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 让困难群众更有安全感

□幸福人寿山东分公司总经理 姬玉璐

近年来,随着新医改的持续推进,全民医保体系初步建立。截至2011年底,城乡居民参加三项基本医保人数超过13亿人,覆盖率达到了95%以上,基本实现了百姓病有所医。但是我国的城镇居民和新农合医疗保障水平还比较低,在广度和深度上与发达国家存在很大的差距。

党的十八大以来,国家领导人提出了一系列深化改革的论述,其中商业保险将建设成为社会保障体系的重要支柱。一方面,商业保险可以为没有参与社会基本保险制度的人提供保险保障,有利于扩大社会保障的覆盖面。另一方面,商业保险具有产品灵活多样、选择范围广等特点,可以为社会提供多层次的保障服务,提高社会保障的水平,维护社会的稳定。

幸福人寿在参与社会保障、承担社会责任方面一直走在行业前列。2010年12月,幸福人寿山东分公司与济南市历城区卫生局达成协议,为全辖17000多位特困群众承保大病补充医疗保险,特困群众的住院费用在新农合或城镇居民基本医疗报销后,剩余部分按照一定的比例进行报销,最高报销20万元。

承保三年多来,随着幸福人寿不断研究和探索,形成了独特的滚动经营模式,保险公司积极参与并发挥社会管理和社会救助的功能,将该项目发展成非盈利保本经营模式。通过长期合作,将每年固定保费和赔付率结合,灵活调整下一经营年度的报销比例。做到政府放心,群众满意,公司平衡盈亏,三方受益。

幸福人寿承保以来,充分发挥了商业保险机构专业的特点,成立了专项服务小组,在历城区民政局的政务大厅专设了窗口,设置宣传专栏、张贴海报,派专人定期服务,为每一位被保险人制作了服务卡和一封信,详细说明了保险咨询、保险理赔、保障责任等事宜,设置特困群众业务咨询、报案电话专线,为历城区特困群众的医疗理赔开辟了绿色通道,优先处理赔付;向历城区卫生局定期提供理赔报告,并与卫生局定期召开业务协调会,及时沟通、处理各种出现的新问题;开发与新农合医疗报销系统对接的计算机系统,提前主动对被保险人进行走访、慰问,宣传保险政策、协助准备理赔资料、帮助理赔申请,细致、认真地做好理赔前期服务,真正做到了让政府放心、群众满意。

同时,努力做到盈亏平衡。2011年承保184万元,赔付89万元。2012年承保73万元,赔付225万元。2013年基本做到盈亏平衡。

这一项目作为历城区政府阳光救助体系的组成部分,为健全和完善全区城乡医疗保障体系,有效缓解特困群众看不起病或因病返贫的状况起到了重要作用,2011年8月15日,该项目被山东保监局批准为金融创新项目,获得两年的创新保护期。

幸福人寿也将会以此为契机,继续秉持"至善至诚,传递幸福"的企业精神,视推动保险事业健康发展、勇于担当社会责任为己任,利用公司优势,充分整合资源,举全公司之力,积极配合政府,按照被保险人的实际要求,认真履行职责,不断创新服务,提高服务水平,真正地把高尚的事业做高尚。

险界拾贝

生活比生存更广阔

曾几何时,看到新闻上有的家庭因为一场病而花光了所有的积蓄还负债累累,你是否不胜唏嘘?

曾几何时,听到身边的亲朋好友、邻里故旧因为一场车祸或者事故而失去家庭的顶梁柱和经济来源,你是否深感惋惜?

曾几何时,听闻身边熟悉的人因为偶然的一场大病,匆匆而逝,家庭陷入贫困和痛苦的深渊,你是否深深惊醒?

生活中各种不幸的事情每时每刻都在发生着,这就使我们明白,应该好好把握当下,经营好现在,从现在开始好好规划。人活在世,不应该只为了生存而生活,不要因为一场大病或者事故,让我们失去享受生活的权利。人的认知能力是有限的,我们不能预知将来会发生什么,但是我们可以从现在起,为自己和家人的将来做一份规划,谋一份保障,那么就算将来不幸事故发生或生病了,最起码可以给自己和家人提供充足的保障和支撑,而保险恰恰就是这么一份规划和保障。

生活比生存更广阔,生活因保险更美好。一份完善的保单,能够让你在大病或事故面前不再彷徨窘迫,能够让你在未来的生活中更加从容不迫。保险不仅仅是一份保障,更是一份对自己、家人以及家庭的承诺和责任的体现。

现实中,有的家庭因为买了保险而挺过了生活中的苦难和打击,开始新的生活;也有家庭因为没有购买保险,在面对疾病和事故时,无力招架,陷入痛苦和贫困的窘境。从某种程度上来说,购买保险,不仅仅是为了自己和家人购买一份保障,更是一个人对于自己、家人以及家庭未来生活的一份沉甸甸地承诺和责任。

随着社会的不断进步,人们对于生活品质的追求在不断提升,对于保险的认同感也在不断提高。购买一份保险,不仅能够在未来出现风险时有所保障,而且能够帮助我们消弭后顾之忧,让我们更加畅快的享受生活、享受人生。

(钱仓)

从业故事

从事保险行业的价值

大概是六年前吧,那时我刚做保险销售。

有一个亲戚,按辈分我应该叫他叔。叔开工厂,很有生意头脑,所以挺有钱。我觉得无论从年龄还是经济还是家庭,他都应该购买保险。于是,打电话约定见面时间,我去了他的公司。

叔很忙,我在他办公室坐等了近两个小时,他才有空和我说话。

我开门见山,说明来意,大体讲了一下保险的作用,因为叔抽烟很凶,建议他购买一份健康险,如果发生健康风险,可以有份保障,如果平平安安,那就作为强制储蓄,为自己攒一笔养老钱。

叔不为所动,他说,我很健康。

我说,人吃五谷杂粮,没有不得病的。

叔说,你们这些跑保险的,净说一些生老病死不吉利的话,我不喜欢。

我心生尴尬,正不知该怎么回答,这时叔话峰一转说,你来一次也不容易,你们保险公司有没有存钱的利息高的保险?

我精神一振,连忙说有,并向他推荐了一款理财险。

叔对理财很感兴趣,最后签了一份年缴保费一万五千元的保险。

我知道,这是一张人情单,是叔一时的于心不忍。尽管如此,我还是很高兴,觉得自己努力了,成功了。

临走之前,我半开玩笑对叔说,这只是个理财险,没有保障,如果发生住院之类的事情,您可别找我呀!

叔没有说话,摆摆手让我走了。

三年之后的某一天,我接到叔家人的电话,说叔得了肺癌,快不行了。

我有些许的后悔,也有一点不知所措。三年之中,我很少与他联络,只是逢年过节发条短信,他也从来不回。

婶说,叔从查出癌之后,就什么也不顾了,全国各地的寻医问药,想要治好这个病,一年下来,家底基本都造光了。

叔履行了当初的承诺,到死都没有给我打一个电话,我也没有去医院看过他。

每个人都有自己的宿命,既然选择了,就得承受这个结果。

叔去世之后,我帮忙做了他那份理财险的理赔工作,几天之后,理赔款下来,我通知婶去银行核实,在电话里,婶停顿了很长时间说,嫚,谢谢你!

叔死了,留下了婶和两个未成年的孩子。我能听懂婶话里的重量,所以,我也很珍惜那三个字。

以后的时间,再向客户讲解保险的时候,我首要阐述的就是健康,褪去了当年的幼稚,我不再胆怯去面对客户的喜好。

今天我接到婶的一个电话,我们聊了挺长时间,当然也提到了叔。世事无常,希望叔能泉下有知,保佑他们母子三人平安。

其实,我也想说,因为叔的事,让我认清了自己这份工作的价值。

(毕瑞霞)

投保故事

保险 让低垂的生命重拾尊严

拿着癌症诊断书,陈老太和老伴王老汉都被这晴天霹雳震蒙了。只有手术切除病灶,才有延续生命的可能,大夫的话似乎没有触及两人的脑神经,左耳飘进,右耳飘出了。

陈老太是济南市历城区柳埠镇一位普通的农村妇女,月均家庭收入不足150元。平常吃块肉还要算计着,六七万的手术治疗费用是这个本来就拮据家庭无力承受的。

◎借钱

一早,王老汉就起床了,坐在院子里的杏树下,点了一袋旱烟,吧嗒吧嗒的抽着。今天,他要出去借钱。王老汉不断思索着,大哥家是不能去的,老嫂子去年刚做的手术,估计还有饥荒。侄子家应该有点的,但前年侄子结婚来借过钱,家里真是没有,不知这次侄子能否借给自己。陈老汉吐出最后一个烟圈,收起手中的烟袋。那双手修长纤细,看它们拿刀具做木工的时候,充满灵性,此刻它们胡乱收拾着烟袋,不知所措。

陈老太一夜未眠,用粗糙干瘦的手捋捋头发,抬头看见了院子里抽烟的老伴。两眼茫茫的,本就话不多,现在干脆就不开口了,但谱都在心里。她垂下头,紧闭眼,咬紧牙关,叹了口气,偌大的世界,可以依靠的,只有老伴瘦骨嶙峋的怀抱了。

她忽然想起了什么,下床走到院子,跟老伴说,今年政府不是给咱买的保险吗?要不你去问问,咱这病管不?

◎用钱

大夫查过房就开始治疗了,一个王姓小护士负责陈老太的日常护理,她看起来是那样年轻。第四次针终于扎进去了,小护士已经紧张的满头大汗,说陈老太的血管太难找了,建议打一个置留针,起码几天就不用再这样扎针了。陈老太摆了摆手,拒绝了。一个针好几十块钱。但她心里难受极了,为了省下几个钱,浪费了小姑娘的好心。

近6万块钱手术加治疗费用,像一座山一样压在陈老太心口,老伴将自己几年甚至十几年的生活提前支付给了她,她感动、感激、自责不已,甚至忘记了住院的初衷。

前一天的账单送来了,王老汉拿在手里,目光上下移动了几次。陈老太看着王老汉,使劲裹了一下被子,把自己缩小,"咱们不治了吧",她忽然说,王老汉抬起眼,霎时被她坚毅的眼神慑住了,里面写着满溢的无奈、心酸、心疼、坚定。他没有说话,只有喉结仍在不停地升降。

那天打完针后,村书记来了,还带着一个保险公司的人,他们跟王老汉说了好长时间,王老汉就那样挂着浓稠的加了淀粉似的笑容走进病房,说保险公司的人来过了,政府给投保的大病医疗补充保险能给报销医疗费。

◎希望

几天后,保险公司的负责人亲自送来了理赔款,他说这份保险就是为了像陈老太这样因病致贫的家庭量身打造的,安慰她放心看病、治病,以后的治疗也能报。

病痛的折磨让她颧骨高耸,岁月留下的印迹爬到面庞。陈老太用手指反复摩挲着信封里的钱,希望真实的装在里面。她叹了口气,将生病以来所有的担心吐了出来,感觉像是黑暗的世界张嘴吐出了黎明。有了保险,以后治病不用担心了。

窗外飘着小雪花,这是入冬的第一场雪,瑞雪兆丰年,明年是充满希望的。看着看着,她脸上不自觉的笑了,笑容飘出窗外,飘进了雪花里,随风翩跹……

(若水)

深化服务理念 让理赔更快更贴心

保险特色服务

推介之㉔

幸福人寿保险股份有限公司是2007年由中国信达资产管理公司、中国中旅(集团)公司、大同煤矿集团有限责任公司等15家企业发起组建的全国性、股份制人寿保险公司。2009年幸福人寿成为国内首家全系统导入ISO9001质量管理体系认证标准的寿险公司,在合规管理和风险管理体系建设方面成为行业中的佼佼者。2009年幸福人寿落户魅力泉城—济南,成立幸福人寿山东分公司。

以ISO90001质量体系规范客户服务理念

2009年幸福人寿成为国内首家全系统导入ISO9001质量管理体系认证标准的寿险公司,同年山东分公司成立,成立之初严格遵照ISO9001质量体系,合规建设客户服务中心,并为之不断深化服务模式,优化服务流程,力求为客户提供更专业、更贴心的优质服务。

深化服务理念 做实客户服务工作

2013年某日客户李女士与朋友在家中吃完午饭后,朋友在门口点烟,只听见一声巨响,房间内发生了爆炸,并引起了大火,火势瞬间占据整个房间,李女士浑身血肉模糊,慌忙跑出房间,瘫坐在地上。房间被大火烧得面目全非,莫名的天灾横祸,让前一秒钟还高兴的心情瞬间坠入深渊。无奈、困惑,不得其解,火从何来、祸从何降,消防人员扑灭大火后,屋内一片狼藉,120到场实施紧急救援。

李女士与其好友同时被送到医院重症监护室,医院初步诊断李女士烧伤为全身体表面积的65%,其中二度烧伤面积为35%,三度烧伤面积为30%。其好友的烧伤面积更是高达80%,多为三度烧伤。严重的伤情需要李女士支付高额的医疗费,然而只身一人在外打工,本就没有太多积蓄,这突如其来的横祸,一下把她掏空了。李女士的家人闻讯赶到,找到消防、安检多方了解事故原因,最终得到的答复是李女士房前的燃气管道发生泄漏,遇到明火后发生爆炸。李女士家人找到燃气公司,希望可以获取一些补偿,帮助治疗,多次协商未果。

幸福人寿业务人员得知李女士家中发生爆炸后,到医院看望并告知李女士在2012年投保的重大疾病险种包含严重三度烧伤,保额高达20万,因为李女士做市场营销工作,业务员多为李女士开办了两份意外综合卡,涉及意外烧烫伤保额合计8万,如若能顺利理赔,对治疗无疑是雪中送炭。业务人员向公司报案后,公司领导快速做出指示要求做好客户服务工作,参照ISO预付款规定,做好预付款工作准备,及时为客户提供后期理赔指导,尽可能向客户提供必要合理的帮助。

经过3个月重症监护的治疗,客户李女士病情稳定后,委托其姐姐到公司提交理赔申请资料,申请重大疾病严重三度烧伤,保险金额28万元。

开启绿色理赔通道 让理赔更快更贴心

公司受理案件后,迅速开启绿色理赔通道,经公司审核7日内案件处理完毕,顺利给付赔款28万。

赔付后公司领导到医院看望了李女士,她激动地说,公司业务人员前前后后为我准备资料,短短7天,就赔付了28万,实实在在的解决了我后期治疗的难题,谢谢他们。公司领导表示,保险公司对客户就是要兑现保险承若,说到做到,让保险公司为客户承担风雨,让保险为客户的生活保驾护航,希望保险赔款可以为以后的治疗多一些帮助。

公司对简单案件更是做出明确规定:一日赔付。公司对于资料齐全、责任明确、事实清楚、无需调查、3000元以下案件,一日到账。若客户临柜办理,即等即取,实现快速"闪赔"。