

“百万市民尊享保险大赠送”赔付首案

## 菏泽首位获赠者受益10余万元

2015年新春佳节期间,中国人寿菏泽分公司积极响应市政府倡导,传递保险正能量,推广保险行业“守信用、担风险、重服务、合规范”的核心价值理念,进一步发挥保险业在加强风险管理、辅助社会管理方面的功能和作用,增加社会公众对保险的认识,指导广大市民提高保险意识,让保险真正走进千家万户。在春节期间“百万市民尊享保险大赠送”活动中,该公司专为驾、乘汽车交通工具出行的菏泽市民提供意外伤害保障。

2015年2月25日农历大年初七,千家万户沉浸在欢乐祥和的节日氛围中,然而天有不测风云,客户朱某当日23时驾小型客车在220国道黄安路段行驶时,与同向行驶的一辆重型半挂拖车相撞,致朱某当场死亡。意外突发,作为家中顶梁柱朱某的离世,给朱某的家庭带来了沉重的一击,同时,

也是一场人间悲剧。

2月26日,公司接到出险报案。经查询,朱某获赠“百万市民尊享保险大赠送”保险一份(保额10万元),他同时还购买了“全家福意外伤害保险”(保额1.75万元)。公司迅速启动了紧急调查程序开展查勘核实,指导朱某的受益人提供索赔资料,同时指派专人跟踪服务。

当客户家属处理完朱某交通事故纠纷后,公司于4月10日将朱某11.75万元的身故保险金转入受益人账户。中国人寿信守承诺,专业快速及时的理赔服务赢得了客户的赞誉。

保险金不能挽回逝者的生命,但在缓解逝者家庭经济压力、延续家人生活方面起到了重要的保障作用。中国人寿菏泽分公司及时兑现保险金,彰显了公司信守合约,承诺是金的企业内涵。 (张丹)



### 知识链接:

为提高市民抵御风险的能力,充分发挥保险的社会保障和补偿作用,关爱菏泽广大百姓及家人平平安安、出行无忧。在菏泽市政府的倡导下,菏泽保险行业借此新春佳节之际,开展“百万市民尊享保险大赠送”活动。活动将免费为春节期间驾驶、乘坐汽车交通工具的100万名菏泽市民提供意外伤害保障,保障金额10万元。

据介绍,本次活动所赠送保险保障的人数为100万名,年龄在18至65周岁,持有菏泽市辖内有效身份证的市民均属本次活动受赠范围。活动主要为走亲访友、商务出差、白领出游及日常出行人士,提供春节期间的汽车交通工具意外伤害身故保障。如果受赠保险保障的被保险人在保险期间,乘坐或驾驶经公安交警部门核定、审验合格准予行驶的汽车发生的经公安交警部门勘查认定的意外伤害身故,保险公司将一次性给付被保险人保险金10万元。

## 太平财险菏泽中心支公司揭牌成立

5月9日上午,太平财险菏泽中心支公司隆重举行揭牌成立仪式。该支公司的成立,为菏泽保险行业又增添了一支有生力量。仪式上,太平财险山东分公司陈中乾总经理讲话,太平财险菏泽中心支公司李振设总经理致欢迎辞。

中国太平保险集团有限责任公司是总部设在香港的中管金融保险集团,作为中国保险业改革开放的重要形象窗口,拥有目前中国保险业范围最广的境外机构网络分布,是业务种类最齐全的金融保险集团之一。长期以来,中国太平坚持国际化标准,不断加强专业化运作能力建设,积极打造“资源集团共享、人才跨境流动、客户统一开拓、服务全球通达”的跨境综合经营的鲜明特色,为境内外客户提供一站式综合金融和保险服务。

(吉文选)



### 感恩母亲节 华夏人寿在行动

5月10日,由华夏保险菏泽中心支公司全程冠名,大众网菏泽频道、菏泽日报、菏泽电视台、菏泽广播电台、齐鲁晚报今日菏泽、牡丹晚报共同发起的“寸草心·陪母亲走一段路”公益爱心活动在菏泽市牡丹大酒店护城河南侧的母爱路举行。

活动现场,参加活动的子女们携带母亲前往母爱路签名留念,在爱心墙上留下对母亲最真挚的祝福,陪母亲在母爱路上散步、聊天、深情拥抱,共享天伦之乐。许多很长时间没有陪伴母亲的子女,借此机会表达了自己内心深处的情感。

据悉,“寸草心·陪母亲走一段路”作为华夏保险2015年“春之声”客服节的一个分支活动,得到了广大市民的好评。华夏保险菏泽中心支公司一直积极参与菏泽公益事业,秉承“客户利益至上”的核心价值观,积极践行社会责任,传递华夏大爱。 (李海建)

服务全新升级的体验时代,传统向智能的华丽转身

## 新华保险打造首家五星级体验式柜面

面对全新的市场环境,新华保险秉承着“以客户为中心”的经营理念,致力于不断提升客户服务体验,稳步搭建起与客户“相识、相知、相信、相依”的四相关系,将客户体验放到公司经营最重要、最核心、最命脉的位置,而随着其近日首家“五星级体验式柜面”在郑州的亮相,新华保险的客户服务也升级到了全新的体验时代。



### 想要的服务 这儿全包了

全新的“五星级体验式柜面”位于郑州市新区,面积超过400平米,整体设计以提升客户体验为初衷,围绕“乐享体验”的主题,充分应用最新技术让客户享受智慧型一站式服务。

新型的体验式柜面从功能区域、形象设施到设备创新等方面都有重大创新突破,服务大厅整体分为四个区域:多媒体体验区、健康服务区、一对一私密柜台和VIP尊享服务区。在这里能办理包括保全、契约、理赔、续期收费等在内的所有保险业务。

### 科技创新 让服务更快捷

体验式柜面顺应了当前各种智能科技应用的大潮,通过智能技术手段,来满足业务办理的需求,让顾客能够体验到更便捷的服务。

“互动触摸屏”是帮助客户了解公司、产品、服务等信息的互动窗口。“自助服务”能够让客户在这里使用移动PAD、电脑以及自己的手机终端,通过“掌上新华”手机APP或者网站页面,自助完成一系列柜面业务的办理,同时配有客户经理,为客户随时进行自助业务办理指导。“互动体验”创新整合了微信、APP、网站、短信、电邮五

大E化平台,客户可以通过这些平台进行文字、语音,甚至视频与95567服务人员远程实时互动解决问题,畅享“随身服务”。“休闲娱乐区”为客户提供了一个休闲放松的舒适空间。新柜面还配备了“智能一体机”,这款业内集成功能最多、服务效率最高的智能设备,使得客户办理业务的速度提升了20%。

### 专注寿险 乐享健康

新华保险专注于寿险业务,为客户提供全生命周期的保险保障服务。为了让客户随时掌握自身的健康状况,五星级柜面的健康服务区还配备了新华专业医师和

电子血压仪、体脂分析仪、身高体重测量仪等最新专业设备,为客户现场检测各项健康指标并即时输出结果,便于即时掌控健康指数,为自己的健康护航。

新华保险始终探索以科技创新丰富客户服务手段,目前可以通过网站、掌上新华、E保通、CRM、邮件、短信、微信七大E化服务手段实现与客户的互动。首家五星级体验式柜面是新华保险在互联网大数据时代以客为尊、关注客户体验的最好印证,更是新华柜面由传统服务向智能体验服务的华丽转身。未来,新华保险将计划在5年内完成重点省会城市“五星级体验式柜面”的铺设推广,让五星级体验式服务惠及更多客户。 (郝慧)