保险让生活更美好·大型征文

指导:山东保监局 主办:济南市保险行业协会 齐鲁晚报 协办:齐鲁晚报全媒体中心

# 保险,就是一道保障人生的篱笆

**悦,是一种生活态度,更是一种生活方式。因为心有所悦,才能生有所享。然而,风险无处不在。因此,年少时做年老时的打算,健康时做病痛时的打算,父母为孩子做准备,孩子为父母做准备,才是真关爱。有保障的生活,才更愉悦。保险,就是一道保障人生的篱笆,能把风险拒之门外,把安全交给未来。只有让保险担当我们生活的"护花使者",才会事有所成、康有所保、生有所享、情有所寄。有保险,才能悦享生活。**

信诚人寿山东省分公司总经理 贾宏伟

### 幸福生活的保障——安全感

2011年"中国网民生存安全感调查"显示,让国人感觉"最没有安全感"的四件事是:食品安全、婚姻安全、生存环境和职业安全。买房还贷、子女教育、健康医疗、家庭养老等经济负担;激烈竞争、职场晋升导致的工作压力;亲朋、同事之间的人际关系处理等都让现代人感到"压力山大"。

2011年,中国住院病人人均医药费用6632.2元,接近城镇居民年收入的三分之一。人一生罹患重疾的机会高达72.18%。重大疾病的花费一般在5-20万元之间,而癌症的平均基本治疗费为10-30万元。2011年"中国义务教育阶段城市家庭子女教育成本研究课题组"的调查显示,子女教育费用占家庭年收入30%;而这些支出仅仅是在义务教育阶段。另据报道,中国60岁及以上老年人口将由目前的1.85亿递增到2053年的4.87亿峰值,人口老龄化水平将由目前的13.7%逐年增加到世纪中叶的35%左右,人口老龄化形势愈发严峻。

高额的重疾医疗费用、不断攀升的教育支出、不可预料的天灾人祸、囊中羞涩的老年窘况,没有充足的医疗保障、养老保障、风险保障,一个人得有多少钱傍身才能有安全感呢?

### 安心的力量——保险保障

不断完善的社会保障体系给广大民众吃上一颗"定心丸"。但是在这个飞速发展却又充满了未知因素的时代,以"广覆盖、保基本"为原则的社会保险仍然不足以让现代人在各种"万一"面前坦然处之。社会保障之余,人们还需要一股安心的力量。这股力量应该能够在不幸发生后,让人们获得足够的经济补偿,来保障体面、有尊严的生活。

众所周知,经济补偿功能是商业保险的立业之基,最能体现保险业的特色。

1912年"泰坦尼克号"沉没,在巨轮沉没仅仅24天后,当时英国最大的保险公司英国保诚发表公告对本次事件中罹难的客户进行理赔,并最终为324名乘客和船员赔付14239英镑,价值相当于今天的110万英镑,这笔在当时堪称巨额的赔偿为324个破碎的家庭带去了温暖、安慰和财务上挺过难关的能力。2000年,英国保诚集团来到中国,和中国中信集团共同发起创建了信诚人寿。十二年来,信诚人寿秉承长期保障理念,倾心聆听中国市场和消费者的心声,深度挖掘和满足民众在养老、教育、意外、健康、理财等诸多方面的保险需求,让所有的客户都切身感受到保险这股安心的力量!

每个人都需要保险这股安心的力量,因为唯有心中无忧,人们才能吃得香、睡得好、认真工作、照顾家庭,快乐生活!

投保故事

# 保险是农民工心中的彩虹

"平凡的日子/你是那座巍巍的高山/高山仰止/守护着家园的幸福宁静;困苦的时刻/你是那遮风抵雨的大树/风霜雨雪/你的怀抱始终温暖如春……"

作为农民工的我准备离开家乡到济南打工。那一年,经济状况时好时坏,让远离父母的我时常感到愧疚。为了给日渐苍老的父母一点心灵的安慰,也让他们在家乡能够幸福平安的生活,我打算给他们买一份保险,算是尽一点孝心。

当时,我咨询了几家保险公司,面对各家公司各有千秋、且自己又完全不懂的保险产品,我一时难以抉择。正在犹豫不决时,村里一个买了保险的老客户给自己指明了方向,算起来他还是我的同宗堂兄,他在乡镇企业工作时,由于业绩突出,公司给他买了份保险,算作奖励。前两年,这位堂兄退休,一场悄无声息的胃癌侵袭了这个曾经风光无限的老人,退休金本来就少得可怜,基本医疗保险也只管药费住院费,为了调理身子进补的伙食费、看病所需的车马费、护工费全需要自己掏,本就不是很富裕的家庭,经此一折腾,很快捉襟见肘。

没想到,这时保险的理赔人员竟找上门来了。这天天刚亮,一辆喷有"保险理赔"字样的小轿车停在了山村,理赔人员拎着礼品来到堂兄屋里。他们一边查看堂兄的病历,一边记录下堂兄发病的情况。临走时,保险的工作人员告诉堂兄,他的病应当及时治,快速治,要做癌变部位的切除手术,保险都能报销。听了这些话,堂兄底气十足,他马上到医院做了胃部切除术,静养半个月后,便能下床跑步了。

经过再三的权衡比较后,我给父母购买了保费低廉,适合我的经济收入的一款产品;这类产品既能给予父母必要的生活保障,还能实现升值分红,现在的存款利息低廉,购买这类保险等于变相储蓄,真是一举两得。

自从结缘保险,异乡的都市,我的行走轻松稳健,打拼的路途,我的精神饱满。这一切,皆因保险,保险,就是我心中的彩虹,彩虹的一头,是离乡在城市打拼的我,彩虹的另一头,是垂垂老矣的双亲和故乡。正是有了保险这条彩虹,我吸取着故乡的力量,放下思亲的情感,在都市,如一只振翅高飞的大鹏鸟,在苍茫的天空,自由飞翔! (匡远发)

险界拾贝

## 携手保险渡创业难关

去年冬天,表哥辞去薪水还算可以的工作,返乡承包沙石场。由于之前没有做过经营,更没有管理员工的经验,表哥没有重视《劳动法》和《工伤保险条例》,聘请的工人大多是当地年龄较大的农民,大家对法律知识也是一窍不通。

前两个月,表哥邀请我去沙场玩。当我在沙场看到一群工人干得热火朝天,就笑着跟表哥说:"你这个老板请了这么多工人,劳动强度大,有没有帮他们买保险啊?"表哥笑着说,"按正规的劳动聘用和劳动法规,就理应给员工买保险,但是,我这是家庭作坊式的小沙场,而且刚刚开始经营根本不赚钱,这时候花一笔钱去给员工买保险,有点为难吧!"

见表哥如此不重视员工安全,我很认真地说:"表哥,不是我说你,这工伤保险,你还是为员工买吧,你花的是小钱,买的是保障,我劝你还是尽早买!"表哥见我非常认真,也认真地点点头,"这几天我就考虑一下!"

过了些日子,我和表哥再相聚。表哥一见我,就走过来使劲拉着我的手,感激地说,幸亏你的建议,不然我现在都破产坐牢去了……原来,就在我建议表哥给员工买工伤保险之后的几天,表哥咬咬牙,还真掏钱给八个员工买了工伤保险。保险刚生效几天,一件让他惊出冷汗的大事在沙场出现了。

有一天,一个员工在装车时,不小心从货车上摔了下来,当即就将一条腿摔断,而且伤及臂部神经,医生沉重地说,病人有瘫痪的危险。一听这话,表哥当场就懵住了,要知道,这个受伤的员工仅在医院住了六天,就花去了他三万多元,要是终身瘫痪,这护理费、医药费、赔偿费用,就算表哥倾家荡产将他卖掉也赔不起啊!正在他走投无路的时候,一个朋友提醒了他,你敢紧去报案,找保险公司,把你现在的情况告诉他们,看那边怎么处理。听了朋友的话,表哥当即马不停蹄赶到保险公司,将面临的情况向工作人员作了汇报。接下来的事就顺理成章了,那个受伤的员工被认定六级伤残,不但报销了医药费用,还领取到相对优厚的赔偿金。而表哥这小老板,只礼节性地为员工送去了几千元的慰问金和营养费。

从担心倾家荡产,到只赔补营养费,表哥的心情算是坐了一次过山车。表哥说:"我真是后怕加感激,要是当初不听你的话,不为员工购买工作保险,现在的我,肯定连沙场卖掉还背负一身债务,而有了工伤保险,我不但渡过这次创业难关,也让我对《工伤保险条例》这部法律条款有了更进一步的认识和体会。" (杨超英)

保单服务从"按天计算"到"按分钟计算"

# 信诚人寿用速度为服务加油

保险特色服务

推介之㉑

自2013年以来,信诚人寿秉承创新求变的理念,在客户和市场导向下,对保单运营流程和环节逐一检视,以每隔两个月革新一次服务模式的高效步伐,持续完善优化服务系统和作业环节,提升服务时效,实现保单服务从"按天计算"到"按分钟计算"的华丽变身。

### 电子投保>>一气呵成享周全保障

有投保意愿的客户很多,但清楚知道需要哪种保险的客户很少。认同保险构筑保障的客户越来越多,但并不是每个人都清楚了解自己的需求,在电子投保V3.0中业务人员只需录入一次客户基本资料,就能同时制作附有三种不同主险的建议书,不同保险产品的横向比较。

数据显示,接近50%的客户都为如何存放保险合同感到烦恼。信诚人寿电子投保V3.0中研发上线电子保单功能,完成电子投保流程后,系统就会自动生成保单电子文件并发送到客户指定的授权邮箱。更借助全程无纸化的数据传输方式全面保障了客户的信息安全,避免保单丢失所产生的信息泄露风险,客户无需再烦恼保单合同的存放问题。

花30分钟,就能一气呵成地完成全部流程。电子投保V3.0整合了建议书制作、投保信息录入、影像采集、电子签名、自动核保、实时扣费、电子保单及电子回执等功能,全程电子操作,承保周期从传统模式的最少3天,飞跃提升至只需30分钟。整个投保流程清晰透明,客户现场参与体验,认可度和信任度加倍提升。

### 移动保全>>30项变更即时完成

至少80%的客户都对保单进行过变更。在移动保全服务模块中,业务人员按照质优评价等级,最多可协助客户进行包括基本信息变更、保单还款、复效、额外投资、领取生存保险金/现金红利等30项保全变更项目,一般3分钟就能全部完成,保全服务马上OK!

高新技术支持,一站式服务新体验。移动保全服务模块全面应用电子签名和影像采集技术,对客户资料、语音文件、签名样式形成有效、合法、安全的证据链,确保信息安全。业务人员只需借助一台平板电脑,就能体验受理、问题件处理、结案、给付的一站式保全服务。

### 移动理赔>>10余分钟轻松办理

客户都希望理赔越快越好。从理赔申请到结案完成,最快只要10余分钟,这就是移动理赔服务的优势所在。移动理赔服务从理赔申请受理、资料上传系统,到理赔审核、问题件回复,还有赔款支付转账,全部流程都可以在平板电脑上完成。

最高3000元理赔授权,理赔就是这么简单。对于申请资料完整、保险事故清楚、保险责任认定明确的小额理赔案件,质优评价等级为A、AA、AAA级的营销员可分别获得1000、2000、3000元的理赔授权。理赔现场申请、现场结案,还能现场给付保险金,服务时效从3个工作日瞬间减少至最快10余分钟。

保险责任始于契约订立,保险服务却走先一步。信诚人寿至此已成功构建了电子投保、移动保全、移动理赔、个人网上服务、7×12客服热线、电子信函、家庭保单服务、尊贵增值服务、官方微信的多维服务平台,服务触角延伸至客户家人及广大保险消费者。未来,信诚人寿将继续创新步伐,为客户带来更新颖、高效、专业的服务体验,让我们共同期待。

□现场直击

### 争分夺秒的生死救援

2013年10月6日,一架7座小型飞机从天宁岛飞往塞班岛途中,遭遇飞机失事事故。10月9日,信诚人寿紧急救援中心收到了来自大洋彼岸的紧急医疗求助。信诚人寿VIP客户黄女士(化名)是本次事件幸存者之一,她全身多处骨折及软组织受伤,被送到当地联邦健康中心救治。但当地医疗条件十分有限,骨科医生更需从其他岛屿联系安排,几天后才能到达,情况十分危急。

10月9日,信诚救援中心服务专员与黄女士的家属联系并提供电话远程协助,在了解伤情后提出安排和支付紧急医疗转运服务。黄女士父亲对一份普通的保险能提供转运服务觉得太不可思议了。

10月10日,在准备医疗转运的同时,黄女士的护照因为坠机事故丢失,需要补办临时护照。由于当地属美国管辖,需要由驻洛杉矶领馆办理证件然后寄送到当地,需要2天时间。

10月11日,黄女士的原始护照意外地被现场救援人员发现并交至客户父亲手中,并未损毁。救援中心考虑黄女士伤情,立即启动从塞班到上海的医疗专机转运,全程安排专业医疗团队陪护。

10月12日,上午11点黄女士在信诚救援中心医疗团队的细心照料下顺利到达上海机场,救援中心安排的救护车和医生随即将她送到已联络好的医院就诊。送到医院后,上海主治医生杨医生表示:"如果晚来一两天,患者可能会失去治疗机会,甚至有生命危险。"

一次跨越千里的紧急救援,让身在异乡的黄女士和家人感到了温暖,当初一份普通的保险,今日为他们带来了希望的曙光。黄女士父亲事后对本次医疗转运服务表示非常满意,并称赞道:"非常感谢信诚人寿救援中心的迅速反应和细心安排,让我们身在异国他乡也能感受到如此贴心的服务!"

## 保险 让生活更美好

保险让生活更美好
保险令我感觉到春天的暖
保险业的快速发展
是我们已久的期盼
我要将真情的歌送给你们
这是我发自心底的礼赞
保险让生活更美好
保险人创新服务的理念
让参保人感到
暖暖的春意在向我们蔓延
他们热情的工作
奔波在保险第一线
辛勤的足迹洒遍大街小巷
城市与乡村
把保险的温暖与爱的温度
送给了千家万户
你辛勤的汗水与足迹
像一股股的春风
洒向人间
保险让生活更美好
青春是你美丽的底色
你辛勤而忘我的工作
多像一朵欢愉的浪花
为人们带来了美丽与欢乐
在你奋斗的足迹里
保险这艘大船扬帆破浪
我常常在想
保险人就是一片深情的海
心中潮起潮落
与辛勤的汗水融合
淹没了多少忙忙碌碌的黑夜与白昼
曾经的艰辛
换来了保险业的繁荣与发展
这些持久的爱
令保险业的明天更加璀璨
保险业是爱的河流
正在温暖的蔓延
这些爱汇聚成一股不竭的动力
使祖国和人民有了强大的保障
保险让生活更美好
令人们幸福的生活
生生世世直到永远

(于佳琪)