



## 疾病无情人有情 泰康理赔暖人心 ——泰康人寿周口中支高效服务纪实



2012年9月份,周口的王女士为丈夫李先生投保泰康人寿保险公司的“健康人生”重大疾病保障计划,年缴保费3000元,保额8万元。

2014年8月份,李先生因为脑出血出险,接到报案以后,泰康人寿周口中支理赔人员一方面对客户家属表示慰问,一面向客户详细讲解理赔流程,按照条款约定,李先生需在180天后进行医学鉴定。在客户等待的时间内,调查人员对案件进行细致的调查,最终核实无免责事项。



## 手机买车险 “红包”抵现金 平安“好车主”APP迅速吸引客户

平安“好车主”APP自上线以来,以其方便、实用、快捷的特点迅速吸引了一众客户。

据部分使用者的用后感,用其买车险所享受到的优惠是最让他们感动欣喜的一点,“保险价格可以优惠15%至25%,还可以抽到红包,红包可以直接抵现,真是实惠”。

据了解,平安“好车主”APP在买车险模块,用户只需要输入一些基本信息,即可方便、快捷的投保,投保完成后,关联个人信息之后便在“我的平安”里面可以查阅“我的车辆”及“我的保单”等相关信息。



## 国华人寿首推微信小额领取服务

互联网的风正在吹向各个领域,互联网保险经过几年的发展呈现爆发性增长,互联网金融的热度也逐渐蔓延至手机移动端,在手机移动端购买保险产品的客户越来越多。为提高客户服务水平,用最先进的移动技术解决客户需求,在保险业内推出首个微信商城的国华人寿,近日又在互联网移动端推出最新的手机运营服务,除移动投保、产品展示、在线客服等已有服务外,又新增了微信在线小额领取等保全功能,并且覆盖了包括电商在内的各个渠道,客户只要满足一定的条件就可以在国华人寿微信服务号(V95549)内完成小额领取等保全服务,极大地为客户节省了时间、提供了便利。

国华人寿微信商城在保险业内首个实现了微信投保、支付、在线客服、产品展示、查询等功能,将微信从一个信息品读的平台,全面进化为一个“人机互动”的服务平台。日前,随着国华人寿业务的飞速发展,保全服务业务量也与日俱增,为了进一步提高处理时效、提升客户体验,国华人寿最近在手机客户端微信服务平台推出更加全面的在线保全服务功能。客户关注国华人寿微信服务号(V95549),进行注册登陆后,即可自主享受各类保全微服务。例如,对于小金额的领取,客户可以直接通过手机端进行申请,但当年领取总额不能超过一定的金额。

客户只需打开手机微信,搜索并关注国华

而投保时,点击“买车险”,APP引导性的帮助客户填写信息,简单明了,输入汽车品牌、姓名、及其他投保信息,就像填调查问卷一样简单。

一位使用过该软件的车主说“不仅优惠幅度高,而且很方便,抽根烟的功夫玩玩手机就给办好了,而且可以实时跟踪自己的保单情况,不用翻复杂的单据了,省了不少事”。

又方便、又实惠,平安“好车主”APP以其独到的优势风靡车主圈。

(洪涛)

人微信服务号(V95549),就可以进入国华人寿微信商城及服务平台,在线自主完成投保、支付、客服、查询及小额领取等操作,随时随地方便快捷。国华人寿在移动手机客户端的服务极大地提升投保和领取的效率,既方便了客户,也通过网络技术为公司节省了运营和人力成本。

据了解,目前保险行业手机端的客户服务大多停留在回访、咨询、查询等阶段,国华人寿在手机移动端的服务走在了行业的前列,而且更多新的功能还在持续开发中,比如挂失、报案、账号变更等等。国华人寿将充分利用网络技术平台,不断将运营优质服务向深度、广度延伸,为客户提供更加便捷优质的服务,进一步做好互联网保险运营的创新,从而支持公司在互联网保险中继续保持领先地位。在进行创新项目的同时,注重做好风险管控,保证客户资金安全。

除提升手机移动端的服务外,国华人寿还在公司官网完善了在线保全功能,并在多个银行保险渠道上线了银保通保全功能,目前已经上线的有工商银行、邮政储蓄银行等四家银行,充分利用这些银行广阔的覆盖网络,进一步实现国华人寿受理渠道向银行网点的转移,有效地扩展和延伸客户服务网络,在快速提高退保时效及有效降低运营人力成本的同时,进一步提升我公司客户服务满意度。

(国华)



## 新华保险挺进亚洲十大寿险公司

4月2日,由《21世纪经济报道》主办的亚洲保险竞争力榜单发布。

新华保险本年度竞争力在亚洲排名有重大突破,成功进入十强。在2014年度排名中,市场规模测试排名从去年的第7名上升至第6名,资本金测试排名由第33名一跃至第3名。

年报显示,2014年全年,新华保险寿险业务收入1098.68亿(人民币,下同),同比增长6.0%;实现新业务价值49.12亿元,同比增长16.0%;总资产规模达到6437.09亿元,同比增长13.8%;投资资产6257.18亿元,净投资收益和净投资收益率都较上年上升;实现归属于母公司股东净利润64.06亿元,同比增长44.9%。市场占有率继续保持中国寿险市场第三的位置。偿付能力充足率达226.53%,为历年年末数之最高。

2014全年,A股上证指数上涨52.87%,而新华A股上涨116.61%;同期H股恒生指数上涨1.28%,而新华H股上涨50.58%——这两个涨幅与同业上市公司相比也颇为领先。

公司的经营业绩和战略转型得到了资本市场一定意义上的认可。

公司以“客户全生命周期服务体系建设”为核心的机构体系、培训体系、产品体系等十大体系、健康和养老两大协同产业建设已形成基本布局;六大平台中,大数据平台、移动平台、支付平台等五大平台建设已经纷纷“开花结果”。缘于在产品结构、队伍能力、客户基础以及机构建设方面所取得的改善和提升,公司业务快速增长。

2015年,中国经济将从过去的GDP高速增长转变为以结构升级为增长动力的新常态。货币政策宽松及资本市场回暖,将进一步促进寿险业务的增长和投资收益的提升。围绕《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》,各项政策的落地将驱动行业进入新一轮快速发展阶段。新华保险将继续推进客户战略转型,加快客户全生命周期体系建设,从根本上促进公司客户经营模式的转变,打造健康可持续发展的业务基础。

携手新华,从心出发!

(新华)

## 周口市保险行业协会郑重声明

社会上存在所谓“买酒送保险,买多少送多少”的现象,与我协会16家财产险会员单位无关,希望有保险需求的客户到正

规的保险公司办理业务。

周口市保险行业协会  
2015年4月8日

## 保险动态

### 理性应对存款保险制度

酝酿了20多年,《存款保险条例》终于尘埃落地。这部将于5月1日起正式实施的金融法典,具有划时代意义和重要的现实意义,将在加速推进存款利率市场化进程、构建防范金融风险“安全阀”等方面发挥重要作用。

存款保险条例即将实施,社会各界应有足够的心理准备,理性应对,以免给自己的资金安全与投资带来隐患。

作为银行,应更加谨慎经营。存款保险条例的实施,会加大银行经营成本、降低其利润,对一些资金成本高、经营亏损的中小金融机构的影响尤其明显。同时,也意味着银行靠传统存款利差躺着赚钱的好日子将终结。但这既是挑战,也是机遇。未来,银行一旦经营决策失误造成破产,将有存款保险公司充当最后“洗牌人”,可大大降低因破产引发的全局性、系统性金融风险。因此,银行应积极主动配合,向保险机构提供准确报表,确保存款金额真实可靠,避免各种弄虚作假行为。同时,存款利率市场化将加速银行经营转型,增强其市场应变能力,让服务方式和服务产品更贴近民众需求、符合经济发展实际,避免在利率市场化竞争中败北。

作为民众,应提高存款风险意识。《存款保险条例》的实施,使得银行存款不再是“保险柜”。民众应重新树立存款理念和投资观念,不要为贪图高额存款利率而不顾风险,要始终把资金安全放在理财首位。从目前来看,应牢记两条原则:第一,要转变储蓄观念,增强风险意识,不能再迷信银行不会倒闭的“神话”,保持理性存款行为。第二,要转变储蓄方式,大额存款尽量分散存储不同银行,不把鸡蛋放在同一个篮子里。如此,

(摘自《上海金融报》)

## 展示实力和形象的舞台 联系群众和客户的纽带 第96期

**金融  
保险**

周口晚报  
13903947963  
周口保险协会  
0394—6171223