

“牵手国寿·尊享服务” 河北国寿VIP服务新体验



河北国寿总经理王吉山

国际知名肝胆专家慕内雅教授

2019年3月17日,中国人寿保险股份有限公司河北省分公司在石家庄市举办中国人寿建司70周年大型庆典系列活动——“牵手国寿·尊享服务”河北国寿VIP服务新体验活动,全省600余位VIP客户代表、服务代表、社会监督员及新闻媒体参加了活动。

会上,河北国寿总经理王吉山、河北省消费者协会秘书长张福齐分别为活动致辞,并为到场来宾送上祝福。王吉山表示:中国人寿始终立足提升客户体验,坚持创新驱动,更好地满足客户多元化金融保险需求,也为社会和人民的获得感、幸福感、安全感提升做出更大贡献。张福齐对中国人寿多年来始终倡导诚实守信依法经营,尊重和消费者权益的行为给予肯定,并为本次活动的圆满成功送上祝福。

防范风险 勇担社会责任

为改善公司服务质量,维护保险消费者合法权益,中国人寿建立了持续健康发展的服务质量社会监督机制,树立公司“诚实守信、客户至上”的服务理念,坚持以客户为中心,以科技为先导,不断增强服务能力,提升服务价值。会上,与会领导为2019年服务质量监督员代表进行了现场聘任。



启动VIP十大服务项目的有关领导



2019年河北国寿质量服务监督员

震撼发布 客户服务掀开新篇章

岁月不居,时节如流,中国人寿始终秉持“成人成己”的企业文化核心理念,传承公司“诚实守信、客户至上”的服务宗旨,真心对待每一个人。在中国人寿保险即将迎来建司70周年之际,特举办此次活动,启动VIP十大服务项目,包括健康体检、视频问诊、医护上门、绿色通道、健康运动、健康养生、健康讲座、HRA体检、国内外紧急救援、海外医疗。

海外名医 倾情授课

这次活动特邀来自日本国际知名肝胆专家慕内雅教授倾情授课,慕内雅教授是国际上肝胆外科和肝脏移植领域久负盛名的专家之一,被誉为“肝胆外科的王者”,慕内教授结合学术研究与实际为到场嘉宾献上了一堂精彩的分享,使到场嘉宾受益良多。

王吉山表示,河北国寿取得的每一点进步和成功,都离不开国寿客户的理解、信任、支持和参与。从最初的相识到彼此的信赖,每一次相聚都是一段难忘的记忆,每一次相逢都是一份精彩的延续。今后,河北将不断推出优质、便捷的服务项目,诚邀各位嘉宾共同见证河北国寿的成长、携手共赢未来。 王桂英 刘辉

河北国寿2018年十大理赔案例

2018年,中国人寿保险股份有限公司河北省分公司秉持“诚实守信、客户至上”的服务理念,进一步创新服务举措、简化手续、加快时效,不断提升理赔服务品质。

案例一

被保险人L某,从2008年起,陆续购买了“国寿个人养老金保险(分红型)”“国寿福寿尊两全保险(分红型)”“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)”“国寿鑫如意年金保险(白金版)”等多份保险,为自己提供身故、养老等保障。2018年11月,李某在家中突发心肌梗身故。中国人寿接到客户家属理赔申请后,立即核实处理,及时向客户家人给付保险金288.21万元。

案例二

被保险人Y某,从1997年起,陆续投保中国人寿的“66鸿运保险(B型)”“康宁终身保险”“国寿鸿鑫两全保险(分红型)”“国寿福禄双喜两全保险(分红型)”“国寿祥瑞终身寿险”“国寿如意随行两全保险”等多份保险,为自己构筑全方位的保障体系。2018年11月,被保险人在家中突发脑溢血身故。中国人寿接到客户家属理赔申请后,立即核实处理,及时向Y某家人给付保险金265.9万元。

案例三

被保险人G某,2010年在中国人寿投保“国寿福禄双喜两全保险(分红型)”和“国寿福满一生两全保险(分红型)”保险。2018年4月,被保险人因精神抑郁自杀身故。中国人寿接到客户家属理赔申请后,立即核实处理,及时客户家人给付保险金236.91万元,为悲痛的家庭带来安慰。

案例四

被保险人Z某,在中国人寿投保“国寿福满一生两全保险(分红型)”“国寿福禄满堂养老金保险(分红型)”“国寿康宁终身重大疾病保险(2012版)”和“国寿鑫福年年养老金保险”等多份保险,为自己提供身故、重大疾病和意外等多种保障。2018年9月,被保险人因意外身故。中国人寿接到客户家属理赔申请后,立即核实处理,及时向客户家人给付保险金215.67万元。

案例五

被保险人W某,因需资金向信用社申请贷款,为防范借款期间的意外风险,W某投保“国寿安心贷借款意外险(2014版)”,保额达200万元。2017年12月,W某不慎触电身故。中国人寿接到客户家属理赔申请后,立即核实并协助家属准备相关材料,及时将200万元保险金赔付给信用社,帮客户偿还贷款,减轻家庭负担。

案例六

被保险人H某,从2009年起,陆续在中国人寿投保“国寿美满一生年金保险(分红型)”“国寿康宁终身重大疾病保险(2012版)”“国寿防癌疾病保险”以及“国寿绿洲团体定期寿险”等多份保险。2018年6月,被保险人于某日清晨突发猝死身故。中国人寿接到客户家属理赔申请后,立即核实后,及时向客户家人给付164.49万元保险金。

案例七

被保险人D某,2018年购买了“国寿通泰交通团体意外伤害保险(A款)(2017版)”和“国寿绿洲意外伤害团体定期寿险”,为自己提供意外保障。2018年3月,被保险人因车辆突发紧急情况制动造成人员伤亡。中国人寿接到客户家属理赔申请后,立即核实处理,及时向客户家人给付130万元保险金。

案例八

被保险人S某,被保险人所在的施工单位为其投保了“国寿建筑工程团体意外伤害保险(2013版)”,为工作人员在施工区域内发生的意外提供保障。2018年4月,被保险人在作业过程中,不慎被两根钢柱挤在中间,当场重伤,经抢救无效身故。中国人寿接到客户家属理赔申请后,立即核实处理,及时给付100万元保险金。

案例九

被保险人Q某,在中国人寿投保“国寿康宁终身重大疾病保险(2012版)”“国寿防癌疾病保险”和“国寿附加防癌两全保险”。2018年7月,被保险人发现颈部有肿物,医院确诊为甲状腺癌。被保险人报案后,中国人寿及时赔付46.77万元重大疾病保险金,为客户治疗疾病提供了经济保障,根据保险责任后期还为客户提供多次癌症康复保险金给付,使客户的后期治疗也能够得到良好的保障。

案例十

被保险人Y某,母亲为子女在中国人寿投保了“国寿瑞鑫两全保险(分红型)(2013版)”“国寿附加瑞鑫提前给付重大疾病保险(2013版)”和“国寿附加瑞鑫长期意外伤害(2013版)”,为孩子提供多重风险保障。2017年底,被保险人因发热、贫血去医院检查,被确诊为重型再生障碍性贫血。被保险人家属报案后,中国人寿及时将30万元重大疾病保险金赔付给客户,为孩子的后续治疗提供了保障。

快速理赔案例

重疾险一日赔

中国人寿秦皇岛分公司接到客户报案,称其母亲因乳腺癌在秦皇岛肿瘤医院住院治疗。中国人寿秦皇岛分公司工作人员迅速前往现场调查有关情况。经核实,客户曾在中国人寿投保“康宁终身保险”。在确认客户符合理赔条件后,公司迅速启动重疾快速理赔流程,并在当日将2万元理赔款转入至客户账户。

同样,客户张某因肺癌在西安市第四军医大学唐都医院手术治疗。张某在中国人寿投保了“康宁终身保险”,基本保额为1万元。中国人寿秦皇岛分公司接到报案电话后,立即与西安分公司工作人员立即前往医院进行调查,完成相应理赔手续,并在当日将2万元理赔款给付客户。白彩彬

邯郸首例重疾一日赔

客户刘女士于2009年投保康宁终身保险,2019年2月14日在市中心医院确认为卵巢恶性肿瘤,目前正在治疗中。中国人寿邯郸分公司接报案后,迅速安排

调查人员前往慰问并调取相关资料,4万元赔款当日便转至客户账户,客户对国寿公司快速理赔感到惊喜。 刘辉

身故保险两日赔付

邯郸市大名县客户马某在2005年投保康宁终身保险,2007年因患重大疾病获赔付2万元。理赔人员在回访已赔付重疾客户时,了解到该客户于2019年3月9日去世,遂联系其家人准备理赔资料,1万元身故赔款当日便到账。 王刚

识破跨省投保骗保案

近日,中国人寿孟村支公司拒付两起手指缺损理赔案件,给假案骗保人以警醒。

王某左手中指、食指缺损;夏某中指、无名指和小指缺损,二人曾投保“国寿绿洲团体定期寿险”“国寿绿洲意外伤害保险”,依据二人投保险种条款规定和伤残程度,二人理赔金额分别为79万元和84万元。公司人员了解到,王某、夏某6个月前曾经同在一家工厂工作,并通过调查发现两起案件存在诸多疑点。公司人员侧面

调查医院、面见医生、走访邻居、出险地现场核查,发现结果与受伤客户所述事故经过存在巨大分歧。又经了解,王某、夏某在工厂上班时不长,工厂现已停产,二人与老板关系不正常,且都有赌博等不良嗜好,夏某曾做过大棚种植,最后也以亏损告终。公司人员通过调查梳理确定王某、夏某受伤是与他人发生经济纠纷后,被他人伤害所致。就在公司人员对王某、夏某案件调查期间,中国人寿鹤壁分公司理赔调查人员也前往调查二人理赔案件,投保险种相同且索赔金额较大。

经查,王某、夏某的行为是典型的多地投保的骗保行为。铁证面前,王某、夏某低头认错。中国人寿孟村支公司有理有据成功拒赔,表示下一步会将二人移送公安机关追究刑事责任。曲长辉

痛失亲人 国寿关爱

中国人寿武安支公司客户刘某现年38岁,上有父母双亲,下有两个幼子,因驾驶的重型半挂车在309国道不慎与另一重型半挂追尾,造成刘某当场死亡。公司调查人员接到报案后,立即赶往

事故现场,经调查确认属保险责任。在受益人补齐资料后,于2019年2月16日赔付死亡保险金70万元。当收到70万元理赔款时,刘某家人激动地到公司柜面表示感谢。 王刚

保险守护 爱的延续

中国人寿大名支公司客户赵先生2000年投保国寿康宁终身保险一份和国寿祥和定期保险一份,因突发疾病,抢救不及导致身故。接到客户报案后,公司一方面告知客户所需提供手续,一方面展开前置调查核实被保险人出险经过,核实到突发疾病身故情况。2019年2月20日,向其家属赔付身故保险金26万元整。 王桂英

快速理赔首例驾乘保

2019年3月,中国人寿魏县支公司快速赔付了首例驾乘保理赔案件,赔付金额高达20.25万元。

杨先生(28岁)驾车回家途中发生意外死亡。接到报案后,理赔人员快速将理赔款给付到位,受到当地村民的一致好评。驾乘保保费一年只要365元,但是赔付客户20.25万元。 王刚

中国人寿各分公司开展“3·15”消费者权益日宣传活动掠影



中国人寿秦皇岛分公司在室内以营业厅为主场,向办理或咨询保险的客户进行合理维权宣导;场外以保险行业“以消费者为中心优化服务”为主题,在秦皇岛市人民广场设立展台,向前来咨询的群众发放消费提示等宣传折页,引导消费者依法合理维权。 都淑静 摄



中国人寿北戴河支公司在赤土山村村委会广场,通过设立咨询台、发放宣传单等形式,引导消费者了解和学风险管理常识,为群众讲解险种投保指南、理赔指引、法律常识等相关方面的知识,对客户提出的问题进行了现场解答。 杨娜萍 摄



中国人寿邯郸磁县支公司通过张贴海报、电子屏滚动播放、设立咨询台等多种方式开展活动。通过与客户零距离交流,消除保险消费者误区。 王刚 摄



中国人寿永年支公司在永年太极广场咨询点发放国寿宣传页、保险宣传传单等资料300余份,接受咨询100余人次,并积极宣传“成人成己”的企业文化理念,将保险服务提升到一个新台阶。 刘辉 摄



中国人寿邯郸分公司及县支公司在柜面张贴宣传海报、发放风险提示、在室外LED电子屏持续滚动播放或悬挂“以消费者为中心优化服务”为主题的标语,极大地提高了群众对保险的认知。 王刚 摄



中国人寿成安支公司响应成安人民银行组织的“金融消费者权益日”活动要求,在十二生肖广场进行金融机构集中宣传,向500余人发放了相关宣传资料,经理崔卫红还细心给群众讲解保险知识,进一步提升了中国人寿的知名度。 王桂英 摄