

OLIS-SUFE 2012 Chinese

# 直布罗陀人寿于东日本大地震后的行动

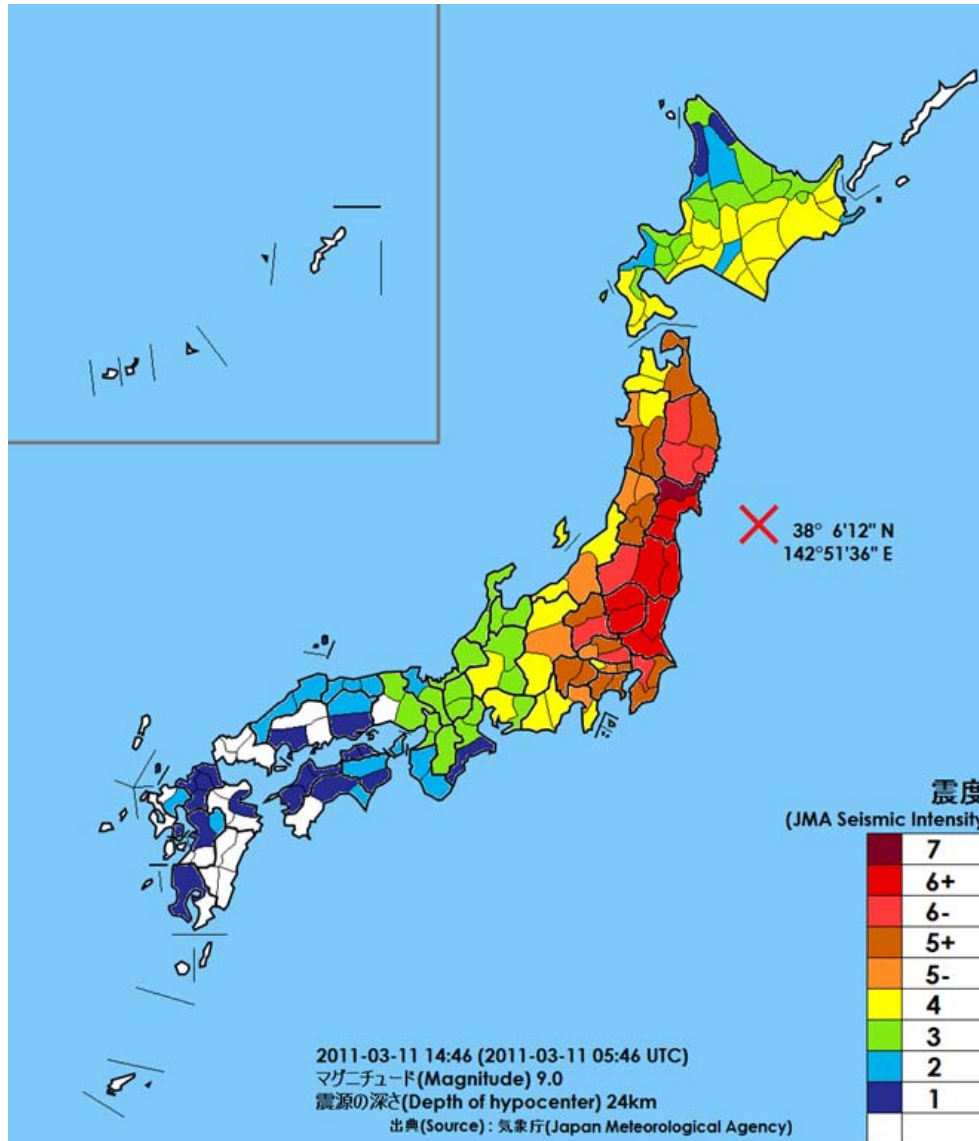
2012年5月24日

讲师:坂口哲也  
直布罗陀人寿客户服务事业部 执行役員

## 目录

1. 东日本大地震简介
2. 近年来全球的重大自然灾害
3. 对应灾害采取行动的基本理念
4. 灾后的最初对应
5. 客户的安全确认
6. 死亡保险金的快速完整赔付
7. 对投保人的支持性措施
8. 日本保险公司为何重点强调理赔付款付款？
9. 总结教训

# 1. 东日本大地震



时间: 2011年3月11日  
 下午2点46分

震中: 临近仙台海域

深度: 24公里

震级: M9.0级

损失:

(截止2012年3月11日)

死亡: 15,854人

失踪: 3,155人

## 2.近年来全球重大自然灾害

(10亿美元)

灾难 (年)	地区	损失	死亡人数
东日本大地震 (2011)	日本	240	15,854 (失踪) 3,155
海地地震 (2010)	海地	8	222,570
四川大地震 (2008)	中国	85	84,000
飓风卡特里娜 (2005)	美国	125	1,322
印度洋地震 (2004)	印度尼西亚、 泰国和 马来西亚等	1	220,000
中越地震 (2004)	日本	28	46
伊兹米特地震 (1999)	土耳其	12	17,127
921地震 (1999)	台湾	14	2,400
阪神大地震 (1995)	日本	100	6,430

来源：慕尼黑再保险公司，内阁办公室

### 3.直布罗陀人寿应对灾害采取行动的基本理念

#### 基本政策

立即反应并迅速确认客户的安全与所需支付的死亡和医疗  
赔付金；尽快地提供资金上的救济和心理安慰。

#### <行动支柱>

<最初行动> 启动灾害管理  
计划

员工的安全确认（联络/拜访客户的流动性检查，加  
强联络）

① 客户的安全确认/加强联络

② 快速支付死亡赔偿金（简化措施）

③ 执行针对受灾投保人的支持性措施

## 4. 灾后的最初对应

### 直布罗陀人寿的案例

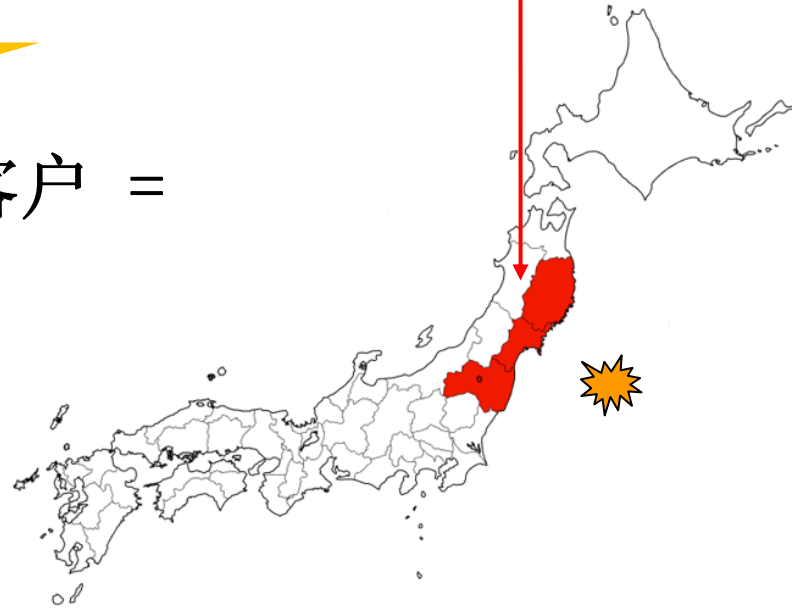
开始日期	内容	详情
3月11日	地震发生	2011年3月11日，星期五，下午2点46分
	启动灾害恢复计划 (BCP)	公司总裁召集所有主要地区高层到总部，以期共同制定灾害恢复计划
3月12日	发表不适用地震免责条款的声明	公司网页公布不适用地震免责条款的声明。（全额赔付与事故相关的死亡赔偿金和与住院治疗赔偿金）
	为避难者提供专用免费电话号码	设置供避难者使用的专用免费电话号码，并且将对应时间延长至星期天及国定假日
3月14日	通过总部和区域代理人搜索投保人	总部通过以报纸和网络提供的伤亡人数信息为基础的投保人数据库中进行搜索，一旦发现投保人，将迅速联系负责所在区域的分公司，同时尽快通知相关各方。

## 5. 客户的安全确认

经安全确认的居民人数  
=293万人（截止2011年10月）



经安全确认的直布罗陀客户 =  
230,000份保单



## 5. 客户的安全确认

直布罗陀人寿保险公司采取下列措施对150,000多位客户、超过230,000份保单进行了安全确认。

开始日期	内容	详情
3月11日	地震发生	2011年3月11日，星期五，下午2点46分
3月14日	启动安全确认系统	指派代理人的保单，代理人可以通过上访或打电话的方式确认客户的人身安全
3月29日	启动孤儿保单的确认	未带有指派代理人的保单（指孤儿保单），代理人可以通过呼叫中心打电话以确认客户的人身安全
4月22日	慰问信	直布罗陀人寿向无法取得联系的客户发出慰问信。
7月11日	反复拨打安全确认电话	直布罗陀人寿继续拨打电话以期确认那些通过访问或打电话的方式未能联络上的客户之人身安全。



## 5. 客户的安全确认

1. 寿险规划师拨打确认电话
2. 总部拨出确认电话
3. 上访家庭及避难所
4. 投保人通知书的快速邮寄
5. 调查专家的派遣
6. 寻求当地政府机构的帮助

## 5. 客户的安全确认

### ➤ 寿险规划师拨打确认电话

3月11日，直布罗陀人寿分布于各灾区的寿险规划师们自被安全撤离至安全地带后，即刻开始电话拨打行动，未浪费一刻时间。

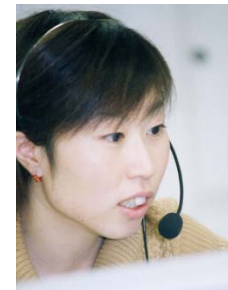


尽管当时移动电话网络拥塞，但是他们仍努力拨打以期尽快确认所有客户的安危。

## 5. 客户的安全确认

### ➤ 总部拨出的确认电话

3月29日及7月，总部所有员工通力协作，向灾区的所有孤儿投保人拨打确认电话。



对外拨打确认电话之行动一周七天坚持了两周，为此许多员工收到了来自客户的感言。

## 5. 客户的安全确认

### ➤ 上访家庭和避难所



寿险规划师偕同总部组建的援助队上访灾区客户的家庭或所在的避难所，以确定每位客户及其家庭成员的安危。



## 5. 客户的安全确认

### ➤ 投保人通知书的快速邮寄

4月，寄出了100,000多份安全确认邮件和慰问信。



信中告知客户有关直布罗陀人寿的赔付金支付、保护保单持有人利益的详情、并随信附寄回覆用明信片以确认投保人安全和联络信息。

## 5. 客户的安全确认

### ➤ 派遣调查专家

8月，我们聘请了专业调查公司协助搜索失踪客户。



#### 【提交报告中一个调查员给予的意见】

“……**西海市**的情况非常糟糕，我难以用恰当的语言来形容。我拜访了现地政府办公室并且获知客户们的地址仍然有效。我必须步行穿过齐颈高的大雪和山路。在那些大雪已被清除的地方仍能看到为避难者设置的安全路标。我能感受到当地居民和政府的诚意，竭尽他们的全力帮助避难者。

到达了客户的临时住所（帐篷）并确认了他的安全后我总算松了口气，我告诉他直布罗陀人寿会在这里不遗余力地帮助他。”

## 5. 客户的安全确认

### ➤ 寻求当地政府机构的帮助

在公司的每天，我们努力联系所有机构（政府机构、地方报纸、地方电视台等）以期搜寻我们失踪的灾区客户。



#### 【负责搜索灾区客户的员工之评论】

“……我们一直绞尽脑汁，采用不同方式搜寻任何尚存的客户。通过电话请求当地政府协助搜寻时，让我们每个人感动的是，尽管这些公务员中很多人也因灾难刚刚失去家园和家人，但他们还是积极地伸出了援助之手。甚至有位公务员在电话里和我一起挨个梳理人数超过100人的名单，因为她说如果是通过邮件处理，将会耗费几个星期才能完成任务。”

## 5. 客户的安全确认

### 【所有日本人寿保险业者都采取了什么措施呢】

- 有指派代理人的保单，由代理人上访/联络客户

### 【一些日本人寿保险业者采取了什么措施呢】

- 对于孤儿保单，由总部/呼叫中心通过外拨电话进行安全确认（已完成确认约18,000名客户的安全）
- 对于无法联络上的客户，邮寄免费回覆明信片以确认他们的安全，并告知客户有关实施的特别支援措施。

### 【只有直布罗陀人寿所采取的措施是什么呢】

- 在线搜索避难所名单列表，以判断找寻失踪客户的可能性。同各地一起分享任何相关信息，以期进行直接确认。
- 居住在靠近海边的客户，借助当地政府机构之力进行共同搜寻（已完成确认了408位客户的安全）。
- 与专业调查公司签订合约，由他们在灾区通过上访邻居、确认电话簿、避难者名单等，查找/联系我们失踪的客户（已确认了106位客户的安全）。



## 5. 客户的安全确认

截止2012年5月23日：

仍有**49**位  
投保人失踪

## 6. 死亡保险金的快速完整赔付

我们的使命是尽快地向客户提供资金支持并使他们获得内心的平安  
 - 这正是我们希望提供给客户的服务，快速且充满诚意。

日期	内容	详情
3月11日	地震发生	2011年3月11日，星期五，下午2点46分
3月12日	启动客户生死的确认工作	通过国内报纸、电视新闻、日本警察厅官方网页来搜寻在地震和海啸中遇难的客户。
3月14日	寿险规划师开始理赔程序	失去家园后，许多客户急需现金。FNB索赔和早期/部分赔付等可以通过电话进行提请，大大加快了我们对客户需求的回应。
12月	总部支援队进入灾区开始家户访问	总部派遣特殊支援队访问/帮助那些没有能力在申请理赔时自行收集资料的客户。

## 6.死亡保险金的快速完整赔付

截止2012年5月23日：

**280**位投保人

**¥14.7**亿

死亡保险金的  
理赔给付

## 6. 死亡保险金的快速完整赔付

生死安危仍未得到确认的失踪人数超过1,000人。



在法律上，推定在灾害事件或天灾中死亡人员的时间应不少于1年。



自从日本政府开始简化“死亡登记程序”，寿险公司决定在户口未消的情况下按照新处理给付保险金。

## 6. 死亡保险金的快速完整赔付

➤ 直布罗陀人寿总能发现更好的善策

- ◆ 投保人没有用于保险索赔所必需的文件  
(保险证书、个人印章、银行对账单等)
- ◆ 当地政府机关因地震破坏无法正常运行
- ◆ 医院因地震受损无法应对病人



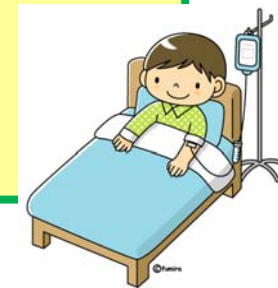
## 6. 死亡保险金的快速完整赔付

### ➤ “简化”是关键

大多数客户失去了他们的家园和家里的一切东西（银行卡、家庭印章、现金、身份证等）。

**无需提交通常必需文件**，采取简单、快速地赔付保险金和赔偿款。

住院治疗按对待住院程序（**视为住院**）



## 6. 死亡保险金的快速完整赔付

### ➤ 我们总能找到对应策来实践我们的承诺。

#### 【丧葬赔偿金（FNB）的赔付】实例

地点:宫城县仙台市

在日本自卫队工作的投保人不幸遇难，3月16日他的遗体被搜救队发现。

他的遗体被发现的当天，受益人（妻子）联系了销售员森谷，提请丧葬赔偿金的赔付，为了给她丈夫办理一个体面的丧葬。

但是，由于海啸吞噬了家园，妻子无法提供相关的死亡证明、家庭印章、及其他任何身份证明。

森谷积极地联系我们的理赔团队（属非通常程序），尽全力寻找一切可能的办法来帮助她的客户（超越常规程序）。

理赔部员工通过当地报纸的讣告栏和警察局网站，即可确认投保人的死亡；因此，理赔申请人无需再提供死亡证明以及其他通常要求的必需文件。

3月22日，死者的妻子收到了300万日元的丧葬需要赔偿金，为死者举办了一个体面的丧葬仪式。

## 6. 死亡保险金的快速完整赔付

### ➤ 我们总能找到对应策来实践我们的承诺。

#### 【投保人及其家庭成员死亡】实例

地点:岩手县盛冈市

投保人（丈夫）和受益人（妻子）都丧命于海啸之中。虽然两人的遗体还未被发现，但是当地政府已确认了他们的死亡。

直布罗陀人寿的销售员曾努力搜寻他们的孩子（4岁的女儿），但不幸的是，最终也确认了她也遇难身亡了。

按法令，下一个法律继承人应是投保人的父母。在经过艰难搜寻后，不幸的是，（投保人和受益人）的父母也都被海啸夺去了生命。

销售员们并未放弃，在当地政府的帮助下，我们最终发现并联系到受益人与其前夫所生、现居住在茨城县的孩子。

但是，孩子并不愿意领取本不属于自己的来自受益人的这份死亡赔偿金。为此，再搜寻下一个继承人的工作又持续了7个月。最终，我们确定了受益人，实现了对投保人的承诺。



## 6. 死亡保险金的快速完整赔付

### ➤ 我们总能找到对应策来实践我们的承诺。

#### 【谨慎搜寻保单受益人】实例

地点:宫城县仙台市

通过借助人寿保险协会找到并确认了投保人的死亡。但是，基于隐私权并未公布受益人及家庭的相关信息。

销售员高桥请求公司理赔部协助搜寻受益人。借助总部之力，高桥联系了当地政府办公室，确认到受益人仍在世。但是，同样因为隐私权，我们无法获得其联络信息。

为了找寻受益人，高桥敲开每扇避难所的大门逐一确认，最终找到了受益人。

受益人不仅惊讶于我们的到访，也因为高桥为了履行其对投保人的承诺找到她的坚定毅力。

通过克服审查过程中的各种困难，我们顺利地向投保人的家庭支付了死亡赔偿金。

## 6.死亡保険金の快速完整赔付

截止2012年5月23日：

**9笔**  
**死亡赔偿金亟待领取**

# 课间休息



## 7. 对投保人的支持性措施

### 1. 不适用免除条款

全额赔付与事故相关的保险金和赔偿金

### 2. 延长支付保费的宽限期

### 3. 降低或免除贷款利息

## 7.对投保人的支持性措施

### ➤ 不适用免除条款

全额赔付与事故相关的赔偿金

寿险保单通常载明，因地震造成的损失或经济赔偿，保险人均不负责赔偿。但是这次地震后，日本寿险界通过LIAJ共同声明，他们不启用这项免责条款，将给以全额赔付。

## 7. 对投保人的支持性措施

### ➤ 延长支付保费的宽限期

- ◆ 寿险公司根据客户的要求将保费支付宽限期延长至**9个月**（至2011年12月底）。
- ◆ 只要投保人自2012年1月起继续支付保费，若无能力一次性全额支付，**支付宽限期限可以延长至2012年10月底**。
- ◆ 截止10月20日，此宽限期对象的保单达到130,818份。

## 7. 对投保人的支持性措施

### ➤ 减少或免除利息

应对客户为避难急需提供现金的要求

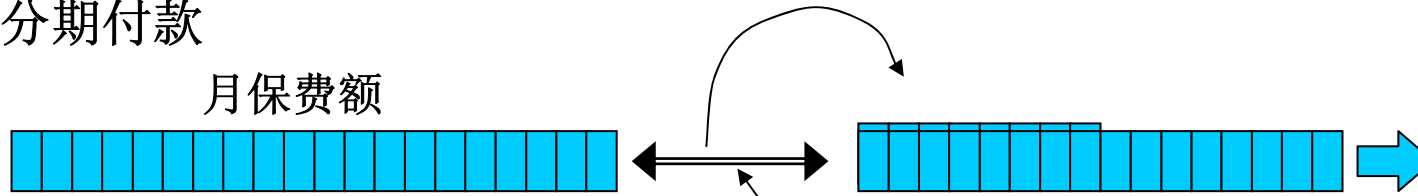
◆ 设立保单贷款**特殊利率**

例如 2.75% => **1.50%**

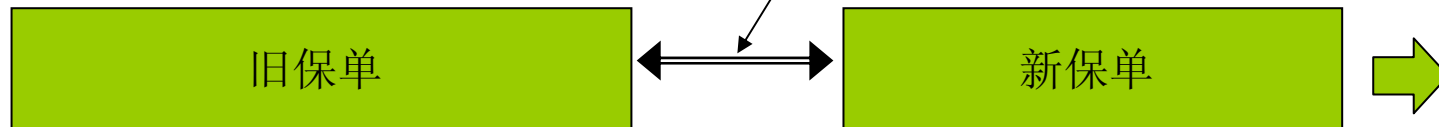
◆ 修改灾区企业偿还贷款的**宽限期**及条件。

# 7.对投保人的支持性措施

## 1.保费的分期付款

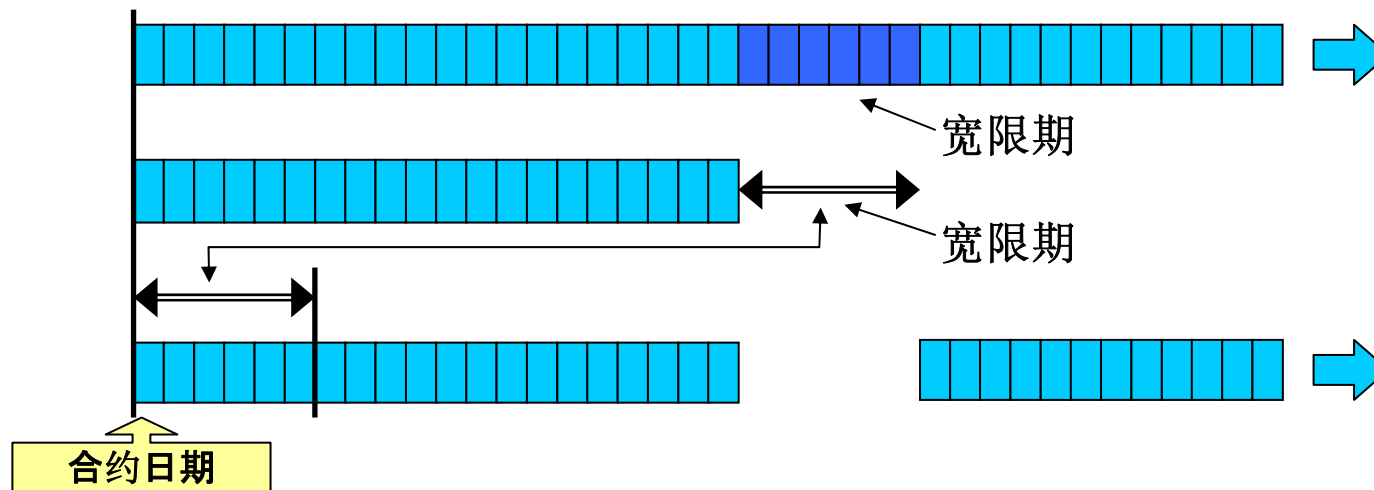


## 2.非选择性的新保单



没有健康检查的新合约。一旦出具新保单，将取消旧保单。

## 3.修改合同日期





## 7. 对投保人的支持性措施

### 【寿险公司都采取了什么措施呢】

- 延长保费支付宽限期（直至2011年12月31日）
- 不启用有关死亡和医疗款项的地震免责条款
- 降低保单贷款利率（1.50%）

### 【一些寿险公司采取了什么措施呢】

- 监视报纸讣告栏和保单人检查。若发现任何可能迹象如姓名/年龄，将会把信息再发送各区域办事处进行进一步确认。
- 分期支付保费、不选择新合同、修正合同日期以期确保保障持续有效并减少保费支付的负担。
- 简化/减少有关理赔所需的文件。

### 【只有直布罗陀人寿保险公司所采取的措施是什么呢】

- 灵活对应每位客户的保费支付方式/强调备用方案的灵活性
- 延长丧葬赔偿金（FNB）的赔付期限（通常2周）
- 灵活地利用来自家庭成员对保单咨询及安全确认

## 8.日本保险公司为什么强调理赔付款？

日本保险公司为什么如此坚决支付理赔款？



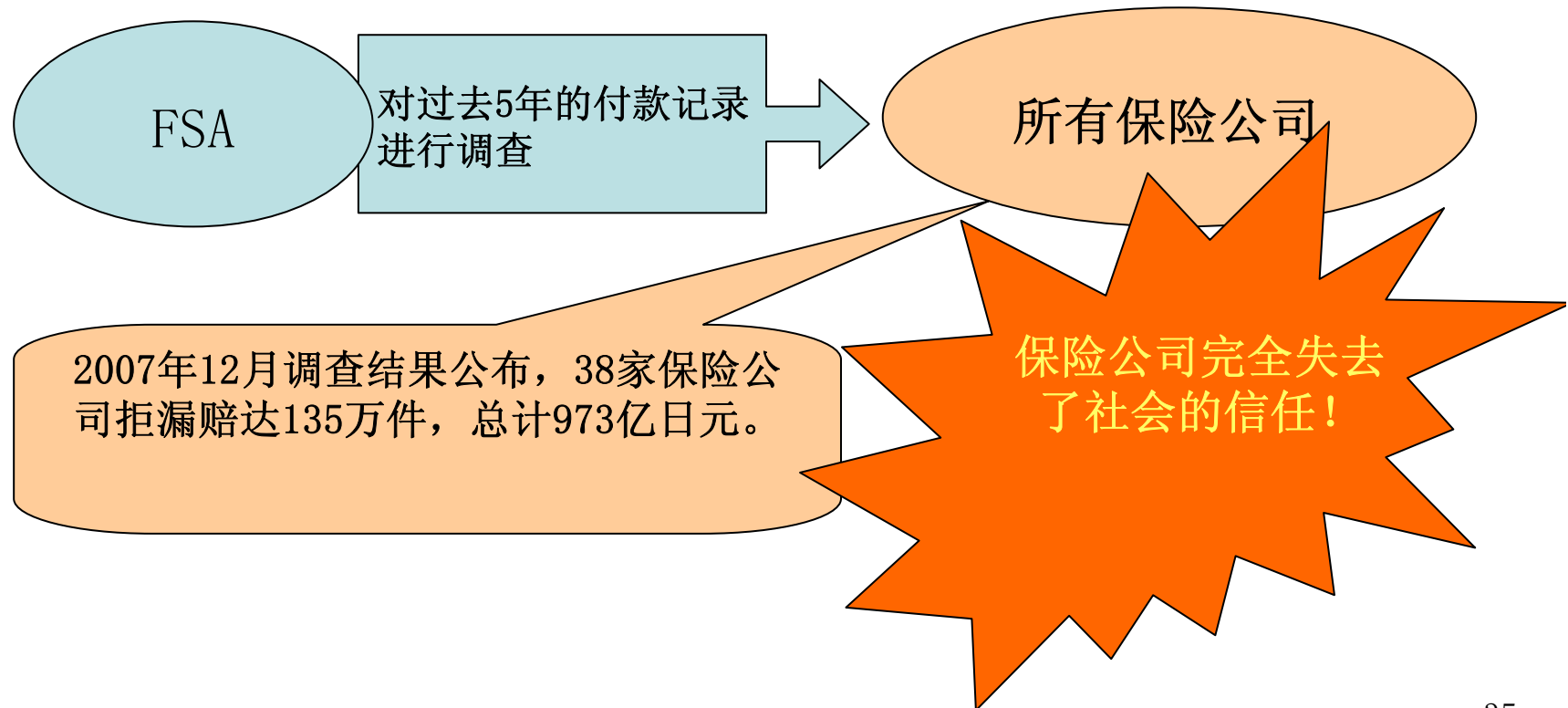
它起源于**2005**年发生的、众人皆知的“拒漏赔事件”，有关此事件接下来会详细说明。

经由此事件，日本寿险业再次认识到“保险公司的重要使命即是及时支付理赔金。”

## 8. 日本保险公司为什么强调理赔付款？

### ➤ 日本曾经存在的拒漏赔问题

2005年2月M寿险公司的“拒漏赔问题”曝光，导致了严重的社会问题。



## 8. 日本保险公司为什么强调理赔付款？

➤ 此处的“拒漏赔”指：

### 1. 故意和恶意的拒付

该问题在M寿险公司  
首次被曝光

◆ 即使投保人因违反告知义务在被允许终止保单的期限超过后，保险公司仍以欺骗或无效为由拒付理赔金。

◆ 在向客户推销时，教唆客户隐瞒不利信息，之后以违反告知义务为由，拒付理赔金。

M寿险公司试图通过拒付来提高其  
利润！

## 8. 日本保险公司为什么强调理赔付款？

➤ 此处的“拒漏赔”指：

### 2. 错误疏忽引起的未付

其他保险公司也都属于  
此范畴

- ◆ 保险公司未对理赔申请做详细说明。
- ◆ 保险公司未能充分地检查医疗证书。

## 8. 日本保险公司为什么强调理赔付款？

### ➤ 拒漏赔问题引生的思考#1

保险公司最根本及最实质的责任是什么？

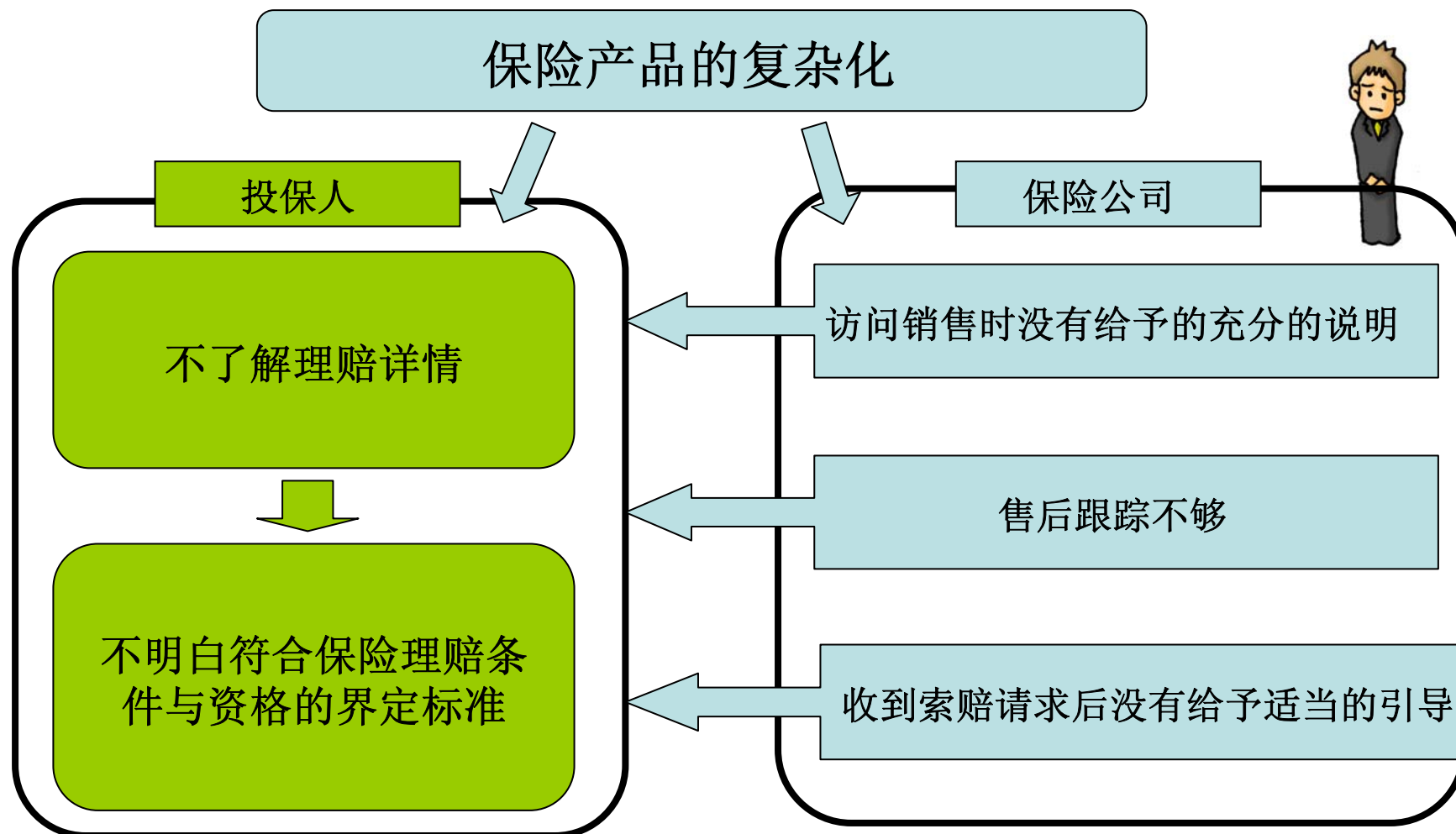
支付保险金

保险公司缺乏对此职责的认识。



## 8. 日本保险公司为什么强调理赔付款？

### ➤ 由拒漏赔问题引生的思考#2

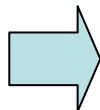


## 8. 日本保险公司为什么强调理赔付款？

### ➤ 由拒漏赔问题引生的思考#3

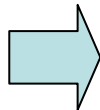
需要摒弃将保单条款置于任何其他事项之上的已成惯例。

~~保单条款的说明已足够。~~



确保客户能够完全地理解合约内容。

~~要求理赔时即可获得  
赔付。~~



任何稍有可能获得保险理赔的意外发生，都要求客户提供相关事实依据。





## 8. 日本保险公司为什么强调理赔付款？

### ➤ 预防措施之一

#### 开发通俗易懂的保险产品

- 开发简洁明瞭的产品来防止因疏忽或遗漏引起的理赔失误。

#### 拜访投保人

- 再次提供包括理赔在内保险产品的内容详情。
- 确认是否存在可要求理赔的任何意外的发生，如住院等。

#### 提升服务和简化管理程序

- 增强产品介绍手册上有关理赔的说明力度
- 创造便利的客户环境，例如保险公司承担获取医院病历证明所需的费用

## 8. 日本保险公司为什么强调理赔付款？

### ➤ 预防措施之二

#### 员工培训

- 培训理赔审查人员以防止对病历证明的误读或疏忽
- 培训销售代表以便做到向客户提供充分专业的产品说明

#### 病历证明的电脑化

日本寿险协会正邀请医院专家进行相关网络化的建设。

## 8. 日本保险公司为什么强调理赔付款？

### ➤ 预防措施之三

#### 建立理赔审查委员会

接获客户投诉后，委员会（立于第三者立场）对保险人的最终理赔结果进行审查。

委员会包括医生和  
律师等社外专家

## 8. 日本保险公司为什么强调理赔付款？

### ➤ 拒漏赔事件引发的积极/消极效应

#### 消极效应

- 保险公司失去了通过长时间收获的社会信任。
- 拒漏赔事件给许多客户造成巨大的损失和不便。

#### 积极效应

- 该事件使曾经被隐藏的所有相关问题暴露无遗。
- 该事件使保险公司重新认识并确立理赔作为其根本使命的原则。
- 展开一系列方便客户的改革，同时对客户实施保护措施。

## 9.汲取的教训

- 保持定期与包括孤儿保单在内所有客户取得联系的重要性。
- 发生大规模自然灾害时，地区内子公司和总部间保持沟通的重要性
- ◆ 寿险和市场需求导向型销售的重要性  
(平均赔付死亡保险金= ¥6百万日元)

结束

谢谢！