

市保险行业协会荣获“全国先进社会组织”称号

本报讯(记者孙阎河)日前,经全国评比达标表彰工作协调小组办公室审核同意,民政部启动第四次“全国先进社会组织”评选表彰活动。经推荐审核、意见征求、社会公示等程序,焦作市保险行业协会荣获“全国先进社会组织”称号,是我市唯一一家受表彰单位,我省共有6家单位获此殊荣。

近年来,焦作市保险行业协会坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,在监管部门和民政部门的正确领导下,在会员单位的大力支持下,紧紧围绕“自律、维权、服务、交流、宣传”工作职能,认

真履行“服务会员 辅助监管”工作宗旨,积极主动作为,切实聚焦主责主业,挖掘会员单位的新需求,搭建平台、强化宣传、组织培训,构筑积极、健康的行业文化氛围,精心营造“会员之家”,助推行业高质量发展新局面。同时,积极推进快处快赔工作及我市道交一体化工作的开展,与各级法院、公安交通管理部门做好沟通对接工作,在多家基层法院设立了道路交通事故赔偿纠纷网上数据一体化处理中心,连续有效打击了营运货车“自燃”诈骗案件、人身险故意制造保险事故骗保案件,有效震慑了不法分子的违法犯罪行为,降低保险

行业经营风险。

据统计,自成立以来,该协会调解中心共接收各类案件2666起,调解成功1755起,调解成功率65.83%,诉前申请案件金额累计5201.33万元,为客户挽回经济损失累计4120.75万元,为行业减少损失累计1680.58万元,满意率100%,履行率100%。

民政部在表彰决定中希望受到表彰的先进社会组织珍惜荣誉,再接再厉,不断取得更加优异的成绩。各级社会组织登记管理机关要加强跟踪监督,推动受表彰社会组织高标准治理、高质量发展,确保持续发挥示范引领作用。

《富德生命人寿2021理赔报告》解读: 豁免保费同比增逾四成 小额理赔持续加速

本报讯(记者李学杰)近年来,寿险行业不断提升理赔服务,消费者的正向反馈相应上升。作为一家全国性的专业寿险公司,在“做一家好公司”的战略指引下,富德生命人寿保险股份有限公司(以下简称富德生命人寿)始终重视理赔及客户服务。根据近日发布的《富德生命人寿2021年度理赔报告》,该公司2021年理赔总金额和理赔案件总量同比分别增长27.93%和23.28%,更好地满足了人民群众日益增长的健康保障需求,是对健康中国行动的直接助力。

2021年8月初,H先生打篮球时感到胸闷、喘不过气,最终确诊为急性心肌梗死。富德生命人寿审核理赔申请后给付保险金约61.56万元,豁免续期保险费约35.5万元。

该保费豁免案例并非个案。2021年,富德生命人寿整体加大了保费豁免力度,豁免保费约6.05亿元,同比增长42.59%。

《富德生命人寿2021年度理赔报告》显示,该公司在重疾、医疗、身故理赔案件中最高赔付金额分别为160万元、157万元、647万元。其中,身故最高赔付金额高于2020年的476万元。

为提升理赔时效,富德生命人寿推出了“云赔、快赔、掌中赔”理赔服务平台,创新理赔服务模式,打造“生命锦理”,提供全方位、个性化、智能化的理赔服务,小额理赔平均索赔支付周期缩短至0.14天。

富德生命人寿坚持以创新为驱动,以客户为中心,凭借在保险服务模式上的持续创新,致力于为客户提供有温度、有速度的理赔服务,荣获《投资时报》颁发的“2021卓越理赔服务保险公司”奖项。

河南银保监局联合省民政厅等部门出台实施意见 推进银行保险机构支持养老服务业高质量发展

本报讯 河南银保监局积极落实习近平总书记关于养老服务工作的重要指示,联合省民政厅等部门于2021年12月27日出台《推进银行保险机构支持养老服务业高质量发展实施意见》。

该文件聚焦社区居家养老服务设施建设、居家养老服务网络建设、养老服务人才培养、养老机构建设、养老服务业上下游相关产业五大重点领域的融资和保障需求,从完善信贷机制、推进保险产品扩面提质、推进银行保险服务适老化改造等12个方面,制定银行保险机构对接和支持养老产业的具

体任务清单。

该文件同时要求各级银保监机构会同各级民政、发改部门建立项目入口机制、融资对接机制、财政补贴机制三大机制,积极推进差异化金融产品、精准化客户服务,有效满足老年人多样化、多层次需求,加快提升养老领域金融服务质效。(银保监)



中国人寿:“疫”线服务刻不容缓

本报讯(记者张蕊)面临德尔塔和奥密克戎毒株输入疫情的双重挑战,中国人寿河南省公司客户服务管理中心坚持“以客户为中心”的服务理念,创新服务方式,主动克服困难,以果敢坚毅的行动、专业过硬的技能、无私奉献的情怀,实现危急时刻工作不打烊、服务不断档、标准不降低,用专业与温情为客户送上“简捷、品质、温暖”的卓越服务,用使命与担当为业务发展提供强有力的后援保障。

该公司迅速出台《关于进一步做好秋冬季柜面疫情防控及突发事件应对工作的通知》,要求各市分公司根据当地疫情要求迅速制订“柜面客户服务应急预案”,各柜面多渠道公示服务时间,并提醒客户提前做好服务预约,减少不必要的往返奔波及排队。

95519客户联络中心第一时间启动应急预案,及时调配人力部署,根据客户来电增长情况随时增配人力,确保在客户需要的时候能够快速及时接通热线,保证服务品质和服务效率不降低。

为进一步提升95519全体坐席的业务服务水平,保证疫情防控期间服务品质的稳定性,坐席的培训从线下挪到了线上,将业务知识、疫情要点、服务要求等一一进行培训辅导。同时,安排专人关注疫情防控最新通告,及时通报省

内各地市柜面的最新营业情况,为广大客户提供准确、及时、热情、暖心的保险服务。

为全力支持销售团队做好业务开拓和客户经营工作,为客户提供耐心、细致、专业的销售服务,省公司联动150家柜面和873名服务推广专员,将电子化通知、线上活动、最新政策和e化应用及时传达至销售一线,不断丰富业务团队的线上服务能力和拓客养客场景,让一线销售服务有温度,更有速度。

中国人寿焦作分公司在日常服务中,除了线上服务,为满足客户临柜办理业务需要,为营业场所配备充足的消毒剂、体温测量设备等防疫资源,提升柜面消毒换气频次,做到每2个小时全面消毒1次。对面向客户的台席桌面、座椅、笔等,做到“一客一消毒”。对于临柜客户,严格进行体温检测和安全登记,佩戴口罩并保持1米线距离。对于柜员和安保人员,进行岗前体温检测,佩戴口罩、手套上岗,提供暖心、专业、高效的服务。

保险公司 品牌严选



保险人风采

一诺千金暖人心

——中华财险焦作中心支公司理赔业务纪实

本报记者 孙阎河

“一诺千金情系客户,千里解忧中华大爱。”“保险服务到位,赔付快捷简便。”“车祸无情人有情,千里调解暖人心。”“一言九鼎重承诺,至诚中华安全行。”日前,记者在中华财险焦作中心支公司的走廊和理赔部的办公室里,随处可见悬挂的锦旗,有本地的,有山西的,有广西的,每一面锦旗的内容都发自肺腑,每一面锦旗的背后都有着一个个感人的故事。

2021年的“7·20”暴雨洪灾,博爱县是我市受灾最重的县(市)之一,承担着该县“全县社会治安”的中华财险焦作中心支公司闻令而动,在灾情发生之后的第二天,公司领导班子全体成员就率领勘验定损部门的精兵强将,会同博爱支公司相关人员,奔赴灾区。全县8个乡镇3440户受损房屋,他们分成10个小组,一户一户地现场查看、拍照、填写材料。早上,他们迎着朝阳出发;夜晚,他们披着星光回家。灾后的乡村处处水洼,酷热的天气热浪蒸腾,身上的衣服干了湿,湿了干,一天下来,上面全是一片片的汗渍。在偏僻的山区寨豁乡,山沟两侧的房屋损害最为严重,工作人员翻山越岭,上坡下沟,累了找个地方歇歇脚喘口气,渴了买瓶水喝两口,一天下来,每个人的手机上计步器都显示两三万步。仅仅半个月,焦作中心支公司就将博爱县全部受灾农户的房屋登记完毕。“现在回想起来,腿肚子都转筋。”说起当时的辛苦,理赔部门的人员都“不堪回首”。“再大的困难我们也要迎难而上。不为别的,只为兑现公司对客户的承诺。”理赔部经理阎冬青说。

为了真正保障每一位客户的利益,中华财险焦作中心支公司专门出台了“九大服务承诺”:客户热线95585铃响3声内接听电话;客户报案后,查勘员3分钟内联系客户,索赔材料一次性告知……每一项承诺都是全体中华财险人面向全社会的告白。

中华财险焦作中心支公司一位投保客户在山西省发生车祸,导致当地一辆中巴上的17人受伤。理赔部人员第一时间赶赴事发地,协调处理赔付事宜,连续工作了一个星期。最终,除两名较重伤者正在接受治疗外,其余15伤者完全同意调解方案。看着面色憔悴的工作人员,投保客户感动得热泪盈眶:“要不是你们,我们全家都不知道该如何渡过这天大的难关啊!”

为了兑现每一项承诺,理赔部人员远赴广西桂林,为一名车险投保户调解车祸赔付事宜。最后,感动了车祸中90多岁的伤者,家属不远千里定制锦旗送到公司。

为了兑现每一项承诺,理赔部人员帮助武陟一名患者远离“黄牛”的骚扰,顺利拿到了比客户自己预想还要高的赔付款。

如今,中华财险焦作中心支公司的理赔人员依然每天不停地奔走在一个个勘验现场,锦旗背后的故事也在不断延续……

