



爱无疆责任在行:菏泽保险业用行动履行“责任”承诺

7月8日,是全国保险公众宣传日,今年的主题是“爱无疆责任在行”,两个关键词分别是“爱”和“责任”。保险业主要经营的是风险,风险又是围绕人发生的,“爱”体现了保险业的特点,体现保险业的人文关怀和以人为本;“责任”同样重要,人生在世,没有责任,难以立足。保险业要成为一个负责任的行业,就必须要为社会提供有价值的服务和满足社会需要的产品。这种价值不是建立在强大的保险营销基础上,保险业的价值在于要真正找到社会对于风险保障的需求点,并开发风险保障需求产品。6月下旬,齐鲁晚报·今日菏泽、菏泽日报、牡丹晚报、菏泽大众网、凤凰网等多家主流媒体共同走进驻菏保险机构,对公众走进公司体验保险运营和服务的情况进行跟踪采访,这是“7.8全国保险公众宣传日”活动的重要内容,旨在通过邀请公众“零距离”地保险运营和服务体验,了解保险承保审核、续保保全、理赔给付等环节,增进公众对保险业务处置工作的了解、理解与信任。连续五天走进驻菏保险机构,记者感受到了浓浓的责任情怀,大病医疗、快速理赔、定制方案、车险闪赔、急难援助……保险公司创新产品,并逐年对责任有了新的定义。而驻菏保险机构的应保尽保,无不显示了保险行业核心价值理念——“守信用、担风险、重服务、合规范”,以此向社会宣示保险业是一个守信用的行业,是一个担风险的行业,是一个为老百姓提供优良服务的行业。

人保财险:100余个险种为客户提供保障

中国人民财产保险股份有限公司菏泽市分公司成立于1984年,在三十年的发展历程中,公司业务险种从最初单一的企财险发展到目前的包括财产险、机动车辆、责任信用保险、农业保险和意外健康保险五大类100多个险种,业务规模在1984年仅有800余万元,到2013年全市保费总量达到4.15亿元大关,实现了质的和量的跨越。近年来,在菏泽市人民财产保险股份有限公司不断发展的同时,业务实现了持续稳定发展。2013年全年累计实现保费收入4.41亿元,承担社会责任总额3280余万元,实现利润2400余万元,上缴

地方税收2670余万元,代收代缴车船使用税达2620余万元。同时较好完成了政策性农业保险工作。6月23日,记者从人保财险菏泽分公司了解到,人保财险日前推出财产险、机动车辆、责任信用保险、农业保险和意外健康保险五大类100多个险种,人保财险菏泽市分公司总经理王保清称,菏泽的政策性农业保险种类主要是种植业和养殖业,包括小麦、玉米、棉花、花生等,现在已逐步扩大涉及到菏泽的特色农业,如牡丹和芦笋。据介绍,2013年,人保财险菏泽分公司全年共计处理各险种赔案25314件,居全省系统前列;支付赔款2.6亿元,小额案



件1小时通知赔付率达到100%,理赔服务的满意度不断提高,各项理赔指标在菏泽市保险行业居于前列。(记者 陈晨)

中国人寿:大病保险惠及7万菏泽人

“我与人寿相识10多年了,现在购买了医疗、理财、养老、教育等15个险种的保险,”23日,在干净明亮的中国人寿菏泽分公司服务大厅内,十余位人寿老客户向记者讲述着与保险的故事,从他们与工作人员的交流、对各个险种如数家珍的熟悉度来说,这些菏泽人从与中国人寿的相识相知中获益良多。在牡丹区康庄服装市场做生意的曹先生是中国人寿的老朋友了,从最初接触医疗险种开始,他慢慢了解保险,“保险就是保障,给家里人买保险不用愁,对企业来说,保险还可以作为物质抵押,保持现金流动。”曹先生说。据了解,在中国人寿菏泽分公司

提供的数个险种中,新农合大病医疗和银龄安康保险是创新性实用型险种。其中中国人寿菏泽分公司结合市卫生局开办的新农合大病医疗保险,为参保农民提供了20类重大疾病保险,承保人数761万人,已支付7.11余万人次,有效缓解了因病致贫、因病返贫问题,为农民群众的生命健康建立起又一道屏障。据介绍,中国人寿菏泽分公司按照菏泽市委、市政府打造科学发展高地、构建和谐社会的要求,努力发挥保险的功能和作用,在服务社会中加快发展,在加快发展中服务社会。数据显示该公司累计服务客户数达到400多万人次,先后



支付各类保险金40多亿元,现有长险客户达到155万人,承担了约400多亿元的风险保障。(记者 陈晨)

人保人寿:人民保险,服务人民

中国人民人寿保险股份有限公司自2005年成立以来,成为了业务发展最快、成长性最好的寿险公司,创造了中国寿险业新的发展奇迹。而人保人寿进入菏泽后,承载人保使命,秉承人保品格,坚定“人民保险,服务人民”的正确方向,扎根于菏泽,为菏泽市民提供了多样化的保险产品,为菏泽人民的健康生活提供保障。6月23日,记者在人保人寿菏泽中支获悉,该公司近日向巨野县龙翔镇居民王某的家人赔付保险金200万元,这是截至目前菏泽寿险市场最大的单笔个人保险赔款。据了解,人保人寿多年来以创新性保险产品让菏泽市民受益,而百万身

价惠民两全保险组合计划,和谐人生终身受益(万能型),康宁人生终身寿险等产品均受到客户的称赞。“百万身价惠民两全保险组合计划”是中国人民保险寿险2013年推出的一款高额风险保障的创新型保险产品,具有交费低、保障高、交费期短、保障期长、满期返还以及投保手续简单等特点,产品一经推出,深受广大客户尤其是有车一族的喜爱。历史蕴蓄价值,光荣成就未来。中国人民保险秉承“人民保险,造福于民”的企业使命,以人为本、诚信经营、规范经营,科学发展,建立了集中管理新模式,形成了多元化销售渠道,开发了健全的



产品体系,构筑了强大的后续服务支持平台,为客户提供个性化产品与服务。(记者 陈晨)

太保财险:3G快速理赔定损最快8分钟

车险理赔难是困扰很多车主多年的顽固问题,经过报案、查勘现场、定损、报价、核损等繁杂的程序,车险理赔是场耗时耗力的“持久战”。而一直尝试运用新技术改变保险理赔效率的太平洋保险,推出3G理赔后,将7个流程简化为报案、查勘、核赔、压缩了四个环节,速度自然加快。定损时效从原来平均6.8天缩短到18分钟,最快的只用了8分钟。6月25日,中国太平洋财产保险股份有限公司菏泽中心支公司工作人员向记者展示了移动3G视频。据介绍,该系统基于先进的3G移动视频技术,实施前台与后台同步作业的理赔服务,通过现场查勘、现场定损、现场核赔、现场出具定损单,提高定损核赔的透明度和时效性。过去的车险理赔速度慢、时间长。“工作人员称,“一般车辆出险后,需要经过报案、查勘现场、定损、报价、核赔、理算、核赔等7个流程,



整个过程耗时比较长,有时因为定损车辆太多,从事发到核损最长要一个星期。随之而来的客户满意度无法提高。”而3G视频理赔系统有效解决了查勘估损时效长、定损偏差报价滞后、消费者对理赔流程不了解等问题。(记者 陈晨)

太保人寿:“神行太保”帮您定制保险产品

如果一台平板电脑就是购物车,你足不出户就能选择到自己需要的保险,那你会有什么样的感受?这不是假设,保险业智能化销售已达到了这样的水平,一台平板电脑全部都可以搞定。这就是太平洋人寿的“神行太保”展业平台,它正在改变着我们对保险的认识。6月24日,记者在太平洋寿险菏泽中支服务大厅了解到,“神行太保”是太平洋保险集团与联想集团共同打造的智能移动保险平台,是目前保险行业智能化程度最高的实时投保移动解决方案,实现了保险服务零距离,而个性化、自主化的服务模式也颠覆了传统的客户服务流程。“新的投保方式与以往有很大不同。”客户吴女士在工作人员的帮助下,在“神行太保”智能移动保险平台上签名确认,完成了



全程“无纸化”的投保操作。谈起不同之处,吴女士介绍,一是不再签署纸质单证了,通过“神行太保”平台录入投保信息,在平板电脑上核对投保提示书和投保单,并使用专业的电容笔在电子单证上签名确认。(记者 陈晨)

平安产险:“个资卡”帮您防范网购风险

近期,银行卡盗刷、网银账户被盗、第三方支付账户被窃等现象也不可防,网购安全再次引起广泛关注。为此,平安产险推出“个人账户资金损失险”,60元投保即可获得个人账户10万元的保障,受到菏泽市民的青睐。6月24日,许多客户纷纷对平安产险推出“个人账户资金损失险”表示感兴趣,据工作人员介绍,针对个人账户资金安全保障问题,2014年平安产险开发了国内首款个人账户资金保障产品——“个人账户资金保障系列自助卡产品”。该款保险产品特点是保障范围广,客户名下银行卡、网银账户、第三方支付账户都在保障范围之内,只要一次购买,客户账户被盗用、盗刷、复制而导致的资金损失都可以得到有效的保障。崔先生就成为该保险产品的受益者。2月16日,在网上购物过程中,崔先生的账号、密码



被钓鱼网站窃取,导致其银行账户因此损失近万元。此时他想起了2013年购买的平安个人帐户资金损失保险,向95511报案。接到报案后,公司立即启动理赔程序。2月24日,在提交完整索赔材料后,崔先生当天即收到9947.7元理赔款。(记者 陈晨)

平安人寿:急难援助让客户出行无忧

家人公务出差,孩子出国留学,全家外出旅游,随着经济和交通的发展,频繁的出行成为越来越多的生活状态,平安人寿急难援助服务就是在客户出行遇到困难时,为客户提供旅行及医疗方面的援助。6月24日,中国平安人寿菏泽分公司服务大厅内,准备出国旅行的王女士专程来办理急难援助于。“办理急难援助干,其实是朋友告诉我的一个旅途窍门,它的服务项目多达二十余项,分别从旅行援助、意外医疗援助的各个方面为客户提供全方位的保障,旅途也更加安心。”王女士说。据了解,急难援助服务是中国平安人寿保险股份有限公司专门为在国内/海外旅行、公务,探索的平安人寿客户提供的,一种发生急难医疗情况时的紧急医疗咨询、救助的服务,服务内容包包括医疗咨询、医疗转送以及紧急口讯



传递、亲属探病等多项援助服务内容。客户的平安是中国平安人寿菏泽分公司不变的期盼和永恒的追求,及时的援助服务,向身处危难中的平安客户伸出援手,践行对客户的爱与承诺,令客户深感温暖。(记者 陈晨)

泰康人寿:e化服务做您的移动保险管家

截至目前,泰康人寿菏泽中支已在牡丹区、郓城等开设九家支公司,23家县域营销服务部,规模人力发展达2500余人,在菏泽市场占有率有客户20万余人,2013年实现保费3.2亿元,其高效快捷的服务为众多家庭送去了生活的呵护及优质的寿险服务。而在泰康人寿菏泽中支提供的多种服务中,e化服务将客户的所有信息进行整合管理,集成续期缴费、投连账户转换、保单迁移等多种保全功能,真正实现了“一个客户、一个泰康”,在行业内具有领先水平。通过“e站到家”,客户可以随时随地办理保单的相关业务。电子化保全服务的推出,为客户提供了优质贴心、方便快捷的创新服务模式,节省了客户宝贵的时间成本,客户可以足不出户,在家、公司或者出差途中利用网络、电话等渠道查询保单信息、办理多项保全业务。泰康人寿



的e化服务,真正实现了“低碳、环保、节能”的功效,为客户提供了“省时、省力、省心”的服务。该公司将继续不遗余力地推广电子化服务,将简洁、高效的服务应用提供给客户,成为客户身边的“移动保险管家”。(记者 陈晨)

中华财险:农险,心系农民利益

中华联合财产保险股份有限公司菏泽中支是菏泽地区最早的险公司,2007年以来,该中支积极响应国家关心“三农”、服务“三农”的号召,承办国家推广的政策性农业保险。中华菏泽中支是菏泽市政府指定的政策性农业保险承办公司,2007年至2013年,该公司发挥“零季节、一站式服务”特色,先后承保政策性能繁母猪、小麦、玉米保险,累计为农户支付赔款2845.49万元,受益农户百万余人次。公司总经理司放民表示,2013年共承保郓城、巨野、曹县三个县区的政策性小麦保险,承保面积共计115.94万亩,实现保费收入1159.4万元,为菏泽23余万农户的小麦种植生产提供3.7亿元的自然灾害风险保障。“今年中华保险菏泽中支承保冬小麦150多万亩,每年在小麦收割季节我们派出十几



辆车,几十个人下到乡镇,对受灾小麦进行现场勘验、定损到户、理赔到户,就是争取让农民损失降到最低,更好地为农民朋友服务。”司放民说,“现在牡丹和芦笋这样的地方特色产业,现在也慢慢纳入了政策性农业险种。”(记者 袁文卿)

大地财险:理赔变“被动”为“主动”

理赔对保险公司而言是出钱的项目,对投保人来说则体现了保险的保障功能。以往理赔时诸多因素让市民留下了投保容易理赔难的感受,但现在这种情景正在发生改变。中国大地保险菏泽分公司秉持理赔变“被动”为“主动”的原则,第一时间赶到客户身边,全程跟踪并协助客户处理损害赔偿事宜,让客户理赔更安心。6月27日下午,来自东明县的张先生到大地财险菏泽中支送来感谢信,原来,张先生在6月7日遭遇车祸,当时大地财险工作人员迅速赶到现场,全程跟踪并协助客户处理损害赔偿事宜,并在27日结案,受伤第三者收到理赔款12万元。“很多客户在事故发生时都会非常慌乱紧张,我们能在第一时间赶到他们身边,不仅是提供专业上的咨询和服务,更是对客户的一种关怀和精神支持。”曹伟说,“全程服



务、人伤关怀,这是我们的承诺也是责任。”据介绍,中国大地保险不断加强服务专线、短信和网站平台建设,升级改造承保理赔自主查询系统,建设灵活多样的沟通渠道,实现理赔服务程序、过程和结果的公开透明。(记者 陈晨)

阳光财险:“闪赔”赢得顾客满意

随着电话车险、网上车险等直销车险逐渐盛行,车主对理赔服务特别是理赔时效的要求越来越高,而对于车主来说,这项要求不仅耽误时间,冗长的流程也增添了很多麻烦。然而这样的情况被阳光财险打破。6月25日,记者在阳光财产保险股份有限公司菏泽中心支公司了解到,该公司推出以“免单证”为核心的“闪赔”服务标准,专享5000元以下(非人伤)案件,免单证,报案24小时内赔付,超时百倍罚息。25日,记者在阳光财险菏泽中支闪赔办公室看到,车牌为鲁RD0927的车主于2014年6月21日14点21分报案,至当日15点34分,所有流程全部办理完成,截止到账赔款打到车主账户上,仅使用了1小时13分,真正做到了“闪赔”。“闪赔”甚至成为很多客户投保阳光的最主要原因。(记者 陈晨)



“阳光的理赔服务快,理赔员服务专业,态度也非常好。这样的服务才是我不断选择阳光的理由。”据阳光产险相关负责人介绍,“闪赔”推出后,客户理赔满意度大幅提升,“闪赔”甚至成为很多客户投保阳光的最主要原因。(记者 陈晨)

新华人寿:多点结合抓住客户的心理

6月25日,新华人寿菏泽中支创新客户服务体验交流会召开。创新客户服务体验交流会上,新华人寿菏泽中支李秀华讲解了新华人寿公司的概况与特色。新华保险建立并逐步完善了包括个人代理、银行代理及各类创新渠道在内的多元化销售和服务渠道,为客户提供方便、快捷的保险购买方式。新华人寿菏泽中支按照分公司的基本要求,全面落实五个“百分百”工程,提升了客户满意度,业务规模连续7年实现了正增长。特别是在去年银保市场低迷情况下,菏泽中支累计实现保费3.12亿元,同比增长24%,市场份额8.74%,市场排名第五。其中,个险排名稳居当地市场第三位,同比增长4.5%,市场份额占10.26%。2013年7月15日,新华保险菏泽中支在军供宾馆隆重举行“限时理赔超时补偿”新闻发布会。(记者 袁文卿)



向外界宣布十大理赔服务承诺。截至目前新华保险“限时理赔 超时补偿”仍是业界独家承诺。新华人寿菏泽中支秉承“以客户服务为本”的原则,公司业绩已由2004年55万元,发展至去年3.12亿元,实现了跨越式发展。(记者 袁文卿)

永安财险:五年理赔服务零投诉

2014年7月,永安保险菏泽中心支公司已来到菏泽5年时间,成功调解人伤案件150多笔,支付赔款1100多万元,成功做到了五年理赔服务零投诉的成绩。据统计,永安保险自脱赔后,截至今日菏泽中支理赔服务中心本辖内未接到一笔有效投诉,成功调解人伤案件150多笔,支付赔款1100多万元,有效地履行了“消费投诉和解”的职责,为构建和谐社会做出贡献。菏泽市保险行业协会秘书长梁乃臣对永安保险理赔服务零投诉高度评价。梁乃臣指出,永安保险理赔服务零投诉主要来自公司注重管理工作,对宣传工作高度重视。永安保险菏泽中支总经理黄勇表示,永安成立五年来,未接到一起有效消费者投诉。在接下来的工作中,公司会更好地处理消费纠纷,提升专业化管理水平,提高客户服务质量,达到方便、快捷、高效解决消费投诉,进一步提升公司服务品牌形象。众多荣誉只能代表过去,永安保险菏泽中支仍然任重而道远,在今后的工作中会积极听取社会各界的意见,把理赔服务做得更好。(记者 陈晨)



务质量,达到方便、快捷、高效解决消费投诉,进一步提升公司服务品牌形象。众多荣誉只能代表过去,永安保险菏泽中支仍然任重而道远,在今后的工作中会积极听取社会各界的意见,把理赔服务做得更好。(记者 陈晨)

华夏人寿:不惜代价做诚信

从2011年到2014年,华夏人寿保险股份有限公司菏泽中心支公司走过了三个年头,在菏泽中支总经理刘胜利的带领下,华夏人寿一步步一个台阶地同步迈进,走出了一条以“不借代价做诚信,不惜代价做理赔,不借代价做服务”的保险之路。据了解,三年来华夏人寿菏泽中支扎根菏泽,以不断创新的产品,自身提升的服务和诚信对待的理赔,赢得了广大菏泽百姓的认可。2011年,华夏人寿菏泽中支以534万元业绩作为开端,开始了在菏泽的拓展之路,一路走一路行,华夏人始终以诚信对待客户,诚心的付出不会白费,2013年,华夏人寿菏泽中支做到了8.4亿元的业绩,在保费增长、支援地方经济等方面有了极大增长。截至7月5日,华夏人寿菏泽中支已完成6.4亿元业绩,距离2014年计划10亿元的目标



更进了一步,而下半年即将新布局的机构也将会为菏泽人民送去更加贴心的服务。(记者 陈晨)

农银人寿:六月在菏扎根

6月18日,农银人寿菏泽中心支公司正式开业。农银人寿是中国农业银行子公司,目前全国最大银行系寿险公司,成立后的菏泽中支将不断发挥自身优势,为菏泽保险市场注入新的血液。农银人寿保险股份有限公司(简称农银人寿)是由中国农业银行股份有限公司、北京中关村科技园区建设股份有限公司等公司强强合作打造,并在国家工商行政管理总局注册的全国性人寿保险公司。目前,该公司已在多省设立包括17家分公司在内的近300家分支机构。作为国务院批准的国有大型银行控股的保险公司,农银人寿将依托中国农业银行雄厚的资金实力、庞大的经营网络、完善的金融服务和卓越的社会信誉,为客户提供高品质的保险保障和财富规划服务。农银人寿菏泽中心支公司负责人表示,(记者 陈晨)



农银人寿菏泽中支是银行系保险公司,实力更强、可信度更高,更实惠,我们也将发挥自身的资源、品牌优势,为菏泽人民提供高品质的、专业化保险保障和财富规划服务!(记者 陈晨)