

## 中国人寿举办开放日活动

本报讯(通讯员刘辉)日前,中国人寿保险股份有限公司面向投资者、分析师及媒体在京举办2019年开放日活动。

据介绍,中国人寿已成功举办多届开放日活动,得到了参与者的广泛认同及资本市场的高度关注,成为中国人寿加深与投资者、分析师和媒体沟通交流的重要桥梁。本次开放日,中国人寿向社会展示

了该公司近几年转型发展成效和未来发展战略与展望。

作为国内专业经营寿险业务的企业,中国人寿始终占据国内保险市场领先地位。依托覆盖全国城乡的服务网络,中国人寿致力于为社会大众提供优质的保险服务。截至2017年末,该公司拥有分支机构2.1万个,员工10.1万人,销售队伍202.5万人,有效长期保单2.68亿份。

自2014年转型发展以来,中国人寿坚持价值导向,大力发展中长期期交业务,主动压缩来自于银行渠道的趸交业务规模,业务结构不断优化。该公司内含价值保持行业领先,从2013年3422.24亿元增长至2017年的7341.72亿元,年复合增长率21%。

中国人寿大力推动销售管理模式转型,在实现队伍规模快速壮大的同时,销售人力

专业能力大幅提高。截至2017年底,该公司销售总人力202.5万人,是2013年的2.8倍。其中,个险队伍达到157.8万人,规模为2013年的2.4倍,队伍驱动业务发展能力大幅提升。该公司在招募大量新人的情况下,个险队伍质态稳中有升,2017年季均有效人力同比增长29.8%。

以高质量发展为根本要求,中国人寿将以“三大转型”

“双心双聚”“资负联动”为战略内核,始终坚持发展是第一要务,坚持稳中求进总基调,坚持“重价值、强队伍、稳增长、兴科技、优服务、防风险”的经营方针,全力打造人才驱动、机制驱动、创新驱动、融合驱动四大发展动能,努力实现“提升发展质量、增强区域实力、做大做强队伍、强化品牌形象、重振国寿精神”五大重振目标。

### 资讯

#### 河北鼎和保险加强保险消费投诉自查工作

本报讯(通讯员郝琨)近日,为了进一步维护保险消费者合法权益,鼎和保险河北分公司开展了2018年保险消费投诉自查工作。通过自查,梳理出2018年消费者反映的问题,并对投诉处理情况进行了总结。

本次自查工作主要围绕制度建设、机制建设、制度执行及变动、投诉处理工作部门和岗位的设置等情况开展,并整理出投诉处理工作存在的主要问题及整改措施。

鼎和保险河北分公司深刻理解和做好保险消费投诉处理工作的重要性,针对保险消费投诉处理工作存在的问题,该公司及时调整管理策略,提高投诉处理效率和质量,切实保护保险消费者的合法权益,维护保险市场稳定发展。

#### 人保财险 查勘员冒雪救援

本报讯(通讯员张忠义)2月20日,人保财险张家口尚义支公司查勘员闫昌鑫接到95518专线的调度电话,在尚义县大青沟镇南海村路段发生一起客户轮胎受损导致被困的事故,由于节后急于返程,客户被困在冰天雪地中特别焦急。

接到调度任务后,闫昌鑫迅速联系客户了解情况,一边安抚客户,一边冒着严寒赶赴现场。到达现场后,闫昌鑫立刻着手为客户更换轮胎,零下二十几度的气温让他的手不听使唤,轮胎的螺丝也被冻得无法松动。闫昌鑫克服困难,不惧严寒,经过一番努力,终于更换好了轮胎,车主连连称赞,说人保的服务就是不一样。

据介绍,最近以来闫昌鑫24小时值守在理赔查勘的岗位上,仅查勘、受理车险案件就达65起,雪天日均达到10多起,在恶劣的天气中主动为客户提供施救、搭电等救援服务7起,用实际行动践行了人保财险的“心服务”。

### 太平人寿

## “无人”概念营业厅智慧上线

本报讯(通讯员马超)2019年,中国保险业迎来以“无人”为概念的营业厅,首个智能终端全覆盖的保险服务门店——太平人寿智慧营业厅,于1月18日在四川成都正式上线。

近年来,太平人寿以“极简、极速”的客户体验为目标,着力在移动化和自动化上下功夫,重点推动“移动平台”和“自助设备”两大项目,此次全新亮相的“太平人寿智慧营业厅”,是太平人寿在建设信息化服务体系方面的又一智慧呈现。

**智能机器人+“人脸识别”助力服务更贴心**  
机器人“小智”是太平人寿营业厅“智慧”的时尚代言人。虽然是机器人,“小智”的思路清晰、动作敏捷,这个有着纯正“高

智商血统”的机器人,在太平人寿智慧营业厅为前来办理业务的客户解答问题。它与2017年上海金融创新奖得主、太平金融科技机器人“小慧”同出一门。

“人脸识别”也是太平人寿营业厅推出的“智慧”服务之一。设置于营业厅内的人脸识别摄像头,会自动针对进入大厅办理业务的新老客户进行识别,第一时间提取其相关信息和现有保险状况,免去人工录入、查询等繁琐环节,直接、快速地提供客户精准信息,使服务更加简单便捷。同时,太平人寿完全自主研发的人脸识别技术,无论在客户拍完身份证照片后是胖了、瘦了,还是成熟了、逆生长了,都能一眼认出,无需证明“你是你”。

智慧IATM柜员机

**办理业务快速安全**  
如果说机器人“小智”是个贴心随行小管家,那么智慧IATM柜员机就是太平人寿智慧营业厅真正值得关注的亮点。智慧IATM柜员机外形酷似“太空舱”,它能在2-3分钟内处理投保、保全、信息查询、保单贷款、单据打印、服务申请等多种自助保险服务。

为了方便引导客户操作使用,太平人寿在智慧柜员机IATM设计上做了调整,使之成为行业内首个加载了视频客服功能的智能终端。客户只需轻轻一点,就能“召唤”出太平人寿的客服小姐姐,通过视频对话,轻松办理业务。此外,正视清晰、侧视模糊的防窥屏,客户进入视频客服区域就变色的隔断,都使业务办理变得更加

私密和安全。  
**看看养老社区测测健康指标 营业厅变身休闲好去处**  
随着消费升级、体验式消费的兴趣,“场景化体验、线上线下贯通”的智慧营业厅将成为未来保险服务的主力。太平人寿的智慧营业厅,在门店体验和服务增值方面,引入了互动屏和健康体验站,不仅关注保险日常,还提醒客户及早进行养老规划。  
通过互动屏,客户可以玩玩小游戏来放松心情,也可以身临其境地“走访”梧桐人家、快乐家园、古滇名城等养老社区,在办理业务的同时,顺便思考一下是在时尚摩登的上海颐养天年,还是到四季如春的昆明乐享天伦?  
而专为健康管理设置的智

服务人员综合素质”的号召,通过对大扶贫相关人员加强服务培训,大力倡导“优质服务从微笑开始”的理念,丰富服务内涵,规范服务行为,提高服务标准。同时,为方便贫困人口咨询及初审原始资料,该公司在大名行政服务大厅增设服务窗口,设置专人专岗、开通绿色通道,加快理赔速度,为贫困人口送去温暖。

## 德华安顾人寿河北省分公司开业 河北保险业再添生力军

本报讯(通讯员张广志)2019年3月1日,德华安顾人寿保险有限公司(以下简称“德华安顾人寿”)河北省分公司在石家庄市正式宣告开业。这是该公司在全国开设的第四家省级分公司,也标志着河北保险业又增添了一支生力军。河北省保险行业协会会长于晶女士,德华安顾人寿保险有限公司首席个险渠道官夏寒先生,德华安顾人寿保险有限公司总经理助理、河北省分公司总经理安松先生,共同出席揭幕仪式。

据悉,德华安顾人寿保险有限公司是由山东省国有资产投资控股有限公司与德国安顾集团股份公司、德国安顾人寿保险股份有限公司共同出资组建的全国性寿险公司,于2013年7月22日成

立,并于9月5日正式开业运营,总部位于山东省济南市。是第一家总部设在山东的全国性寿险法人机构。“逐省深耕”是德华安顾人寿自开业以来一直坚持的发展战略。在正式进驻河北前,该公司在山东、江苏两省的“深耕”模式已取得成效。截至2018年12月底,德华安顾人寿已在全国开设3家分公司、19家中心支公司,机构网点已覆盖山东、江苏两省22个地市、93个区县。

该公司致力于为消费者提供人性化的产品和服务,目前在售险种已覆盖人寿保险、年金保险、健康保险、意外伤害保险等多个领域,已开设个险、网销、职场销售、银保及团险等业务渠道。其



中,个险渠道作为德华安顾人寿的主要战略业务渠道,为公司“做大价值”奠定了坚实基础。自公司成立至今,五年多的时间个险渠道营销队伍从无到有,个险营销员数量已突破1.7万人,保费规模持续多年增幅位列行业前茅。  
秉承“德国品质、国资信用”的品牌要

素,德华安顾人寿始终坚持“保险姓保”回归保险本源的经营理念,坚持长期稳健发展。以挖掘和满足客户需求为出发点,以“为客户提供心灵安宁的解决方案”为服务宗旨,全力以赴地为消费者提供人性化的产品和服务,致力于成为“中国合资寿险公司的成功典范”。

接下来,德华安顾人寿河北省分公司将依托于中德双方股东的优势、专业和经验,打造核心竞争力,积极响应“京津冀”一体化的国家发展战略,全面执行深耕策略,凝心聚力、砥砺前行,致力于成为燕赵大地上“安享人生、顾家有方”的坚实托付者。

## 衡水富德生命人寿理赔 25万余元为客户送温暖

本报讯(通讯员段雅琪)近日,客户李先生的家属特地来到富德生命人寿衡水中支,将一面写有“诚实守信 快速理赔”的锦旗送到工作人员手中,以感谢该公司专业高效的理赔服务。

2017年12月2日,出于对风险的较强防范意识,李先生的父亲为其投保了《富德生命康健无忧A款重大疾病保险》,保额26万元。2019年1月29日的早晨,像往常一样起床上班的李先生突感不适,卧床片刻之后被家人发现意识不清。家人急忙拨打120急救电话,但正值而立之年的李先生在送医途中离世,入院诊断为“心跳呼吸骤停”。

富德生命人寿衡水中支在接到客户亲属报案后高度重视,第一时间联系客户亲属进行慰问并了解情况,同时协助客户亲属准备理赔资料。资料齐全后该公司理赔人员立即进行受理,并于2019年2月18日快速完成理赔,将253865.85元打入李先生家属的账户中。金钱虽无法弥补白发人送黑发人的悲痛心情,也无法挽回一条鲜活生命,但富德生命人寿工作人员的真情感服务令家属于寒冷中感受到一丝温暖。

富德生命人寿始终坚持“以人为本,以客为尊”的服务理念,诚信理赔,服务快捷,致力于传递保险大爱,在风险来临之时为客户保驾护航,雪中送炭。

## 平安人寿承德中支 快速完成疾病理赔

本报讯(通讯员王新宇)2月18日,平安人寿承德中支完成了一笔疾病身故理赔,金额14.6万元,从客户提交资料到理赔金给付,仅用两天时间,快速理赔得到了客户的肯定和赞许。

客户宋某某,具有很强的保险意识,2008年就在平安人寿为自己投保了鸿祥04,主险保额1.5万元,2010年又为自己投保了智盈人生,保额13万元。然而天有不测风云,今年2月份,宋某某早晨起床时突发心梗去世,事情发生的突然,其亲属一时无法接受。受益人宋某第一时间拨打了平安人寿承德中支的电话,询问保险报销事宜,该公司理赔人员及时安抚报案人情绪并为其详细讲解了所需准备的资料。受益人宋某在处理完其父亲的丧事后,将资料准备齐全申请理赔,经审核,此案符合条款中的保险责任,应给付身故保险金14.6万元,当日理赔款即到达受益人账户。事后,受益人宋某特地致电表示感谢,同时对平安的理赔服务和理赔速度表示非常的满意。

平安人寿一直以来尽力让每一位申请理赔的客户享受最快速的理赔,为客户带去更好的服务体验而不懈努力。

## 新华保险石家庄中支赔付 “室管膜瘤”保险金30万元

本报讯(通讯员刘伊敏)石家庄市的李先生在2018年2月为自己的女儿购买了新华保险健康无忧青少年重大疾病保险,保额30万。2018年底,李先生发现1岁的女儿坐立不稳,最终在北京天坛医院确诊为室管膜瘤。李先生在焦急地筹集治疗费用时,突然想到自己年初曾为女儿购买了一份重大疾病保险,于是拨打了新华保险的客服电话进行理赔报案。接到报案后,新华保险石家庄中支的客服人员第一时间上门慰问,并积极协助李先生整理理赔资料。提交理赔申请后,新华保险于2019年1月25日赔付李先生重大疾病保险金30万元,为李先生女儿的后期治疗提供了保障。

## 2019年石家庄春运 高速护航活动圆满结束



2月11日,随着大规模返程车流下降,为期9天的2019年石家庄保险业春运高速护航活动圆满结束。本次春运高速护航活动由石家庄市保险行业协会联合高速交警石家庄支队共同部署,人保财险、太保财险、平安财险、中华财险、燕赵财险、太平财险、阳光财险、大地财险、永安财险等九家保险公司参加,覆盖石家庄辖区交通流量较大的9个高速站点及3个高速服务区。

2月8日,太保财险裕华高速路口值班人员张若愚发现高速公路边停放两辆车,便主动上前询问情况。经了解两车发生追尾事故,无责车为邢台车辆,需要回邢台修理,又怕全责车不赔偿导致僵持不下。张若愚及时联系全责车保险公司,现场调解全责车主签订支付授权协议,由保险公司将三者赔款支付对方,快速稳妥地处理了事故,双方车主均感到满意,称高速护航活动真是快捷高效。整个春运护航期间,石家庄市保险业147名查勘人员坚守值班站点,为往来车辆及群众提供各项服务1027次,快速处理交通事故44次,车辆维修救援30次。

“警保联动 高速护航”作为石家庄保险业服务客户的便民举措之一,至今已经坚持三年多,得到了来往车主及社会各界高度评价。(辉金铜)