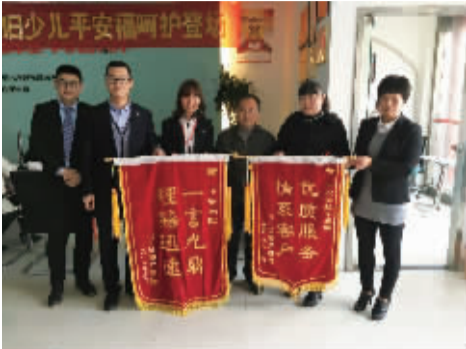




“健康与客户同行”平安送爱心 ——平安人寿周口中支快速理赔纪实



2016 年 3 月 24 日，平安人寿周口中支接到了来自李女士的报案信息，“脑膜瘤”三个字引起了理赔相关人员的关注，服务人员得知后第一时间联系客户家人，咨询客户现阶段治疗状况，主动上门进行探访问，及时服务帮助客户收集理赔需要材料，让客户放心治疗；



新华保险坚守国内寿险主业 暂不会涉足海外业务

在新华保险 2015 年度业绩说明会上，公司新任董事长万峰表示，公司将在两年内完成业务架构的调整优化，着力推动期交业务增长，提高保障型产品占比，且业务布局将主要集中在较为发达的城镇。他同时称，新华保险坚持立足国内寿险市场，暂不会涉足海外业务。

针对公司今年前两个月规模保费同比出现下降，万峰解释，单从公布的数字看，公司业务负增长，主要是趸交保费的下降所导致；但同期公司期交业务及保障型产品大幅增长，增幅超过 50%，表明公司正在进行转型发展、优化业务结构，所以公司并不担心。公司更看重的是业务结构是否调整到位，以及未来可以带给公司持续发展的业务架构。

万峰介绍，今年开始，期交保费业务、特别

是十年期以上期交产品将是新华保险重点推进的工作。此外，以养老、医疗、健康险及意外险等为主的保障型产品将成为公司的主流业务。

“有机会，可遇不可求，在业务模式上，是选择投资还是其他方式，都需要仔细探寻研究。”万峰说，目前，公司应该暂不会涉及海外业务。

2015 年，新华保险的资产管理表现不俗，由于公司去年初就主动大幅收紧了非标资产的风险偏好，全年总投资收益率达到 7.5%。新华资产总裁李全称，由于今年资本市场波动幅度远超预期，公司将防范风险放在首位。基于目前的投资环境，将降低投资收益预期，并把抵御信用风险和资本市场波动风险放在首位，在保证现金流的顺利支付同时，耐心等待合适的投资机会出现。

(新华)



平安产险获汽车保险行业 中国顾客满意度第一

日前，2016 年全国汽车保险行业顾客满意度调查结果公布，平安产险凭借在顾客美誉度、忠诚度、性价比、理赔时效等 7 个观测变量中的全五星表现，以总分 71 分位列汽车保险类企业榜首。

主办方在调查结果中表示，在调查过程中，平安产险凭借科技的变革、领先的服务和品牌影响力，得到了广大车主的一致认可与好评。

自 2009 年在全国首推“快易免”服务承诺以来，平安产险连续 6 年利用科技升级服务标准，获得质量万里行促进会颁发的服务质量创新奖，并连续五年成为 c-bpi 车险第一品牌。2015 年，平安产险实现保费收入近 1640 亿元，已拥有车险客户 4000 万，全年共处理车险赔案近 1500 万件，超过 50% 的案件从报案到支付仅需半天。

2016 年，平安产险再度革新，利用新科技引导客户全程参与理赔服务的设计，打造全新的在线自助理赔服务模式——口袋理赔，客户只需通过好车主 APP 或平安产险官微移动平台，就可获得“点选出险经过—拍照—选择修理厂”三个步骤搞定车险理赔的极致体验。该服务自年初上线至今，所涉及案件的平均全案周期为 0.42 天，每笔案件为客户节省 2.62 天，客

户好评率 99.03%。

平安产险董事长孙建平表示，经历了“传统渠道、产品导向”的 1.0 时代和“渠道改革、科技驱动”的 2.0 时代，平安产险将通过科技和互联网开启开放、合作、共享的 3.0 时代，在新的时代，平安产险的变革将不只限于自身业务流程的改造、理赔服务的升级，而是通过联合集团内外部资源，面向更广大的个人车主，构建一站式的“移动互联车生活”平台。

孙建平强调，平安产险的 3.0 时代，将沿着“让客户用最简单的方式，解决最迫切的需求”这条主轴不断进化，整合内外部资源，针对不同类别的车主群体，基于移动互联，利用更加丰富手段，打造更多“好玩、实惠、乐享”的活动，构建更加完善的移动互联车生活。

中国顾客满意度调查是由中国标准化研究院主办，清华大学中国企业研究中心协办的年度品牌榜单。本次调查共涉及 9 大保险品牌，采取电话和网络调查相结合的方式，覆盖全国 31 个省的 250 个重要城市，完成调查样本 8 万余份。主办方表示，被调查者需要在 1 年内使用过所调查的服务，评分结果对于公众消费者具有高度参考价值。

(平安)



创新在线客服 国华人寿首推微信限额退费服务

在互联网保险领域一马当先的国华人寿，在客户服务方面也同样运用互联网技术持续创新，为客户提供更多、更便捷的在线客户服务，目前已在手机客户端微信服务平台相继实现了微信投保、支付、在线客服、产品展示、查询等功能。

在保险公司柜面办理退费、领取账户价值服务的全套流程，被国华人寿复制到“微信和官网”服务平台上，客户只要一台电脑或一部手机，便可享受到国华人寿提供的“微信和官网在线”无差异服务，同时，为了保证保费金额较高的客户资金安全，国华人寿服务平台实现与银联系统对接，使客户的资金到账安全性得到百分百的保障。值得一提的是限额退费服务功能系业内首家，也是国华人寿服务模式与“互联网+”完美组合，目的是更好地为客户创造价值。

据悉，此次推出微信限额退费服务主要针对退保客户和部分领取账户价值的客户，全流程在线自助办理，实时申请、实时审批、实时受理，全程掌握受理进度。同时，为了客户资金安全，国华人寿服务平台与银联系统实现对接，并采用银行安全认证机



太平洋保险税优健康险全国上市

3 月 25 日，太平洋寿险税优健康保险产品上市首日，即在上海签出了太平洋保险也是上海保险业首单个人税优健康险保单，这标志着太平洋保险在全面进军健康养老业务领域的道路上又迈出了坚实的一步。此次投保的是中国国际技术智力合作公司旗下的中智资产管理有限公司，作为人力资源业内翘楚，中智旗下子公司第一时间组织部分员工完成首批签约投保流程，率先享受了我国首个针对商业保险减免个人所得税优惠政策所带来的红利。

同日，太平洋寿险与长江养老合作的首单税优健康险业务也落地上海。3 月 26 日，太平洋产险开出首张产代寿税优健

康险保单。实时验证账户信息真实性，保证资金安全到账，大大提升了退费服务的时效性、安全性和便捷性，深度接入互联网大潮。

近年来，随着国华人寿业务的飞速发展，保全服务业务量与日巨增，为了进一步提高处理时效、提升客户体验，国华人寿在手机客户端微信服务平台相继实现了微信投保、支付、在线客服、产品展示、查询等功能，全面进化为一个“人机互动”的服务平台，客户通过微信、官网等线上服务即可一站式到达国华人寿服务平台。客户只要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。例如在线自主完成投保、支付、客服、查询、退费及小额领取等操作，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。

未来，国华人寿将充分利用网络服务平台，加大自助服务力度，积极布局在线服务平台，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指尖上的保险服务。

(国华)

家庭保险规划原则： 产品不重要 解决问题是关键

保险的“双十”原则，即保费占年收入的十分之一，保额是年收入的 10 倍。一般而言，用十分之一的收入来交保费，这样的比例不会对我们的正常生活产生影响，而 10 年的收入可以帮助一个家庭渡过可能的危机。

先保大人 后保小孩

“优先考虑孩子的保障”是很多客户初次购买保险常犯的错误。其实对孩子而言，父母才是他们最好的保障。如果父母发生风险，收入中断，没有任何收入来源的孩子才是真正的失去依靠。所以就科学的保险规划而言，应该先保大人后保小孩。

优先考虑保障型保险

保险工具分为保障型保险、储蓄型保险以及投资型保险。风险管理的一个基本原则是，重点保障可能对家庭造成巨大损失的风险。如果目前家庭收入有限，没有能力购买保费较高的终身寿险或其他分红、投资型保险，消费者就可以选择消费型的定期寿险，用以保证在遭遇损失时，有足够的财务保障。

意外险、健康险和定期寿险等都是最具有保障意义的险种，所以投保人在保费预算有限的情况下，应优先满足意外险、疾病险和定期寿险类保障需求。如果客户经济状况较好，可在完善家人保障的前提下，再考虑投资型保险产品。

保额至重 保费合理

在国外，保险都讲究保额制，即保额至重，保费合理。保额的标准最好是如果有风险发生的话，保险公司支付的理赔金额可以完全覆盖掉风险带来的损失。要知道，作为必要的风险保障额度，购买得太少，起不到保障家庭的作用；购买得太多，则会影响到客户

的生活品质。

在满足客户家庭必要的保障额度的前提下，客户家庭保费的支出则可以根据投保人的实际情况来调整，不同的人生阶段、不同的财务状况、不同的职业类别，可以有不同的选择方式。比如，消费型产品与返还型产品的选择、保费交纳期限长短的选择、保障型产品和投资型产品的选择等。

产品不重要 解决方案才重要

在一份保险规划书中，保险产品不是最重要的，因为某些明星产品，基本上每个保险公司都会有涉及。相反，最重要的是解决方案。对保险代理人而言，提供的解决方案要根据客户的财务需求以及潜在需求，使用保险产品的组合，来实现客户的理财目标。考验一个保险方案是否合理，有两个标准：一是看这个方案是否经得起风险的考验；二是看这个方案是否经得起时间的考验。

先满足人身险 后考虑财产险

现实生活中，有车族 100% 的会为自己的爱车投保车险，却往往忽略为自己投保人身保险；也有很多企业主会为企业投保财产保险，而不为自己投保人身保险。人是财富创造者，没有人的保全，也就没有财富的积累。因此，人的保障永远都比财富的保障更为重要。

(新华)



保险知识讲解

遗失声明

国华人寿保险股份有限公司周口中支公司税务登记证(副本)不慎丢失，声明作废。

国华人寿保险股份有限公司
周口中支公司
2016 年 4 月 6 日

展示实力和形象的舞台 联系群众和客户的纽带

第 145 期

金融
保险

周口晚报
13903947963
周口保险协会
0394-6171223