

天灾人祸面前 保险作用显现

——大运河畔麦田火灾后的反思

6月12日中午,地处枣庄市峰城区古邵镇运河北岸的大片大片麦地里,农民正挥洒大滴的汗水,收获已熟透的小麦,可就在这丰收已经到来的时刻,古邵镇曹胡元村的大片麦地里,因拖拉机驾驶员违章作业,未戴拖拉机防火罩,排气管喷火点燃了熟透了的小麦,当时正值西南风吹来,风助火势,火借风威,一场麦地大火,席卷了整整30多家农户的连片小麦。

镇经管站电话报案至保险公司,保险公司当即带领公司5名员工以最快的速度赶到第一现场,可运河北岸的

300余亩小麦已被大火完全吞食。古邵镇镇长侯军和众多的干部群众一筹莫展,欲哭无泪。眼望着满坡的好庄稼就要收割入仓,辛劳大半年的农民,又充满了无限喜悦的农民,就在这2个多小时的时间里,就这么失去了到手的果实。实在心有不甘,但谁又能叫几百亩小麦起死回生呢?

保险人员看在眼里,疼在心中。在与镇长做了沟通后,迅速组织镇经管站和公安派出所的干部,再增派有农村工作经验的机关人员,分六个小组深入到各家各户,核实种小麦的亩数,并

对每亩的收成做出评估。

经过短短半天的调查核实,曹胡元村共有22家300多亩小麦被大火吞没,按照保险公司承保的最高标准,需赔款7万余元。为了稳定民心,保险公司按照特事特办的原则,只要手续齐全,核实后立即赔付。这让古邵镇诸位领导干部的神经放松下来。在赔款兑现会上,农民对得到如此之快的赔款,连称是没有想到的。

天灾人祸一旦出现,靠一个集体、一个家庭、一个人是无法抗拒的,这种不幸事故造成物质与精神上的损失,需要运用社会的力量共同承担,将

受难者的经济负担分摊到社会中。而保险的经济补偿作用,已日益显现出来。无论单位或个人,逐年拿出一点小钱,积累起来,几万家帮一家,以备不测,所谓防患于未然,凡是预则立,不预则废,道理就在于此。天有不测风云,人有旦夕祸福,防患于未然是古代人的警句,而人类发展到相当文明的今天,不更要有备无患,消除后顾之忧吗?

一场麦地大火,让人们明白了很多道理。保险就是社会的稳定器,是人们生活中不可或缺的,与保险交朋友难道不更让人放心吗?

(王成勋)

从业故事

在我人生路上 保险的不同意义

2004年,如果有人问我,保险是什么?我的回答是:“不清楚,反正买了就买了吧。”那一年,我是一名在校学生,从未接触过保险,身边的亲人同学也没有保险经历,甚至对学校每年给学生投保的学平险都一无所知。

那一年,一位保险公司的客户经理在邻居阿姨的介绍下敲开我家大门。邻居阿姨是位医生,对保险有比较清晰的认识,买了七八份保险……经过客户经理的详细阐述以及邻居阿姨的现身说法,母亲犹豫了好几天,终于为自己投保了一份寿险。

2007年,如果问我,保险是什么?我的回答是:“保险,能带给你保障!”那一年,机缘巧合之下,我成为一名保险公司员工,那一年,我开始接触保险,从了解公司各类保险产品到熟知一份保险在售前/售中/售后的每一个环节,我和“保险”并肩前行。

2012年、2013年,如果问我,保险是什么?我的回答是:“保险,人生标配。必须的!”因为,母亲的两次住院,让我切身体会到了保险的功用。保险,对我来说,不再只是一纸合同,不再只是一份工作,不再只是茶余饭后的话题,而是实实在在的保障。

2012年夏天,母亲因甲状腺囊肿手术而住院,两个多星期花费2万块钱,燥热的天气、漫长的手术过程、昂贵的住院费和医药费……让一家人忙得一团乱。幸亏,母亲还有一份住院费用补偿医疗保险。出院后不久,我作为投保人的家属向公司提出理赔申请,在资料齐全的情况下,仅仅两天就完成了赔付。拿着七千多块钱赔款(因母亲的病情等客观原因,医院使用了很多自费药),母亲心中的石头终于落了地,连日来紧锁的眉头终于舒展开来,逢人就说:“这次住院,保险公司真不孬,赔了不少钱!”

2013年冬天,母亲在横穿马路的时候,一不留神摔倒了,造成右膝软骨撕裂,还伴有严重积水。起初,腿又肿又疼,母亲坚持不去医院,我给母亲吃了一颗定心丸:“放心,你有保险!”其实,随着父母年龄增长,这几年,我每年都给他们投保意外伤害保险。这回,派上用场了。最终,母亲的腿伤两个星期花了3000多块钱。当我把公司赔付的2000多块钱放到母亲手中的时候,母亲诧异的眼神,让我久久难忘。

从2004年到2013年,我和我的家人在与“保险”打交道的过程中,从陌生到勉强接受,到理解认可,再到“必须买”,我们是保险的受益者,实实在在的受益者。

(苏银)

现场直击

在那倒下的玉米田里 爱上保险

2011年8月末,正是硕果累累的季节,枣庄市大运河畔,一望无际的好庄稼。可天有不测风云,前几天还是骄阳似火,一夜的东南风刮过后,马上就阴云密布,电闪雷鸣,几个小时的瓢泼大雨,一地的好庄稼就卧倒了。保险公司的人在接到镇经管站的报案后,很快赶到现场查勘损失。

赶到现场的保险公司领导告诉大家要和镇里的干部们一起,抓紧丈量玉米损失亩数,逐户落实,现场精心核算,到人到户,不能有任何的马虎和遗漏。秋天的天气十分炎热,棒子地里的水到了腿弯以上,玉米叶刮在身上,如小刺一般。大家把裤腿挽得高高的,在泥水里走来走去。所有人没有一个有怨言的,三人一组,逐户丈量。由于损失面积大,户数多,损失情况又参差不齐,需要详细记录,一天下来,大家的脸全晒的黑里透红。阴平镇的廖镇长看到这种场面,连忙嘱咐镇经管站的同志,买来矿泉水、冰糕让大家降温。午饭,从街道上买来煎饼、小菜、绿豆汤,就在地头就餐。经过三天的连续工作,阴平镇600余亩玉米地核损工作完成了,当保险公司把核损的情况告诉廖镇长时,廖镇长动情地说:“过去,我们基层干部对农业保险知识了解不够,对自然灾害总存有侥幸心理,今天才真正领悟了,天有不测风云,我有保险靠山这个道理。今后,我们镇里的领导会多向农民宣传,让大家积极投保,如果没有保险,说不定有些农民一个季节的粮食就没有着落了,这次救灾核损,也真正看出了你们保险公司的工作人员能吃苦、干实事,值得我们学习。”

最后,保险公司将核定的9000余亩玉米损失,81万赔款,逐一划到农民的惠民一卡通上。

(王伟)

投保故事

过去总认为保险离我们的生活较远,身体健康健康的有什么可保的?这一传统的守旧的观念,于2006年被打破。犹如一盆现实的水重重地浇在头上,淋湿了身体唤醒了心灵。

母亲突患脑溢血,让我们在外工作的子女心急如焚,为了早点见到母亲,我们租了出租车风驰电掣般地驶往30公里外的乡下。秋收后的乡村无风无雨,平坦的柏油路让焦灼的心暂时平复了些。平日两个小时的路程仅用了一个半小时便抵达医院门

险界拾贝

我对从事保险的人是有成见的,每次看见他们我都会远远躲开,生怕开口就讲些我认为不吉利的话。

然而当灾难真的降临的时候,我们会变得束手无策,到那时再后悔没有买保险,往往悔之晚矣。保险的重要性,老公的一个朋友给了我们很大的启发。他的保险意识很强,原本想为自己买份总额的保障型寿险,然而在他媳妇(我们称她为三嫂)的极力反对下,最终仅买了一份小额的理

保险让母亲又露笑容

口,挂号、急诊、进病房输液,几个程序化的环节顺利完成,我们才长长地舒了口气。

望着母亲安静的睡容,我的思绪不禁回到过去,那些与母亲相伴的日日夜夜。生于50年代的母亲,以农村为家,早出晚归地播种收割,用柔弱的肩膀撑起家庭的重担,用无私的亲情呵护子女的成长。弟媳是学校的一名出纳,每年都在为学生入保险的事忙忙碌碌,期间遇到过学生意外碰伤或下河溺水,保险公司都进行了快速

理赔。在一次家庭聚会上,她突然想为年迈的母亲投保。当她提出这个建议时,我们都有些惊讶与疑虑:人好好的人哪门子保险呢?这不是给自己找事吗?钱没处花了?然而当着弟媳的面,这些话不便说出口,只能憋在心里,最终弟媳给母亲投了一份人身保险。最后大家都相互安慰,反正是权当存钱,而保险后的回报岂能是利息能比得上的呢,不但有收益,还有强有力的保障。

母亲这次生病总共住了20

买保险是给家人的有效承诺

财保险。

天有不测风云,朋友原本身体好好的,突然感觉肚子隐隐作痛,住院仔细检查后得知癌症晚期,对他的家庭来说,这无疑晴天霹雳。接受治疗过程无比痛苦。看着年幼的孩子,柔弱的妻子,怎么也不会想到这场灾难会降临在自己头上。他怎么也想不通,如果那次买了那份巨额寿险也许……也许是病痛折磨使他沉默了,连同痛苦的呻吟都沉沉默掉了。

朋友住院期间,他家的鞋店由妻子一人打理。我们经常去看望朋友,他的癌细胞已经全身扩散,病了六个月还是走了。巨额的药费把家里货款和存款用的差不多了。

在老公最后一次去看望他的时候,朋友用无力的声音说:“我的日子不多了,想想这些年钱也没少挣,也没少花,唯一对不起的是你三嫂了,当初真该买那一份寿险,我身体不行了,把你三嫂害苦了,幸亏给她们买了一份保险,没有

遗憾了”。

经过一段时间的休息,三嫂的鞋店重整旗鼓开门营业了。三嫂说:“人生多变,如果能预知未来,我想用全部财产买你三哥的健康!当初真后悔不让你三哥买保险啊。幸好他还是买了一份保险,保险公司送来三万元保险金,真是雪中送炭。我用这些钱上货,把这个鞋店继续干起来”。最后,她感叹说:“保险是给家人的一份有效的承诺啊”。

(张辉)

理赔服务“简单便捷 友善安心”

只要保单符合条件 足不出户便能畅享快捷服务

保险特色服务

推介之⑯

平安人寿自诞生以来,以创新搏击市场,以服务成就领先,并一直致力于搭建融合保险、银行、投资业务为一体的综合金融体系,更好地向广大客户提供优质服务。

服务水平 >>

每年一个新台阶

2007年,平安人寿率先推出网络一账通服务,轻点鼠标,随时受理的新颖模式为平安客户带来了与众不同的保险业务办理体验。

2009年,移动保全平台问世,为更多客户带来福音:客户只需回复一条短信,或接听一个电话,即可免去传统业务模式下的繁杂手续。

2011年,电话IVR自助业务平台新鲜出炉,深受中老年客户欢迎。

2012年,平安又率先推出国内首个用于寿险保单服务的智能手机客户端,手机

WAP平台方便了手机上网族随时随地平安业务随心办。

网络一账通、电话IVR、手机WAP、移动保全、IOS智能终端、电子申请书、ATM……条条E路通平安。

价值主张 >>

“简单便捷、友善安心”

在各个电子化业务平台日趋完善的同时,2013年,平安人寿推出“简单便捷、友善安心”的价值主张——只要保单符合相关条件,足不出户,畅享平安快捷服务!

使用多渠道为客户办理保全业务,贴心服务让客户赢得星级体验:网络一账通无疑深受好评:只要客户身边有网络,只要客户本人在平安系统内留存的手机号正确,平安24小时为客户待命,查保单、领红利,改信息,三十余项保单自助服务任客户选择。登录一账通注册一账通服务即可获得初级权限,在线查询保单信息和年报,通过业务员代办或前往门店开通高级权限后,更可随时随地办理各项业务,等

于把门店直接搬回家,告别公休请假去门店,省时省力业务办理业务还特别快,客户充分体验到“足不出户轻松办理保全业务”的方便与快捷!

服务渠道 >>

多渠道服务更方便

为不断提升服务满意度,2013年平安人寿服务渠道再添新成员——平安人寿官方微信服务平台,在业内率先实现微信客户服务。平台包含三项查询“保单资料查询”、“交费信息查询”和“服务人员查询”,两项变更为“联系信息变更”和“交费账号变更”。让客户随时随地享受多渠道服务,尽享“简单便捷,友善安心”。

2013年平安人寿承诺“多渠道”服务,客户无需到柜面就可以办理业务,既可以通过电话、网络、手机APP、手机WAP等渠道自助办理,也可通过预约服务人员上门办理。截至2013年10月底,平安人寿多渠道客户服务占比已高达74%。

相关链接 >>

其他特色理赔服务

1.P-STAR五星级服务:2006年11月平安人寿首次在世界提出“P-STAR五星级服务品牌”的概念与目标。P-STAR即主动、简单、及时、方便、可靠这五项指标的英文缩写,取平安保险五星级服务之意。

2.海内外急难援助服务:申请了全球急难援助服务的平安客户,在世界绝大部分地区遭遇困境,只要拨打95511,便可享受中国平安专业、便捷的服务。

3.全国通赔业务:依靠平安先进强大的理赔服务技术平台,客户在投保地以外的任何地区出险,均可就近申请理赔,享受到和投保地一样便捷的理赔服务。

4.首问业务接待制度:首问业务指客户向公司提出服务需求后,只需一次接触,客户需求即被记录,并通过客户信息系统传递到相关部门,由相关人员为客户提供服务的过程。