

泰康理赔让客户感受生命尊严

尊重生命 全心为您。泰康保险集团董事长兼 CEO 陈东升提出要让理赔更安心、更便捷、更实惠,在这一理念指引下,泰康人寿推出从报案到支付的全流程“康乃馨理赔服务”,融探视、手机理赔、健保通直付、重疾先赔、健康关怀诸多环节于一体,致力为客户带来极致体验。

泰康人寿 2011 年推出“健保通”直付式理赔服务,通过与合作医院数据共享,客户出院时,由医院直接与泰康人寿结算其应赔付的医疗费用,客户再支付剩余医疗费用即可出院。这种一站式结算大大简化了理赔流程,真正实现了“程序免申请、理赔零等待”的即时赔付。2017 年,泰康人寿率先在业内推出重疾先赔服务,给受困于治疗费用的客户送去雪中炭,及时雨。

2017 年 8 月 8 日 21 时 19 分 46 秒,四川九寨沟突发七级地震! 8 月

9 日地震发生后 10 个小时,泰康人寿排查到一名遇难客户: 易女士,2005 年在泰康人寿投保一款两全保险,保额为 5 万元。仍在九寨沟的易女士女儿张女士说,她唯一的愿望就是尽快把母亲的遗体运回南充,希望能得到泰康人寿的帮助。泰康人寿立即启动特别服务机制,8 月 9 日下午,地震发生后 20 个小时,泰康南充中支的工作人员已驱车驰往九寨沟,11 个小时星夜兼程 500 公里,于 8 月 10 日 6:30 抵达九寨沟。第二天 7:38,专车载着易女士的遗体驶回南充。抵达南充市殡仪馆后,理赔人员现场用移动调查设备为客户申请了理赔,17 分钟顺利结案。张女士望着母亲的遗体,感动地说:“妈,地震无情人有情,您放心走吧。”泰康人寿用实际行动诠释了泰康人寿秉持的理念: 买保险就是尊重生命。(泰康)



3 月 13 日,中国人寿保险股份有限公司周口分公司举办了“社会监督员座谈会”,为来自金融系统、新闻媒体、公安局等单位的 20 余名代表颁发了社会监督员聘书。该公司始终秉承“成己为人、成人达己”的企业文化,把维护企业形象,改善保险服务环境放在企业发展的首位,维护客户的合法权益,提高客户满意度,建立有利于公司持续健康发展的社会监督机制。图为该公司相关负责人向社会监督员颁发聘书。

记者 徐如景 王吉城 摄

国华人寿周口中支 举办合规知识专题讲座

为进一步强化员工合规意识,树立合规理念,3 月 11 日,国华人寿周口中支邀请市保险行业协会秘书长王超,对全体内勤员工进行了“治乱打非”暨合规知识专题讲座。

王超重点强调,“治乱打非”是当前合规工作的重中之重,要贯彻落实党的十九大精神,要采取自查自纠、监管抽查、日常监管、社会监督等多种手段措施,严厉打击违法违规行,有效治理人身保险销售乱象、渠道乱象、产品乱象、非法经营等各类市场乱象问题。同时,强化监管制度落实,提升合法合规经营,彻底清除

风险隐患,规范人身保险市场秩序,保护保险消费者合法权益,促进人身保险业规范、健康、高质量发展。在经营发展上,要响应国家大政方针,做到“回归本源、专注主业”,也就是用保监会提出的“保险姓保,保监姓监”来区别于其他行业。王超提出,诚信是保险业的基础,要实现最大诚信原则。

本次专题讲座,提高了国华人寿周口中支员工合规经营意识和合规管理水平。国华人寿周口中支将不断通过类似讲座和培训,提高全员依法合规意识,促进内控管理水平再上新台阶。(国华)

富德生命人寿周口中支 开展“3·15”保险宣传活动

秉承“富及民众,德行天下”的核心价值观和“客户是本,服务是根”的服务理念,3 月 15 日上午,富德生命人寿周口中支在公司广场开展了以“品质时代 诚信保险”为主题的保险宣传活动。

活动现场,通过悬挂宣传标语、摆放宣传展板、发放宣传资料等多种形式,向广大人民群众普及保险知识、介绍非法集资和洗钱等非法金融活动的特点和危害。富德生命人寿周口中支在客服大厅悬挂“品质时代、诚信保险——保险让生活更美好”的宣传标语,同时摆放宣传展示板,发放宣传资料、宣传折页,设置宣传咨询台,现场接受消费者的投诉和咨询。为能切实履行保护保险消费者合法权益的主体责任,及时回

应消费者诉求,富德生命人寿周口中支提前做好“3·15”活动期间投诉处理工作应急预案,加强隐患排查,对苗头性风险做到及时干预管控。同时,提升服务质量,公开服务承诺,加强涉及保险消费者权益的信息披露和风险提示。为扩大宣传影响力,富德生命人寿周口中支坚持传统媒体与新媒体的双轮驱动,借助周口晚报微博、微信等移动端线上媒介,采取知识竞赛、解析典型案例等寓教于乐的形式,深入开展与消费者的交流互动,增强保险消费者教育效果。

本次活动既是对公司服务质量、服务能力的全面检验和评估,也促使公司整体服务质量再上新台阶。

(生命)



3 月 15 日,农银人寿周口中心支公司启动以“品质时代、诚信保险”为主题的为期一个月的“3·15”保险消费者权益保护月活动。活动当天,该公司在街头设立咨询服务台,积极向群众宣传消费者维权知识、反洗钱知识等内容,以实际行动践行“守信用、担风险、重服务、合规”的行业核心价值观。活动期间,该公司还将开展总经理接待日、走进企业、失效保单清理等一系列保护消费者权益的活动,努力打造一流的服务品质、服务水平、服务效果,提升客户满意度。

记者 徐如景 通讯员 郑杰 叶姗姗 摄

富德生命人寿周口中支开展专项自查工作

为深入贯彻落实保监会《关于组织开展人身保险治理销售乱象 打击非法经营专项行动的通知》的工作要求,富德生命人寿周口中支于日前召开了“治乱打非”专项自查工作会议。

在专项工作会议上,富德生命人寿周口中支学习了保监会 283 号文件,并在第一时间成立了以周口中支总经理史卫杰为组长、各部门经理为组员的工作小组,明确牵头部门,要求

各部门均指定专人负责具体的自查工作。成立督导小组,对各机构进行“治乱打非”工作督导,针对自查不到位的要求限期整改。

富德生命人寿周口中支将以此次专项行动为契机,持续开展合规政策的学习与宣导,认真排查重点领域风险,力争彻底清除风险隐患,保护保险消费者合法权益,促进公司业务向规范、健康、高质量发展。(生命)

新华理赔瞬时达 实时到账不用等

日前的一天,河南安阳的晁女士一大早便来到新华保险安阳中支客服柜面办理理赔申请,并亲身体验了一把新华理赔瞬时达的“速度”。

8 点 55 分 14 秒,新华保险安阳中支客服柜面人员开始受理晁女士理赔申请;9 点 09 分 50 秒,289.6 元的理赔款已经成功转到了晁女士的银行卡上,全程只用了 14 分 36 秒,理赔款比晁女士更先到“家”!

据了解,继 2017 年 5 月新华保险小额理赔标准从 3000 元提升至 5000 元后,新华保险又推出一项新的理赔服务

举措——小额理赔实时到账。

传统理赔流程在理赔结案后,需要在每天固定时间和银行进行资金交付传输。客户收到理赔款往往不是在结案当天,从而影响客户体验。新华保险针对这一服务痛点,利用科技创新优化理赔流程,实现索赔金额在 5000 元以下、责任清晰、材料齐全的个人医疗险案件,在结案后零秒到账。

新华保险致力于打造“快理赔、优服务”的品牌特色,持续为客户提供快捷、简单的理赔服务体验。

(新华)

展示实力和形象的舞台 联系群众和客户的纽带 第 239 期

金融/保险

邮箱: zkwbjc@126.com

周口晚报
15936909988 18639402659
周口保险协会
0394-6171223