

# 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

# 保险转型 保障型险种成“主角”

“双11”网购盛宴再度开启。笔者调查发现,去年多家发力网销万能险等理财型保险的传统险企,今年均未推出针对“双11”的产品。另有互联网保险公司透露,将推出退货运费险、支付宝账户安全险等险种,护航消费者网购安全,以期“分羹”这一电子商务营销盛宴。

恐风光不再

万能险等理财型险种退隐

2013年,多家保险公司涌入电商平台的保险频道,部分险企更是实现了短期保费激增的状况。其中,最好卖的网销险种当属万能险等理财型险种,因为其收益率远超其他不少理财产品。

不过,今年“双11”万能险风光不再。近两个月来,类似的产品几乎集体下架。随着监管层对网销保险产品的大力整治,多家保险公司网销万能险基本暂停,正等待互联网保险监管政策的出台。

“保险行业电子商务还处于初级阶段,经过规范整治,未来发展空间将更大。”业内专家认为,移动互联网电子商务目前正快速发展,相信“双11”电子商务营销高峰对于整个行业的规模增长会产生巨大的推动作用。

提供风险规避方案

保障型险种或更受青睐

50多岁的吴沪生一直对网

购心存疑惑:“如果包裹出了问题谁来赔?出现退货问题,运费谁来付?电子支付账户如果被盗或中毒了怎么办?”

“以上问题统统可以由保险公司买单。”业内专家表示,主力网销险种从理财型保险向保障型保险转型将是必然趋势。

日前,有保险公司在“双11”期间推出了退运险、支付宝账户安全险、参聚险以及招财宝变现借款保证险等全线产品,覆盖消

保、支付、物流等多个环节,给买家和卖家提供了一整套的风险规避方案。

“今年是阿里巴巴上市后的首个‘双11’,且网购盛宴扩展到了全球范围,预计成交金额将再创新高。从往年来看,退运险投保规模和‘双11’当天的成交情况息息相关,因此我们预计,今年退运险很有可能迎来新的高峰。该保险公司相关负责人称。

(卢薇)

从业故事

## 保险生涯 丰富了我的人生

2004年4月的一天,我怀着激动、好奇的心态,走进了一家保险公司,做起了一名保险业务员。如今,十年过去了,其中的酸甜苦辣,其中的欢欣与泪水,在我的人生旅途中,凝固成了一幅刻骨铭心、难以忘怀的图画。

记得我第一次走进客户的家时,虽然经过了严格培训,也有着心里准备,但还是有些忐忑不安,不知等待我的是一个怎样的结局。也许是我的真诚,也许是我的专业,一个小时后,客户很高兴的在保单上签下了自己的名字。

第一次“试水”就首战告捷,自是喜不自禁。然而,一段时间后,虽然约见过多位客户,但换来的却是一次次的失望。当我拜访完客户,一个人在夜色中孤独无助地走在回家的路上时,委屈和心酸陡然地涌上心头……

是留下来继续做保险?还是另谋出路?晚上躺在床上,我辗转反侧,不知该作出怎样的抉择。

第二天早晨,我站在镜子前,朝自己自信地笑了笑。是啊,保险,是一个朝阳产业,

毕竟,生活中离不开保险,我不信,我做不到一个保险业务员!想到这里,我步履轻松地走向公司。

往后的日子里,我全身心投入到工作中。常常是早出晚归,甚至放弃节假日,或拜访客户,或增员,或给新入职员工做培训,生活过得充实而满足。随着时间的流逝,我在业务上也愈来愈成熟。付出总有回报,看着自己的业绩逐渐上升,心里的委屈和焦虑就会一扫而光。而更为让我兴奋的是客户给予我的赞许目光和真诚谢意。

做保险,除了业务过硬,更需要有一颗宽容的心。对待客户,我付出的是真诚和爱。为了方便客户,我经常是晚上或节假日去登门拜访。有的客户尽管已预约好,但最终爽约或拒绝购买,这时,我依然是微笑着告别,给他们送上真诚的祝福。这么多年,我和客户们都成为了朋友,很多客户有心里话也喜欢向我倾诉,而我,也尽自己所能去帮助他们。2012年,一位华阿姨买了一份人身险,哪知,第二年就不幸患了脑瘤。

得知这一消息,我很快为华阿姨办理了理赔手续。对此,华阿姨甚为感激。经过治疗,华阿姨的病情稳定了。此后,华阿姨逢人便说保险给生活带来的好处,并身体力行地做起了兼职业务员。

看到这一幕,我的心里是那么的欣慰……

十年了,我执着地坚守在保险的第一线,争取用自己的专业知识,为客户设计一款花最少的钱获得最大保障的险种。在我的影响下,许多人对保险有了新的认识,不再认为保险是一种传销行为,而是一种人生的保障,是一份对人生的爱护与责任。

十年的保险生涯,丰富了我的人生,在我的人生旅途上留下了珍贵的回忆。虽然有过的苦,有过累,也有过辛酸,但我收获了许多的感动。因而,我一直无怨无悔地往前走。我相信,保险,正如胡适先生所说:保险的意义,只是今日作明日的准备,生时作死时的准备,儿女幼小时作儿女长大时的准备。保险,会让你我的生活更美好! (温艳兰)

险界拾贝

## 美好生活需要保险

俗话说:“月有阴晴圆缺,人有旦夕祸福。”保险,就是保护处在危险中的人们。有了保险,再大的困难我们也不怕,我们没有了后顾之忧。保险,让我们的生活更美好。

不能忘记,突如其来的一场大病让你家徒四壁。面对债台高筑,你欲哭无泪。保险公司的人送来了赔偿,真是雪中送炭啊!及时解决了你的困难,让你看到了生活的希望,有了活下去的信心和勇气。微笑重新回到了你的脸上。

不能忘记,一场车祸让你既遭受了身体的伤痛,又面临高额的赔偿,整天以泪洗面的人你失去了活下去的勇气。是保险公司的人及时赶来,债务烟消云散。由于得到及时治疗,你的身体也慢慢康复了。这时你最想感谢的就是保险,是它为你的生活保驾护航。

不能忘记,一场大火让家只剩下了残垣断壁。望着一片狼藉的家,看着还冒

着余烟的现场,想着身无分文的一大家人,你绝望地坐在了地上,欲哭无泪。这是彻底的绝望,没有未来,没有生活的勇气。保险公司的人及时赶了过来,评估以后送来了赔偿。你又有了新家,一家人又开开心心地生活。你笑了,笑得很灿烂,你看到了美好的明天在向你招手。

不能忘记,一场意外让你落下终身残疾,丧失了劳动能力,可你是家里的顶梁柱。失去了你,一个家轰然倒塌,一家人的生活陷入了困顿。保险公司的人及时赶了过来,为你撑起了这个家,让一家人看到了生活的希望,有了活下去的信心和勇气。在保险的帮助下,一家人相互鼓励,相互支撑,共渡难关,向美好的明天一步步走去……

我始终对于人类创造的保险这种精巧、智慧的制度感到神圣,充满敬佩之情。从经济学的角度,保险是一种简约的财务

安排,少量的支出在特别安排下汇集成为一种可以帮助人们摆脱突然事件和灾难的财富。这些财富在我们安全和健康的时候,如同隐身精灵一般时刻准备着;当我们的安全受到意外破坏,健康受到侵扰时,这些财富就会及时出现在我们身边,用经济手段解决我们的经济损失。从社会的角度,保险是一种理性的人生责任。我们爱自己,爱家人,爱国家。繁体字“愛”的结构形象地告诉我们爱应当用心,这个“心”就是一种责任,一种人类世代相传、与生俱来的责任。无论是个人、家庭、企业,在为自己负责的同时,实际上也是在为他人承担责任,一个和谐的社会一定是一种来自不同责任链的组合。保险使得我们对于人生的体会更加实际,更加完整,更加贴切。美好的生活有了保险保驾,我们才踏实,才安心。

(张庆忠)

# 华夏保险:公益+服务倍受社会赞誉

保险特色服务

推介之③

多年来,华夏保险一直在用实际行动践行着“让华夏充满爱”的公益长效机制。在汶川、玉树和雅安、鲁甸等灾区实施“点亮行动”,长期开展地震孤儿关爱救助;通过一年两次的客户服务节,华夏保险将公益融入客户和企业的发展。2014年5月9日,华夏保险山东分公司向全省失能老人捐赠200万元,成为捐赠金额最大的企业,被山东省老龄事业发展基金会授予“山东省爱心敬老企业”。2014年9月24日,华夏保险启动主题为“致敬抗战老兵”大型公益活动,旨在寻找存世的抗日老兵,通过投入资金切实帮扶、救助困难的抗战老兵,对他们进行物资和精神双重关爱。公司3万人员自愿为抗战老兵捐款。同时,华夏保险以公司名义先期捐赠200万元人民币,作为“致敬抗战老兵”公益活动启动资金。11月17日—12月11日,“致敬抗战老兵”战场巡礼首站将在济南拉来帷幕,将在全省范围内寻找48名抗战老兵,除收集老兵照片及实物资料,整理口述历史外,还将向每位老兵捐赠2000元,同时还将寻找12名已经失去生活自理能力,确实需要社会帮助提供长期生活照料、专业护理、心理慰藉和临终关怀服务的老

兵,并向其分别捐赠10000元护理费用。

梳理历届客服节,华夏保险在开展服务练兵的同时,都会开展社会公益活动,对于空巢老人与困难儿童的赠礼与救助更是受到社会的广泛关注。公司近几年,向超过300余万人群免费赠送意外保险,累计保额超过了6000亿元;开展了多项关爱老人、资助贫困学生、突发事件救助等公益活动,已累计无偿捐助1000余万元。

华夏保险在做好公益活动的同时,在日常的管理中更加注重理赔服务的创新。

理赔水准创新高,小额案件1小时给付。小额案件快速赔付是华夏人寿提升服务的一项新举措,主要内容为在客户在公司柜面即完成理赔支付,旨在面向客户,满足客户对理赔赔付效率的要求,提高客户服务满意度。凡设立理赔柜面受理的中支及分公司均可实行小额案件(1000元以内)快速理赔制度,案件受理后现场操作,在1小时内完成给付。

在报案、受理、结案、财务付款等环节会自动触发通知短信到报案人、理赔申请人手机;其中报案通知短信中含有当地理赔人员的姓名和手机号码;另在报案后,公司理赔人员会根据出险类型,人工触发索赔通知短信告知客户理赔所需资料。这些举措有效地提高了公司的理赔效率,妥善解决了出险客户对资金的需求,获得了广大客户的一致赞扬。

众所周知,当今保险业已经进入“拼服务”的时代。华夏人寿在不断提升服务的基础上,立足北京,深耕全国市场,目前已经成为全国十大保险公司之一。据悉,今年是华夏保险成立的第八个年头,目前公司注册资本金123亿元,在全国设有400余家分支机构,总资产超过1000亿元,服务客户近千万。华夏保险近几年快速发展,创造了业界瞩目的“华夏速度”。在2013年度的中国保监会分类评定中获评最高等级A级。在刚刚举办的第八届中国品牌节上,华夏保险荣获“最佳公益品牌”大奖。

华夏保险秉承“客户利益至上”的核心价值观,坚持“艰苦创业”、“绩效第一”的企业精神,迅速崛起于中国保险市场,积累和创造了一系列核心竞争优势。2014年上半年,华夏保险总保费突破400亿,规模跃升至市场第七,同比增速市场第一,财务效益指标明显优化提升。在业务高速发展的同时,公司经营管理不断升级,品牌价值持续提升。华夏保险荣获一系列重大奖项和荣誉称号,如“中国保险业十大自主创新品牌”、“最具成长性十佳金融机构”、“服务最好的保险公司”、“中国最值得信赖的十大寿险公司”、“最佳保险产品创新奖”等等。2013年公司荣获“最具成长性保险公司”,并经国际著名评级公司惠誉(Fitch Rating)评定,获得A-信用评级和公司财务实力评级。

投保故事

## 父亲的幸福“保险生活”

“父亲是儿登天的梯,父亲是那拉车的牛……”每当耳旁响起这首熟知的歌声,我就情不自禁地忆起父亲手拿自制渔鼓开唱的场景。

父亲是他那个年代全村唯一读过5年私塾的读书人。儿时,邻居杨大爷恰逢七十大寿,由于家里贫穷请不起戏班子唱戏,父亲就自告奋勇地打起自制的小渔鼓唱起自编的小调为杨大爷祝寿。“好人自然有好报,勤劳度日身体好,身体好;粗茶淡饭乐逍遥,寿比南山实在妙,实在妙……”街坊四邻一听见渔鼓声就纷纷向杨家聚集,场面好不热闹。

自打这以后,只要哪家有喜事,父亲就会想方设法抽空跑去打渔鼓开唱为其助兴添喜,但父亲从未收取任何钱财。伴随着父亲打渔鼓开唱声长大的我,1988年8月考上了湖南财政高等专科学校,看到录取通知书的父亲高兴得犯了愁,我知道家里无论如何也拿不出钱来供我上学了。得知喜讯的乡亲们不顾父亲的一再谢绝,硬是你一块他五块地给我们家送来了现钱,10天不到就凑集了700多块学费。父亲的渔鼓之行换来了乡亲们的热心相助,在我心中激起了波澜。临上学的前一天,当父亲哽咽着对我说“儿呀,做人要厚道,要时刻在心里记着乡亲们的好,等将来有了工作要记得加倍还乡亲们的情啊”时,我明白了做人要懂得感恩回报的道理。

大专毕业参加农行工作1年后,我被组织安排到银保代理管理部工作,在耳濡目染中对人寿保险和财产保险有了正确的认识,尤其是了解到人寿保险带给人们的不只是一份健康,还有一份保障,更有财富的稳健增值。想想父亲已经快50岁了,买份保险可以让他生活的更安心,如果等到60岁再买,保险公司就不受理了。于是,我从每月的工资中省下120元给父亲买了2份15年期的人身意外保险和住院医疗健康保险。为了给父亲一个惊喜,我定悄悄回去看望父亲一次。

5月的一天下午,我请了假回到乡下看望父亲。当我回到乡下把买保险的事告诉父亲时,父亲一个劲地责怪我:“听乡亲们说,保险都是骗人的把戏,儿呀,以后千万别干这样的蠢事了,这回吃亏了就算了,今后不要给我再交保险费了,不然我以后不理你这个蠢儿子。”为了让父亲不再为买保险的事责怪我,我赶紧把平时节省下来的1200元现金交给父亲,要父亲拿了钱去蒋大妈和周大爷等几户家庭特别困难的人家,去接济一下这些我读大学时帮助过我的乡亲们。看到我带回这么多钱帮助乡邻,父亲抱着心爱的渔鼓立马唱着小调送钱去了。送完钱回来,父亲开心得合不拢嘴:“儿子,来,今天爸爸跟你喝几杯,乡亲都夸我生了个好崽,你懂事了,我也就放心了。”吃完晚饭,我就搭了朋友的便车回市里。

8月的一天中午,父亲突然叫人打来电话,说他去蒋家桥村为一户蒋姓人家80大寿打渔鼓的路上意外摔伤,正在乡下的医院住院。闻讯,我立马要了车赶往花桥乡老家,一见到父亲的腿脚肿的快赶上水桶粗了,我二话没说就为父亲办了转院手续,到了市里的中医院骨科。没想到父亲住了3天就说什么都不愿再住院了,说是一天要花500多元太贵了。一想到这钱的事,倒是提醒了我:不是给父亲买了简易人身意外险吗?我按照保单上的电话给人寿保险公司打去了报案电话,还真别说保险公司立马派人来医院了解病情,并送来了鲜花和小礼品。7天后,保险公司给意外摔伤的父亲办理了理赔手续,为父亲赔偿了2500元住院费,解决了我们一家的担心。

时间过去半年,我借了朋友的车回到乡下看望父亲,没想到54岁的父亲一见到我回来,就打起渔鼓唱起来:“有儿孝顺真是好,买了保险是个宝、是个宝;出外开唱乐开心,保险保驾更开心、更开心;生老病死都不怕,保险给钱特安心、特安心。”一见到父亲那个乐呵样,我终于明白这是人身保险给父亲带来的快乐。(雷振华)