

太平洋寿险开展“新契约回访话术优化”工作

# 全面优化回访和问卷应答

□通讯员 王允

本报讯 近日,太平洋寿险公司展开了“新契约回访话术优化”工作,即是对回访应答和问卷应答进行全面优化。

在话术应答设计上,太平洋寿险重新调整了问题的顺序,把涉及到客户保单具体信息的问题放在最后,提高了回访效率;将问题中过于专业的词汇改为通俗化的表述,帮助客户理解回访问题。在应答设计

上,对于客户非常关心的红利分配、保险责任、退保等敏感问题,也以清晰易懂的方式解释,在帮助客户更好地理解自身权益的同时,也增强了客户对公司的信心,使客户对公司的认识更加全面、深刻。

优化后的回访话术试点结束后,太平洋寿险将派工作组分赴郑州、长沙,与一线电话服务人员座谈,深入了解新话术的实际使用效果和客户的反馈意见,做进一步修改后,将正式向全公司推广。

## 行业动态

### 平安河南财险 保费突破12亿大关

□通讯员 智广宇

本报讯 截至8月6日,平安财险河南公司共实现保费收入122516万元,同比增长22.1%,完成全年计划的57.4%。

面对竞争日益激烈的市场环境,平安河南财险迎难而上,深化渠道改革,强化三、四级机构建设,提升机构的管理水平,打造综合能力强、业务素质高的团队,充分利用平安的品牌形象,积极采取有效措施,力促业务完成。平安财险河南公司将始终遵循“聪明经营,健康超越”的方针求真务实,争取早日完成全年业务目标。

□通讯员 陈维亮

本报讯 近日,周口市“作风转变暨环境创优”活动领导小组成员来到人保财险周口分公司,开展第二阶段查摆问题实地暗访督查。人保财险周口分公司以此此次暗访为契机,要求公司上下转变作风,更深层次地查摆问题,将公司做成人民满意的企业。

具体措施为:提高认识。机关每一个员工,都要在活动中规范个人行为;不护短。检查组离开的当天,

人保财险周口分公司

## 转作风查问题做人民满意的企业

分公司召开机关全体员工大会,通报检查情况,引导员工举一反三,防范违纪行为;征集意见和建议。将征集到的意见,即业务发展、内控管理、作风建设三大方面24条,分发10个部门,对照整改落实;提出整改要求,逐项落实意见建议,逐条分

析,落实整改责任和整改时限;进行抽查考评,结合产品线、理赔、人力资源等部门,协同开展整改措施落实情况指导,检查考评;建立奖惩机制,将活动考核结果纳入公司机关各部门和具体岗位人员业绩考核,并与薪酬挂钩;开展服务创新,

促进全市系统服务水平上新台阶,使客户真正体验到理赔无忧、优质快捷服务;提高业务环节的处理速度和工作效率,做人民满意的保险公司;改进工作作风,建立整改长效机制。



近日,安邦产险启动第一届客户服务节活动。图为启动仪式现场。

王保辉 摄

## 七星彩头奖空开

### 奖池攀升至4000万元

本报综合消息 8月19日,体育彩票七星彩玩法第12097期开奖。本期未能承接上期2注500万的好势头,七星彩头奖失约,不过这也给了奖池蓄水的机会,目前七星彩的奖池金额再次攀升至4000万元。

开奖公告显示,本期七星彩玩法开奖号码为“2715049”。当期一等奖空开,全国共中出二等奖11注,单注奖金30674元。此外,全国还开出三等奖245注,四等奖3214注。本期北京彩民表现稳定,有3注三等奖入账。

从开奖号码来看,本期号码分布均匀,大中小号均有开出,其中最大码为“9”,最小码为“0”。从和值上看,本期号码和值为28,数值适中。从奇偶上看,本期号码的奇偶比为4比3,与上期正好相反。从号码冷热来看,本期号码偏冷,第二位的“7”、第三位的“1”、第四位的“5”,以及第五位的“0”这4个号码在近20期中都未曾出现,本期爆冷摇出,其余的3个号码在近20期中出现的次数为2至4次,这也加大了彩民朋友中奖的难度,导致本期头奖无人斩获。

据开奖公告显示,经过两天的销售,本期全国的销量为1515.1万余元。从各省市区的销量来看,四川(含西藏)地区依然以218.6万余元的销量位居榜首,北京地区的销售额为34.6万余元。

虽然本期七星彩没有延续前期中奖的势头,未能为彩民朋友送出头奖,不过也正因为如此,经过本期的累积,七星彩奖池金额再度突破4000万元大关。本期开奖结束后,七星彩奖池金额上扬至4193.4万余元,可以同时开出8注500万头奖,足以保证中奖奖金的成色。希望彩民朋友们再接再厉,继续支持七星彩玩法,早日斩获大奖。

(周体)

# 广告

## 保户触电身亡 公司迅速理赔

### 商水一农民获赔16万元

□通讯员 杨豪

本报讯 近日,商水县位集镇一保户不幸触电身亡,阳光人寿迅速完成理赔手续。阳光人寿周口中心支公司总经理庄森带领商水公司的30余名员工,于8月15日给保户送上16万元的理赔款。

据了解,该保户于6月15日为自己阳光人寿投保了金泰福万能保险,其中保额为12万元,附加意外伤害保险的保额4万元,年缴保费6000元。7月18日,该保户到农田里干活不幸触电身亡,撇下妻子和3个孩子。家庭失去了顶梁柱,抚养3个孩子的重担压在他瘦弱的妻子肩上,一家人生活堪忧。

阳光人寿周口中心支公司得知这一情况后,立刻派理赔人员第一时间赶到现场,及时帮助客户收集理赔资料。在公司各级领导的关注下,此案在短期内迅速得到办理。

家属收到16万元的理赔款后,感动得泪流满面,说:“在俺最困难、最悲痛、最绝望的时候,是阳光保险公司给俺送来了温暖,让俺有了活下去的希望,谢谢阳光保险!”随后,家属亲自给阳光人寿周口中心支公司送去了锦旗表达谢意。

## 夏季购“险”保家产

炎炎夏日,主汛期到来,在暴雨横行之际,面对水淹地板、家电损坏这样的情况,我们该如何保障自己的家?专家认为,家庭财产要得到保障,适当购买一些财产险很必要。

暴风雨造成的房屋进水导致墙面、地板、家具受潮损失,雷击造成的家用电器损坏以及暴风刮落房屋附属设施造成第三者损害等情况,都是家庭财产在汛期遭遇的较为常见的风险。

家庭财产险,也称房屋损坏险,从名字上来理解就是属于家庭的财产都保险。它保障的可以是房屋本身,也可以是屋内的财产,包括房子的附属设施、房屋装修、家用电器、家具,甚至是床上用品和

日常衣物。

但是家庭财产险承保的是由自然原因引起的损坏,如果是由于人为原因造成的话,保险公司是不予理赔的。除暴风雨之外,家庭财产险的保障内容还包括:火灾、爆炸、雷击、洪水、泥石流、雪灾、崖崩、龙卷风等十几种常见的灾害。

所以,在选择投保家庭财产险时,如果经济能力还不错的话,可以投保附加险种,如盗窃险、门窗锁恶意外破坏损失险、现金珠宝盗抢险、水暖管爆裂险、家庭住户第三者责任险等,以达到全面保障家居及室内个人财产的目的。

比如,如果盗贼入内而导致的室内财产损失,水暖管爆裂而造成家庭财产损失,业主高空附属设施

坠落而导致的相关损失,银行卡被抢夺而导致的经济损失,意外事故而造成的家庭成员意外伤害,或者家里雇佣的保姆发生意外,甚至心爱的宠物发生意外,这些都可以通过投保相应的附加险来获得理赔。

尤其是老房子重新装修时,很容易突然发生水管爆裂、电路老化引发火灾等意外,为了防患于未然,建议业主最好投保家财险及其附加险,一旦发生意外,可以由保险公司来埋单。

据了解,水暖管爆裂险,可以承保因高压、碰撞、严寒、高温造成水暖管爆裂所造成的房屋内财产损失,保障范围不光包括被保险房屋内的水暖器材,同时还包括楼上住户、隔壁邻居居家等属于业主共有

部分的水暖管,保障范围相当全面。

那么,是不是只有户主才能投保家庭财产险?其实不然。据了解,无论是买房自住、出租房屋还是租房居住都可以投保家庭财产险。

至于家庭财产险的保险期限,投保人可选短期和长期,短期可保7天、15天或30天,长期可选择一年。目前,市场上的多数家庭财产险产品一般都在100元到300元之间,保险期限多为一年,基本可以涵盖上述各类风险,减少家庭损失。投保人用这很少的钱能买来几十万的保障,何乐而不为?

(王允)



## 监督哨



您消费时如遇到银行、保险、证券、投资担保等行业出现的不合理收费、欺诈、销售理财产品时存在风险提示不够、个别员工营销存在误导客户等行为,请拨打以下投诉热线:

0394-8599351 15936909988 13592220089 13592220015  
13526257619 E-mail: zkrbzb@163.com