

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,凝结爱与责任的完美设计

古人云:“人有悲欢离合,月有阴晴圆缺,此事古难全。”对人生风险的担忧,古人早有认知,美好的人生需要理性的选择和完善的风险规划,现代社会人们用保险来规避风险。我们通常说保险是减震器,其实保险就是凝结爱与责任的最完美的设计。

社会在发展,可人们的生活成本在提高,环境恶化,食品安全和生活节奏的加快都严重影响了我们的生活质量,也加重了人们罹患各种疾病的风险。重大疾病

保险被认为是“改变生活模式”的保险产品,减少客户的后顾之忧,能保障“心灵的宁静”。重疾产品的设计理念源于巴纳德博士。巴纳德博士是一名心胸外科医生,曾作为团队成员于1967年11月3日成功实施了人类历史上首例心脏移植手术。巴纳德博士注意到,部分患者进行了心脏移植等重大手术后,家庭财务陷入困境,无法维持后续治疗和康复。作为一名医生,他可以救治病人,甚至延长和挽救生命,但是

却不能解决病人因为缺少费用而放弃治疗的问题,很多时候,患者生命上“生存”了,而财务上却“死亡”了。病人得病的时候希望得到治疗,也希望能活下去,但是病人不确定的是存活阶段的健康和维持家庭的财务状况。

巴纳德博士认为大家都需要保险,不仅因为人人都会死,还因为都要好好地活着。因此,应设计一款新型保险产品,使客户在确诊重大疾病的时候能够获得一笔保险金作为治病的费用,这不

仅有利于延长病人的寿命,还能提高在这样一个特殊时期的生活质量。保险的重要性已经在渐渐地融入现代人类社会生活中,其存在的意义也无需多做任何的阐述。

有一位农村老大爷,得了大病需要手术。老大爷农闲时都在工地上打工,工钱都是半年一结,一时筹不到那么多钱。正当老大爷绝望之时,想起多年前在保险公司投保的重大疾病保险,在公司业务员的帮助下很快收集

全理赔资料,做手术前夕把3万元理赔款送到了老大爷手中。老大爷激动地说不出话,握着业务员的手连说谢谢,说没想到保险公司这么有人情味,一张保单救了自己的命,给家人也减轻了负担。3万元对于有钱人不算什么,可对并不富裕的农村家庭来说,那真是雪中送炭。

人生漫漫,风险无处不在,无时不有。期待我们能更好地传递保险关爱,守护精彩人生。  
(刘伟)

## 险界拾贝

比尔盖茨说“到目前为止,我没有发现哪一种方法比购买人寿保险更能有效地解决企业的医疗财务问题。”李嘉诚也说“别人都说我很富有,拥有很多财富,其实我真正拥有的财富就是给自己和家人买了足够的人寿保险。”为什么两位世界级的人物都会如此认同人寿保险呢?通过不断地与保险亲密接触,我发现越了解人寿保险,就越了解风险,也会越认同人寿保险。

人生就是一段未知的旅行。生命的神秘之处在于谁也不知道会在哪一站下车,更不知道旅途的长短。人生有一连串的未知与不确定,有多少人提前做好了准备。

首先,人寿保险是急用的现金。人吃五谷杂粮哪有不生病的,所以我们也经常听到这样一句话:“没什么也别没钱,有什么也别有病。”可是审视一下我们生活的环境,我们的饮食结构,以及日益增大的生活压力,就会发现重大疾病的发病率呈现上升及年轻化的趋势。癌症已经成为重

## 保险 越了解越认同

重大疾病的第一杀手。疾病,已不再是人生的意外,而是每个人都必须面对的现实。随着医疗技术的飞速发展,重大疾病已经不是能不能治愈的问题,而是有没有钱治的问题。还有天灾人祸更不是我们自己所能掌控的。当客户在因为意外或疾病导致收入中断,而需要大量资金时,保险能提供给家庭一笔急用现金,不至于让家庭一下子陷入穷困的深渊。也正是因为有了保险保障,客户才能够在第一时间得到急用的现金,才能够放下包袱,安心地接受治疗,将美好的生活继续下去。人寿保险并不是需要时才准备,而是必须时时刻刻都准备着,有备无患。

人寿保险是对家的责任和爱。每一个人在家庭中都会承担不同的角色,肩负重要的责任,对年老的父母,对幼小的子女,对亲密的爱人。爱其实就是陪伴,当自然生命结束时,保险是经济生命的延续,可以替你照顾好你爱的人。在2013年11月,公司一位客户因在高速路上车祸导致身

故,这位客户是家里的经济支柱,这样的事对一个普通家庭来说无疑是沉重的打击。公司审核后赔付了他的家庭110万保险金额,这笔理赔款无疑是雪中送炭,让客户的家人在遭遇风险后得到最大的安慰和支持。所以人寿保险并不是因为某人离开而准备,而是为那些还要继续生活下去而必须负起的责任而准备。

人寿保险是对未来的准备。望子成龙是每一位家长的心愿,可从我国目前的教育状况来看,孩子从幼儿园到大学的教育费用越来越高,面对庞大的教育支出和未来的种种不确定,我们要做的就是提前规划,提前准备。保险可以帮助我们让孩子安心地成长。人寿保险也可以帮助我们在不影响家庭基本开支的情况下,提早为自己准备一笔养老金,让我们真正的老有所依,可以安心祥和地享受属于自己的金色晚年。

保险不能改变我们的生活,但是可以让我们未来的生活不被改变。保险让我们的生活更美好。  
(韩婷)

## 从业故事

## 保险,让生命更有尊严

作为一名90后的保险业务人员,接触保险行业始于2013年,之所以在这个时候选择保险行业,则是缘于两年前一件深深触动我心灵的事。过去我对“保险”根本没有概念,甚至“讨厌”,特别是在初出校门踏入社会时,对“保险”职业相当抵触。在我的印象里,感觉保险跟我没关系,还有就是第一反应里认为这是个“坏东西”。

而现在的我,不仅从事保险行业,而且还深刻地认识到保险的作用。经过这段时间对保险的认识和两年前那件事对我的冲击,我清楚地知道,我的工作是有意义的。所以今天,我要站出来为保险正名。我会大声地说:保险是一种大爱!

造成这种认识的反差不仅仅是因为我从事这个行业,更多的是,在许许多多灾难大难面前,保险确实起到了不可估量的作用。保险在很多时候如同雪中送炭,让每一个生命都燃起了对生的希望,体会到了有爱的尊严。古人说:“达则兼济天下,穷则独善其身”。在现今这个物欲横流的社会,达者也未必肯兼济天下。所以,对天下的大爱,变成了一种奢侈,然而我知道有一种东西,就可以让所有人的生命都变得有尊严,那就是保险。

两年前,一个原本应在田间耕作的父亲,为了供养三个还在读书的孩子,加入外出打工者的行列,希望以此改善家庭生活。但一场意外的发生,使这个家庭失去了顶梁柱。三个孩子失去了父亲,这意味着什么。单凭孩子母亲一个人是没法撑起这个家庭的,况且,这个母亲平时只负责家务,根本就没有经济来源。整个家庭瞬间陷入悲痛、恐慌,甚至绝望。但是,生活就是这样,玩弄人于股掌之间。不幸中的万幸是,在包头头极不情愿地赔了家属15万的死亡赔偿金后,保险公司很大方地再次理赔了30万元的身故理赔金。家属在整理遗物的时候,发现有一个档案袋,不识字的母亲让孩子看看,原来这是一份保单,这位母亲也恍然大悟,那是三年前孩子的父亲不顾自己的反对买的一份意外伤害保险,因为此事,还闹了很大的矛盾。他们给保险公司打电话,保险公司受理了这个案件之后,十二个工作日达成了理赔协议,30万直接打入大儿子的账户上。两年过去了,他们没有那次意外压倒,也没有因此穷困潦倒,而是依旧很好的生活着。大儿子,在县城里教书,买了房,结了婚,并且有了一个女儿;小儿子也顺利地上了大学,经济上没有受到任何影响;还有一个女儿,也已经到了谈婚论嫁的年龄,这一切都很好。发生身边的这件事让我认识了保险,也审视了之前我对保险的看法。突然想到臧克家的一首诗《有的人》,“有的人死了,他还活着”。对,有了保险的保障,即使已经身故却仍然可以让自己亲人很好地活着,有勇气,有尊严地活着!

我能看到,在许多灾难大事故面前,我们往往表现的无能为力,甚至不知所措。比如汶川地震,雅安地震。前两天心血来潮翻看汶川地震的新闻,刻意看了保险赔付这方面的新闻,据不完全统计,保险业共处理有效赔案23.9万件,已结案23.1万件,结案率96.7%;已赔付保险金11.6亿元,预付保险金4.97亿元,合计支付16.6亿元。赔案涉及遇难人员1.29万人、伤残743人、受伤医疗费3343人。对于在这次灾难中遇难的人们,这些理赔金虽然不能起死回生,但是至少给自己的家人一次生的希望和动力!

迄今为止,我不知道有多少人在反思或者是保持距离地审视保险的意义,但是有一点我们必须看清楚,保险不能让你发财,但是,它可以防止因为意外导致的穷困潦倒;保险不能改变生活,但是在一定程度上可以防止生活被改变。第11届全球热爱生命奖得主萧建华先生说:保险的这份爱,能让社会,能让国家,更安定,更祥和,更幸福快乐。我想,保险,那应该是平家、治国、齐天下的胸襟吧。  
(张雄)

# 中英人寿服务源自关怀 更方便更快捷 更专业更尊享

## 保险特色服务

推介之①⑥

中英人寿保险有限公司由英国英杰华集团与中国中粮集团合资组建,强强联手打造的中英人寿,秉承英杰华集团300多年专业保险经验,依托中粮集团的强大实力,立足中国市场,致力于为广大客户提供优质的寿险服务和全面的财务保障。

## 多通路一体化服务更方便更快捷

中英人寿秉承“关爱万家”的愿景,始终贯彻客户为先的服务理念,全心关怀客户需求,致力于打造多通路一体化服务平台,为客户提供简便快捷的服务。

**全国统一客服热线** 中英人寿全国统一客服热线95545,人工、电话留言、全年365天24小时实现与客户的无缝沟通。

**100%保单回访** 中英人寿始终把保障客户权益放在首位,切实保护客户权益,及时了解客户需求,为客户提供专业优质的售后服务。我们对所有保险期限一年以上的新契约进行100%的电话回访。

**异地快速理赔通道** 由中英人寿凭借先进的服务流程和系统做保障,中英人寿的客户在任何一个有中英分支机构的的地方出险,都可以通过异地快速理赔通道迅速办理理赔。

**手机短信服务平台** 中英人寿利用短信将生日祝福、续期缴费提醒、缴期缴费成功通知、理赔结果通知等讯息即时传递给客户,搭建起了公司与客户之间更加广阔高效及时的沟通平台。

**电子邮件服务平台** 中英人寿通过电子邮件服务平台,将温馨提醒、公司特色服务、最新咨询、保单电子信函等讯息及时传递给客户,建立起多维度的立体服务模式,使客户轻松享受贴心服务

**网上自助服务平台** 客户可以通过登陆中英人寿官网,进入“个人空间”进行保单管理和客户服务,更能快速变更联系方式、缴费账号等基本信息,实现了高效、便捷、自主的网上服务。

**微服务,大未来** 目前,已进入“微信时代”,微信已广泛应用于资讯传播,客户

服务等领域,中英人寿与时俱进,开发了微信服务平台,客户可以通过关注中英微信服务号实现保单信息查询、理赔自助、修改联系方式、预约投保等自助服务,中英人寿的服务更方便更便捷。

## 特色增值客户服务

中英人寿秉承“服务源自关怀”的客户服务理念,我们全心关注客户需求,不断创新开展各种特色增值服务,搭建完善的客户服务体系,为客户提供更权威、更专业的系列尊享服务。

**·国际SOS紧急救援服务-全球援助,全心关怀**

国际SOS紧急救援服务是中英人寿联手国际紧急救援服务中心SOS共同推出的一项服务。具体内涵两方面内容:国内医疗援助及海外救援。享受该服务的客户,在旅行期间如遇到人身、健康或旅行安排

方面的困难和麻烦,只需要拨打一个电话,就获得来自国际SOS的及时、专业、人性化的援助。

**·健康天使理赔协助-天使服务,传递关爱**

“健康天使理赔服务”是一项中英人寿首创的人性化关爱服务,由健康天使向客户提供理赔协助服务和专业医疗咨询。健康天使服务包括电话问候、理赔协助、医院探视、意外事故预付等内容,各项服务内容将根据不同客户层级,分别由国际SOS专家、健康天使座席、分/支机构健康天使完成。

**·VIP俱乐部尊享服务——健康关怀,尊享服务**

中英人寿以“健康、品味、尊贵”为主题,充分借助中英双方股东雄厚实力,精心为高端客户搭建中英VIP俱乐部,提供系列尊享服务与会员活动,具体包括电话家庭医生健康关爱服务、全国高等级医疗机构特需门诊预约和推介等。

## ■案例展示

### 雪中送炭,解客户燃眉之急

客户张先生是家里的顶梁柱,上有老下有小,经济不算富裕,倒也其乐融融。张先生在朋友介绍下于2008年11月投保了中英人寿保险公司的吉祥如意两全保险,保额4万元,附加了提前给付重疾保险和一份住院费用医疗保险。

2013年11月2日被保险人的哥哥急匆匆地来到公司报案,被保险人确诊肾癌,急需手术,看病已花了很多钱,再没钱支付手术费,无奈之余想到这份保险,怀着试试看的心思来问问可否先理赔。

详细了解情况后,得知客户张先生为潍坊客户,因持续腿痛展转潍坊几家医院,被确诊肾癌,来济南医院进一步完善检查后确认为肾癌骨转移,病情危急,需要马上手术。查看了保单信息后,公司初步确认客户病情已达到保单中重大疾病保险金赔付条件,但客户还在住院期间,还没有做手术,无法提供病历资料,考虑到客户病情危重,急需用钱做手术。服务源自关

怀,出于对客户关爱,急客户所急,中英人寿立即将此案情报告总部,启动绿色理赔通道,安排专人陪同客户前往医院协助准备病历等理赔资料,同时安排机构启动各项前置核查工作。

2013年11月6日齐备理赔资料时,分公司已完成主要的核查工作,11月12日完成最后核查后,总公司协调一致,当日完成了审核,确认属于保单赔付责任,公司下午加急安排财务转账支付给客户4万元重疾保险金及2405.89元的医疗保险金。

客户服务源自关怀,以客户服务为先导,并不能只停留在宣传上,而要落到实处。关键时刻见人心,从张先生提交理赔资料到收到紧急理赔款只用了5个工作日,中英人寿快速赔付的这笔保险金可谓雪中送炭,解客户燃眉之急,身在他乡治病的张先生在电话那头传来的是不尽的感激,中英人寿再次用行动阐释了“爱无疆 责任在行”的理念。

## 保险征文 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