

平安人寿河北分公司

创新理赔模式 提升服务体验

本报讯(通讯员刘雨萌)近日,平安人寿河北分公司发布2022年理赔年报。报告显示,该公司全年赔付总件数17.51万件,医疗赔付件数占比超九成;赔付总金额达14.58亿元。其中,重疾赔付金额6.5亿元,占总赔付金额的比重达45%。

平安人寿河北分公司党委书记、总经理赖剑文表示,提升理赔服务体验,核心在于解决客户的理赔痛点与难点。该公司不断回归保障本源,创新理赔模式,力争为客户提供有速度、有温度的服务体验,为人民群众的美好生活保驾护航。

全年赔付总件数17.51万件,医疗赔付件数占比超九成

2022年,平安人寿河北

分公司全年赔付总件数17.51万件,平均每天赔付480件。理赔金额方面,全年赔付总金额达14.58亿元,平均每天赔付399.5万元。其中,最高一笔赔付405万元,为发生在沧州的意外身故赔付,最快一笔赔付仅耗时1分31秒。

报告显示,2022年全年赔付类型中,医疗赔付件数达162228件,占比超九成,远超重疾、身故及伤残。其中,38%的理赔案件为疾病医疗,55%为意外医疗。而在医疗理赔案件赔付金额方面,疾病医疗赔付金额远超意外医疗,占比达59%。

整体来看,医疗赔付主要在31—50岁之间。从性别占比看,男性医疗赔付件数多于女性,但男性在0—17

岁时期赔付件数远超女性。从年龄段看,未成年人医疗赔付原因以呼吸道感染、动物抓咬、骨折为主。随着年纪增长,心脑血管疾病风险逐渐增加。

重疾赔付占据半壁江山,恶性肿瘤风险需引起关注

2022年,平安人寿河北分公司重疾理赔总计赔付8452件,赔付金额6.5亿元,占赔付总金额的45%。

从理赔类型看,重疾赔付中,恶性肿瘤赔付件数约占65.6%。恶性肿瘤已成为客户健康的头号威胁。从性别分布看,女性重疾赔付件数占比超过男性,达53%;女性高发重疾为甲状腺恶性肿瘤、乳腺

恶性肿瘤及肺恶性肿瘤。男性需关注的最主要重疾则是较重急性心肌梗死。其次为甲状腺恶性肿瘤、肺恶性肿瘤。从年龄分布看,儿童的白血病、良性脑肿瘤、淋巴瘤等重疾风险也需引起家庭关注。

此外,根据报告统计,轻症风险及意外风险也不容忽视。2022年度,原位癌占据平安人寿轻症赔付原因首位,达66%。而在意外险赔付人群中,男性占比高达57.4%,远超女性。意外赔付的首要原因为交通事故。其次为摔伤及溺水。

数字化助力理赔服务提质增效,“智能预赔”成服务亮点

理赔是客户的核心关

切。平安人寿借助科技赋能,加速数字化转型,推出以“智能预赔、闪赔”等为代表的创新理赔服务,持续优化理赔服务体验。

“智能预赔”服务方面,该公司将理赔环节前置到住院治疗中。符合条件的客户可提前获理赔赔金。此项服务可有效缓解客户的就医经济压力,帮助客户更加安心、踏实地接受治疗。2022年,该公司客户提前获赔保险金约230.6万元。

该公司自2017年推出30分钟内给付理赔款的“闪赔”服务以来,为客户提供“材料极简、时效极快”的理赔新体验。2022年,该公司“闪赔”件数86453件,赔付金额约1.69亿元。

阳光人寿启动“高管面对面”活动

本报讯(通讯员周婧)3月16日,阳光人寿河北分公司及下辖机构启动“高管面对面”活动。该公司及各机构负责人近距离接触消费者,聆听消费者诉求,宣传金融常识,形成“高管带头,全员参与”的活动氛围。

“高管面对面”活动中,该公司机构负责人临柜接待前来咨询、办理业务的客户,通过主动与客户沟通、交流,协助客户解决业务问题,并详细讲解了金融消费者八大基本权益、保单的保险责任和责任免除等内容。机构负责人认真倾听客户对公司产品、服务的需求与建议,针对客户提出的各方面问题一一做了解答,并邀请客户下载了“我家阳光”App,通过线上操作了解保单权益。

该公司不断致力于保护消费者权益,全面提升消费者获得感和满意度,今后将持续开展好“高管面对面”活动,形成常态化推动效果,让“一切为了客户”理念真正落到实处。

同方全球人寿“全+”康养服务获行业服务创新奖

本报讯(通讯员李美玲)3月14日,2023年中国银行业保险业服务创新峰会在北京举行,发布了“2022中国银行业保险业服务创新优秀案例”入选名单。同方全球人寿“全+”康养服务凭借优质的服务品质及创新服务能力脱颖而出,获评服务创新奖。

本次同方全球人寿获评服务创新奖的项目,是其去年年末重磅推出的“全+”康养服务。该公司顺应时势,洞悉发展,秉承着二十载“价值经营”的理念,积极响应国家号召,关注社会民生,深化康养布局,不断探索“保险+服务”的内涵和外延。“全+”康养服务涵盖健康服务“全家康”和养老服务“全家养”两大板块,打造“医、药、检、护、养”五大需求场景,致力于满足客户及家庭全生命周期的多元需求。

河北人保财险

开展消费者权益保护教育宣传

本报讯(通讯员郑璐)3月13日,人保财险河北省分公司开展了2023年“3·15”消费者权益保护教育宣传活动。该公司的工作人员向不同年龄段的消费者用心讲解金融保险知识,以及如何防范非法集资等注意事项,引导大家树立正确的金融保险观念。活动当天,该公司现场发放金融消费者八项权益、保险基础知识、防范非法集资、警惕代理退保陷阱等各类宣传折页600余份,解答咨询问题400余人次。

中国人寿“四高”服务守护人民健康

本报讯(通讯员刘辉)近年来,中国人寿寿险河北分公司不断提升服务品质和业务质量,以高时效、高价值、高科技、高情感的优质服务,用心用情守护人民美好生活。

该公司将消保监管评价目标写入公司“十四五”发展规划,完善消费者权益保护机制,坚持问题导向,加强跟踪督导,增强消费者对优质保险服务的获得感。

“高时效”方面,业务流程全面优化、一路畅通。客户拨通95519客户服务专线,即可直达人工服务,大大

省去找客服的不便。2022年,全省老年客户来电申请量11119通,人工应答量30782通,接通率98.92%。

中国人寿优化售前、售中、售后全流程服务体验,缩短客户业务办理时长。个险无纸化投保率接近100%,个人保全自动化率超过99%。

针对“理赔难”问题,该公司推出了一系列创新服务举措,对身患重大疾病且符合赔付条件的客户,提供“重疾一日赔”服务。2022年服务客户12851人次,赔付金额4.4亿元;部分地市推出免报案、免申请、免资

料、免临柜、免等待的“五免”直付服务。2022年受益客户8.95万人次,赔付金额近2亿元。

“高价值”方面,增值服务独具特色。该公司打造综合化健康服务体系,包含各类常态化健康管理类服务。中国人寿寿险App中的“提升免疫力专区”,围绕肩颈、腰部、腿脚不适等常见健康问题,开设中医经络养生运动健身线上教学,客户可以当作自己的健康小课堂。

“高科技”方面,该公司构建以客户需求为导向的综合金融服务供给体系和“客

户自助、空中柜员、销售e店”三位一体线上服务受理模式。移动理赔,科技赋能,嵌入OCR技术、智能问答机器人、智能引导交互上传材料等贴心功能,实现客户足不出户即可完成理赔申请。

“高情感”方面,中国人寿推出寿险App尊老模式,让老年人理解无障碍、使用无障碍,让科技“去门槛”更亲民。遍布全省各市县县的157家柜面设置了健康体验专区,配备了血压计、健康秤和急救药箱;针对年老体弱、出行不便的老年客户,提供上门服务。

行业动态

河北省保险行业协会助推车险理赔服务提质增效

本报讯(通讯员刘莎)“3·15”期间,河北省保险行业协会举办车险理赔服务经验交流会。全省43家财产险省级公司分管车险理赔工作的相关负责人共同研究提升车险理赔服务质效新路径。会议由河北省保协秘书长赵学忠主持。

此次会议旨在通过优秀公司分享经验,加强行业交流,凝聚行业合力,共同研究新问题、破解新难题、实现新发展,积极助推行业车险理赔服务提质增效。

会上,河北省保协通报了近年来车险理赔服务质量评价工作情况,对2022年度车险理赔服务质量优秀的公司予以肯定,并推广其先进经验。与会人员共同围绕车险理赔、消费者权益保护、畅通维权渠道等热点、难点问题,进行了深入探讨和交流,并达成多项共识。

中国太保产险河北分公司开展“总经理接待日”活动

本报讯(通讯员曹文静)3月份以来,中国太保产险河北分公司围绕“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”主题,在全省范围内积极开展保险消费教育宣传活动。

“3·15”期间,该公司开展“总经理接待日”活动。该公司党委书记、总经理,体验服务官徐国夫带领全辖12家中支机构总经理、体验服务官走进职场,与客面对面沟通交流,以真诚开放的姿态倾听客户心声,及时答复消费者提出的各类意见和建议。同时,向客户积极宣讲金融保险知识,深层次了解客户服务体验,精准解决客户需求。该活动累计接待客户180人,现场解答客户问题46件,受理客户建议134条。

活动开展以来,该公司通过“太平洋产险河北分公司”微信公众号,面向50余万官微粉丝开展线上“总经理接待周”活动,积极扩大活动覆盖面和影响力。截至3月15日,该公司官微线上收集客户建议112条,对各项建议均作出答复并妥善解决。

衡水新华保险提升公众风险防范意识

本报讯(通讯员刘颖)为提升公众风险防范意识,构建和谐金融生态环境,新华保险衡水中支积极开展“3·15”金融知识宣传活动,将金融服务传递至每一位消费者,维护他们的合法权益。

该公司在客户服务中心设置总经理咨询台、客户洽谈室,与客户进行深入交流,了解客户需求,并梳理出热点问题进行解释和相关知识宣讲。针对老年客户重点宣讲防范金融诈骗等知识,对中青年客户则重点介绍购买理财产品时风险防范等实用性内容。

“3·15”期间,新华保险衡水中支组织公益宣讲小分队,深入广场、公园等开展金融知识普及活动,向群众发放宣传折页和小礼品,重点宣传防范电信诈骗等与金融消费者权益密切相关的内容,以浅显易懂的方式解答群众提出的问题。

中国东方资产管理股份有限公司河北省分公司 关于滦州市东升制瓶有限公司(原滦县东升制瓶有限公司)债权资产的处置公告

中国东方资产管理股份有限公司河北省分公司(以下简称“我分公司”)拟处置以下资产,特发布此公告。

表一:债权资产(包括债权项下的担保权益):				单位:人民币元		
序号	借款人名称	所在地	币种	本金(截至2023年3月20日)	利息(截至2023年3月20日)	担保情况
1	滦州市东升制瓶有限公司(原滦县东升制瓶有限公司)	滦州市	人民币	9,900,000.00	5,325,305.31	保证人:徐东升、郑风云; 抵押物:东升制瓶名下位于唐山市滦县滦州镇后明碑村北79,275.50平方米工业土地及15,981.78平方米工业厂房; 徐东升、郑风云名下位于唐山市滦县新城晨光里27号楼东2—401住宅126.49平方米。

该债权资产的交易对象须为在中国境内外注册并合法存续的法人或者其他组织或具有完全民事行为能力自然人,并应具备注册资本、财务状况良好等条件;交易对象不得为:国家公务员、金融监管机构工作人员、政法干警、金融资产管理公司工作人员、债务人管理层、参与资产处置工作

的律师、会计师、评估师等中介机构等关联人或者上述关联人参与的非金融机构法人;以及与不良债权转让的金融资产管理公司工作人员、债务人或者受托资产评估机构负责人员等有直系亲属关系的人员。

为严格防范交易各方及其关联人士的道德风险,防止不正当交易,防

范项目操作风险,非经合作方同意,任何一方不得擅自通过任何中介(包括任何自然人、法人或其他组织)安排、实施本项目合作事宜。

交易双方不得以任何理由向对方及其工作人员、相关组织机构及其工作人员及前述组织和个人的关联方进行商业贿赂、馈赠钱物(现金、

有价证券、信用卡、礼金、奖金、补贴、物品等)或进行任何形式的利益输送。

任何一方在项目运作过程中发现对方存在上述行为,有权提醒对方相关人士立即纠正,经制止拒不纠正的,应告知对方及时采取相应的法律行动。

有受让意向者请速与我分公司联系商洽。任何对本处置项目有疑问或异议者均可提出征询或异议。征询或异议的有效期限为自发布之日起10个工作日。

联系人:刘先生、田先生
联系电话:0311-88611213、88611146

邮件地址:tianshao-tong@coamc.com.cn

通讯地址:河北省石家庄市中山西路83号东方大厦20层

邮编:050000
对排斥、阻挠征询或异议的行为可向有关部门举报。

举报电话:010-66507825(中国东方资产管理股份有限公司纪检部门)

0311-88611301(我分公司纪检部门)

监督管理部门:财政部驻河北省财政监察专员办事处

电话:0311-83050717

中国银行保险监督管理委员会河北监管局 电话:0311-68098122

特别声明:本公告不构成一项要约。

本公告的有效期限为自发布之日起10个工作日。

中国东方资产管理股份有限公司河北省分公司
2023年3月24日

经营保险业务许可证公告

机构名称:中国平安人寿保险股份有限公司张北支公司

成立日期:2009年11月25日

机构住所:河北省张家口市张北县张北镇中都大街西侧、建安路南侧中都府小区B幢商铺102室、202室

机构编码:000018130722

流水号:00005829

负责人:郭帅

电话:0313-5859231

邮编:076450

签发日期:2021年11月02日

业务范围:承保人民币和外币的各种人身保险业务,包括各类人寿保险,健康保险(不包括“团体长期健康保险”)、意外伤害保险等保险业务;办理各种法定人身保险业务;代理国内外保险机构检验、理赔、及其委托的其他相关事宜;证券投资基金销售业务;经保险监督管理机构批准的其他业务。