设备。英大财险移动车险理赔系统两次获得亚洲保险公司典范奖。

同时，我们对客户的服务还不只局限于事后的经济补偿，还帮助他们在日常提升自身风险管理水平，也就

是说“良医治未病”。具体措施包括，建立电网业务服务特约监督员制度，投入专项资金与股东单位合作开展防灾防损项目，组织分支机构定期编写属地电网资产风险评估报告，总结电网业务典型案例经验开展培训等，这些举措在提升客户体验的基础上，也提高了企业形象附加值。

我们有一个服务品牌叫做“尊享泰和”客户俱乐部。这个俱乐部里经常组织很多活动，比如保险知识普及宣传、客户车辆免费清洁、免费体检等，旨在给车主们一种“全方位、保姆式”的综合服务体验，到 2015 年底俱乐部会员已经达到 16.9 万人，获得个人车主们的广泛好评。

重大保险项目、灾害事故上，英大财险也是及时反应。马航 MH370 失联案件赔付 1250 万元，“珠海港主航道疏浚工程建工一切险”项目入选了“2015 年中国保险年度影响力”十大赔案。应该说，英大财险专业、高效理赔服务的品牌形象，得到了市场的肯定。

《国家电网》

保险业是个管理风险的行业，这对管理提出了更高的要求，英大财险是如何提升管理的？

范跃：

保险业是社会化经营管理风险的特殊行业，因此做好自身风险管理尤其重要。就英大财险而言，存在的风险来自于业务本身、市场、信用、业务操作和法律合规几个方面。

保险业务风险、市场风险、信用风险大都来源于外部，主要是由于保险业务的开展、外部环境的变化、市场政策的改变而造成了影响。

我们所做的是确定对各类风险的风险容忍度和风险限额，一方面利用再保手段进行业务风险分散和风险转移；另一方面提升自身专业水平，加强对产品定价、资产负债匹配、资本管理等多环节全流程风险的管理，建立涵盖风险管理流程和控制环节的信息系统，将风险偏好体系融入经营决策中，建立符合监管要求的风险管控体系。

业务操作风险和法律合规风险则主要来自于企业内部。我们采取的方法是，通过制度、流程、内控措施、重大事项报告、操作风险事件库等多种方式和工作机制来规范日常操作。对目前已经成立的 24 家分公司开展合规经营评估，实施分级分类管理。搭建总分两级风险管理组织架构，从事前、事中和事后全方位控制风险和防范风险。