



以诚信谋发展 以客户赢未来  
富德生命人寿持续推进战略转型

富德生命人寿荣膺“2015 年保险业最受客户信赖保险公司”称号，之所以能得此殊荣，源自于专业的技术水准和诚信的服务品质，只有用心服务，才能赢得美好未来。

日前,“《广州日报》2015 珠三角金融金融服务品牌评选”活动揭晓结果,富德生命人寿荣膺“2015 年保险业最受客户信赖保险公司”称号。2015 年,富德生命人寿经受宏观经济下行等重重考验,为保不受经济危机的影响,公司坚持持续提升管理、优化服务,增强发展活力和内生动力,为普罗民众的人生保障、幸福生活带去专业保险保障。数据显示,公司 2015 年年度规模保费突破 1600 亿元,同比增长 133.7%,市场排名进入前三甲,仅次于国寿、平安,书写了发展传奇。与此同时,作为以提供服务为主的保险公司,富德生命人寿坚持“以人为本,以客户为尊”的服务理念,在优化服务、提升客户体验方面笃行不怠,不断努力。业内首创“带息理赔”,“1234 关爱理赔服务”等成为具有富德生命人寿特色的服务举措。2015 年,除了与时俱进,利用互联网技术等不断升级服务水准外,富德生命人寿推出“精英代理人理赔服务”——当客户发生风险事故时,精英代理人可直接为客户提供理赔服务,改变了目前行业代理人与理赔人员分

离、投保与理赔相割离的状态,使消费者理赔更加方便。此次荣获“2015 年保险业最受客户信赖保险公司”彰显了市场和客户对富德生命人寿不断优化服务的认可。

据悉,2016 年是富德集团第二个九年规划的开局之年,也是富德生命人寿持续推进战略转型的一年。未来 5 年,富德生命人寿的整体战略目标是“全面进军第一集团,打造一流行业标杆”。公司有关负责人表示,公司将守正出奇、厚积薄发,走出一条规模和价值并重的发展道路,谱写业绩与服务新篇章。而客服作为公司发展的中坚力量,必须秉承公司方针政策,坚持诚信服务,做让客户放心、安心、塌心的客服。让服务在阳光下前行,让生命在众多保险公司中脱颖而出,扶摇直上。

(生命)



中国平安春节服务不打烊

2016 年春节期间,中国平安旗下寿险、产险、养老险 7×24 小时服务不打烊!依托领先的线上运营平台,强大的后援服务体系和线下网点,平安人寿快速处置 8 起重大突发事件,第一时间赔付 21 万元理赔款,支持 153905 人完成健康计划。平安产险在全国各大高速路开设服务站点 269 个,近 2000 名产险将士坚守春运一线,处理案件 2730 余件,逾 36000 名车主受惠。平安养老险通过线上平台提供服务 7.3 万件次,办结理赔申请 2.1 万余件,处置重大突发事件预赔 10 万元。

健康服务随时享

春节期间,平安人寿理赔体系实施 24 小时现场及电话值班制度,密切关注各地突发事件,用有温度的理赔举措守护客户。台湾高雄遭遇 6.7 级地震袭击,厦门分公司第一时间启动应急预案,与台湾富邦人寿密切联系,开展客户排查及关爱工作;在黑龙江宾县“2.12 道路交通事故”中,调查人员迅速了解情况,多渠道获取伤员名单,对客户进行现场慰问探视和理赔知识讲解,开通绿色通道及时完成理赔给付。截至 2 月 18 日,平安人寿共处理涉及伤亡人数 165 人的突发事件 8 起,为 2 位客户快速赔付 21 万元的理赔款。

春节期间,大量客户登陆平安人寿 APP 进行健康管理,其中有 60864 人进行健康咨询,36865 人添加健康计划,153905 人完成

健康计划。春节长假,平安人寿 95511 电话服务专线为客户提供电话咨询 7.5 万余次、平安人寿 APP 在线客服服务 5 千余次,为客户提供 42 次道路救援等紧急服务。

春节护航圆满收官

2 月 15 日,平安产险 2016 年春节护航行动圆满收官。在 15 天的行动期间,产险总计在全国各大高速路开设服务站点 269 个,近 2000 名产险将士坚守春运一线,提供线上线下咨询、道路指引、紧急救援等场景化服务,快速处理案件 2730 余件,逾 36000 名车主受惠,口袋理赔、小安智能指引等理赔新模式获好评。

线上服务完备

据悉,平安养老险线上服务平台建设完备。在 2 月 8 日至 13 日,好福利 APP 提供各项服务 7.3 万件次,95511 电话受理服务 4494 件(含理赔报案 2009 件),一账通网上平台提供服务 1168 次。保险服务方面,公司依托好福利自助理赔平台和云桌面技术,实时受理理赔、处理案件,保障理赔服务的高时效达成,共计提供 229 次道路救援服务、23 次旅行援助、15 次 GOP 垫付服务、1 次全球救援服务。数据显示,春节期间共处理理赔案件 21680 件,平均每天审核 3000 件。其中客户自助申请的理赔案件 4379 件,100%实现一日结案。

(平安)

互联网保险突起  
保险市场将保持稳健发展

中国保险行业协会日前发布《2015 年度保险市场运行情况分析报告》称,互联网保险正在突起,2015 年互联网保险保费收入 2234 亿元,比 2011 年增长近 69 倍;2016 年保险行业发展势头看好,但潜在压力值得关注。

《报告》称,2015 年是“新国十条”全面落实的一年,保险市场呈现出稳增长、调结构、惠民生、防风险的发展态势。

数据显示,2015 年全年实现原保险保费收入 24282.5 亿元,同比增长 20%,增幅较上年提高 2.5 个百分点;赔款和给付支出 8674.1 亿元,同比增长 20.2%,增幅较上年提高 4 个百分点;保险深度为 3.5%,比上年

提高 0.3 个百分点。

《报告》提到,互联网保险正在异军突起。数据显示,“十二五”期间,互联网保险增势强劲,主推整个行业发展,2015 年互联网保险保费收入 2234 亿元,比 2011 年增长近 69 倍,互联网保费在总保费收入中的占比从 2011 年的 0.2%上升到 2015 年的 9.2%。其中,财产险公司互联网业务保费收入 768.4 亿元,比 2011 年增长 34.4 倍,占产险公司全部业务的 9.1%,上升 8.6 个百分点;人身险公司互联网业务保费收入 1465.6 亿元,比 2011 年增长 141 倍,占人身险公司全部业务的 9.2%,上升 9.1 个百分点。

(上证)

保障“舌尖上的安全”  
太平洋保险率先推出网络食品安全责任险

随着互联网时代的加速到来,“互联网+”食品正悄然改变着我们的生活消费方式。如何进一步加强电商渠道的食品安全?日前,太平洋保险旗下的太平洋产险苏州分公司与苏州金麦德食品有限公司签署苏州市首单网络食品安全责任保险,为“舌尖上的安全”保驾护航。

金麦德食品是张家港农业产业化龙头企业之一,该保单的落地意味着金麦德在天猫、京东等网络平台销售的蔬果及进口肉类、鱼类等农产品多了一份安全保障。根据保单内容,保险期间或追溯期内,消费者因食用了投保企业通过网络销售的加工食品而导致食物中毒、其他食源性疾病等人身损害和经济损失,投保企业依法应承担的赔偿责任,可由太平洋保险承担。

去年,保监会会同国务院食品安全委员

会办公室、国家食品药品监管总局联合印发《关于开展食品安全责任保险试点工作的指导意见》,将食品安全责任保险试点情况纳入地方食品安全工作考核评价体系,企业投保情况也将纳入企业信用记录和分级分类管理指标体系,已投保企业可优先获得行业专项支持和政府扶持政策。值得一提的是,《意见》明确将网络食品交易第三方平台的人网食品经营单位纳入首批试点重点推进的食品企业。

太平洋保险此次推出的网络食品安全责任险,不但为电商平台食品加工企业提供了风险保障,也通过保险公司的投保评估,提高了网络食品生产流程的标准化和安全性保障。金麦德总经理包惠红表示,“投保网络食品安全责任险,一方面可让企业的管理更加规范,另一方面也是对企业和消费者的有效保护。”

(太平洋)



泰康“大健康”产业链全面发力

2 月 16 日,泰康养老等 3 家险企首批获准经营个人税收优惠型健康保险业务,个人税收优惠健康险终于从政策制定和产品、系统开发阶段全面迈入了经营阶段。

践行“新国十条”精神,保险业全面服务国家供给侧改革。在国家新医改大背景下,商业健康保险成为国家医疗保障体系的重要组成部分。鼓励商业健康保险介入医疗体制改革,鼓励健康保险创新发展,促进我国多层次医疗保障体系形成,国家出台了一系列政策推动商业健康险发展。从“新国十条”颁布到“健康中国”战略实施,从“加快发展商业健康保险的若干意见”出台到“税收优惠政策”的落地,保险业被放入了深层次服务国计民生的大框架中,“大保险、大保障”成了行业的主题词。

从发达国家的发展经验来看,税收优惠是保险业界公认的商业健康保险发展的“助推器”。本次个人税收优惠型健康保险政策落地,开启我国对保险消费实施税收优惠的新时代。随着资格批复以及产品即将上市,必将激发人们健康保障意识提升,促进更大的健康保险消费,也是保险业服务国家供给侧改革、服务小康社会建设的重要实践,将对商业健康保险市场化发展进程产生深远影响。

即将推出的税优健康险产品采取的是“医疗保险+万能账户+健康管理服务”创新模式,是对基本医疗的政策衔接和有效补充,带有很

强的政策性,补偿的范围包括了基本医保不报销的自费药部分和进口药部分,人群覆盖也更为广泛。正因如此,监管部门对险企经营资质的审批也有着较为严格的要求,获准经营的保险公司无论在偿付能力、合规经营,还是产品研发、系统对接等方面均需达到保监会的资质要求。泰康人寿执行副总裁兼泰康养老董事长李艳华介绍,自税优健康保险政策落地以来,泰康养老便紧锣密鼓地开启了准备工作,研究条款政策,成立健康保险发展中心,引进专业健康险从业人员,规划企事业单位健康险服务方案。2015 年 12 月 25 日,泰康税优健康险业务系统首批通过验收,并第一时间向保监会提交了经营业务报告和备案产品。

泰康计划推出的两款产品极具吸引力,产品责任包含医疗保险和个人账户积累两部分,设计上最大限度让利客户,低免赔、高保障、无等待期,简单赔付率低于 80%的部分返还给客户个人账户,做到应赔尽赔,使被保险人最大程度上受益。在目前的 31 个试点城市中,有意向投保泰康税优健康险的企业已达数百家。

聚焦医养融合,泰康打造“大健康”生命产业链。泰康聚焦生命产业链,加速健康产业链与保险产业链的融合,形成了普惠医养+高端医养的健康服务新模式。近年来,公司一直在谋篇布局大健康、大医养战略,为补强国家医养三支柱体系尽责。

(泰康)



太平洋保险推出民俗旅游专属保险方案

日前,太平洋产险北京分公司向北京市平谷区的 5 户民俗旅游经营者送达了民俗旅游综合险保单,为民俗旅游经营过程中发生的财产损失、公众责任及雇主责任等风险提供保险保障,户均保额达 180 万元。

平谷区自然风光独特,旅游资源丰富,将于 2020 年举办世界休闲大会。太平洋产险北京分公司抓住这一契机,深入了解民俗旅游经营者的保险需求,推出了民俗旅游专属保险方案。据悉,目前市面上同类产品的保险责任大多以意外伤害和财产损失为主,而此次推出的

民俗旅游综合险则将保障范围扩大到财产损失、公众责任和雇主责任等方面。

值得一提的是,该民俗旅游综合险是以中小企业“财富 U 保”的产品形式推出。作为中小企业专属产品,“财富 U 保”为多行业的中小企业提供全面贴心的风险保障计划和一站式保险管家服务。目前,“财富 U 保”已推出餐饮业、住宿业、商业楼宇类服务业、娱乐类服务业、批发零售业、仓储业和制造业等行业专属定制保险产品。

(太平洋)

展示实力和形象的舞台  
联系群众和客户的纽带 第 139 期

金融  
保险

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