



## 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 万余元。

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,一方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

2015 年 3 月底,李先生经鉴定达到泰康人寿保险公司条款约定的重疾标准。3 月 30 日,案件正式立案,泰康人寿总公司审核后,确认出险属实,无免责事项,当天快速结案,正常赔付 85068 元。

理赔人员与客户联系,告知其近日将收到 8 万余元的理赔款,李先生家属连声感谢:“别人都说理赔难,但是没有想到泰康的理赔这么快,你们的服务真的是太好了,我还要为我的孩子在咱们泰康投保。”

4 月 7 日,外出康复治疗的李先生和其家人返回家中,就立即定制了一面“大病无情、泰康有爱”的锦旗送给公司,以表达对泰康人寿快速高效理赔服务的感谢。

买保险就是对生命的尊重,当风雨来临时,泰康人寿希望成为客户家庭的避风港,“救”客户于危难,助客户跨难关!快速理赔彰显泰康最专业化的服务品质,提升客户满意度是我们的不懈追求,一握泰康手,永远是朋友!周口中支将更好地践行公司承诺,为广大客户提供最优质、最便捷、最人性化的理赔服务。

(张岩)

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,市场规模测试排名由去年的第 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。

## 新华保险挺进亚洲十大寿险公司

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。货币政策放松及资本市场回暖,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,大额存款尽量分开存储不同银行,不把鸡蛋放在同一个篮子里。如此,

万一某家银行发生风险,也不至于损失过大。

作为政府及监管部门,应重视风险防范。对地方政府来说,存款保险条例让风险防范与化解的压力有所减轻,但并不意味着政府部门在防范金融风险方面可以撒手不管。对监管部门来说,不能把存款保险条例当成风险防范的挡箭牌,放松对银行风险的监测和预警,而应把监管工作做实做细。尤其是央行及银监部门,应与存款保险机构加大协调沟通,发挥联动监管的优势,把商业银行的不正当经营行为扼杀在萌芽状态。地方政府要发挥防范金融风险的外围作用,在打击企业逃废银行债务等方面有所作为。同时,充分尊重银行经营自主权,消除行政干预,防止银行过多资金流入产能过剩行业和地方形象政绩工程,让银行资金注入实体经济领域,带动大众创业创新,为中国经济走出困境奠定坚实金融基础。

作为企业,应与银行形成战略伙伴关系。存款保险条例的实施,让银行与企业都成为市场经营主体,企业不必再为了贷款接受银行不合理或苛刻的要求,在融资条件、融资成本上,双方可寻求利益共同点。同时,银行与企业都要遵守诚信经营原则,银行不能找各种借口拒绝给符合贷款条件的企业放贷,或故意抽贷、压贷,影响企业安全经营;企业则要懂得,银行资金是千千万万储户的资金,欠贷不还或有意逃废银行贷款,导致银行破产倒闭,企业最终难逃干系。因此,企业在获得贷款之后,应运用好资金,按时归还贷款;在贷款的使用上周密计划,谨防出现不顾经营风险盲目扩大生产或经营的现象,确保银行贷款安全。

(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