



要投就投 中国人寿



相知多年 值得托付

——中国人寿河北省分公司服务亮点盘点

□ 本报记者 王桂英

2015年,被业界称为保险行业的“政策年”。自2014年保险业“新国十条”出台后,2015年,监管政策密集出台加速红利释放,保险行业迎来了前所未有的发展机遇。在经济下行压力增大的宏观环境下,我国保险业逆势增长,业务快速健康发展,增速明显高于同期GDP增长幅度,且创近8年新高,中国保险市场成为全球第三大保险市场。我国保险业也在积极承担保险和社会责任的同时,实现了保险强国路上的新跨越。2016年,国家陆续出台的经济政策将利好保险行业,市场化改革将激发和增强保险业创新发展的内生动力,税收优惠红利促进行业迎来发展契机,寿险业依然处在最好的发展时期。

行业高速发展,市场主体增加,创新层出不穷,消费者的选择日益丰富,客户对于保险行业的服务提出了更高要求。如何提升保险服务品质,建设以客户为中心的服务体系,中国人寿不断进行着探索和改革。中国人寿保险股份有限公司河北省分公司始终秉承“成人达己”的企业文化核心理念和“诚实守信,客户至上”的服务理念,建立了覆盖全省的服务网络、遍布城乡的机构网点、7万余人的销售和服务队伍,为全省约20万长短险客户提供了保险保障,成为河北市场客户身边最近、最可靠的寿险公司,不断为

全省客户提供优质的保险服务。“中国人寿”已经成为河北百姓选择保险服务的第一联想,公司也为助力河北经济社会发展、建设美丽河北不断贡献力量。

2015年,中国人寿河北省分公司面对错综复杂的外部环境和艰巨繁重的发展任务,积极适应新常态,抢抓机遇,沉着应对,在克服困难中转型突破,在应对挑战中砥砺前行。公司硬指标实现提升,截至2015年底,公司总资产969亿元(数据未经审计,下同),实现总保费229.35亿元,较2014年增长近5%;销售队伍达到7万人,较2014年增长近35%。公司主要业务指标继续稳居全国系统前列,总体市场份额保持河北省寿险行业首位,业务价值提升,续期拉动明显,业务结构优化。公司软实力显著改观,经营思想日趋完善,经营效益明显提升,改革创新有所突破,信息化管理水平明显改善,风险控制能力大幅提升,党建工作成效显著。2015年,是河北国寿客户服务创新突破的一年,也是服务质量快速提升的一年。

保险惠民,保障到家

助老健康御险、农村小额保险、学生平安保险、计划生育家庭保险等险种属于交费少、保障较高的惠民险种,对于弱势群体抵御意外风险尤其重要。2015年,河北国寿继续将惠民险种的发展作为重点项目,上述惠民险种承保规模稳步扩大,为更多特

定人群提供保险保障。截至2015年底,公司为全省1200万人提供了农村小额保险保障,保障总额超过7000亿元,有效缓解了农民因意外返贫的风险。

2015年,河北国寿还开通了惠民险种的微信购买。公司在官方微信公众账号(Chinalifeheb)专门开通了助老健康御险在线销售,操作十分简单。客户还可以根据自己的经济情况和需求,选择不同价格的产品。2016年春节前,公司又推出了“普惠保险”只要5元钱,就可以获得春节期间各类意外保险保障,不仅保障自驾、乘坐交通工具回家,还增加了春节出游产品,满足不同客户的个性化需求。

国寿e家,服务贴心

产品微信销售更新客户体验的同时,河北国寿不断优化信息技术手段,以智能服务优化客户体验。

2015年,公司使用了智能理赔平台,缩短了理赔的后台处理时间。截至12月底,公司处理理赔案件27.65万件,其中三分之一是用过智能理赔平台进行操作的,5日内结案率98.39%,提高了0.7个百分点。2015年,河北国寿赔款金额16.32亿元,是全省赔款金额最高的寿险公司。全国“通赔通付”系统有效运转,公司累计解决异地理赔案件1536件,涉及24个省市1000多位客户,免去了客户来往奔波之苦。

除了理赔服务,基础保全服

务实现了随时随地。2015年,河北国寿推出了“e宝账”,正在为全省28万用户提供全自助式寿险保单电子化服务,帮助客户足不出户实现保单借款、保单还款、信息查询、信息变更、续期交费、理赔报案等多种功能。公司还开通了保单“微回执”、“微回访”,客户在方便时通过微信,就能够主动完成回访和保单回执的签收,变被动为主动的同时,也免除了繁琐的流程,方便阅读,也使客户更加清楚保单内容和提示信息。

目前,客户在河北国寿享受保险服务的方式已经包括线上线下六类,真正实现了保险服务的“随时、随地、随手、随心”。

增值服务,关怀至情

河北国寿还为全省客户提供了健康、时尚、个性客户服务活动。

2015年,中国人寿系统发起“健康中国幸福家”主题活动,河北国寿以“健康、家庭、爱心”为主线,以客户体验为核心,在常规体检活动的基础上,又开展了癌症筛查、家庭医生卡赠送、贵宾关怀等一系列活动。与普通体检只能在疾病形成后才能发现相比,癌症筛查大大提前了预防和控制的时机。活动一经推出,就受到客户的热切关注,先后有十万客户体验了筛查活动。2015年,公司还为全省客户提供了医疗机构就诊优惠,为VIP客户提供北京、石家庄三甲

医院就医绿色通道,为高端客户定制了免费家庭医生卡,全年365天,每天12小时提供全科医生电话咨询。

2015年“6·16”客户日期间,河北国寿先后在全省开展了“与名家面对面”摄影技巧讲座活动、健康骑行等丰富多样的客户活动,共有3万余名客户根据自己的兴趣参与到全省300场活动中。针对少年儿童,公司开展了“牵手国寿,孝善为先”少儿绘画活动,8万余名客户和少年儿童参与其中;邀请“知心姐姐”为河北各地市的客户提供了26场巡回讲座,面对面为家长解答儿童教育问题。

针对中青年客户,河北国寿还在微信上进行抢票、抽奖活动,电影《港囧》上映前,公司客户就成为了河北第一批《港囧》观众;中秋节,公司又为客户提供了免费电影票,邀请客户与家人免费看大片,欢乐过中秋。

服务社会,责任到位

“十二五”期间,河北国寿积极履行企业公民责任,充分发挥专业优势,在城乡居民大病保险、新型农村合作医疗保险、新农合附加意外险、特殊群体保险保障、团体意外险、企业年金和职业年金等领域积极服务河北民生保障。公司累计承办石家庄、承德等地新农合保险,邢台、张家口等地城镇居民保险,衡水职工大额保险等,为千万河北百姓提供保障。

为深入贯彻落实国务院《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》精神和国家京津冀协同发展战略,2015年5月,中国人寿保险(集团)公司与河北省人民政府签署了全面战略合作协议,中国人寿所属国寿投资控股有限公司与石家庄市人民政府配套签署了有关合作备忘录。全面战略合作协议的签署,为签约双方搭建起了宽阔的合作平台,有力促进双方合作。

2015年8月,河北国寿与河北省公安厅签署了全省公安民警人身意外伤害保险服务协议,河北省7万公安民警有了意外保险保障。公司承诺切实做好服务,确保每一名符合理赔条件的民警,都能按时足额享受到应有的保险保障。根据生效日追溯条款,沧州肃宁县枪击事件中牺牲的民警家属,获得了20万元的赔款。

中国人寿保险股份有限公司河北省分公司
官方微信
账号:Chinalifeheb
二维码



中国人寿河北省分公司 2015年十个典型理赔案例

中国人寿保险股份有限公司河北省分公司近日公布2015年十个典型理赔案例,十个案例赔款总金额达到1060万元。

十个典型理赔案例中个人理赔金额最高的超过354万元,被保险人自己购买了多种保险产品,2014年年底不幸身故,中国人寿快速赔付354.26万元。

资料显示,2014年,中国人寿河北分公司赔款金额超过107亿元(数据未经审计,下同),处理理赔案件27万件。根据行业协会的报表统计,中国人寿是2015年河北省内赔款金额最高的寿险公司。

案例一

被保险人赵某,自1998年起,先后为自己投保“99鸿福终身保险”、“康宁终身保险”、“国寿福禄双喜两全保险(分红型)”、“国寿福禄鑫尊两全保险(分红型)”、“国寿美满一生年金保险(分红型)”等多份保险,拥有全面的保险保障。2014年年底,赵某不幸因病身故,中国人寿快速处理,2015年初赔付354.26万元。

案例二

被保险人钱某,自2002年起,先后为自己投保“国寿福禄双喜两全保险(分红型)”、“国寿福禄鑫尊两全保险(分红型)”、“国寿康宁终身重大疾病保险(2012版)”、“国寿鑫如意年金保险(白金版)”等共计16份保险。2015年,钱某不幸因病身故,中国人寿快速赔付330.9万元。

案例三

被保险人孙某,先后为自己投保“国寿鸿富两全保险(分红型)”、“国寿鸿盈两全保险(分红型)”、“国寿福禄双喜两全保险(分红型)”、“国寿福满一生两全保险(分红型)”、“国寿瑞盈两全保险(万能型)”等保险。2014年年底,孙某不幸车祸身故,中国人寿快速处理,2015年年初赔付保险金162.96万元。

案例四

被保险人李某,2008年投保

“康宁终身保险(2007修订版)”。2015年,李某罹患重大疾病,家属通过e宝账进行网络报案。中国人寿及时联系客户,两个工作日完成60万元赔付,为李某后续治疗提供保障。

案例五

被保险人周某,所在单位为其投保了“国寿安全建筑工程团体意外伤害保险(2013版)”。2015年,周某在工作时不慎高处坠落身故,中国人寿及时处理,赔付60万元。

案例六

被保险人吴某,所在单位为其投保了“国寿绿洲团体意外伤害保险(A型)(2013版)”。2015年,吴某因车祸身故,中国人寿及时赔付30万元。

案例七

被保险人郑某曾向农村信用社申请贷款,并投保了“国寿小额贷款借款人意外伤害保险”。2015年,郑某不幸车祸身故。当时贷款本息尚未偿还,家庭面临巨大经济压力,中国人寿及时赔付29万元用于偿还贷款。

案例八

被保险人王某,2015年投保了一份国寿通泰交通意外伤害保险(A款)(2013版)。2015年,王某不幸车祸身故,中国人寿及时赔付20万元身故保险金。

案例九

被保险人冯某,2014年通过中国人寿电话销售中心购买了“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)”。2015年,冯某意外烫伤达到伤残七级,中国人寿及时赔付客户8万元伤残保险金。

案例十

2014年9月,被保险人陈某的父母通过学校为其投保了一份“国寿学生儿童意外伤害保险(2013版)”。2015年,陈某煤气中毒死亡,中国人寿及时赔付5万元。

(为保护客户隐私,案例中客户姓名均为化名。)



相知多年 值得托付

寿险·财险·养老险·基金·资产管理