

改革发展 砥砺前行

——来自中国人寿保险股份有限公司河北省分公司的报道

□ 本报记者 王桂英

中国人寿保险股份有限公司河北省分公司(以下简称河北国寿)党委书记、总经理刘起彦日前号召全省系统以学习贯彻党的十八大精神为动力,认真落实会议的安排部署,坚定信心,乘势而上,真抓实干,砥砺前行,为开创公司改革发展新局面而努力奋斗。

据悉,2014年河北国寿全年实现总保费215.85亿元(数据未经审计,下同),公司总体市场份额为38.79%,居河北省寿险行业首位;主要业务指标保持全国系统的先进位次,业务结构持续优化。面对复杂严峻的外部形势,河北国寿在克服困难中转型升级,在应对挑战中砥砺前行,超额完成了年初预定的业务发展硬指标,有效提升了社会服务软实力。



理赔绿色通道,累计赔付156万元。

2014年,河北国寿累计解决异地理赔近200件,涉及18个省市,为近200位客户提供了全国通赔通付服务。2014年2月,在河北投保的黑龙江籍客户管先生在山东出险,河北国寿迅速与山东国寿、黑龙江国寿联合开展理赔工作,赔付客户家属6万元,避免了家属三省往返。

2014年,柜面直销模式在河北落地,客户前往公司营业网点不仅可以享受保单服务,还可以直接从公司柜面购买保险产品,极大地方便了客户。河北国寿还通过客户信息完善、失效保单复效、客户服务流程体验、业务流程优化等专项活动,以方便快捷、周到细致的细节服务优化客户感知,提升客户体验。

■ 增值服务深入客户

2014年,河北国寿95519客户服务电话客户满意度自助测评好评率达到99.88%,较2013年提升0.11个百分点;开通自动通知短信服务项目95项,发送短信3000万条、电子邮件520万封,寄送红利通知书371万件,使客户能够更加便捷地获得保单信息,随时随地享受人工电话服务。

2014年,河北国寿为万名客户举办了国寿大讲堂,累计举办特色客户服务活动120次,举办累计超过13万人次客户参与的主题活动500次,邀请全省5万少年儿童参与“牵手国寿、成就未来”少年儿童绘画大赛,为VIP客户提供了较为全面的贵宾体验。

刘起彦指出,河北国寿当前

面临着机遇与挑战并存、机遇大于挑战的发展环境。京津冀协同发展、“新国十条”等政策先后出台,为公司发展创造了有利的外部政策环境,公司以及整个保险行业都处在发展的战略机遇期;河北经济正在调整优化、转型升级;河北国寿经过多年的发展积累已经站在了崭新的起点上。他鼓励全省系统干部员工,把握“天时地利人和”的发展优势,做好2015年重点工作,开创公司改革发展新局面。

■ 准确把握政策导向

“新国十条”明确提出,要使现代保险服务业成为完善金融体系的支柱力量、改善民生保障的有力支撑、创新社会管理的有效机制、促进经济提质增效升级的高效引擎和转变政府职能的重要抓手。围绕“新国十条”的要求,河北国寿将在创新养老保险产品,探索多层次、多样化的健康保险服务,提升保险保障功能,参与政府公共服务等方面做出积极尝试;准确把握政策导向,深入了解政府需求,在扩大大病保险覆盖面方面积极作为,为广大城乡居民提供值得信赖的大病保险服务。

■ 大力推广公益险种

2015年,河北国寿将下大力气做好与加强民生建设紧密相关的保险险种推广:将小额保险、老龄保险、计生保险、参合农民意外险等作为重点项目;学生险、信贷保险、补充医疗保险、城镇职工、居民意外险等作为主要任务;充分发挥专业优势,加强产品开发,优化保险产品;充分

利用覆盖全面的网络做好保险服务工作,把公益性险种做到百姓的心坎上,通过公益性险种的快速发展,为促进社会和谐稳定做出新的更大的贡献。

■ 全力打造服务品牌

2015年,河北国寿继续坚持把消费者满意作为评价公司服务的根本标准,牢固树立“以客户为中心”的核心价值观,注重新技术应用,丰富客户服务手段,提高客户满意度。

围绕服务流程中存在的问题,了解客户需求,主动创新,不断优化服务流程。加强新系统推广,提升客户体验;全力推进电子服务,打通微信通道,切实提高服务离柜率;进一步推进智能理赔的深入应用;全面完成柜面直销推广工作,不断提升柜面直销水平;提高电话服务效率和电话服务品质;持续开展专题客户服务活动,丰富活动形式,加大回馈力度,提升尊享体验,通过标准化、多样化、差异化的服务切实满足广大客户需求。

年初,河北国寿对全省系统业务发展先进单位进行了表彰。廊坊分公司、承德分公司、沧州分公司获得2014年度发展领航奖,邯郸邯山支公司等18家县支公司获得2014年度优秀基层单位奖。沧州分公司等先进单位代表作了经验交流。河北国寿党委、总经理室成员,省公司部门副总经理及以上人员,市公司班子成员,总公司交流干部,受表彰的基层单位代表参会,河北保监局王晓东副局长,省金融办有关领导以及国寿财险公司党委书记、总经理王晓克应邀参会。

河北国寿2014年十个典型理赔案例

近日,中国人寿保险股份有限公司河北省分公司公布2014年十个典型理赔案例,十个案例赔付总金额超过940万元。

十个典型理赔案例中个人理赔金额最高的达到362万元。被保险人为自己购买了多种保险产品,2014年不幸车祸身故,河北国寿快速赔付362万元。

资料显示,2014年,河北国寿赔付金额超过104亿元(数据未经审计,下同),处理理赔案件24万件。根据行业协会12月的报表统计,河北国寿是2014年河北省内赔付金额最高的寿险公司。

案例一

被保险人赵某,先后投保了“国寿康宁重大疾病保险(分红型)”、“国寿鸿鑫两全保险(分红型)”、“国寿美满一生年金保险(分红型)”、“国寿福禄双喜两全保险(分红型)”等多份保险,拥有全面的保险保障。2014年,赵某不幸车祸身故,公司赔付362万元。

案例二

被保险人钱某,所在单位为其投保“国寿建筑工程团体意外伤害保险”。2014年,钱某在工作时不慎掉落身故,公司赔付60万元。

案例三

被保险人孙某,所在单位为其投保了“国寿绿洲团体意外伤害保险(B型)(2013版)”。2014年,孙某在工作期间不慎被高空坠物砸伤头部身故,公司赔付60万元身故保险金和9000多元医疗费。

案例四

被保险人李某,先后投保“康宁终身寿险”,为自己提供大病和身故保障。2014年,李某因患重大疾病身故,公司赔付160万元。

案例五

被保险人周某曾向农村信用社申请贷款,并投保了“国寿安心贷借款人意外伤害保险(2014版)”。2014年周某不幸车祸身故。当时贷款本息尚未偿还,家庭面临着巨大经济压力。公司赔付105万元用于偿还贷款。

案例六

被保险人吴某,先后投保“国寿金色夕阳养老金保险(A)”、“国寿鸿丰两全保险(分红型)”、“国寿新鸿泰两全保险(分红型)”。2014年吴某因病身故。公司赔付40万元。

案例七

被保险人郑某先后投保“国寿金彩明天两全保险(B款)(分红型)”、“国寿美满一生年金保险(分红型)”、“国寿鸿丰两全保险(分红型)”等多份保险,为孩子投保“国寿英才少儿保险(99版)”。2013年年底,郑某不幸身故。公司赔付近100万元,同时豁免了“国寿英才少儿保险(99版)”各期应交保费。

案例八

被保险人王某,投保了“国寿通泰交通意外伤害保险(A款)(2013版)”。2014年,王某车祸身故。公司赔付40万元。

案例九

被保险人冯某,通过电话销售购买了“国寿安鑫两全保险(2014版)”同时附加了“国寿附加安鑫长期意外伤害保险(2014版)”。2014年,冯某不幸车祸身故。公司赔付10万元。

案例十

被保险人陈某的父母通过学校为其投保了“国寿学生儿童意外伤害保险(2013版)”。2014年,陈某车祸身故。公司赔付4万元。

(为保护客户隐私,案例中客户姓名均为化名。)

客户服务热线 95519 www.chinalife.com.cn

中国人寿保险股份有限公司
China Life Insurance Company Limited

中国人寿 CHINA LIFE
相知多年 值得托付