

保险让人在阴霾中看到阳光

作为一名去年7月加入保险公司的员工,我在这个大家庭里已经度过了将近11个月。11个月的时间,收获良多,在每天忙碌的工作中,我接触到了太多灾难无情人间有爱的事,看到了太多的责任和爱心。我要说,这是我的幸运。因为从我26岁的生命开始,我认识了这样一群可爱的人和这样一个可敬的行业。

有这样一些事,意外、伤害、残疾、病痛,在你还没有准备好的某个瞬间,它就在你和亲人的生命中出现,来的那么突然。因为它的到来,生命不再完美,从此成了一个遗憾、一个缺口。有这样一些人,他和你非亲非故,为了一个契约、一份责任,他没日没夜地加班加点,

为你审核资料、申请费用。在你最困难的时候伸出援助之手,让你在阴霾中看到阳光,及时为你编织补丁,弥补缺憾。

济宁的宋女士五年前为自己刚刚考上大学的儿子购买了一份福禄双至终身寿险。然而天有不测风云,今年4月13日,宋女士的儿子在与同学一起去临夏旅游的出租上发生交通事故,不幸遇难。当全家人沉浸在无尽的悲痛中时,我们的理赔人员来到了宋女士的家中。由于实在无法接受儿子的突然离世,宋女士精神几度崩溃。没有太多言语,理赔员开始默默地帮助宋女士搜集资料,来回辗转于医院、宋女士家、当地派出所和交警大队,代其梳理资料、办理手续。我们能

想象出当时理赔员为这样一个突然陷入悲伤的家庭做了多少的工作,才可以在第二天就完成理赔手续,远不止填表、签字、准备资料这么简单。

当宋女士接到电话通知理赔款10万元已打到账户时,电话那头的她已泣不成声。事后,宋女士给理赔员发来了一条短信:没想到就在我人生最痛苦的时候,除了家人给我的安慰,还能有保险在我身边。简短的话语,让人动容。一个鲜活生命的突然离开,我们无力挽回,但我们保险人传递的是一种对生命的慰藉,就像是一个补丁,或许它并不能让生活和美如初,但是却能让受伤的心灵获得一丝温暖。同年9月,正值万物丰收的金

秋时节,灾难降临在了临沂莒南的王先生家。现年46岁的他被查出脑梗塞,半身偏瘫。王先生的妻子是下岗职工,孩子正面临大学毕业找工作,家里的顶梁柱轰然倒下,一家人悲痛欲绝。好在王先生的妻子给他买了一份康颐金生险,保险公司工作人员迅速出现在这个摇摇欲坠的家庭中,帮助他们准备需要提供的理赔手续,很快,20万的赔付款项打到了王先生家账户上。在这个时代,20万对于稍微富裕点的家庭来说也许不算什么,但是对于面临大额医疗费用的困难家庭来说,它能挽救一个鲜活的生命、一个幸福美满的家庭。

2013年公司的理赔数据显示,公司无问题理赔案件的平均结案

时间不到一天,“先赔后核”案件赔付最快不到三分钟。简单的数据背后,是保险人的责任与担当,是珍贵的爱心与承诺,是在你遇到困难的时候即便我不认识你,但我必须帮助你的使命。

每一份保单都是一份寄托,是一份对客户的承诺。虽然很多人还带有“保险交钱容易理赔难”的误解,但正是我们理赔人员的快速反应和工作效率让“买保险容易,理赔难”这句话不攻自破。春风化雨、润物无声地一点点改变着社会上对保险的传统观念。有人说,保险承担着慈善的义务,我想说,保险承担着远比慈善更重要的责任:保险是对生命的尊重,是生命的补丁!
(方华)

投保故事

爱,看不见,但能感受得到。可是,你见过保单上的爱吗?我就见过。

说起来,还是半个月前的事。邻居李大妈最近是愁上添愁。前段时间,她的媳妇得重病去世了;祸不单行,儿子又被验出有肝病,需要换肝。一夜之间,她就白了头,天天皱紧了眉头。

而她唯一可以快乐的时间,就是陪着孙子玩。孙子才三岁半,长得虎头虎脑,十分可爱。可一想到儿媳儿子的事情,李大妈与老伴就叹息不已,不知道如何面对未来,也不知如何抚养孙子长大。因为,她与老伴年纪也大了。李大妈得知我在保险公司兼职,就央求我,要到公司里来看看。进到公司,听我详细地讲解了各种险种的情况,她毅然决然地对老伴说:“我要为孙子投一个险,大病保险。”李大爷也说:“世事无常,人生苦短。从儿媳儿子这两件事看来,我们以前轻视保险真是不应该,也是不明智的。”然

保单见证一家人浓浓的爱

后,李大妈拿出银行卡,为孙子办理了健康保险,险金六万多块。接着,李大妈又摸摸孙子的头,说:“为了他的学习与成才,还要买一个教育保险。”我点点头:“百年大计,教育为本。人最好的投资,不是买股票买黄金,更不是买楼买地,而是投资于小孩子的学习。小孩子成才了,这才是做长辈的真正的成功啊。”于是,又替她的孙子办了教育保险,每个月存几千块,到了读大学时,就学费无忧了。真是想得周到。李大妈也是深有感触:“我与老头子,以前一直做生意,也赚了一些钱,就看不起保险,总以为钱是可以赚的。现在糟了不?别的同龄人有了退休工资,生活轻松愉快;而我家,虽然是千万富翁,却坐吃山空,物价又飞涨,再大的家也经不起折腾啊。”我点点头:“对,人无远虑,必有近忧。”李大妈还不知足,又对其它的险种探究一番。还准备给患病的儿子阿

勇买些保险,让他有备无患……就在我们聊着买保险的时候,门外忽然进来了一个人,竟然是阿勇。可他不是在医院住院吗,怎么来了?阿勇说:“胡哥,我到你家找你,从嫂子那儿知道你来了。”我说:“有什么事情吗?”阿勇看了一眼他的父母,说:“爸,妈,正好你们也在。我想,为你们二老买几个保险,以后万一我不在了,你们也好有个保障。”这下,戳中了李大妈的痛处,哇的一声,她哭了起来:“好儿子,好儿子,你的病会好的,会好的。”我感慨万千,对阿勇说:“知道吗?你和你爸妈想到一块儿了,他们好关心你,除了替孙子买保险,还要替你买呢。”“妈,爸,我爱你们。”阿勇扑通一声跪在了地上,抱住父母的腿,长跪不起。这一幕,是我自出生以来所见过的最真切,最感人的一幕。那保单上,记录的不仅仅是一串数字,更多的,是李大妈一家人彼此之间浓浓的爱。(胡小卫)

投保故事

保险,一副济难救命的良药

生活中我们也许会遇到这样的情况,当感到绝望无助时,往往会有叫天天不应,叫地地不灵的感觉,当困难迎刃而解,绝处逢生时,立马就有了“重整河山待后生”的转机和欣喜。机会总是垂青那些有准备的人,我想,保险就具备这样的功效。保险,就像一根救命的稻草,让很多人深以为然。

我的一位远房表弟是一个货车司机,受雇于车主经常为客户运送货物。一次在为客户送货时,由于刹车失灵,载重货车从山路上一路滑下来。突如其来的一场车祸,彻底改变了一家人的命运,一夜之间,仿佛天塌了下来。不幸的车祸导致一死两伤的悲剧发生,表弟由于伤势严重,右下肢不得不进行了截肢,经法医鉴定构成了五级伤残。作为事故责任者之一,表弟还被公诉机关和受害者家属推上了被告席,提起刑事和附带民事诉讼。

这一切似乎来得太突然,面对眼前发生的一切,一家人茫然失措,想想以后的日子,全家人顿觉心灰意冷。不仅要赔偿受害人的医疗费和误工补助,而且自己的伤还要继续治疗,昂贵的医疗费压得一家人喘不上气来,这对本来就不富裕的家庭来说,简直是雪上加霜。关键时刻,保险解了表弟的燃眉之急。

表弟系货车驾驶人,车主系载重货车的所有人,事故发生时,车主已在保险公司为车辆投保了交强险和商业保险。保险公司在理赔的同时,表弟一家也在积极为受害人筹措赔偿款,争取取得受害方的谅解。同时表弟也是一位受害者,但车主实在拿不出多余的钱来为表弟治病。幸亏车主投保了车上人员司机险,表弟依法得到了10万元的赔偿。拿到这笔赔偿款,全家人就像抓住了一根救命的稻草。有了

这笔赔偿款,表弟的伤得到了进一步治疗。因为拥有保险才使表弟一家人走出了困境,濒临破败的一家人又燃起了生活的希望,鼓起了继续生活下去的勇气。

遭遇车祸是不幸的,因为投了保险又是幸运的。经过这次变故,一家人明白了世间的百态凄凉,他们逢人就说,是保险挽救了他们一家老小。

无独有偶,我的同事老贾也因一次偶发事件体会到了保险的不可或缺。算起来,老贾也是一位有着驾龄20年的老司机了,自恃开车稳当,驾驶经验丰富,去年他的家用轿车只投保了交强险,老贾寻思,自己的车开不快,再说又不出远门,只在家里开开应该没啥问题吧。

天有不测风云,一次老贾驾车回农村老家,由于连续值班没有得到很好的休息,疲劳驾驶,在车上打起了瞌睡,一眨眼的功夫,汽车撞在公路边的大树上,车前脸撞得面目皆非,幸亏车上人员只是有点轻微擦伤。多亏路边的几棵大树,要不然汽车翻入沟中的后果简直不堪设想。

由于自己只投保了交强险,昂贵的车辆损失只好由自己“买单”。老贾懊悔不已,悔不该疲劳驾驶,悔不该自以为驾驶熟练,忽视了车辆商业险的重要性。吃一堑长一智,修好车辆的第一件事,老贾就跑到保险公司投保了车辆全额商业险。“不怕一万,就怕万一”,说的真是这么个理,此时此刻,老贾也深刻地明白,保险可真不是个小事。

有人说,保险就是人民的保护神,有了保险,人民群众的生命安全、财产安全就有了有力的保障。事实也的确如此,越来越多的人开始认可保险,信赖保险,保险在一定程度上已经成为人们生活中的必需品。(王圣波)

太平人寿全面打造卓越客户体验

精益服务扎根山东 成中国寿险中坚力量

保险特色服务推介之 15

太平人寿秉承中国太平“用心经营 诚信服务”的经营理念,以“创造富裕的安宁生活”为使命,致力于为客户提供周全的保险保障和金融理财服务,勇于承担企业公民的社会责任,公司品牌形象和企业声誉获得客户、员工和社会的高度认可,企业实力和品牌竞争力亦大幅提升,已成为中国寿险市场的中坚力量。

提高理赔工作标准 创新理赔服务模式

积极履行服务承诺:标准案件,快速理赔;在收到客户完整的索赔资料后,简单案件5个工作日内作出核定;复杂案件,在30日内作出核定,合同另有约定的除外;异地出险,全国通赔,客户异地出险,可就近在太平人寿任一机构办理理赔申请。

创新理赔模式,提升服务水平。利用了最新的信息技术,部分理赔环节由系统自动完成,节省了理赔处理时间和管理成本,使理赔人员的人力成本得以释放,可腾出更多的时间和精力为客户提供探视慰问、理赔咨询等增值服务。并在2013年上线了“先赔后核”项目,“先赔后核”通过四大创新解决了理赔服务的四大难题:创新流程的方式解决“理赔难”问题;采用移动理赔的方式,随时随地办理;理赔款实时到账,实现理赔给付“零时效”;对代理人差异化理赔授权,将服务延伸到代理人,解决了理赔服务代理人参与度低的问题。

大灾总分联动,勇于承担责任。太平人寿山东分公司建立了重大事件主动理赔服务机制,迅速理赔了山东省首例甲型H1N1流感死亡客户

1.45万元身故保险金;针对手足口病启动绿色理赔服务通道,2010年至2011年6月,共计为808位客户赔付了84.5万元理赔金。

立保通电子投保 优化客户体验

“立保通”电子投保系统以无纸化投保,实时承保的方式,将寿险行业的电子化运营方式向前推进一大步。采用系统录入方式代替手工填写投保信息避免了手工填写可能存在的识别差错;在转账付款时,代理人无需携带POS机,仅需客户提供银行账号,并通过客户短信授权,即可实时转账,安全性高;客户及代理人全程参与投保过程,即时了解审核是否通过,交费是否成功,以及承保情况,客户亲身参与互动选择进行投保的新模式,使客户权益明白无误,客户信息准确可靠。

“立保通”同样也大大加快了保单承保的时效,使客户更早、更及时地享受到保险保障,借助强大的后台支持系统,对核保进行电子化操作,将客户投保、公司核保、公司承保、银行转账等环节,压缩在10分钟内完成。

通过规范化操作的“立保通”系统,小金额与大金额保单的承保操作并无明显的时效的区别。

太平工行联名卡 打造快捷体验

太平人寿与中国工商银行携手合作,强强打造国内首张保险联名芯片卡——工行-太平“联名卡”。客户可以通过该卡“一站式享用”保险公司的投保、续期交纳保费、打印电子账单、预约服务等保险功能。

持太平-工行“联名卡”的客户,可以方便的在工行网点所有自助设备上,进行保单查询、办理续期交费、打印电子账单、进行预约服务等特色服务项目,不再需要亲自到柜面排队等候办理

或联系业务员协助处理。同时,“联名卡”的卡号及密码设定后还可作为登录太平网站的信息,不需再至太平人寿柜面申请账户与密码即可轻松享受到太平专业网站带来的全方位服务。

通过“联名卡”,银行的自助服务终端也变成了太平人寿提供服务的另一“柜面”,实现了服务能力低成本扩张与全面覆盖。未来,“联名卡”作为介质载体,可扩展接入更多的服务内容,如:合作银行网站、社保终端、医院终端等等根据市场需要增加不同的有价值的服务种类。

健康管理服务升级 完善“一揽子”体验

近日,“太平人寿一‘9号健康’”健康管理合作协议签约仪式在太平人寿总部所在地上海太平金融大厦举行。与高端健康管理、疗养服务提供商中国9号健康产业有限公司的合作,推动太平人寿VIP客户“健康管理服务”计划的再次升级。

据了解,完整的健康管理服务体系应该包括预防保健、医疗干预、就医救援、康复养老四大环节,太平人寿此前在2013年面向VIP客户推出的“健康管理服务”计划,涵盖就医咨询、专家门诊预约、国内第二诊疗意见、协助住院安排、24小时家庭电话医生、国内紧急救援、中西医上门、协助手术安排等12个服务项目,主要提供的是客户需求最为集中,也最为急迫的医疗干预、就医救援两方面的解决方案。而此次与“9号健康”的战略合作,则是强化“预防保健”和“康复养老”两大环节的专业服务。将对客户的健康关注,进一步前置到出现疾病前的日常保养,及延伸至病后的护理、疗养,甚至养老等层面,从而帮助客户在完整的健康管理服务体系下,降低因健康问题导致出险的概率,享受到更高品质的生活。

“保险,让生活更美好” 征文火爆进行中

“保险,让生活更美好”大型征文活动正在火爆进行中,征文不限题材,字数1500字至3000字。据本次征文活动相关负责人介绍,在专家的评选后,将评出一等奖一名,二等奖三名,三等奖六名,优秀奖若干名,获

奖者最高可获得价值万元的奖励,以及济南市行业协会与齐鲁晚报共同颁发的获奖证书及奖杯。有投稿意向的读者请尽快投稿,踊跃参加!投稿邮箱:abab669@sina.com;电话:0531-85196318