

行业动态

省保协举办投诉服务管理网络培训

本报讯(通讯员李秀荣)为提升河北省保险业投诉处理服务水平,8月27日,河北省保险行业协会举办“变诉为金——客户投诉服务管理”网络培训。

此次培训邀请国际心理咨询师、中国政法大学职业导师远程授课。培训课程从保险行业投诉处理实际问题入手,就新媒体时代服务营销的客户心理、客户真实诉求辨识技巧、塑造投诉处理服务认知、投诉沟通的正确打开方式、资源整合利用等方面进行系统剖析。

以提升行业投诉处理服务水平,更好地保护保险消费者的合法权益为服务目标,河北省保险行业协会始终关注行业投诉处理服务工作,不断提升从业人员客户服务技能,增强客户获得感,营造和谐健康的发展环境。

中国太保发布京津冀片区网络安全保险专属产品

本报讯(通讯员杨伟哲)9月3日,作为中国国际服务贸易交易会全球合作伙伴和指定保险服务商,中国太保在国家会议中心举行“共建网络安全,赋能区域繁荣”——网络安全主题研讨会,与奇安信科技集团共同交流应对网络安全新挑战。

为加快推进共建网络安全风险服务体系,中国太保产险与奇安信共同发布了“京津冀片区网络安全保险专属产品”,共同应对网络安全新挑战,推进产品服务落地。

研讨会上,双方共同围绕“个人信息保护法、数据安全法、工业互联网”带来的新机遇与新挑战进行交流。中国太保旗下中国太保产险结合新的网络安全风险形势,提出需建立全面风险管理服务体系,利用双方的技术优势,在企业事前、事中、事后各个环节提供全面保障,打造特色化网络安全保险模式。

中国人寿寿险公司开展防范电信网络诈骗宣传

本报讯(通讯员刘辉)为增强广大群众防范电信网络诈骗意识,有效避免和减少犯罪发案与资金损失,中国人寿寿险公司最近在全系统开展了打击治理电信网络诈骗、跨境赌博宣传月活动。

该公司着重向群众宣讲国家反诈中心的提醒内容,办理贷款一定要到正规的金融机构,正规贷款在放款之前不收取任何费用。任何网络贷款,凡是在放款之前,以交纳“手续费、保证金、解冻费”等名义要求转账流水、验证还款能力的,都属于诈骗。

中国人寿寿险公司提醒群众:网络贷款需谨慎,凡是要求先交保证金等费用,100%属于诈骗;凡是让你兼职刷单赚取佣金的,100%属于诈骗;凡是网络交友后带你投资搞博彩赚钱的,100%属于诈骗。

同方全球人寿疫苗接种医疗意外保险上市

本报讯(通讯员李美玲)为有效满足市场对疫苗接种的风险保障需求,同方全球人寿于近日上市了一款疫苗接种医疗意外保险,在疫苗接种后出现的各种意外情况,如身故、伤残、医疗费用、意外住院津贴等均包含在内,为全面接种疫苗接种保驾护航。

此次推出的同方全球疫苗接种医疗意外保险包含基础和升级版两个保障计划,为出生30日—65周岁人群提供包括预防接种异常反应或偶合症身故保险金、预防接种异常反应或偶合症伤残保险金、预防接种异常反应或偶合症医疗费用保险金、预防接种异常反应或偶合症住院津贴保险金、新冠疫苗失效住院津贴保险金。

疫苗接种过程中,不同体质也会产生不同的反应,同方全球人寿提示,接种后可多喝水、多休息,饮食方面推荐清淡食物。此外,个人身体素质不一,抵抗疾病风险的能力也不一,同方全球人寿建议可以提前准备同方全球疫苗接种医疗意外保险,为疫苗接种保驾护航。

太平人寿推出专属商业养老保险

本报讯(通讯员朱晓娟)为加快养老第三支柱建设,银保监会发布《关于开展专属商业养老保险试点的通知》。凭借卓越的产品开发能力和投资实力,太平人寿保险有限公司成为首批试点单位之一,并于8月25日推出首款专属养老保险产品——太平岁岁金生专属商业养老保险。

据了解,“岁岁金生”是一款以养老保障为目的的年金保险产品,采取“双账户”管理模式,提供稳健和进取型两种不同的投资组合,满足不同人群的需求。

对于新产业、新业态从业人员和各种灵活就业人员,相关企事业单位可通过适当方式,依法合规为上述人员投保该产品提供缴费支持。这意味着,快递小哥、外卖骑手、网约车司机、网络主播等灵活就业人员,可自己购买“岁岁金生”,或通过所处企业提供缴费支持,一定程度上解决养老问题。

专属商业养老保险试点工作自启动就受到了广泛关注,太平人寿表示,希望通过专属商业养老保险产品的推出,积极响应多层次、多支柱养老保险体系建设,切实回应百姓关切。

中国平安第三次荣获“中华慈善奖”

本报讯(通讯员刘雨萌)9月5日,中国平安荣获民政部颁发的第十一届“中华慈善奖”,并与其他获奖单位共同受到表彰。这是自2005年、2008年后,中国平安第三次获得我国公益慈善事业最高级别的国家政府奖。

据了解,2016—2020年5年间,中国平安累计捐赠总额超过10亿元。根据最近发布的《2020年度深圳慈善捐赠榜》显示,中国平安以捐赠额超过1亿元名列企业捐赠榜,其发起成立的深圳市平安公益基金会以捐赠收入超1亿元,名列社会组织捐赠收入榜单前茅。

中国平安自1988年创建以来,时刻关注国家发展、积极回馈社会民生,集金融和医疗的智慧之力奋战脱贫攻坚、抗击新冠肺炎疫情、助力乡村振兴,为实现共同富裕和人们对美好生活的向往贡献企业公民的力量。

脱贫攻坚方面,平安从此前多元化尝试、多点落地的扶贫探索,到2018年正式启动面向“村官、村医、村教”的系统化的“三村工程”,整合金融、科技力量,注重“造血”实效,强调从规划到落地、见效全过程,打造了金融扶贫的行业典型。

2021年,随着我国脱贫攻坚战取得全面胜利,“三农”工作重心转向全面推进乡村振兴,中国平安积极响应党和国家号召,努力实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。截至2021年6月末,中国平安累计提供扶贫及乡村振兴帮扶资金360.24亿元,助力美丽乡村建设。在2020年全国脱贫攻坚表彰大会上,中国平安董事长马明哲荣获“2020年全国脱贫攻坚奉献奖”。

2020年以来,中国平安在金融、科技、公益三个领域,为

全国新冠肺炎疫情防疫抗疫、复工复产贡献力量。金融抗疫方面,中国平安集团2020年为受疫情影响的企业、客户及一线医疗机构提供逾180亿元资金支持;科技抗疫方面,“平安好医生”率先推出抗疫24小时线上义诊,疫情高峰期累计访问量达11.1亿次,“平安医保科技”派遣移动CT影像车驰援武汉,“平安智慧城”为国家相关部委、多地政府提供疫情预测、复工复产等科技平台;公益抗疫方面,2020年平安集团累计捐赠物资逾1.8亿元。2021年初,新冠肺炎疫情反复,中国

平安旗下多家专业公司及机构,从保险保障、线上服务、医疗资源等方面积极行动,支持河北、东北等地区抗疫。2020年12月,平安集团荣获中华全国工商业联合会“抗击新冠肺炎疫情先进民营企业”表彰。

中国平安表示,积极回馈社会是平安作为企业公民一直以来的责任和担当。中国平安将以实际行动诠释“回馈社会、建设国家”的企业使命,助力巩固脱贫攻坚成果,积极参与乡村振兴,为助力新时代慈善事业持续健康发展,为促进全社会共同富裕贡献平安力量。

邢台人保理赔服务获赞

本报讯(通讯员郑璐)8月9日,人保财险邢台桥西支公司收到客户王女士送来的锦旗,对该支公司用心、周到、专业、高效的理赔服务表示感谢。

据悉,家住信都区南石门镇皇台底村的王女士7月20日骑电动自行车外出途中不慎摔倒,被送往矿务局医院治疗。人保财险理赔人员在接到报案后,第一时间前往医院进行探视,了解事情经过、安抚客户情绪、告知理赔流程及注意事项,为后续启动理赔程序做好铺垫。

在客户结束治疗出院后,考虑到客户伤情状况,人保财险邢台桥西支公司派社保巡查人员上门提供理赔服务,由于交警部门存在责任认定模糊的情况,该公司巡查人员主动联系当地交警部门,调取案发地的实时监控,排除了第三方事故的可能,认定符合赔付条件,遂启动正常理赔流程。

泰康人寿理赔93万元 守护5岁幼童

本报讯(通讯员董成旺)2021年7月底,5岁小朋友优优(化名)被确诊患“室管膜瘤”,该肿瘤生长速度快、恶性程度较高,手术后仍需要进行定期的放化疗。得知病情后,家人几乎崩溃,担心孩子病情的同时,更发愁后期高额的治疗费用。

优优妈妈拨打了泰康的95522报案电话。经核实,优优妈妈从2016到2020年间陆续为优优投保了泰康惠健康重大疾病保险、泰康乐享健康重大疾病保险和泰康健康尊享D款医疗保险等5份保险。该公司得知情况后,第一时间为客户送去慰问与关怀,积极帮助优优一家收集整理理赔资料。在优优病情稳定后,指导家属提出理赔申请。8月26日,泰康人寿下达正常赔付结论,按照合同给付重疾及医疗保险金共计93.24万元。

优优妈妈得知赔付消息后在电话中激动不已:“医生说孩子这个病不好治,预后差,可她才5岁啊……但凡有一线希望,我们就绝不放弃。感谢泰康这笔理赔款,给予我们更大的信心和更多的希望。”

阳光人寿开展打击治理电信网络诈骗、跨境赌博宣传



本报讯(通讯员夏博林)为进一步加大反诈反赌宣传力度,近日,阳光人寿河北分公司积极开展以“打击治理电信网络诈骗、跨境赌博,我们在行动”为主题的集中宣传

月活动。阳光人寿河北分公司通过多渠道、多形式、多层次开展打击治理电信网络诈骗、跨境赌博宣传,要求全体员工下载安装“国家反诈中心”App,扩大

活动宣传力度,同时通过LED显示屏滚动播放主题宣传标语,客服柜面张贴主题宣传标语并发放宣传手册等方式,向办理业务的客户普及反诈拒赌知识,提高日常安全防范意识。

阳光人寿河北分公司着力提升社会公众风险防范意识,遏制电信网络诈骗蔓延势头,营造全民反诈拒赌的浓厚氛围,维护社会和谐稳定,保护人民财产安全。

新华保险全国1700余家分支机构同步行动 广泛传播金融知识 促进消费者权益保护

本报讯(通讯员刘颖)2021年9月,新华保险迎来25周年司庆,作为国有控股的大型寿险公司,新华保险一方面坚守服务国计民生、回馈社会的初心使命,另一方面主动担当金融企业社会责任,着力提升广大金融消费者的金融素养和风险责任意识,积极开展了“金融知识普及月”金融知识进万家争做理性投资者争做金融好网民”活动。

9月份,新华保险通过该司官方网站、微信公众号专栏等渠道积极开展“金融联合教育宣传月”活动,全国1700余家分支机构同步行动,通过在办公职场、柜面中心电子屏等宣传窗口播放活动口号、悬挂活动条幅、张贴活动海报、放置活动易拉宝等方式,积极营造宣传氛围,广泛传播金融知识,既为全国3000余万个人客户提供

了优质高效的金融服务,也为促进金融消费者权益保护工作起到了推动作用。新华保险成立25年来,始终以改革创新的精神和求真务实的作风,在中国经济快速崛起的伟大进程中快速发展。2021年上半年,该公司总资产达到10222亿元,保险业务收入突破千亿元,创历史同期最好水平,服务社会民生的能力不断增强。与此同时,新华保险积极倡导消费者权益保护,本次宣传月活动聚焦“一老一

小”,精心组织“金融知识五进”“金融知识掌上学”“金融知识云互动”等系列线上线下活动,持续践行“以客户为中心”的服务理念。新华保险将继续坚守25年的奋斗路,不断强化客户服务和金融知识教育宣传,促进金融消费者权益保护工作更好地在服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革中发挥重要作用。

富德生命人寿第十五届客户节圆满收官 为客户打造便捷高效增值服务体验

本报讯(通讯员全龙梅)近日,富德生命人寿“欣德修复”第十五届客户节圆满收官。作为“家·恋”年度客服活动的夏季篇章,自5月份启动以来,该项活动围绕绿色环保、红色文化、运动亲子三大主题,推出精彩线上线下活动共计350余场,累计参与人数达115.7万人次。

在科技赋能、服务赋能战略引领下,富德生命人寿开发了集健康服务、VIP服务、客户服务活动等各项增值服务于一体的“富德心服务”平台,为客户打造心级服务、一站互联的便捷高效增值服务体验。依托“富德心服务”平台,第十五届客户节推出“低碳环保联盟”健康计步走、健康讲座及健身课程两大线上活动,围绕疫情以来客户的健康需求,从医学理论到运动实践方面,给予客户健康的关爱守护。

围绕绿色发展、庆祝建党百年等社会热点时事,第十五届客户节推出“富于山水,一方青蓝”绿色环保、“不忘初心、牢记使命”建党100周年、“活力生命,如炬未来”运动亲子三大主题活动,为客户提供优质的夏日服务体验。让绿色成为发展的底色,已成为当下环境保护的共识。围绕“绿色环保”主题,该公司在线下举办环保绘画大赛、环保手工制作、垃圾分类知识讲座等活动,通过寓教于乐、理论结合实践的形式,帮助孩子们理解环境保护的重要性;围绕红

色文化传承,第十五届客户节在全国开展多场党史纪念馆参观、红色文化手工制作、重走长征路、抗美援朝纪念馆参观、主题绘画大赛等活动,传承红色精神血脉。在“运动亲子”主题下,富德生命人寿策划开展了多场趣味游泳比赛、运动会、趣味篮球赛及瑜伽等家庭喜爱的线下活动,为客户家庭打造欢乐的亲子时光,让客户深刻体会奋勇拼搏、永不言弃的运动精神和生活态度。