中国太保寿险河北分公司
优化服务举措 抢占市场先机

本报讯(通讯员**杨伟哲**)2018年前三季度,中国银保监会河北监管局对辖内人身保险公司理赔服务情况进行了通报,中国太保寿险河北分公司理赔服务综合评价在上市险企同业中连续三个季度蝉联第一名。

中国太保寿险河北分公司聚焦服务,坚持"用服务创造价值"的理念,落实"极速、极简、有温度"的要求,创新助力发展,为客户提供全方位理赔服务。截至11月,该公司共理赔人身险案件7.5万件,赔付金额超过10亿元,日均赔付300万元,充分发挥了经济"减震器"和社会"稳定器"的作用。

该公司直面客户核心诉求,先后推出"太e赔"、"重疾先赔"、"住院垫付"等创新理赔服务,助推理赔提速,提升客户体验。

"太e赔"使得理赔时效更短,赔款甚至十几分钟到账,理赔手续更简,多数实物资料无需提交。邯郸何女士为女儿购买了太平洋"少儿超能宝"保险,2018年7月,其女儿确诊为严重手足口病,符合理赔条件。孩子出院后,该公司代理人于8月28日9时33分赶到客户家里办理理赔,通过手机"太e赔"提交了申请,9时43分审核结案,仅用10分钟,20万元理赔款顺利到账。

"重疾先赔"服务颠覆传统,客户罹患重疾不用等治疗结束,住院时就能理赔,有效缓解了患者经济压力。截至11月,全省共有217个家庭受益,重疾先赔金额931.24万元,涵盖常见理赔病种90%以上。廊坊市大城县客户张先生2018年8月13日被诊断为急性心梗,在其住院期间理赔人员仅用3小时,便将20万元理赔金先行赔付到账,为客户后续治疗提供了费用支持。

"住院垫付"是行业内首推的住院费用垫付服务,"病人住院我掏钱",打通住院最后一公里。截至11月,该公司全国垫付定点医院累计1600余家,京津冀地区共有137家,河北本地108家。张家口客户史某于2018年3月投保"金佑+乐享百万组合",4月因意外导致小腿骨折住进张家口某医院。公司接到报案后,迅速提供了探访慰问、全程咨询等服务,并先行将4万元垫付款转至医院账户,达到了"垫付即理赔"的效果,突破了"理赔最后一公里",受到客户及家属好评。

中国太保寿险河北分公司党委书记、总经理周波表示,公司以"争做市场上服务最好的公司"为愿景,将充分发挥专业、技术、人员、系统等方面的优势,不断拓展理赔服务外延,针对所有重疾险客户,提供"院前、院中、院后"一条龙的增值服务,尤其是出院后的康复指导和专车服务,做到"同城出院送到家,异地出院送到站",全力打造客户服务与客户经营融合的有温度的服务体系。

行业动态

人保为威县城乡居民意外伤害保险提供保障

本报讯(通讯员**路翠英**)12月17日,邢台威县常庄镇的孙先生将一面写有"快速理赔 热情服务"的锦旗送到了人保财险威县支公司,对工作人员快速理赔表示感谢。

今年11月20日,威县孙先生因上房修理房顶时不慎跌落,人保查勘人员接到报案立即赶往事故现场进行核实,认定该意外事故属于城乡居民意外伤害保险的赔付范围。考虑到伤者家庭实际困难,工作人员结合后期治疗情况,积极协助伤者收集理赔资料并优先进行医疗审核。12月7日赔款10.18万元即打入孙先生的账户中。孙先生身体彻底恢复后,特意送来锦旗致谢。

据介绍,2018年,威县人保承办了全县参保城乡居民意外伤害保险,为全县54.51万参保居民提供了817.57亿元的风险保障。在保险期间内,被保险人参保居民因无责任方的意外伤害,在各级定点医疗机构和其他非营利性医疗机构住院实际发生的费用,且符合威县城乡居民医疗保险《药品目录》内药品费用和诊疗服务项目规定内的费用,保险公司均按比例予以补偿。截至12月17日,该公司已累计赔付城乡居民意外险赔款752万多元,受益1213人次,主动热情的服务多次受到群众好评。

太平财险河北分公司多举措拓展投融资渠道

本报讯(通讯员**王希**)为更好地履行金融央企的社会职责,太平财险河北分公司充分利用集团优势资源,积极联系太平投资控股有限公司,于近日与邯郸市政府对接,共同研究深化产教融合,加强实训基地建设工作。

深化产教融合,促进教育链、人才链与产业链、创新链有机衔接,是当前推进人力资源供给侧结构性改革的迫切要求,对新形势下全面提高教育质量、扩大就业创业、推进经济转型升级、培育经济发展新动能具有重要意义。当前邯郸处于转型升级的关键期,对高技能人才有非常迫切的需要。

本次河北太平财险与邯郸市政府对接,重点围绕拓宽产教融合实训基地建设投融资渠道进行探讨。为更好地对邯郸市产教融合实训基地项目做好资金服务和支持,下一步,太平财险河北分公司将全面贯彻落实《国务院办公厅关于深化产教融合的若干意见》文件精神,会同集团兄弟公司、相关政府部门,多措并举拓宽投融资渠道,为支持邯郸市实训基地建设、深化产教融合提供有力支撑,更好地发挥产教融合服务当地经济转型发展的作用。

河北鼎和保险开办员工心理辅导培训班

本报讯(通讯员**邴坤**)鼎和保险河北分公司高度关注员工身心健康,将心理健康辅导作为员工培训的一项重要内容。12月20日,该公司在职场开办了员工心理辅导培训课程,旨在解决员工心态、心智模式、情商、意志、潜能及心理素质等一系列心理问题。通过学习,员工心态得到调适、心态模式得到改善、意志品质得到提升、潜能得到开发。

培训以职场心理健康管理为主要内容,通过团队建设,心理性格分析,并结合大量的工作案例、催眠等多个方面对员工心理健康进行了全面的讲解,使参训人员进一步了解自己职业发展规划,明确了发展目标。两个小时的专题培训内容丰富、幽默风趣、针对性强,受到了全体参训人员的好评。

鼎和保险河北分公司将继续就员工心理建设、心理调适、压力管理等内容开展专题培训,引导员工队伍时刻关注自身心理健康、强化自我心理保障,提升自我保健能力。

■资讯

投保一年客户出险 新华保险快速理赔

本报讯(通讯员**王文学**)王女士于2017年8月和2017年12月在新华保险沧州中支为自己购买了健康无忧重大疾病保险,保额分别为5万元和6万元。

2018年10月2日,王女士因心肌梗塞被送往医院抢救,由于发现及时王女士并无生命危险,经治疗于2018年11月康复出院。日前,王女士向新华保险沧州中支提交理赔申请,客服人员在审核完资料后迅速为其办理了理赔手续,共赔付王女士11万元重大疾病保险金,并于次日到账。

据了解,重疾和医疗类理赔均呈现逐年递增趋势。新华保险建议,客户购买保险时应优先购买重疾险,而且保额的配置应相当于年收入的三倍以上为宜,并且随着家庭结构的不断变化,应当及时追加保额。

饶阳国寿快速理赔客户

本报讯(通讯员**刘培培**)饶阳的胡女士今年3月8日为自己投保了一份《国寿女性安康团体疾病保险》,保额5万元,保险费100元。2018年11月,胡女士在河北省医科大学第四医院诊断出卵巢高级别浆液性癌。中国人寿收到报案后,理赔人员第一时间对客户进行了探访慰问,并告知所需理赔资料及注意事项,同时积极协助客户进行资料整理。在理赔人员取得完整的理赔资料后,迅速赔付客户保险金5万元。

富德生命人寿河北分公司
"小海豚"圆梦活动顺利举行

本报讯(通讯员**靖全有**)12月14日,富德生命人寿河北分公司"小海豚"志愿者带着祝福和礼物再次来到河北省重点贫困村之一——承德市丰宁县苇子沟村小学进行定点扶贫,为之前许下心愿的孩子们圆梦。

据了解,今年六一前夕,富德生命人寿在全国陆续开展以"真情守护,爱不止息"为主题的"小海豚计划"公益活动。6月中旬,河北分公司的"小海豚"志愿者来到了苇子沟小学,捐赠了总保额为235.4万元的意外保险保障及"小海豚温暖包"。为了精确了解孩子们的实际需求,志愿者们鼓励孩子许下自己的心愿,并答应为他们圆梦。

本次圆梦行动,为进一步准确掌握定点帮扶孩子的基本情况,志愿者首先与省工商局驻村干部和苇子沟小学代表进行深入交流。之后,小海豚志愿者将带来的杯子、存钱罐、玩具、羽绒服等物品分发到孩子们手中,帮孩子们完成了心中的梦想。

志愿者以"魔方转动世界,彩笔书画未来"为主题,开办了精彩课程。由小海豚志愿者代表胡健老师亲自教授学生们转动魔方,新奇的玩具提起了孩子们的兴趣,他们听的非常认真。同时孩子把对未来的憧憬以及对美好生活的向往用彩笔绘成一幅幅质朴的画作。

河北省保协再获殊荣

本报讯(通讯员**范静娴**)2018年12月26日,全国保险扶贫好事迹发布暨7·8活动总结大会在京举行。中国银保监会办公厅、中国银保监会普惠金融部、中国银保监会党委宣传部等相关领导出席会议,中保协党委书记邢炜出席会议并作总结讲话。来自保险公司、地方行业协会和新闻媒体的相关负责人共200余人参加了会议。

会议表彰了2018年"7·8"全国保险公众宣传日大比武获奖单位,评选出最佳活动奖、优秀活动奖、网络人气奖、保险扶贫攻坚奖、爱心捐助奖、特别贡献奖等6个奖项。35家地方行业协会和74家保险公司分获各类奖项。河北省保险行业协会获评"优秀活动奖"。

2018年7月8日是第六个全国保险公众宣传日。在监管机关的指导下,根据中国保险行业协会安排部署,结合行业实际,河北保险业开展了丰富多彩的宣传活动。据不完全统计,河北保险业共开展7·8保险扶贫健步走活动2129场,参与人数54374人;录制手指舞视频210个,参与人数24507人,手指舞作品在各社交网络平台获得总点赞数260852个,单个作品最高获赞11000个;"发现保障背后的故事"保险开放日活动2079场,参与人数28879人;各会员单位自发开展媒体交流会、义务献血、观影、献爱心、演讲比赛等形式的宣传活动1558次。

12月15日,国华人寿河北分公司向张家口市双庙村捐赠健身器材,这是国华人寿河北分公司十周年系列活动之一。图为双庙村村民体验健身器材。

(金锏)

高效理赔彰显阳光人寿人性关怀

本报讯(通讯员**梁宏建**)于先生事业有成,是家里的顶梁柱。2011年10月,于先生为自己购买《阳光人寿金满堂终身寿险》,附加《阳光人寿附加账户式意外伤害保险》,主附险保额合计22万元;2012年11月,于先生为其唯一的儿子购买《阳光人寿金泰福终身寿险》,保额20万元;2014年1月14日,于先生再次为自己购买《阳光人寿爱随行两全保险》,及《阳光人寿附加爱随行意外伤害保险》,主附险保额合计210万元。

风险无处不在,2017年6月,于先生的儿子因意外不幸去世,给这个家庭造成沉重的打击,阳光人寿积极履行保险承诺赔付其20万元身故理赔金。更加不幸的是,于先生在2017年11月驾车回家途中遇难身亡。阳光人寿理赔人员多次主动联系、慰问客户家属李女士并协助她通过阳光人寿"我家阳光"APP提交了理赔申请和相关资料。审核通过后,阳光人寿将232万元的理赔款给付至李女士的银行账户中。李女士表示,是保险让丈夫的爱化作保单形式守护着她,让她感受到了温暖,也重拾了对生活的希望。

据了解,"我家阳光"是阳光人寿官方客户APP,自2017年正式上线,以成为客户身边的保险专家、健康顾问、生活管家为目标,精心打造了"阳光爱心农场"、"与阳光同行"及"我家世界行"等多项客户体验活动,致力于搭建保险生态圈。

阳光人寿通过差异化的服务模式及平台,延续"理赔入微、方便快捷"的风格,挖掘服务切入点,为客户打造阳光人寿专属理赔服务体系,并依据客户消费体验场景,先后推出"理赔导航专属引导"、"重疾关怀确诊即赔"、"E化申请简单便捷"、"手续至简极速体验"等全新理赔服务流程,为客户解决"理赔难"等服务痛点,让客户感受阳光的温暖。

人保财险河北省分公司参加"三下乡"活动

本报讯(通讯员**张忠义 曹群**)12月18日,河北省第23届文化科技卫生"三下乡"活动在张家口康保县举行。

作为参加活动唯一保险主体——人保财险河北省分公司在活动现场组织开展了"情系'三农'、保险下乡、真诚服务、真情回报、塑造形象""三下乡"服务宣传活动。期间,人保财险服务队员们冒着零下十几度的严寒,从农业、农村和农民的实际出发,以现场服务、政策讲解、服务咨询、宣传资料发放、微信公众号推广等多种形式开展了服务宣传活动。

本次活动发放涉及政策性农险、支农融资、人人安康等相关内容的宣传资料千余份,为200多人次提供了业务咨询服务,取得了良好的宣传效果,各界人士对人保财险主动承担社会责任,积极参与河北地方经济建设,在服务"三农"中发挥重要的社会保障作用表示了赞誉。

科技赋能转型 平安人寿再获国际大奖

本报讯(通讯员**范一扬**)近日,《亚洲保险新闻》布2018年度亚太地区杰出保险公司评选结果,平安人寿荣获"2018中国年度寿险公司"大奖。这是平安人寿继2017年获得英国《世界金融》杂志"2017全球保险大奖"后又一次斩获国际奖项。事实上,近期以来,平安人寿已将多个大奖收入囊中,包括改革开放四十周年卓越贡献奖、2018卓越综合实力保险公司、年度卓越价值经营保险公司等。

2018年,中国保险业从追求高速发展转向高质量发展,强化监管之下,寿险业增速回落。市场看似趋冷之下,平安人寿等龙头企业却基于以往的深厚积淀,保持较好增长态势,较强盈利能力。

较快增长的背后,是平安人寿不断夯实本业的强基铺垫。截至2018年三季度末,平安人寿累计为客户提供20449亿元寿险保障、12826亿意外伤害保障及16080亿重疾保障。理赔方面,截至三季度,平安人寿赔付金额达197亿元,豁免保费40亿元,日均赔付10000件,30分钟闪赔服务达成120万件。

近年来,大数据、云计算、人工智能等新一代信息技术蓬勃发展,科技正在逐步改变用户习惯、产品服务、商业生态,促使营销、服务、风控、管理等领域深刻变革。传统的保险业,亦抓紧机遇,实现新突破。不断追求科技赋能的平安人寿,正是看到了传统寿险业经营中的痼疾:"以人为本"的寿险业需要持续增员,却面临海量信息难筛选的难题;代理人团队需要"质、量"双升,持续培训却面临针对性辅导难的问题;此外,庞大的代理人团队难以实现实时管理、精准销售难、人工服务成本较高等痛点,也成为亟待解决的难题。由此,平安人寿科技应用升级至3.0人工智能阶段,AI甄选、AI面谈、AI培训、AI助理、SAT营销、AI客服和AI风控等应用已全面融入传统寿险业务流程,降低财务成本、管控经营风险、提升经营效率、改善服务体验。人工智能的加速赋能,已成为平安人寿不断优化升级的核心竞争力之一。

2017年以来,平安不断深化"金融+科技"、探索"金融+生态",以成就国际领先的科技型个人金融生活服务集团为愿景。目前,"金融+生态"的发展模式成效日益显现。