

Document

腾飞新起点 卓越太平洋

——专访中国太平洋保险(集团)股份有限公司董事长高国富

笔者:2007年,对于中国保险业来说,是在资本市场精彩亮相的一年。2007年12月25日,太平洋保险在A股市场的成功登陆,使国内保险的三巨头在A股市场上实现了团聚,并为A股市场增添了一支优质大盘蓝筹股。作为第一家真正意义上整体上市的保险集团,中国太平洋保险(集团)股份有限公司受到市场的追捧。今天,很荣幸有机会专访公司董事长高国富先生。人逢喜事精神爽,高董,您好,首先要祝贺贵公司A股成功上市。请您谈一下此时的感受。

高国富:2007年12月25日,太平洋保险在上海证券交易所成功挂牌上市。这一天,是太平洋保险发展之路上新的跨越和起点,必将载入太平洋保险的发展史册。这一天,同样也意味着中国A股市场迎来了第一家真正意义上的保险集团整体上市。

早在2000年,太平洋保险就开始制定上市规划。经过多年的努力,如今,梦想终实现,扬帆起征程。在太平洋保险A股成功上市的喜庆时刻,我首先要感谢各级政府和监管部门的关心和支持,感谢公司股东和全体员工的辛勤努力和付出,还要感谢社会各界多年来的鼎力相助。我想,太平洋保险的上市,对公司和中国保险业的发展都具有积极而重要的意义。上市也是一个新的开始。太平洋保险将以上市为契机,实现从非公众公司向公众公司的跨越,实现增长方式和经营管理的跨越,最终回馈广大股东和社会。

16年前,太平洋保险还是一家从商业银行业务的保险业务部门演变而来的保险公司,当年保费收入仅为2.56亿元。现在,太平洋保险已经拥有太平洋寿险、太平洋产险和太平洋资产管理三大专业公司,业务和资产规模稳居保险行业前三甲。太平洋保险依靠在公司品牌、市场地位与客户基础、业务规模与结构、营销网络与服务平台、资产管理以及管理团队等方面的优势,获得持续、健康、快速的发展,已经成为中国保险业不可忽视的中坚力量。

笔者:太平洋保险的健康发展和成功上市,是几年来中国保险业高速发展,受到资本市场追捧的一个成功案例。在太平洋保险获得了长足发展的同时,中国保险业也处于大发展的时期。请高董谈一下整个保险行业的发展态势。

高:良好的宏观经济环境为保险业发展创造了有利条件。随着中国经济的高速发展、人民生活水平的提高、人口结构的老龄化、居民保险意识的提高以及社会保障体系的不断完善,中国保险行业拥有广阔的发展前景。

党的十六大以来,我国保险业以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,牢固树立和落实科学发展观,保险业发展速度明显加快,发展质量逐步提高,专业水平迅速提升,服务领域不断拓宽,投资回报显著改善,社会影响日益扩大,呈现出行业发展与服务社会协调统一的良好局面。尤其是随着十六届六中全会的召开和《国务院关于保险业改革发展的若干意见》的颁布实施,我国保险业迎来了难得的发展机遇。

近年来,中国保险市场快速增长,市场规模不断扩大。根据中国国家统计局和中国保监会发布的数据,全国保费收入2000年至2006年的年均复合增长率为21.7%。2006年,全国保费收入达到5641亿元。今年1-10月,全国保费收入5835.4亿元,已经超过上年全年水平,同比增长24.1%。保险行业整体实力明显增强。从1980年恢复国内业务到2004年初,保险业积累第一个1万亿资产用了24年,积累第二个1万亿资产仅用了3年。保险业资本金总量超过2000亿元,是2002年的5.6倍。事实证明,保险行业正在持续高速增长,保费收入和资产规模正在不断壮大。保险业已经成为我国发展最快的行业之一,市场前景广阔。

作为一家全国领先的综合性保险集团,太平洋保险也受益于社会的大好环境,本身也成为推动整个行业的快速、健康发展的重要力量。公司的产、寿险业务不断发展壮大,资产管理水平也不断提高。

笔者:这样好的发展环境离不开党中央的正确领导和保险监管部门的关心指导。党的十七大会议提出要全面贯彻落实“科学发展观”,对保险业的发展具有非常重大的指导意义。我们知道,太平洋保险在学习传达十七大会议精神方面做了许多扎实有效的工作,请高董介绍一下。

高:党的十七大是在我国改革发展关键阶段召开的一次十分重要的大会。党的十七大精神内涵丰富,博大精深,符合中国实际,顺应党心民心,是指导我们把中国特色保险事业不断推向前进的纲领性文件。

太平洋保险当前和今后一个时期的重要任务,就是要组织党员干部认真学习和贯彻落实党的十七大精神,结合学习保监会吴定富主席在保监会党委学习贯彻党的十七大精神学习班上的重要讲话,自觉地贯彻落实科学发展观,着力提升太平洋保险集团整体竞争力和服务于构建和谐社会的的能力,努力促进太平洋保险又好又快发展。

笔者:高董刚刚提到了“整体竞争力”,想请高董介绍一下太平洋保险的竞争优势。

高:太平洋保险经过多年的努力,形成了一定的竞争优势。

首先,公司具有彰显诚信的知名保险品牌。

近年来,太平洋保险的品牌建设取得了很大成绩,诚信的企业形象家喻户晓,太平洋保险在近几年多个行业评选中都获得了一些重要奖项。太平洋保险信誉卓著的品牌形象,将为公司持续、健康的发展带来长期稳定的支持。

其次,公司拥有持续领先的 market 地位和广泛的客户基础。公司是中国领先的全国综合性保险集团,在人寿保险、财产保险和保险资产管理等多个业务领域均拥有领先的市场份额和举足轻重的市场地位。截至2007年6月30日,本公司拥有超过3,390万个人客户和超过210万个机构客户。广大客户是公司宝贵的财富,更是太平洋保险珍惜和尊重的朋友。深厚的客户基础将为太平洋保险保持持续领先的社会地位提供坚实保障。

第三,公司具有稳健增长的业务规模和不断优化优化的业务结构。公司的寿险、产险业务在稳健增长的同时,业务结构持续优化,效益性险种的保费收入占保费总收入的比例越来越高,盈利水平不断提高。

第四,太平洋保险拥有覆盖全国的营销网络和多元化的服务平台。截至2007年6月30日,太平洋寿险在全国拥有32家分公司、3,270家中心支公司、支公司与营销服务部;太平洋产险在全国拥有37家分公司、2,009家中心支公司、支公司与营销服务部。公司的营销和服务网络更多分布于中国东部沿海地区。公司拥有多元化的销售渠道,截至2007年上半年,公司拥有约185,000名寿险保险营销员,约18,400名从事人寿及财产保险产品销售和市场营销活动的员工,以及大量保险代理和经纪。此外,太平洋保险近年来大力推进寿险与产险之间的交叉销售,并积极运用电子商务网站、电话销售中心与手机短信服务等创新渠道,进一步加强了自身的营销和服务能力。公司将持续引进先进的服务理念并进一步拓展业务网络来服务于广大客户。

第五,公司拥有专业稳健的保险资产管理能力。公司的资产规模增长迅速,2004年至2007年上半年期间,投资资产规模增长了87.9%;截至2007年6月30日,公司的投资资产达1,917亿元。本公司实现了集团范围内的保险资金高度集中和统一运用。公司拥有一支经验丰富的专业资产管理团队,资产管理核心人员拥有多年的投资经验和保险资产管理经验及国际视野。

第六,公司拥有先进可靠的信息技术系统。公司根据整体战略发展的需要,积极应用国际信息技术标准,实施先进的信息技术开发程序,建立了基本全面满足公司业务需要的先进的信息技术平台。通过实施信息技术战略规划,公司已基本建立了以全系统集中管控为特征的一系列系统和平台,包括核心业务系统、核保核赔系统、财务系统、客服系统、24小时内部IT支持热线以及企业级网络。这些都为公司业务发展和集约化管理提供了强大的支持和保障。

随着人民群众对保险需求的日益提高和行业竞争的日趋激烈,我们仍需居安思危,在巩固现有优势的同时,还要不断形成和发展新的竞争优势。

笔者:太平洋保险通过这几年的发展,已经积累了非常丰富的业务资源,为进一步的发展奠定了扎实的基础。在这些资源的基础上,公司追求怎么样的增长模式呢?

高:近年来,太平洋保险通过深入挖掘潜在的市场需求,并以规模和效益协调发展为支持,持续优化业务结构,做深做透保险主业,努力实现可持续发展的价值型增长。

公司在经营管理中,紧紧抓住转变业务增长方式的工作主线,调整和优化业务结构,提高服务质量和经营效益。

2007年的全国金融工作会议和全国保险工作会议提出了“保险业又好又快发展”的主题。保险业务结构调整,从根本上讲,就是要坚持保险特色,大力发展有效益的业务。太平洋寿险从保险行业的特殊估值方法——内含价值估值出发,优化资源配置,保持内含价值和新增业务价值的高速增长。太平洋产险按照“规模险种出效益、效益险种上规模”的思路,扶持优质业务,发展有效益的险种,不断加大为核心业务发展的资源投入和推动力度。这些都充分证明了公司的价值型增长模式取得了成功。

太平洋保险追求价值型增长的发展模式不但有利于提高风险管理水平和盈利能力,还与资本市场的价值投资理念十分契合,必将受到广大机构投资者青睐。

笔者:在诸多竞争优势和优良增长模式的背后,是一大批太平洋保险的专业管理团队和人才队伍,请高董谈一下公司的人才战略。

高:公司树立了适应新形势新任务要求的科学人才观,努力建设好以经营管理、专业技术、保险营销这三类为主体的人才队伍,充分整合各类资源,大力引进人才,精心培养人才,优化人才结构,为公司的可持续发展提供强大的人才保障和支持。在人才战略中,公司牢固树立和践行三大观念。

第一,公司牢固树立人才资源是第一资源的观念,充分发挥人才资源在公司发展中的基础性、战略性、决定性作用。通过长期不懈努力,使公司管理团队和广大员工不断成长,发挥各自专长和优势,真正把人才资源转化为人才优势。公

司拥有一支具备丰富专业经验和国际视野的高级管理团队,90%以上的高级管理人员在本公司的服务年限超过10年,约30%具有海外从业经历。同时,公司还汇聚了许多优秀的经营管理和专业人才。这些都是太平洋保险宝贵的资源和财富,也是公司赖以发展的基石。

第二,公司牢固树立以人为本的观念,把促进人才健康成长和充分发挥人才作用放在首要位置,努力营造鼓励人才干事业、支持人才干成事业、帮助人才干好事业的公司环境。公司拥有专业化的培训体系,对专业领域和不同岗位的员工,进行有针对性的培训;我们还积极营造学习型组织,提倡自主学习,互相分享,共同进步。更为重要的是,我们鼓励领导者发挥教练的职能,在日常的实际工作中培训员工,帮助员工和公司一起成长。

第三,公司牢固树立德才兼备的选才观念,把品德、知识、能力和业绩作为衡量人才的主要标准,不唯学历,不唯职称,不唯资历,不唯身份。公司引进了著名的人力资源顾问公司,完善人力资源管理制度和绩效考核体系,把对部门、管理者以及员工的考核,与公司的发展目标、战略重点和日常经营管理工作有机结合起来,建立一个立足于市场经济的人才竞争机制。

公司成功上市以后,一方面对人才的要求更高,另一方面对人才的需求也会更多。我们真诚希望国内外有志于保险事业的优秀人才加盟太平洋保险。汇天下才俊,创公司盛业。

笔者:高董,您对公司人才战略的描绘令人振奋,这也体现了太平洋保险海纳百川、广纳贤才的气度。我们深深感受到公司未来的发展潜力巨大。请问还有什么力量在推动太平洋保险实现跨越式发展?

高:我想,创新是我们市场竞争中取胜的重要法宝。没有创新,就不能实现跨越式发展。太平洋保险在经营管理中,大力推进自主创新,充分发挥创新在转变增长方式中的积极作用。当前,公司从产品、销售、服务、管理等方面的创新入手,努力降低成本,提高效益,不断巩固和提升核心竞争力。

一是通过产品创新,满足客户多样化的保险需求。我国各地区经济社会发展、社会各阶层人士收入和生活水准各有差异,而且客户的需求也在不断的变化与衍生。公司根据不同细分市场的需求特点,开发出结构完整、品种齐全的保险产品,并积极学习国内外产品开发经验,研发新型保险保障和理财服务产品,以满足丰富多样的市场需求。

二是通过销售模式创新,拓展客户群体。公司积极研究国内外新兴的保险销售工具,并根据中国市场和客户的特点,大胆创新销售模式,以较低的成本、适宜的渠道与方式,为不同的目标市场提供满意的服务。公司充分利用电话、电子商务网络和手机等新型销售渠道,开拓新的市场领域,同时利用新型销售渠道对现有资源进行整合,为现有客户提供更多更便利的保险服务。

三是通过服务创新,增强客户忠诚度。当前,国内各保险公司险种同质化现象严重,竞争异常激烈。走服务创新之路,已成为公司提高核心竞争力的一个重要途径。服务创新并不只是某些服务环节的改进,而应该是全方位的创新。一是要创新服务理念,实现公司的经营模式从“以产品为中心”向“以客户为中心”的转变,公司经营的一切活动都要以“客户至上”为原则。二是要创新服务体制,公司业务都围绕如何向客户服务而运作,构建起真正客户导向的业务流程,并由此出发设置部门和岗位,使部门和岗位为服务流程而定。三是创新服务手段,从保险的产品设计、投保程序、缴费、理赔等各个环节,都给客户提供多样化、个性化的服务和延伸服务。

四是通过推进技术创新,为公司经营管理提供强大的技术支持。公司稳步推进IT技术规划和发展,完成了数据中心建设,开通了为分支机构提供信息技术服务的全天候支持热线。公司还充分应用集中的财务管理信息系统,实现了全国财务数据大集中,规范了公司的会计核算和财务管理,提高了财务信息共享和科学决策的水平。

笔者:在公司强劲发展的势头下,要带好如此庞大的队伍,并发挥合力,一定有一股强大的精神理念在支持和推动,可否请高董介绍一下太平洋企业文化的内容?

高:“诚信天下、稳健一生、追求卓越”是太平洋保险的企业核心价值观。太平洋保险通过深刻领会企业核心价值观,大力弘扬和努力践行这一价值观,逐步实现核心竞争力的提升,促进公司健康稳定的发展。

“诚信天下”就是要求太平洋保险在经营管理过程中,对员工、客户、投资者以及社会公众等都要做到诚实守信。这是公司立业之本。诚信是维护市场经济规范秩序的必要条件,也是保险公司的立业之本。广大员工和营销员自觉肩负起时代赋予保险人的历史责任,在展业和工作过程中,严格履行诚信誓言,处处为客户着想。太平洋保险通过积极培育企业的诚信理念,强化员工的诚信意识,建立企业的诚信管理体系,完善企业的诚信机制,树立了诚实守信的良好市场形象,打造了企业良好的诚信品牌形象。

太平洋保险正是坚持“稳健经营”,才保证了公司的稳步发展。16年来,太平洋保险干部员工在工作实践中,把握正确的经营指导思想,坚

持稳健经营,谋求有效益的发展,在不断变化的市场环境中,太平洋保险保持了健康稳定的发展态势。稳健,体现的是一种最佳标准,对于金融企业而言,合规经营是稳健发展的核心;稳健也是一种理想的发展状况,避免偏激而可能造成的损失,避免欲速而可能不能达标;稳健贵在坚持,坚定信念,持之以恒。在今后的发展中,公司将继续坚持稳健经营理念,以科学严密的管控手段和稳妥审慎的经营策略,保持公司健康稳定的发展步伐。

太平洋保险的各项以“追求卓越”为出发点和落脚点,有追求、有目标、有方案、有措施,有结果,努力推进公司事业向前发展。诚信和稳健是为了追求卓越。太平洋保险要成为卓越的公司,就必须实现又快又好地发展,进一步做大做强,成为行业的领跑者。追求卓越,要求我们以火一样的热情投身保险事业,把个人理想和信念融入到保险业发展和构建和谐社会的伟大实践中。追求卓越,要求我们增强全局意识、责任意识和服务意识,进一步转变工作作风,增强团队的执行力,以客户是否放心、员工是否满意、股东和社会是否受益作为我们一切工作的重要依据。追求卓越,要求我们增强创新意识和竞争意识,积极进取,奋力拼搏,勇于迎接挑战,创造新的业绩。追求卓越,要求我们以科学的发展观看问题,增强工作的前瞻性,更新观念,转变增长方式,实现速度、质量、效益的和谐发展。

“诚信天下、稳健一生、追求卓越”构成了一个完整的思想体系。如果没有做到诚信服务,稳健经营,企业就失去了生存和发展的基础,追求卓越自然也就无从谈起;如果没有把卓越作为目标,企业也会迷失方向,失去做大做强、实行又好

又快发展的动力。当前,太平洋保险已经进入了发展史上又一个关键时期。太平洋保险的全体员工正以高度的使命感和责任心,深刻理解和把握企业核心价值观的精神实质和重要内涵,并在自己的本职工作中身体力行,以进一步提高公司的核心竞争力,巩固太平洋保险品牌的良好形象。

笔者:最后请高董谈谈对太平洋保险未来发展的设想,让广大投资者更加深刻理解公司的投资价值。

高:毫无疑问,中国保险行业正处于黄金发展期,并已成为世界上增长最快的保险市场之一,也将继续保持快速增长的势头。随着中国经济的发展、国家政策的培育扶持、行业监管的日益完善,保险业的生存和发展环境将不断改善。在这一有利的行业背景下,经过十六年的发展,太平洋保险已成为中国最大的综合性保险集团之一,拥有诚信经营的优质保险品牌、领先的市场地位、广泛的客户基础、覆盖全国的营销网络和服务平台等一系列竞争优势。

然而,成绩属于过去,新的征程就在脚下。太平洋保险将以A股市场的成功发行为契机,牢牢抓住机遇,努力建设成为“信誉卓著、品牌杰出、财务稳健、效益优良”的一流金融服务集团。

太平洋保险将紧紧围绕“诚信天下、稳健一生、追求卓越”的企业核心价值观,不断增强公司内部管理与控制能力,提高运营效率和资源利用率,提升整体竞争力,用诚信和稳健构筑起我们又快又好发展的基石,用追求卓越引领我们走向更加辉煌的明天,用优良的业绩回报广大投资者,为构建和谐社会做出贡献!

