

泰康首批高级健康财富规划师获得认证资格

本报讯(通讯员董成旺)1月24日,泰康43位高级健康财富规划师(HWP)完成学习、考试、答辩,获得了认证资格,成为泰康首批认证的高级健康财富规划师,这也标志着认证HWP体系化、专业化队伍培养取得新的成果。

HWP认证培训 打造社会公认高端职业

健康财富规划师是“长寿时代泰康方案”商业模式下诞生的全新职业,该项培训秉持泰康的长期主义精神,聚焦大健康战略,紧扣幸福有约产品,

改变传统销售队伍的知识结构和核心技能,将传统的短期培训升级为“终身学习、终身培养、终身职业”的长期教育模式,让业务人员具备为客户进行全生命周期健康和财富规划的能力,为“长寿时代,泰康方案”落地起到全面的人才赋能作用。

新职业的背后需要培养体系和职业路径作支撑。认证HWP是泰康HWP职业培养体系关键一环,是由泰康与武汉大学联手打造的行业资质认证,也是中国保险业唯一面向大健康产业的高端培训体系。

其对国内外权威执业资质认证,致力于形成一套权威性、标准化的资格认证和级别认证体系,将HWP打造成社会公认的高端职业。四级认证体系下,健康财富规划师(初级)、高级健康财富规划师、资深健康财富规划师、健康财富规划专家层层递进,让认证HWP的职业内涵越来越清晰、职业体系越来越完整、职业前景越来越广阔。

培训升级 体系化打造全面人才

认证HWP于2017年开

启,目前初级培养模式渐成体系,确立了横跨六大专业板块的课程结构。同时,通过打通内部认证HWP证书和由教育部批准的、面向院校的“1+X”HWP职业技能登记证书,形成了从学校到企业的全面培养。项目师资力量雄厚,汇集泰康核心高管及清华大学、北京大学、武汉大学等国内顶尖学府教授专家近百人团队。考试通过者获武汉大学颁发继续教育类证书,并在泰康内享有培训、产品、服务、活动、运营、职场六大特权。顺应数字时代趋势,2020年,认证

HWP专属学习网站和App上线运营,初级认证HWP培养全部线上化,极大提高了培训效率和覆盖面。

目前,认证HWP已培养学员近9000人,考取并持证7400余人,持证HWP累计贡献幸福有约超11000件。随着业务贡献逐年增长,认证HWP已成为泰康销售队伍的中流砥柱。

未来,认证HWP还计划走出泰康,对外开放招生,为金融保险业乃至中国的大健康事业储备更多高质量人才,让HWP真正成为中国金融业的顶级标杆职业。

行业动态

百年人寿 荣获“年度寿险公司”奖

本报讯(通讯员志超)1月21日,“金融助推高质量发展”华夏机构投资者年会暨第十四届中国经济媒体高层峰会成功举行,百年人寿凭借在寿险领域的突出表现荣获本次金鼎奖“年度寿险公司”奖项。

百年人寿坚持“保险业姓保”的初心,紧密围绕“悦客户以服务”的企业使命,持续深化“服务领先”战略,不断创新打造卓越的客户体验。同时,百年人寿积极推动产品创新,在总结以往产品优势的基础上,不断拓展保险保障的深度和广度,力求用更优质的产品回馈保险消费者。2021年,该公司首次荣膺由中央财经大学与中国精算研究院评比的“中国人身险市场竞争力十佳保险公司奖项”,连续三年获“中国品牌影响力”“卓越竞争力寿险公司”“年度卓越人寿保险公司”等殊荣。

2022年,百年人寿将全面落实全新五年规划,聚焦管理优化、价值转型、科技赋能,拓宽发展领域,提升服务水平,夯实公司竞争力,打造值得行业和客户信任的保险品牌。

承德太平财险 优质服务提升客户满意度

本报讯(通讯员王希)2021年12月27日,承德中支查勘员张大伟接到客户郝先生报案,称其驾驶车辆在承德市双桥狮子园大卧铺路段行驶时,与对向行驶三者车发生碰撞,事故造成双方车辆受损,驾驶员郝先生受伤,车辆已被暂扣。张大伟了解案件情况后,先行到交警队事故停车场拍摄双方车辆受损照片,然后到院对郝先生进行实地查勘,客户对该公司及及时查勘并告知其理赔流程非常认可。

三者车后续定损时,查勘员张大伟及时约见双方车主到维修厂定损,告知双方定损流程。由于三者车为租借车辆,涉及租赁费用,张大伟多次与三者方协调租赁事宜。客户郝先生对该公司服务非常认可,于2022年1月15日,将写有“优质服务,情系客户”的锦旗送至查勘员张大伟手中。

太平财险承德中支持续加强服务品质提升,提高员工综合素质和工作技能,做到流程无断点、服务无盲点、提速无终点,让客户感受到太平财险的真诚服务,提高了客户满意度。

中国太保寿险秦皇岛中支 中标工伤认定勘验项目

本报讯(通讯员杨伟哲)1月19日,秦皇岛市人力资源和社会保障局合作开展工伤认定勘验服务项目公开招标,中国太保寿险秦皇岛中支成功中标,服务期限从2022年1月1日至2024年12月31日,总服务费预计687.22万元。

据了解,秦皇岛合作开展工伤认定勘验服务项目覆盖全市业务,中国太保寿险秦皇岛中支凭借丰富的项目经办经验和良好的服务能力,以优异的成绩成功中标。本次中标是该项目的第二个标期,加深了该公司与秦皇岛市人力资源和社会保障局的合作关系,标志着该公司的服务得到了秦皇岛市政府相关部门的认可,充分展现了公司实力及社会影响力。

唐山银保监分局 “四强”措施建强纠纷调解组织

本报讯(通讯员郎宇星 罗栋)一年来,唐山银保监分局从强制度、强队伍、强指导、强宣传四方面出发,推动唐山市银行保险纠纷人民调解委员会发挥调解作用,提升调解效果。一是加强制度建设。该局推动《唐山市银行保险纠纷人民调解委员会组织架构》等三项制度落地,确保调委会各环节工作开展有法可依、有据可循。二是配强调解队伍。该局指导调委会通过选取专(兼)职调解员、建立专家库、设立工作委员会等方式,努力打造一支专业强、素质高的调解队伍。三是强化监督指导。该局与市中院联合印发《关于全面推进推进保险纠纷多元化化解机制建设的通知》,为落实“调解优先、调判结合”方针提供了指导。四是增强宣传效果。该局指导调委会和辖内银行保险机构全方位、多形式宣传调委会性质和职能,扩大调委会影响覆盖面,收到了良好效果。

邯郸新华保险 开展“迎新春 送虎福”社区慰问



本报讯(通讯员刘雅琼)春节期间,新华保险邯郸中支组织开展了“迎新春、送虎福”社区慰问活动。该公司向所在的东门里社区长期坚守在疫情防控一线、为民服务的工作人员送去节日的问候及新春的祝福。

新华保险邯郸中支的慰问团队受到了东门里社区热情接待,该社区负责人陪同志愿者参观了居委会的办公场所,介绍了东门里社区的组织架构和主要工作职责等情况。新华保险志愿者们向社区工作人员不畏严寒为民服务的精神表达了真诚的感谢,同时也明确显示新华保险邯郸中支会积极配合居委会的各项工作要求,踊跃参与社区的志愿者公益活动。

中国太保产险河北分公司 开展2022春节护航行动



本报讯(通讯员曹文静)1月23日,中国太保产险河北分公司组织爱心大巴车队,帮助格力电器(石家庄)有限公司员工返乡过年。这也标志着中国太保产险河北分公司“太平洋保险·温暖同行”2022年春节护航行动正式启动。

1月23日,两辆专属爱心大巴早早停在格力电器(石家庄)有限公司宿舍门口集结等候,8时,数十名格力员工陆续上车。为做好安全防护工作,中国太保产险河北分公司太保蓝水滴志愿

者为每一位乘坐大巴的格力员工测温并检查健康码,其他志愿者帮忙搬运、摆放行李。返乡员工有序排队上车后,严格佩戴好口罩,隔位就座。

其间,太保蓝水滴志愿者宣传金融安全知识,发放保险知识宣传册、宣传折页,并为所有乘坐爱心大巴返乡的格力员工送上福字、对联等新春大礼包,送上太保温暖的春节祝福。

为保障参与活动的格力员工安全顺利返乡,中国太保产险石家庄中支太保

警保联动查勘车提供了护航服务。格力相关负责人对该公司暖心服务给予了高度评价,并表示,“太保爱心大巴车、警保联动查勘车让员工回家路更加安全、便捷、温暖。”

不仅仅是返乡大巴车,中国太保产险河北分公司延续往年“春运三保”——“太保蓝水滴保安全、警保联动保畅通、太保公路保温暖”特色服务,让异乡拼搏的人回家的路更畅通。

多年以来,中国太保产险河北分公司以“做河北保

险市场的服务引领者”为目标,积极将做优做实“太保服务”和主动倡导公益理念相结合,特别是自2018年以来,该公司持续开展“太平洋保险·温暖同行”春节护航公益行动,以实际行动践行了“做一家负责责任的保险公司”的企业使命和“用心承诺、用爱负责”的服务理念,得到了广大人民群众的高度认可和参与。2022年,该公司将继续以人民为中心、以消费者为中心,全力打造责任、智慧、温度的“太保服务”。

谨慎投保 按时缴费 保单复效需重新计算观察期

保险小课堂

富德生命人寿客户王某购买了一份重疾保险并附加了住院医疗及意外门诊,保单生效日为2018年1月12日。王某的保单2021年因未按时缴纳续期保费而导致失效,2021年11月6日王某办理了保单复效业务,现保单为正常有效状态。

2021年11月30日王某

患病住院治疗,12月递交资料申请理赔。经查,王某出险时保单属于观察期内,所以保险公司拒绝客户此次理赔诉求。

案例解析
客户因忘记续缴保费导致保单失效,虽然后期办理了复效业务,但是医疗类或是保障类的保险产品复效业务成功后,观察期需从复效业务成功日期重新计算。

小贴士
按合同约定:投保人

未按规定时间缴纳保险费的,自保费支付日的次日零时起60日为宽限期责任,但在给付保险金时会扣减欠交的保险费,如果在宽限期截止日24时仍未支付当期保险费效力中止。

本主险合同效力中止期间发生保险事故的,不承担保险责任。且保单在办理复效业务后,保单的观察期需从办理复效业务成功后开始重新计算。

风险提示
1.保险合同是投保人与保险人约定保险权利义务关系的协议。投保是指与保险人订立保险合同,并按照合同约定支付保险费义务的人。
2.保险观察期:观察期是健康险合同中一项很重要的特殊条款,观察期也就是免赔期,意思就是客户在观察期内确诊的疾病,保险公司是不会针对此次疾病产生的费用进行赔付的。(王福英)

国寿寿险

持续推进保险服务数字化转型

本报讯(通讯员刘辉)中国人寿寿险公司坚持“以客户为中心”的理念,持续推进保险服务数字化转型,加强服务创新与优化,致力于打造“简捷、品质、温暖”的客户服务品牌。

以人为本,让服务更贴心、暖心。中国人寿寿险公司锚定老年客户服务痛点,统筹推进5类10项服务适老化建设,在行业率先为老年客户打造“一声直达,一键接人,一线即通”的95519数字化专线绿色通道,率先推出

寿险App尊老模式,创新推广“长者来电优先接听”“长者临柜专属陪同”“特殊客户上门陪”等服务项目,系列服务举措累计服务老年客户1066万人次。

该公司推出2021第十五届6·16国寿客户节,以线上活动“幸福大街”为主线,多元线下活动协同开展,参与人次约1300万人,较上年参与人数提升13%。采用全流程数字化运营模式,成功举办全国性少儿赛事——“国寿小画家”活动,2021年线上平

台报名参与人数217万人次,同比提升13%。

数字跑路,搭建精准保险服务场景。该公司统一联络中心服务,实现国寿集团3个板块、境内境外、9家子公司间95519电话无感知转接,5万综金型语料实现AI导航准确率91%,传输3类64种数据,确保服务接续。客户拨打95519即可享受“号码只拨1次、语音只听1次、需求只说1次”的便捷服务。

落地新“睿运营”模式,实现保全服务集约化,保全业

务e化率达88%、智能审核率超99%,客户可在全国任意网点高效办理保全服务。

融合科技,让客户畅享便捷智能服务。中国人寿寿险App持续提升产品交易管理、健康服务运营、服务定制管理、服务供给开放、数据连通整合5大平台能力,截至2021年底,注册用户超1.12亿,同比提升21%,月活超814万,同比提升18%,全年线上服务超2.26亿人次。

智能客服中台管理应用深入拓展,2021年问答准确

率达到92%,日均服务指引量超20万。

智慧柜员机“全自助”“免排队”服务模式已在全国2000余个高客流柜面广泛应用,年度服务人次达千万,“空中客服”服务人次同比增长9倍。

今年,该公司将继续加大产品创新、智能客服与在线理赔等多个环节的相互融合,探索保险服务价值链重塑,寻求数字经济转型新的增长点,以更加简捷、温暖的保险保障服务守护人民美好生活。