



保险业务收入1092.94亿元 总资产首次突破7000亿元 净利润53.83亿元

## 新华保险发布2017年度业绩报告



3月21日，新华保险在香港召开2017年度业绩发布会。公司董事长兼CEO万峰，副总裁黎宗剑、杨征、刘亦工、李源、龚兴峰、于志刚等领导出席会议。公司管理层分别介绍了2017年度业绩，并就业务结构、队伍发展、产品策略等问题现场作答。480余名投资者、分析师及新闻媒体记者，在现场或通过电话参加了会议。

2017年，新华保险共实现保险业务收入1092.94亿元；其中首年期交保费278.09亿元，同比增长17.4%，十年期及以上业务成为首年期交的主要来源，达到183.11亿元，同比增长29.6%；一年新业务价值120.63亿元，同比增长15.4%；新业务价值率39.7%，同比提升17.3个百分点；归属于母公司股东的净利润53.83亿元，同比增长8.9%；同时，公司坚持审慎稳健、价值投资的理念，年化总投资收益率达到5.2%。

截至2017年12月31日，新华保险总资产首次突破7000亿元，达到7102.75亿元，同比增长1.6%；内含价值1534.74亿元，同比增长18.6%；核心偿付能力充足率和综合偿付能力充足率分别达到275.93%和281.67%。圆满完成2017年初制订的“规模稳定、价值增长、结构优化、风险可控”总基调要求。

### 结构优化助力转型收官，率先开启高质量发展

“我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段”是党的十九大和中央经济工作会议对我国经济发展新时代特征的重要判断。经过自2016年开始的两年主动转型，新华保险已经较好地实现了保费结构、年期结构、产品结构等核心指标的全面优化，初步形成了续期拉动的保费增长模式，为进一步展开高质量发展奠定了基础。

从保费结构来看，新华保险2017年实现续期保费774.67亿元，同比增长19.4%，占总保



费的比例由2015年底的53%上升至71%；首年保费中，期交业务达到278.09亿元，同比增长17.4%，占首年保费的比例由2015年底的32%提升至37%。续期和首年期交业务的持续攀升为发展期（2018年-2020年）储备了充足动能。

从年期结构来看，新华保险2017年十年期及以上业务已成为新单业务的主要来源，占首年期交的比例达到66%。另一方面，在2016年主动收缩116亿元趸交业务的基础上，2017年进一步压缩约200亿元趸交，基本甩掉了趸交包袱。

从产品结构来看，以“健康无忧”为代表的健康险产品表现抢眼。健康险同比增长33%，达到312.62亿元，其中新单111.75亿元，健康险新单占首年保费的比例达到35%，占比较2015年底攀升20个百分点。

公司业务品质得到显著改善，全年退保

率降低1.7个百分点，至5.2%，退保金同比减少23%。退保率和退保金与2015年相比改善显著，分别降低4.1个百分点和38%。个人寿险业务13个月和25个月保费继续率，分别同比提升1.1个和4.2个百分点。

### 打造“三高”队伍，推进自主经营，实现有品质的增长

两年转型进程中，新华保险遵循“先將后兵”“高中层稳定，底层适度流动”的人力发展原则，个险营销队伍数量、质量稳步提升，赋予权、传承权、跨地域业务发展权相继推出，形成了领先市场的营销制度。截至2017年底，新华保险个险营销人力达到34.8万人，同比增长6%。区别于单纯地追求人力规模，兼顾人均产能、举绩率、留存率的高质量队伍建设是新华保险业务平台增长的主要原因。

同时，新华保险逐步完善了以预算管理为基础的机构自主经营体系，将重点放在三四级机构，机构创费水平不断提升，费用结构持续优化，成本优化意识不断增强。截至2017年底，已在全国范围内构建1767家机构，当年为2966.4万名个人寿险客户和4.3万名机构客户提供一系列寿险产品及服务。

### 以效率为核心，客户服务能力全面提升

为满足人民对美好生活的向往，助力社会保障体系升级，新华保险在运营管理体系上下足了功夫，承保时效、保全时效、理赔时效全面提升。2017年，新华保险承保时间由1.12天缩短至0.65天；保全时效小于1天，继续保持行业领先水平；案件平均理赔时间缩短为1.21天，同比提速42%。此外，新华保险在行业内率先将小额理赔额度升级至5000元并对责任明确、材料充分的个人医疗险实施理赔款“瞬时达”。截至2017年12

月，已有超过12万名客户体验了自动理赔服务，同比去年增加62.3%。

在客户服务方面，2017年新华保险继续开展主动回访活动，覆盖“健康无忧”投保客户195万人，给付保险金4.26亿元，帮助5000多个家庭渡过难关。随着全新3.0代客户服务中心正式运行和附加增值服务体系上线，新华保险为人民谋幸福的能力进一步提升，连续两年荣获保监会“保险公司服务评价评级”AA级认证。

### 公益事业奏响和谐之音，社会责任再启新华章

作为《财富》和《福布斯》双料世界500强，新华保险以“新华人寿保险公益基金会”为依托，积极践行企业社会责任。2017年，“城市因你而美，新华伴你而行”关爱全国环卫工人大型公益活动已惠及17座城市的21.2万名环卫工人，累计捐赠总额212亿元。同时，配套开展了志愿者联盟关爱活动、交响音乐会专场演出、设立环卫工人驿站等系列公益活动。2018年，新华保险将进一步扩大该项目的影响力，借助自身行业优势，为全国40万名环卫工人提供风险保障，为改善民生、建设和谐社会做出积极贡献。

2018年是贯彻党的十九大精神的开局之年，也是新华保险按照“十三五”规划迈入发展期的第一年。面对新时代、新命题，新华保险的答题思路已然清晰，即延续“稳中求进”工作总基调，把握“发展、巩固、优化、提升”总方针，坚持高质量发展。

具体而言，就是要大力发展核心业务，推动队伍高质量发展，积极创新销售支持，严密防范经营风险，力争实现“四个增长”——保费增长、价值增长、队伍增长、利润增长，“三个提高”——提高举绩率、留存率、收费率，“两个降低”——进一步降低退保率和费差损。

# 万峰董事长致股东函



New China Life Insurance Company Ltd.  
新华人寿保险股份有限公司

(于中华人民共和国注册成立的内资股份有限公司)  
股份代号: 601336

年度报告2017

尊敬的各位股东：

新年伊始，习近平总书记提出，“时代是出卷人，我们是答卷人，人民是阅卷人”，令人耳目一新，又蕴涵深刻。对于我们这样一家A+H股上市的保险公司来说，“时代是出卷人，我们是答卷人，股东是阅卷人”。每一份热气腾腾的年报，都是公司用全年的拼搏与汗水写就、准备迎接各位股东检阅的答卷。

那么，新华保险过往一年的卷子答得怎么样？今天来看，成绩还是令人欣慰的。2017年，全球经济复苏回暖，金融市场呈现繁荣景象。中国经济不仅稳中向好，而且好于预期。

在这样的大背景下，新华保险坚持稳中求进，深化转型发展，砥砺前行，艰苦奋斗，达成了年初确定的年度经营计划目标。

2017年，公司进一步压缩趸交业务，全年趸交保费同比减少约200亿元，基本甩掉了趸交包袱。大力发展期交业务，全年实现首年期交保费278亿元，同比增长17%。核心业务实现加速发展，十年期及以上期交保费183亿元，同比增长30%，增速较去年提高6个百分点。续期保费775亿元，同比增长19%，增速较去年提高10个百分点，在趸交业务大幅压缩的情况下，总保费基本持平，续期拉动的保费增长模式初步形成。

对照“十三五”发展规划，公司的转型发展战略顺利推进，转型阶段的各项目标如期达成：

**业务结构显著优化。**相较于2016年，保费结构方面，续期占总保费的比例由58%提升至71%，首年期交占新单的比例由50%提升至87%；年期结构方面，十年期及以上期交业务占首年期交的比例由60%提升至66%；产品结构方面，健康险占首年保费的比例达到35%，较上年攀升14个百分点。

**个人营销队伍建设更加坚实。**个人营销队伍数量、质量稳步提升，赋予权、传承权、跨地域业务发展权相继推出，公司的营销制度领先市场。截至2017年底，公司个险营销员人力同比增长6%，达到34.8万人，月均举绩率为47%，月均人均综合产能为5801元。

**业务品质明显改善。**全年退保率5.2%，同比降低1.7个百分点，退保金同比减少23%；个人寿险业务13个月和25个月继续率同比提升1.1个和4.2个百分点。

**管理效率持续提升。**承保时效、保全时效和理赔时效继续缩短，全新3.0代客户服务中心正式对外发布，臻爱积分增值服务体系搭建完成。

**公益事业再启华章。**“城市因你而美，新华伴你而行”大型公益行动已经惠及17个城市的21.2万名环卫工人，累计赠送保险金额212亿元，目前已经为10名出险的环卫工人办理理赔达90多万元，受到了社会各界的一致赞誉。

2018年是贯彻党的十九大精神的开局之年，是改革开放40周年，是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年。新时代将会给我们出一份怎样的答卷？我们判断，依然不乏挑战与机遇。一方面，金融业的经营环境正在发生深刻变化。放眼国际，全球化宽松的货币政策已经进入尾声；立足国内，防范金融风险是未来三年“三大攻坚战”首战的重点，“严监管、防风险、促转型”的保险监管主基调已经确立。另一方面，中国寿险业仍处于大有可为的黄金战略机遇期。人民对美好生活的需求与寿险发展不平衡、不充分之间的矛盾孕育着商机，社保体系、医疗卫生体系的改革方向都将有利于商业保险的发展。

接到新时代的答卷，新华保险的答题思路已经清晰，那就是推动高质量发展。为此，我们将继续坚持“稳中求进”的总基调，把握“发展、巩固、优化、提升”的总方针，实现“四个增长、三个提高、两个降低”的总目标。所谓“发展”，就是将经营思路调整到发展上来，把保费关注重点调整到总保费和期交增长上来，把产品关注重点调整到健康险增长上来，把队伍建设重点调整到队伍发展上来；所谓“巩固”，就是巩固公司的转型成果，具体就是要巩固业务结构优势、产品领先优势、成本管控成果；所谓“优化”，就是优化费用、考核等分支机构经营政策；所谓“提升”，就是要提升市场竞争能力、销售支持能力、干部经营管理能力、机构自主经营能力。总目标是要实现保费增长、价值增长、销售队伍增长、利润增长的“四个增长”，举绩率提高、留存率提高、收费率提高的“三个提高”，以及退保率降低、费率降低的“两个降低”。围绕这些目标，我们将重点做好以下几方面的工作：

**大力发展核心业务。**坚持走续期拉动的保费增长道路，继续发展期交业务，特别是长期期交业务。顺应新时代人民群众对风险保障的需求，大力发展养老、健康、医疗、寿险、意外险等保障型产品，将附加险作为新的业务增长点。

**推动队伍高质量发展。**我们将营销员的职业定位为客户提供生、老、病、死、残风险管理计划的“风险管理师”。在队伍发展上，以提升营销员的生存能力为核心，围绕“三高”队伍发展目标，按照“先将后兵”的发展路径，实施“高中层稳定、底层适度流动”的发展策略，坚持以制度经营引领队伍发展，努力以有效可控的队伍发展投入，建成一支有新华特色的“强军”。

**积极创新销售支持。**加大技术支持力度，提高线上销售与理赔的便利性。加大运营支持力度，优化核保、核赔流程，普及两核知识，提升两核时效。加大培训支持力度，启动“风险管理师”培训计划，加快讲师、教材以及培训中心的建设速度。加大服务支持力度，借助“臻爱积分”增值服务体系推广活动，促进新客户投保和老客户加保。

**严密防范经营风险。**严格落实监管要求，积极配合“治乱打非”等专项行动，进一步规范销售行为，重点防范退保风险、现金流风险和群体性事件。持续完善制度建设，开展专项检查审计，提升内控管理水平。

2017年新华保险取得了转型发展的关键性胜利，向股东交上了一份合格的答卷。我谨代表公司管理层向全体新华同仁致以崇高的敬意，向广大投资者、客户、合作伙伴和社会各界人士表示衷心的感谢。2018年注定是不平凡的一年，我们全体新华同仁将戮力同心，全力以赴，在新时代的考场上取得优异的成绩。

2018年3月20日

## 结构题

业务结构显著优化，获得持续健康发展新动能，初步形成续期拉动的保费增长模式。

### 保费结构

续期保费占总保费比例  
由2015年的53% 提升至71%

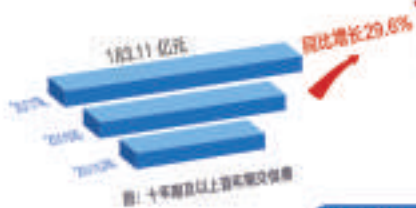
首年期交占新单比例  
由2015年的32% 提升至87%



### 年期结构

十年期及以上期交业务由  
2015年的114.74亿元增长至 183.11亿元  
占首年期交保费比例提升至 66%

趸交业务连续两年分别缩减 116亿、约200亿



### 产品结构

健康险新单达到111.75亿元,占首年保费  
比例由2015年的15% 增长至35%



## 品质题

业务品质明显改善，坚定践行保险姓保

退保率、退保金 持续优化  
个险保费续费率 显著提升



# 新华保险 2017 年度答卷

### 考生信息

姓名：新华人寿保险股份有限公司  
英文名：NEW CHINA LIFE INSURANCE COMPANY LTD.  
出生日期：1996年9月6日  
户籍：中国人民银行批准  
上市日期：2011年12月A+H股同步上市  
股票代码：601336.SH 01336.HK  
主要股东：中央汇金投资有限责任公司  
中国宝武钢铁集团有限公司

### 成绩单

名称	金额 (亿元)	同比增长
保险业务收入	1092.94	保持稳定
其中： 首年期交保费	278.09	+17.4%
十年期及以上 期交保费	183.11	+29.6%
续期保费	774.67	+19.4%
一年新业务价值	120.63	+15.4%
净利润 (归属于上市公司股东的净利润)	53.83	+8.9%
总资产	7102.75	+1.6%
内含价值	1534.74	+18.6%
核心偿付能力 充足率	275.93%	+16.19 pt
综合偿付能力 充足率	281.67%	+0.37 pt

## 队伍题

个人营销队伍建设更加坚实，营销制度领先市场



## 服务题

管理效率持续提升，客户体验不断优化

承保前效由1.12天缩短至0.65天；  
保全时效小于1天，续保维持行业领先水平；  
案件平均理赔时效缩短为1.21天，同比提速47%



## 公益题

公益事业再启华章，为社会增添和谐安宁的力量

城市因你而美，新华伴你而行

—关爱全国环卫工人大型公益活动—



志愿者联盟：5523名志愿者

向江西见义勇为基金会捐赠300万元

向陕西红志羊扶贫项目捐赠100万元

## 产业题

以寿险为核心，养老、健康协同发展的  
“一体两翼”布局初步成型





### 诚信服务明星

3月15日，河南全省诚信服务活动遍地开花，累计召开活动300余场，参与营销员数量5500余人，参与客户1万余人



深圳分公司组织营销员开展诚信宣传



甘肃



### 现场咨询



广东分公司发布3·15企业自律宣言



浙江



### 总经理接待日

3月15日，广西贵港中支特设“听民意，解民意”总经理接待日，有效维护消费者诉求表达的权利，听取消费者的意见，获得客户对公司服务的高度认可

# 315 品质时代 诚信保险

——新华保险组织开展系列消费者权益保护活动

“3·15”期间，新华保险各地分支机构组织开展以“品质时代，诚信保险”为主题的系列保险消费者权益保护活动。诚信“3·15”，我们在行动！



湖南



宁夏



湖北咸宁中支红安营销服务部

辽宁铁岭中支营销部进行3·15宣传



重庆黔江支公司



海南



河北



四川绵阳中支开展“健康进万家”宣传



上海



### 服务质量监督

新疆哈密中支为“服务质量社会监督员”颁发聘任证书



3月14日，北京分公司召开2018年度服务质量监督员聘任仪式暨调研座谈会，邀请了21名由客户组成的监督员代表参与座谈会。



内蒙古



贵州



厦门



山西



辽宁辽源中支



大连分公司结合“健康进万家”活动，向客户解答健康知识



安徽合肥本部组织义诊

江苏南京中支

# 明天和风险，哪个先来

有一首歌里唱到：让我们期待明天会更好！

“明天”是我们原以为，一觉醒来就会看到的崭新世界；

“明天”是我们原以为，实现心中梦想的绚丽舞台。

但是，我们却很少去想，明天和风险，哪个先来？

孙先生，一名大学老师，年轻有为，颇受学生爱戴。刚刚45岁的他，并没有不惑之年的焦虑，反而对生活充满热情。因为信赖保险，这些年陆续在新华保险购买了多种类型的保险产品。2016年，因经常驾车，业务员推荐他购买一份《畅行无忧两全保险》，一年2000多元的费用，保障30年，自驾车意外责任险保额却高达150万元。买保险那

天，他说，这个保险好，是我的保护伞。

然而，就在他购买这份保险的一年零九天。一场车祸，让他没有来得及看到“明天”的太阳。在陕西某地市的县道上，孙先生驾驶私家车被大货车迎面相撞，车辆受损严重，孙先生在医院抢救无效身故。

一场车祸，对于不相干的人来说，可能只是新闻里的一个片段，但是对于车祸中丧生的人以及他的家庭来说，却犹如天塌了下来。事故发生后，肇事方一直就赔偿没有正面答复，孙先生的家人，一方面要承受失去亲人的痛苦，另一方面还要面临诉讼的压力。那种境遇，可想而知。

新华保险业务人员得知情况后，立刻通过95567报案，并将孙先生的遭遇，向总公司进行了说明。因此，还没等理赔资料递交

到公司柜面，总公司已通过95567向保单生成地——西安中支发出通知，开通绿色通道，为客户优先办理身故理赔。

从事发生地的实地考察，到交警大队的事故经过认证，到客户家中的走访，理赔资料的收取，再回到公司快速处理。理赔人员用最快的速度，向丧生的客户，表达我们的敬意。同时，为排除其他类的风险，理赔人员还通过陕西保险同业查勘群，向其他公司核对了客户的投保记录。经过快速有效的排查和了解情况，在收取理赔资料第四天，150万元理赔款到达受益人账户。

此时，在失去亲人、面临纠纷的悲恸时刻，保险却如一股暖流，温暖这个破损的家庭。除了感谢，他们不知道该表达什么？  
(穆丹)

新华 中山

## 快速理赔 真爱关怀

2017年11月22日，是陈先生一家最灰暗的一天。广西梧州蒙山县的村庄里正举行婚礼，陈先生一家受邀参加，17时30分，陈先生的母亲吴某带着2名孙女（大的6岁，小的4岁）以及另外2位亲人外出准备参加亲戚家的喜宴。路过村口时，突然冲出一辆小轿车。事发突然，五个人都没反应过来就被冲散了，现场一片混乱，陈先生的母亲吴某因伤势较重，当场死亡，另外四人也在这起车祸中受到了不同程度的撞伤。这场突如其来的车祸不仅给陈先生一家带来不幸，也让村民们蒙上沉重的心理阴影。



公司在接到陈先生的报案后，立即安排理赔人员上门，对陈先生及其家属进行慰问并指导理赔流程和提供的资料。为方便客户更快地理赔，理赔人员立即与上级部门进行沟通，利用微信把相关资料一张张传给公司工作人员进行审核，以确保资料准确无误。2017年12月8日，公司审核完毕后，客户获得理赔款20万元。

2018年1月16日，陈先生带上锦旗前往广东中山中支致谢，他表示当初买“如意宝B款”这份保险时并未想过会用上，也未曾想过这种不幸会降临在自己的身上。当他得知事故发生的那一刻，大脑一片空白，手足无措。母亲已不幸离世，两个年幼的女儿正躺在病床上饱受病痛折磨，高昂的医疗费像座大山一样压得他喘不过气。正在他感到绝望无助的时候，是新华的工作人员带来了希望，及时给他送来了母亲的理赔款，解决了燃眉之急，渡过难关。  
(颜笑)

新华 临沂

## 完成助残保险项目赔付

2017年4月的一天，是临沂李先生永生难忘的日子。这一天，他的母亲徐女士不幸遭遇意外。接到母亲出事的电话，李先生快速赶往现场，但母亲却已与他天人两隔。

年近80岁的徐大妈是一位乐观、热情的老太太，儿孙满堂的她家庭氛围融洽，生活美满幸福。本应乐享天伦，却因一场意外不幸身故。徐大妈几年前患上了风湿性关节炎，腿脚不好，出门寻找自家小猫时，不慎跌入五六米深的井中。等路过的村民发现时，已经停止了呼吸。

家人在整理遗物时发现一份残疾人保险单。原来，这是平邑县残疾人联合会与新华保险共同推出的一项民生项目，旨在帮扶残疾人生活。2016年，平邑县残联响应政府精准扶贫工作要求，对全县残疾人实施精确识别、精确帮扶、精确管理的扶贫方式。经过筛查、走访、对比，2016年、2017年共计为全县1万余贫困残疾人提供了意外风险保障。徐大妈正是第一批受资助对象，获得了10万元保额的人身保障。

11月，李先生向临沂中支申请理赔。临沂中支在确认事故属实后，于2017年12月赔付徐大妈家人10万元理赔金。  
(白学英)

新华 延边

## 小保单 大用处

46岁的刘先生，系吉林延边人，话不多，如千千万万个家庭中的父亲一样，主动承担了家中大多数的压力，默默地奔波、劳作，年复一年，日复一日，积劳渐渐侵透他的身体。2017年6月11日，突如其来的剧痛如刀割般刺痛着刘先生的胸骨，一路扭扭着他的脏器和肌肉如涟漪般渗透整个后背，苞谷大的汗水砸湿了工地上的沙土，被掏空的胃已无法再呕吐。6小时后，刘先生躺在医院的病床上，被告知自己确诊为急性广泛前壁心肌梗死。为了抢救刘先生，家里的积蓄已用去许多，为了后续治疗，妻子和孩子做好了举债的准备。

原本守护家庭的顶梁柱，现在塌在这里，被家人照料着，而家人的憔悴不输自己，他有些不甘，喃喃的不知在说些什么，忽然他的声音越来越大“莫要去借钱了，保险里还有一些呢。”是的，就在2008年，刘先生给全家都买了保险，其中自己就有一份“福如东海A款”保险，附加“提前给付A”，2万元的保额不多，但一定能给家里缓一口气的。

2017年6月27日，刘先生在转院前夕，拨通了新华保险的报案电话，那一次，他说了很多话，当保险公司理赔人员答应会替他调取病案，让他安心去大医院养病的时候，他有些激动。2017年7月12日，医院完成了刘先生的病案，刘先生也在保险公司的协助下递交了理赔材料，就在当天晚上，一条以给付为结论的理赔通知短信，悄然闪动在刘先生的手机屏幕上。

20080元的赔款虽然不多，但解了家里的燃眉之急。东北的谚语说“钱串子不断，就总能连上”，刘先生默默地想着，当年还以为买了用不上，没想到是个救命的东西，回头要看看娃和孩子他妈的保险，要是保额不够，可得补上点。毕竟，总要有点啥，守着家。  
(孟庆博)

新华 江西

## 2分18秒 理赔瞬时达

近日，江西分公司受理了一起医疗理赔案件，从系统受理到赔款到账仅用时2分18秒，大大提升了客户满意度。

江西省萍乡市刘女士2016年在新华保险为其儿子投保一份“健康无忧青少年C”并“附加意外医疗”。2018年2月，刘女士的儿子在玩耍时不小心磕伤了头，在医院进行检查、治疗，花费医疗费200余元。因刘女士急着外出务工，儿子治疗花的钱也不多，当时并不打算申请理赔。

新华保险服务人员得知后，主动上门为刘女士收集理赔材料，并向客户介绍新华保险的快易理赔和赔款瞬时达服务，刘女士怀着将信将疑的心情，准备

好材料交给新华保险服务人员。2月26日下午，服务人员到柜面提交材料，15时47分37秒系统受理确认，15时49分55秒，系统结案并实时支付成功，刘女士收到赔款到账短信，整个过程仅用时2分18秒。刘女士此时才真正体会到原来新华保险的理赔真的很简单，并为新华保险的主动服务点赞。

按照传统的理赔流程，客户往往需要在结案后等待一段时间才能收到赔款，为改善客户体验，新华保险在2018年新春之际推出了理赔瞬时达服务——凡5000元以下，责任清晰、材料齐全的个人医疗险自核案件，在结案后立即到账，真正实现0秒到账不用等。  
(朱良)

新华 苏州

## 首例理赔慰问台湾新光人寿客户 彰显理赔服务口碑

2017年12月26日，新华保险95567客服热线接到非我司客户的台湾L先生的致电，咨询理赔事宜。沟通了解得知，L先生的爱人H女士是台湾新光人寿的客户。2017年12月，H女士因病在苏州住院治疗，此次致电是源于其看到新华保险与台湾新光人寿签订过两岸理赔服务合作协议，希望了解是否可以异地获得理赔服务。

新华保险苏州中支理赔人员第一时间和L先生取得联系，核实H女士确系台湾新光人寿客户后，根据新光人寿理赔要求，耐心指导H女士准备相关理赔

材料。2018年1月8日，理赔人员前往昆山慰问H女士并签收理赔材料。在理赔工作人员的细致指导下，H女士很快便填写完理赔申请材料，当得知无需再办理其他手续时，H女士感叹道“原来理赔这么容易！”并再三对新华的工作人员表示感谢。

新华保险与台湾新光人寿签署两岸理赔服务合作协议，标志着海峡两岸保险服务进一步深化。无论是否新华保险的客户，我们都将以优质的服务相待，这不仅是对合作伙伴信任的回馈，更是新华保险优质理赔服务口碑的彰显。



### 信阳中支快速理赔车祸身故客户

河南信阳杨先生，2017年3月投保了新华保险《健康无忧C重大疾病保险》《畅行无忧(2015)两全保险》等产品，合计保费1万余元。

2017年11月4日，杨先生乘坐的轿车在安徽阜阳发生交通事故，坐在副驾驶位置的杨先生当场身故。当天，其家人拨打95567报案，公司理赔人员积极协助指导家属准备理赔资料。

2018年1月3日，杨先生的家人向新华保险提交了完备的理赔资料。经审核，符合保险责任，1月8日，新华保险给付身故保险金共计180万元。  
(王叶)

### 淄博中支

#### 两次赔付为企业分担风险

司某是山东淄博淄川区某建陶厂员工，2017年4月，工作中的他不幸被厂内高坠物砸伤，先后在淄博及北京治疗。截至2017年6月，工厂及司某本人已花费医疗费十余万元，这使得工厂的

经营举步维艰，司某一家也捉襟见肘，双方都背负着巨大的经济压力。

一筹莫展之际，工厂负责人想起此前在新华保险购买了“华丰意外团体保险计划”，立即报案。在业务人员的指导下，工厂于7月将理赔材料准备齐全提交至公司，经审核后，4万元意外医疗理赔款给付到账。11月，司某左胳膊仍无法自主运动，经鉴定所鉴定，司某符合《人身保险伤残评定标准》五级伤残，又获赔偿伤残保险金12万元。

工厂领导在两次理赔后感慨道：“经营虽然不易，可一个工人出事，工厂就必须负起责任，也将面临运营方面的困难，幸亏买了这份保障，才把风险降到最低。”  
(槐鹏)

### 三明中支

#### 为8岁脑膜炎孩子双倍赔付

福建三明L先生，2009年来到新华保险为其刚出生不久的孩子投保了一份“吉星高照A款”保险产品，基本保额10万元，交费期限20年，

年交保费1913元。

2017年，L先生的孩子突然出现发烧、头痛、呕吐、食欲不振等症状，L先生立即将孩子送往当地医院检查，经医生检查结果为急性脑膜炎，孩子随即住院治疗。经过医生的努力，孩子还是不幸离开了人世，年仅8岁。

接到报案后，三明中支理赔人员迅速响应，积极配合指导其父母收集理赔材料。2017年12月24日，孩子父母向三明中支提交索赔申请材料，理赔人员第一时间进行立案处理。“吉星高照A款”保险产品具备双倍身价保障，再加上几年的分红，在提交理赔材料的第二日，三明中支即向孩子的父母支付了理赔款21万余元。  
(邓文强)

### 宿州中支

#### 快速赔付企业因公身故员工

客户刘先生是砀山一家企业的员工，2017年所在企业为员工购买了“华平团体意外伤害保险”。2017年10月，刘先生在工作时被机器打

伤，不幸当场死亡。

新华保险理赔人员接到报案并与被保险人家属联系后，第一时间送上公司慰问，并悉心指导理赔所需资料。为实现快速结案、理赔，理赔人员多次前往交警部门、医院等单位收集核实现理材料。2018年1月，刘先生的身故受益人提交资料申请理赔，经公司审核，快速赔付刘先生意外伤害身故保险金30万元。  
(张书敏)

### 葫芦岛中支快易理赔暖人心

客户贾某，60岁，2018年2月18日因肝硬化化身故。2011年9月20日，贾某的女儿为其购买了“吉祥如意A款两全保险(分红型)”，年交保费3885元，至出险时共交保费27195元。

2月23日，贾某女儿前来葫芦岛中支办理理赔，理赔人员积极配合，当日结案，赔付10万余元。整个理赔过程从递交申请到结案不到3小时，新华保险的快捷服务让这个在正月就遭逢变故的家庭得到了一丝温暖。  
(管洋)



## 江爱：客户档案本助我赢得机遇

■佛山中支 区文意

江爱，平常多被我们称呼为江爱，今年是她踏入广东佛山高明支公司的第10个年头。将近70岁的江爱仍活力无限，每天奔走在拜访客户的路上。

作为高明团队的一名猛将，江爱在今年开门红中毫不逊色，成功签下“福享金生”一份，年交保费20万元，总交保费更达到100万元。是怎样的销售秘诀，让江爱赢得了客户的

信任呢？

从进入保险行业开始，江爱就自备一本“客户信息档案本”，不仅记录下客户的保单情况，更贴心地记下客户及其家人的生日和喜好。碰上了客户生日，江爱会及时送上自己的祝福，有小孩的还会送上一个生日蛋糕，让客户时刻体验贴心服务。江爱说，客户的日常服务与追踪非常重要，她一般每隔一两个月就会去客户

那里拜访一次，其间并不需要刻意谈及保险，偶尔的闲聊更能保持关系。

这一次开门红“福享金生”的客户，是位年金险老客户，之前已经在江爱那里买过三份保险了。而在最近的保单检视中，江爱发现该客户的女儿也已经到了婚嫁的年纪，从婚嫁金切入最好不过。一份年金险可作为父母给女儿的资产，指定受益人专款专用，可以保障女儿的幸福生活。就这

样，客户被江爱的话所打动，当即签下100万元的保单，希望自己的女儿能够一辈子幸福。

江爱一直说，天才也需要运气和努力，更何况是普通的你我，自己不努力还想要捡便宜，这是不存在的。因此，江爱一直用心做好档案管理、客户追踪、贴心服务，在寿险服务的道路上一直用心、努力，方能赢得机遇、成就自我。

## 王宪：十年磨一剑 砺得梅花香

■黑龙江分公司 张绍良

一个优秀的团队是让其平凡的队员创造出不平凡的业绩。黑龙江双鸭山中支资深营业部经理王宪所带领的就是这样一支团队，他们团结一心、点石成金，有绩优、有典范，有大单、有保费，在开门红大战中实现系列期交保费280万元，旗舰部实现期交保费179.3万元（统计时间为2017年12月12日至2018年1月10日），总量位列全省第二。

王宪所带领的是一支极具凝聚力和战斗力的团队。开门红期间，一名刚入司不久的新人签下一张百万大单，而这张大单背后，王宪和许多前辈为之默默付出。在外人看来，大单靠的是运气，但一路走来才能领会，大单更重要的是凭借实力。

在王宪的带领下，旗舰部稳步壮大，共有100多名队员，其中有近10名大学毕业生，这在外勤队伍中是不多见的。她很看重年轻高学历的宝妈，把她们吸纳到队伍来，



让她们由浅入深地接触寿险营销，当孩子走进幼儿园，这部分宝妈也实现完美转身，从容不迫地全身心投入到工作中来。

这种以老带新、以新推老的方式，让团队实现快速裂变，2017年晋升1个营业部、2个资深主任、10个主任。

写工作日志从要求变成习惯，渗透到每一个队员心中，而王宪自己也十年如一日坚持着这个习惯。团队里每天固化8分钟时间检查工作日志，不让一个人掉队，让业务员都有事做才是团

队的正能量。王宪说：“在我的团队做事，不怕不接单，就怕什么都不去做。”

在团队经营方面，王宪是大气的，不仅为客户准备精美的礼品，陪访新人过程中如能邀请客户共进午餐或晚餐，她也毫不吝惜请客的机会，有这样的掌舵人自然少不了跟随着。王宪用心规划每一位新晋升的团队伙伴，及时面谈、明确目标、指引方向、有事可做，快速适应身份的变化。

从2008年走到2018年，从没有业绩怕丢人独自一人凌晨4点钟的大街上转悠，到如今走到哪里都是一片掌声。2018年她点燃总监梦想，带领自己的团队走的更远、走的更稳，她希望每一位成员都生活的更好，在为千家万户送去保障的道路上她们一路前行。



服务的案例非常多，为了提升理赔效率，不少案件都是工作人员利用节假日或下班时间完成的。”她表示，优质的客户服务是以细心、耐心、爱心和热心为基础的，这样才能让客户时刻感受到购买保险的优越感和被关爱感。

如果说保险营销是市场竞争的最前线，那么客服工作则是他们最强的后盾。这个平凡的岗位，给客户及家庭带来了购买保险之后的保障服务。常淑英一直将自己视为一名平凡的客服人员，坚持每天做好本职工作，用自己及整个团队的努力和奉献，创造着不平凡的成绩。

## 功崇惟志 业广惟勤

——记安康中支银行业务渠道高级经理仇丹丹

■安康中支 徐光兵



截至2018年3月8日，个人承保保费60万元，件数61件，斩获陕西分公司银代渠道开门红“件数王”称号。

加盟新华之前，仇丹丹是一名化妆师，2015年12月，她走进了陕西分公司安康中支的大门，用她顽强的毅力深深植根新华沃土汲取成长养分，之后便以锐不可当之势破土向上，不断攀登新的巅峰。经过三年不懈努力，成长为安康中支银代渠道高级渠道经理。

靡不有初 鲜克有终

强者的人生总是在坎坷曲折中不断奋勇前进。起初，她和很多人一样不会讲产品，也不太会与客户及银行网点人员沟通，处处碰壁，一筹莫展。即便如此，她也从未想过放弃，因为她深信保险是人生必需品；同时，身处同样环境的队友一个月70多万元的业绩，一次次激励着仇丹丹只要努力不放弃，早晚成功。

仇丹丹全身心投入银行网点的经营中，银行网点各项业务流程她都烂熟于心，忙碌起来从不惜力，很快便成为网点工作人员的得力助手；几年如一日诚信守岗，让她建立起良好的口碑，获得了银行网点工作人员的高度认可与信赖；面对网点里各类新老客户的不同需求，她都能做到耐心细致，周到服务，逐渐成为客户值得托付的业务顾问；遇到不会做的事情、理解不了的问题，她都一次次虚心向网点领导、公司同事讨教……她在勤奋努力中变得更优秀，仇丹丹所服务过的银行网点人员都喜欢称她大堂经理，也都放心让她处理各种银行网点服务。

做足拜访 天道酬勤

仇丹丹认为，拜访是一切工作的基础，是名单转化为保单的切入口。要把拜访当成最基本的事来做，一定要坚持每日3至5访。

有效地梳理名单是打开拜访之门的金钥匙，对于有效拜访与客户名单梳理，仇丹丹介绍：首先，要将不同

的客户群分类；其次，充分发挥影响力中心作用；最后，不断扩充新客户名单，做好拜访经营。通过影响力中心获得新客户名单后，仇丹丹更注重客户拜访工作。

2018开门红期间，仇丹丹充分借助新年拜访工具，抓紧时机深入开展新客户群拜访与开发，储备客户量。她说：“每天不一定要签单，但每天一定要做经营。”三年如一日的拜访，是她成功的不二法宝。

专业至上 铸就品质

从美妆行业转型到保险行业，仇丹丹深知其中的艰辛与不易。在谈到如何去面对和适应未来更快的行业发展与客户需求时，她说的最多的是“专业”一词。

仇丹丹凭借自身爱学习、悟性高、记忆力强等特长，深入学习研究公司产品与同业产品之间的不同卖点、销售技巧以及心理学成果运用等方法，不断提升自身专业知识。

在获取客户服务机会之后，仇丹丹会以客户需求为出发点，守住以专业做事、全心投入、尽责至善的服务理念，全程为客户提供最优质的服务。仇丹丹对每个客户的情况了然于心，并根据客户的经济实力和需求，为客户量身设计风险保障。在面对客户的不理解时，仇丹丹会提出诚恳的建议，确保让客户买到最合适和满意的保险，实现利益和保障最大化。通过专业讲解，客户在有限的时间听得明白、接受得容易，有效提高了仇丹丹首次见面、一次性签单的准确率。

展望未来，仇丹丹说，她会用心坚持做好每一天的工作，用努力与奋斗为自己和家人争取更好的生活，同样也要坚持把风险保障送给更多有需要的三秦父老。

## “小岗位”彰显“大情怀”

——记新华保险镇江中支客服经理常淑英

■镇江中支 汤钰婷

2002年，常淑英进入镇江中支，从一个医者转型成为有能力、有热情的管理者。16年来，她一直从事客服后援管理及服务工作，从一名普通的理赔人员成长为公司骨干。

经验的积累，时间的沉淀，她更明白自己的责任。“刚入职时，我从事的是理赔岗位，当时智能化还没有普及，像录单、核保、客户服务等工作，基本都是人工操作，就连理赔金都要亲自送到客户手中。”常淑英回忆道，“我当时对自己有一个最基本的要求，当日事当日毕，所以我时常加班，有时甚至通宵。”理赔岗位的5年中，常淑英尽一切努力，帮助客户早点完成理赔手续，早点获得理赔。她认为，理赔工作不仅是保险价值的体现，也是公司的需求和岗位的需求。

天道酬勤，2007年常淑英凭借个人努力得到了公司和同事的认可，成长为镇江中支客服部负责人。她从柜面开始，在问候语、标准迎送动作等方面，对客户服务团队提出要求，她认为客服人员的一言一行都代表着公司的形象。客服工作本身琐碎的事情较多，有时也会遇到客户的不理解，常淑英总是以耐心和真诚的服务，保障客户的利益不受损害。

“曾经有一位客户家人来申请理赔。客户因疾病医治无效死亡，但所带的材料不全，于是我们亲自上门办理理赔业务，第一时间协助客户家属收集所有保险理赔的材料，并开通快速理赔通道，一天内完成审核审批，第二天30多万元的理赔款就打入了保单受益人的账户。”常淑英道，“像这样主动上门

## 真诚做桥梁 保障送万家

——记石河子中支业务主任席君

■石河子中支 张春萍

“2015年我抱着试试看的态度走进新华，当看到公司文化墙的展板、看到职场伙伴们激情四射的工作状态，突然一根神经被挑起来，告诉自己，留下来吧！我对这种氛围产生了浓厚的兴趣。经过推荐人一个小时的介绍，更加坚定了我的信心。”席君说道。

从新人培训开始，席君就时刻提醒自己，既然选择了保险行业，就要热爱自己的工作岗位，踏踏实实地干，干一行，爱一行，专一行，精一行。

2015年年底，在一次朋友聚会上，席君无意间听到一位朋友说自己的母亲因为肺癌去世，心里非常痛苦。为了安慰这位朋友，同时也想通过这个机会介绍公司的几款保险产品，席君便与他多聊了一会儿。了解到这位朋友并

不排斥保险，也有些保险意识，席君便建议他买几份保险，但这位朋友说目前手头不是很宽裕，等过一阵子一定找她。于是她便将这位朋友的电话保存在通讯录里，偶尔想给他打电话时，总是犹豫地告诉自己如果人家想买肯定会找我的。就这样大半年过去了，一次偶然遇见了另外一个朋友，听说这个朋友不幸车祸去

世，留下妻子、年幼的孩子和一位老人。这个家庭并不富裕，一张保单都没有，以后的生活可想而知。她听完心里非常懊悔，“如果我多联系几次，说不定就能给他送去一份保障，情况就不会这么糟糕了。”通过这件事情，之后每一位客户对她的暂时推脱，她都会主动上前讲解，对稍微有保险意识的客户，每月会保持联

系，做到穷追不舍，永不放弃。就是因为这份执着和坚持，因为她对客户的永不放弃，签订了好多张保单，才有了现在的业绩。

席君把通讯录中的每个人都当作客户，不论是同学、亲戚还是其他新添加的陌生人。每个月对通讯录进行分类，找准几个目标客户进行有效沟通，从一开始的拜访再到朋友的聚会，一步一步走进他们的圈子。就这样，一张张保单陆续被签下来。她从心里默默告诉自己，没有什么做不到，只有想不到。只要想到就去想方设法去做去完成，肯定可以做到。

2017年6月，席君成功晋升业务主任，她希望自己更加专业、更加用心地去服务好每一位客户，为大家送去保障。

### 新华保险总资产首破7000亿元 续期保费占比逾七成

2018.3.21 证券日报

新华保险昨日晚间发布的2017年年报显示,去年,该公司总资产首次突破7000亿元,达7102.75亿元。归属于母公司股东的净利润53.83亿元,同比增长8.9%。同时,该公司全面达成2017年年初制定的转型要求,续期和首年期业务持续攀升,续期保费占总保费的比例

上升至71%。

数据显示,去年,新华保险共实现保险业务收入1092.94亿元;其中,首年期交保费278.09亿元,同比增长17.4%,十年期及以上业务成为首年期交的主要来源,达到183.11亿元,同比增长29.6%。同时,其险资运用年化总

投资收益率达5.2%。

截至2017年12月31日,新华保险总资产首次突破7000亿元,达到7102.75亿元,同比增长1.6%;内含价值1534.74亿元,同比增长18.6%;核心偿付能力充足率和综合偿付能力充足率分别达到275.93%和281.67%。(冷翠华)



### 新华保险两年转型基本甩掉趸交包袱 期交业务占首年保费比例高达87%

2018.3.20

### 中国保险报 CHINA INSURANCE NEWS

3月20日,新华保险发布2017年年报。年报数据显示,2017年,新华保险共实现保险业务收入人民币1092.94亿元;其中,首年期交保费278.09亿元,同比增长17.4%,十年期及以上业务成为首年期交的主要来源,达到183.11亿元,同比增长29.6%;一年新业务价值120.63亿元,同比增长15.4%;新业务价值率39.7%,同比提升17.3个百分点;归属于母公司股东的净

利润53.83亿元,同比增长8.9%;年化总投资收益率达到5.2%。

从发展模式看,新华保险经过两年的坚定转型,期交尤其是长期期交业务已初步形成了续期拉动的保费增长模式,使公司可持续发展能力显著增强。2017年实现续期保费774.67亿元,同比增长19.4%,占总保费的比例由2015年底的53%上升至71%;首年保费中,期交业

务占首年保费的比例由2015年底的32%提升至87%。

从年期结构来看,新华保险2017年十年期及以上期交业务已成为新单业务的主要来源,占首年期交的比例达到66%。另一方面,在2016年主动收缩116亿趸交业务的基础上,2017年进一步压缩约200亿元趸交,基本甩掉了趸交包袱。(李梦溪)

2018.3.20 eeo.com.cn

### 解码新华保险年报 净利53亿 总资产首次突破7000亿

保险公司年报披露拉开序幕。与平安、众安在线一道,新华保险也在3月20日公布了2017年度经营业绩。

公司年报数据显示,2017年,新华保险共实现保险业务收入1092.94亿元;其中首年期交保费278.09亿元,同比增长17.4%,十年期及以上业务成为首年期交的主要来源,达到183.11亿元,同比增长29.6%;一年新业务价值120.63亿元,同比增长15.4%;新业务价值率39.7%,同比提升17.3个百分点;归属于母公司股东的净利润53.83亿元,同比增长8.9%;同时,公司坚持审慎稳健、价值投资的理念,年化总投资收益率达到5.2%。

新华保险表示,区别于单纯地追求人力规模,兼顾人均产能、举绩率、留存率的高质量队伍建设是新华保险业务平台增长的主要原因。截至2017年底,新华保险个险营销人力达到34.8万人,同比增长6%。(姜鑫)

2018.3.20

### 21世纪经济报道

### 快报!新华保险2017年续期保费占比达71% “续期拉动保费增长模式”初步形成

3月20日晚,新华保险正式公布2017年度经营业绩报告。

年报数据显示,2017年,新华保险共实现保险业务收入1092.94亿元,其中首年期交保费278.09亿元,同比增长17.4%,十年期及以上业务成为首年期交的主要来源,达到183.11亿元,同比增长29.6%;一年新业务价值120.63亿元,同比增长15.4%;新业务价值率39.7%,

同比提升17.3个百分点;归属于母公司股东的净利润53.83亿元,同比增长8.9%;同时,年化总投资收益率达到5.2%。

经过两年主动转型,新华保险在2017年各项转型目标如期达成,初步形成了续期拉动的保费增长模式。

从保费结构来看,新华保险2017年实现续期保费774.67亿元,占总保费的比例由2015年底的

53%上升至71%;首年保费中,期交业务达到278.09亿元,占首年保费的比例由2015年底的32%提升至87%。

从年期结构来看,新华保险2017年十年期及以上期交业务已成为新单业务的主要来源,占首年期交的比例提升至66%。从产品结构来看,健康险达到312.62亿元,其中新单111.75亿元,健康险新单占首年保费的比例达到35%,占比较2015年底攀升20个百分点。(李致鸿)

### 新华保险: 去年净利同比增8.9% 证金公司小幅增持

2018.3.20



新华保险3月20日晚披露年报,公司2017年营收为1441.32亿元,同比下降1.4%;净利为53.83亿元,同比增长8.9%;每股收益1.73元。公司拟每股派发现金股利0.52元(含税)。股东方面,证金公司去年四季度小幅增持,持股比例由去年三季度末的2.59%升至2.86%。



2018.3.21

### 新华保险总资产突破7000亿元

新华保险20日发布的2017年度业绩报告显示,截至2017年12月31日,新华保险总资产达7102.75亿元,同比增长1.6%。

据介绍,2016年新华保险开始谋求转型,发展模式由趸交推动增长向续期拉动增长转变,资产质量、保费结构、产品结构等核心指标不断优化。

报告显示,截至2017年12月31日,新华保险综合偿付能力充足率为281.67%,核心偿付能力充足率为275.93%,综合充足率和核心充足率均显著高于100%和50%的偿付能力达标线。

在保费收入方面,2017年,新华保险共实现保费收入

1092.94亿元,其中续期保费774.67亿元,同比增长19.4%,占总保费的比例由2015年底的53%上升至71%。

从产品结构来看,保障型保险成为主打产品。2017年,新华保险健康险保费收入312.62亿元,同比增长33%。

新华保险董事长兼CEO万峰表示,保险公司提供的风险保障要体现在保障责任、产品性价比和理赔服务上,重大疾病保险、医疗保险等健康类保险将成为寿险市场的主流产品,新华保险将继续提高健康险业务比重,同时用方便快捷的理赔服务留住客户。(谭晓晓)

