

真情服务转变客户认知 新华人寿是客户值得托付的保险公司

史先生在刚开始做业务员时还被妻子周某数落过，说他没有好好做自己的生意，跑去不务正业，并且极力反对史先生为其购买保险。然而，新华保险的实际行动却使周某改变了自己的错误认识。

厄运，突如其来，让周某猝不及防——周某于2016年11月份被检查出患有结肠癌，随后接受了手术。虽然家境还算宽裕，但一下子需要筹出这么多医疗费着实让家里人犯了难。即使在出院后，周某仍旧一直难以接受她已经患有癌症。史先生一边安慰鼓励周某积极配合医生治疗，一边在理赔人员的耐心指导下积极准备索赔资料。后经公司审核，周某的病情符合恶性肿瘤的标准，于其提出理赔



新华人寿

科技提升服务 富德生命业务技能竞赛聚焦移动终端技术

围绕价值转型后，富德生命人寿在提升客户服务能力上动作频频。在近期举办的第二届“创优杯”运营条线业务技能竞赛总决赛上，富德生命人寿团队现场对决，展现“人脸识别”、“移动签名”、“移动理赔”等客服“黑科技”，提升团队的客服能力。

本次大赛历时四个月，创新性采用“运营微百科”、“服务创新建议”和“业务技能大比拼”三大赛事团体积分制。竞赛范围涵盖运营条线各序列专业知识、保险监管知识、法律法规，以及企业文化等内容，内容全面。值得注意的是，总决赛现场还演示了“移动电子签名”、“移动理赔”、“人脸识别应用”等创新

申请的次日赔付周某重疾理赔金10万余元。让周某感到不解的是，她的三份保单加在一起只缴纳了1.2万元的保费，理赔人员还告知是有一张保单处于观察期内，否则理赔金额还会多上好几万。周某自身的经历让其感慨万千，同时也陪着自己的爱人史先生下乡宣传，获得了潜在客户的一致认可。

从最初的抵触到现在的赞不绝口，周某对保险的认可也许就发生在一瞬间，但是目前还是有许多人对保险存在偏见，只有提前规划好保险，才能在风险到来时不再怨天尤人，因为新华保险是所有客户最值得托付的保险公司，是客户最大的避风港，是客户最坚实的后盾。

(新华)

技术，展现富德生命人寿电子化运营服务的创新成果。

据了解，为提升客户服务能力，富德生命人寿做了多项创新。2016年8月，富德生命人寿在行业内率先推出7*24小时在线运营服务项目，专家值守，让客户“零距离”享受核保核赔服务。不久前，该公司更在柜面保全服务中成功引入一项高科技创新服务——“人脸识别技术”，实现“刷刷脸、眨眨眼，成功验证客户身份”，联合其“生命云服务”APP的“人脸识别功能”，全面升级线上线下服务。

(生命)

出车险不慌张 七个小妙招来帮忙

导读：买车险就是买个安心和保障；一旦出险该怎么处理，很多人会很慌张，不知道怎么处理？根据实际情况，整理了七个常见的出险问题的应对策略。

很多车主只知买车险，不知出车险如何应对，出了事故就容易慌张，下面我们就一起来看看那些车主烦心的事吧！

1. 出险该怎么办？报案，报警还是拍照？

可以根据事故的严重性来划分。

小事故（小剐小蹭）：可以走交通事故快速处理。车主可以自行拍照取证，注意要拍全景、被撞物和车辆的碰撞关系，然后给保险公司打电话，之后填写《交通事故快速处理协议书》，在双方都认可并且填写快速处理单的情况下，不用打电话报警。

大事故（车辆不能行驶，有人伤，物损）：这时一定要走正规程序，先报案，再找保险公司。

出现比较大的交通事故时，车主首先要做的是及时报案。除了向交通管理部门报案外，还要及时向保险公司报案。

2. 车辆停放时被其他车辆撞坏，找不到肇事方，如何赔付？

根据车险条款约定：

被保险机动车的损失应当由第三方负责赔偿，无法找到第三方的，实行30%的绝对免赔率。

也就是说，如果车主投保了车损险，会按照损失的70%赔付。但如果车主购买了附加险——“机动车损失保险无法找到第三方特约险”，则可以在附加险项下赔付免赔的30%车辆损失。

3. 玻璃被打碎了，车上的东西丢了，该怎么赔付？

大家可能首先会想到盗抢险，但是，盗抢险保的是整车被盗的情况，车内东西丢失并不属于保险范畴内。至于车损险和玻璃破损险，则要根据具体情况而定。如果汽车玻璃破碎，是伴随着车辆其它部位遭受损失而发生的，此时的玻璃破碎属于车损险的责任范围。而如果只是玻璃破碎，就不属于车损险范围了，而是属于玻璃单独破碎险的责任范围。如果你没有购买玻璃险，保险公司是不会赔的，只能自掏腰包了。

注意：这三个险种不包括车内财物被盗抢。所以建议大家不要在车内放置贵重物品。

4. 经常跑外地，出了交通事故后，应该在哪里修理？

一是在当地修，二是车主自己把车拖回来，三是保险公司自己找车拖回。

三种情况，产生的费用也不一样。

(平安)

由当事人承担：发生交通事故的车辆无法行驶而占用道路，当事人不在现场或者当事人无法自行移走车辆，妨碍其他车辆、行人通行，且执法机关不需要因收集证据而扣留事故车辆的。自己找拖车公司、或者打电话报警让警察帮忙找拖车公司，这种需要车主自费。但是，很多保险公司的车险细则中都规定了对被保险人所支付必要、合理的施救费用，会有部分赔偿，最高不超过保险金额的数额。也就是说，施救拖车的费用保险公司是可以赔偿的，就算不是全部，至少也是有一部分可以赔偿的，所以拖车前可以先和保险公司确认是否报销拖车费用。

由保险公司承担：很多保险公司的保险服务中，包含了免费道路救援服务。

注意：叫拖车救援之前一定要详细描述车辆的损坏情况、具体的地理位置、拖车的距离等，还有其他相关的费用，问清楚总费用，不然施救完成后因为价格问题产生纠纷就真的非常麻烦了。

6. 去定损中心和4S店定损有什么区别？

在汽车出事故后，有些保险公司要求车主将车开去指定的维修店定损而不是4S店，如果不按他们的要求，那么就有可能会面临理赔难题的局面。去定损中心和4S店是不一样，价格也不一样。当然，能选择在4S店里做定损与维修就一定要在4S店里做。一方面，会比较放心4S店；另一方面，4S店所用或是所换的配件等也有保证。但其中的差价，可能会由车主自己垫付。

7. 出险后没有及时通知保险公司怎么办？

保险公司一般要求被保险人在出险后48小时内进行报案。延时报案虽然可以受理，但是如果没有特殊原因，一般保险公司都会拒赔，除非是事故有争议，主次事故责任方不明等特殊案例，保险公司才会受理延时报案。

(沃保)



泰康保险集团与亚布力中国企业家论坛签署战略合作协议

2月8日，以“经济转型与企业家创新”为主题的，亚布力中国企业家论坛第十七届年会在黑龙江亚布力召开。2月9日，泰康保险集团与亚布力中国企业家论坛在大会上签署战略合作协议。泰康保险集团董事长兼CEO陈东升、监事长马蔚华、执行副总裁兼泰康养老董事长李艳华、助理总裁兼首席人力资源官苗力出席签约仪式。泰康保险集团执行副总裁兼泰康养老董事长李艳华，与亚布力中国企业家论坛轮值主席、万通投资股份有限公司董事长冯仑，代表双方签署合作协议。

作为中国最具影响力的企业家思想交流平台，亚布力中国企业家论坛被誉为“东方达沃斯”，论坛致力于帮助和关心更多地新兴企业和企业家的成长，促进企业家成为社会和国家的重要建设力量。而泰康保险集团作为国内知名的，以大健康为核心的大型保险金融服务集团，在市场经济的大潮中创造了发

展的奇迹，公司管理资产超万亿元，规模保费超1300亿元。业务范围已经涵盖寿险、互联网财险、养老保险、企业年金、资产管理、医疗养老、健康管理、商业不动产、海外业务等多个领域，连续十三年荣登“中国企业500强”。

根据协议要求，泰康保险集团将组建专属服务团队，逐户走访亚布力论坛成员企业，听取并收集企业保险服务需求，在企业年金、员工福利、个人医养保险服务、健康管理服务、个人理财管理等领域，为亚布力论坛成员企业提供最大的优惠及支持。

在国家经济转型升级的关键时期，泰康保险集团将以此次签约为契机，本着创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，全面升级与国际、国内一流企业的交流合作，为更多优秀企业提供便捷、实惠的医养保险及金融服务，与更多优秀企业建立战略合作关系，实现互惠共赢，携手共创辉煌！

(泰康)



平安保险两公司入围“寿险先锋榜十强”

由于强大的业绩和良好的运营表现，平安集团旗下两家人身险公司平安人寿和平安养老双双获得了《投资者报》“2016年度寿险先锋榜十强”奖项。

在近日举行的“2016平安策略日”上，中国平安集团高管团队罕见披露了多组内部核心数据，披露平安寿险有近4000亿的未来税前利润释放空间。前三季度，平安寿险的利润229.83亿，同业排名第一；平安养老的利润也达到9.7亿元，可见平安保险上述两家公司具备超强的盈利能力。

多项财务指标名列前十

多位业内人士表示，保费收入的高增长、产品品质的不断提升创新，是平安寿险和平安养老经营持续向好的原因。

根据三季报，平安寿险业务规模保费2956亿元，同比增长26.2%，其中个人业务保费规模2808亿元，同比增长26.6%，寿险业务新业务价值353.48亿元，同比增长48.1%。多项指标持续优化，名列前十。

值得注意的是，平安寿险坚持价值为导向的经营战略，在产品策略上聚焦长期保障型险种。目前，平安长期保障型产品在新业务价值中占比达七成，此类产品的利差占比仅为21%。也就是说，平安寿险的新业务对收益率的敏感性较低，低利率环境对平安寿险未来盈利能力的冲击较同业低。

截至去年9月底，中国平安实现寿险规模保费2822亿元，同比增长26.6%。实现净利润229.83亿元，同比增长18.7%。

养老保险板块方面，平安致力打造中国领先的养老资产管理机构和民生福利保障供应

商，平安养老短期险和长期险业务规模分别为128亿和53亿，市场份额居前列。由平安养老保险的企业年金受托资产、投资资产及其他委托管理资产共计4177亿，在国内专业养老保险公司中保持领先。

而在业界颇为关注的投资端，三季度末，中国平安投资资产规模达1.88万亿，较今年年初也增长了8.6%。其中，保险资金投资组合年化净投资收益率6%，年化总投资收益率为4.9%。

以客户为中心开发产品

据记者了解，以客户经营为中心，做好保障，不断地推陈出新，多渠道齐发，内含价值与规模双升是平安人寿和平安养老保险业绩持续增长、用户满意度不断提高的助推器。

2016年平安人寿保障旗舰产品“平安福”再次升级，除了将保障范围进一步扩大至“重大疾病种类80种，轻度重疾20种”，升级后的平安福最大的亮点还在于用“产品+健康”的理念引领行业。

以“领先的养老资产管理机构”和“领先的民生福利保障供应商”为目标，平安养老保险今年的新款爆款数就高达12款，以个性化定制居多，更聚焦民生服务事业并支持养老健康产业的发展，专注解决老百姓“老有所养、病有所医”的民生问题。

据悉，平安养老正与国际医疗机构合作，开发覆盖全球的保险与医疗保障产品，并即将开发个人海外就医保险、长期健康保险产品、银行借款人循环保险等产品。

(平安)



新华保险甩掉趸交业务 聚焦长期期交业务

去年12月份，新华保险董事长万峰在深圳举办的公司开放日上表示，新华保险“十三五”规划已经董事会审议通过。未来五年的主要任务是实现“做强”，建设“强大新华，价值新华，和谐新华，长青新华”。为达成这一任务目标，“十三五”时期分为两步走：2016—2017年为转型期，这一时期的主要任务是调整业务结构、改善发展基础，公司将主动放弃趸交业务，聚焦期交业务；2018—2020年为发展期，这一时期的主要任务是形成新的发展趋势。

在1月份刚刚举行的工作会议上，万峰总结了2016年转型的主要成绩，特别强调了转型发展迈出关键步伐，自主经营体系初步建立；创新发展取得良好成效；风险防范守住了安全底线。并将2017年定位为转型发展的决战决胜年，凸显转型的决心和气魄。万峰自2016年3月执掌新华保险以来，曾多次在各个场合表示，转型坚定不移，不受短期保费下滑、市场排名下降等因素干扰，全力实现保费结构、年期结构、产品结

构、费用结构、利润结构的全面优化，加速价值成长。

据新华保险相关负责人透露，新华保险年度保费已经连续多年居于千亿平台以上，规模对于公司已经不是什么大问题，目前的“缩量提质，强身健体”，正是为了使公司的保费和价值进入更高层次的上升通道。这也是贯彻“保险姓保”的最好体现。

(新华)

展示实力和形象的舞台 联系群众和客户的纽带 第186期

**金融
保险**

周口晚报
13903947963
周口保险协会
0394-6171223