

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

保险市场需要成熟的保险消费者

仔细算起来从事保险行业也有快5年的时间了,通过在工作中不断学习,对保险的功用有了本质上的体会。中国保险监督管理委员会主席项俊波说:“成熟的保险市场需要成熟的保险消费者。”这就说明我们的保险市场还不成熟,公众的保险意识还待提高。

没有人因为买了保险而倾家荡产,但的确有家庭因为没有买保险而倾家荡产。黄妮超14岁患红斑狼疮,十年半工半读自筹医疗费用,越努力,病情越重,花费越多,当社会善款20万元送来的时候,她含泪而去;梅艳芳走了,留给家

人几千万元的保险金。傅彪走了,留给家人除了无尽的伤心与怀念还有什么?重疾险的创始人玛丽尤斯巴纳德医生曾说:“医生治疗病人使之康复,但是治疗是要资金做保障的,唯有保险可以做到这一点。保险宁可千日不用,不可一日不备。”

听一位朋友讲过这样的故事。他乘坐飞机突然遭遇强气流,颠簸得非常厉害,又碰上了机械故障。机身迅速向下坠落,广播里一遍又一遍地要求大家系好安全带,千万不要走动。空姐的声音都带出了颤抖。那不仅仅是因为气流,还有掩

饰不住的惊慌。朋友的邻座是一位中年妇女,几乎全机舱的女士都在不由自主惊叫的时刻,她闭目仰在座椅上,浑身散发出一种听天由命的宁静。朋友虽是男子汉,也难以自制地紧皱眉头,痛苦呻吟……大约10分钟之后,飞机穿越了风暴,故障也排除了。大家都长长地出了一口气,庆贺化险为夷。也许是经历过共同的惊恐,彼此变的亲近起来,相互交谈。朋友问邻座的女士,刚才你想啥呢?那位女士说,我是一位企业家,是我们家的顶梁柱。我刚才想的是,幸好我买了航空保险,还有高额的人寿保

险。这样就算出了什么意外,我的家人也会像我在世的时候一样衣食无忧。当然,我离开了,他们会很悲伤,但我相信,时间会慢慢地医治好这种伤口。我人虽不在了,但我对他们的照料会一直持续到孩子长大成人。所以,我很平静。我的朋友说,我刚才最后悔的事,就是没有买航空保险。听了你的话,我不仅要买航空保险,还要把其他的保险买上一些,这样再碰到意外的时候,就能比较镇定了。

在工作中,每当理赔调查帮助客户收集理赔资料时,看到客户或家属那悲伤和无助的眼神,我便顿

时感同身受,心里无限同情。但他们又是幸运的,因为他们购买了保险,有保险公司来替他们承担经济上的损失,每当客户获赠我都赶快给客户打电话通知,感觉自己比客户还要高兴,每当这时,我感到自己从事的这份职业是那么伟大!

保险与我们每个人都息息相关。希望每个人都意识到保险的重要性,为自己为家人的幸福,早些选择适宜的保险,让自己的人生更美满幸福。保险,一定会让你的生活更美好。

(彭萍)

从业故事

2013年的冬天非常寒冷,但我们的业务却异常繁忙。一个业务员带着一对夫妇和他们的孩子走进了公司,这时听见客户说:“这不是XX保险公司啊?我要人XX公司的”,业务员连忙向客户解释但客户就是听不进去,坚持认为XX保险公司品牌大。眼看陷入僵局,为了避免这笔业务流失,我连忙站起来对客户说:“先生,您看这样行吗?我先给您算一下,您和其他公司做一下比较,再决定选择哪一家。”客户勉强同意了,带着孩子坐在了我对面的沙发上。

孩子的耐心总是有限的,就在我为客户测算保费的短短一分钟,我就听到孩子问了三次:“妈妈,我们什么时候走

险界拾贝

保险业的发展目标和价值追求就是为了让保险走进千家万户,用保险为人民编织一个市场化的安全网,做到无人不保险,无物不保险,无事不保险,让人民群众的生活更美好。

随着社会的进步,经济的发展,保险逐渐走进了千家万户。我从事保险工作之前是胜利油田的一名普通工人,每天上班、下班,有规律的生活着,我是个安于现状的人,从来没有想过有一天我能够顶着压力辞掉了长辈口中的铁饭碗,更没有想过我会从事保险这个行业。过去,我和很多人一样对保险存在着不解和偏见,记得孩子刚出生那会儿,隔三差五的就有保险营销员上门推销保险,他们的执着甚至让我感到了厌烦,再后来,磨不过面子,在我爱人的表姐那儿给孩

一捧爆米花打开一扇窗

啊?”我抬头细细打量了一下小姑娘,白白的皮肤,梳着马尾辫,五六岁的样子,和我女儿差不多。我灵机一动,拿出了给女儿买的爆米花对小女孩说:“小朋友,过来吃爆米花啊”。小姑娘高兴地跑过来,但却又有点不好意思,回头看了看妈妈,妈妈示意她可以吃,她才小心翼翼地捧了一把坐在沙发上津津有味吃起来,孩子情绪安稳了,我的心情也渐渐平复下来。在为客户讲解了险种,保额,保费及服务后,客户还是表示想去XX公司看一下,这种情况下我也不便再多挽留,就对客户说:“您去XX公司看看,如果保费和我们差不多,希望您最后可以选择我们公司”。

为百姓编织一个市场化的安全网

子入了一份少儿险。那时我对保险只停留在人们口中说的“骗了亲戚,骗朋友”的狭隘认知中,并不知道保险对我和我的家人来说有着怎样的意义。

作为保险的续期工作人员,我所做的一切最终的目的就是让客户保险得以延续,从而得到相应的保障。我很理解现在许多人对保险的排斥和抵触,因为我也曾经有过同样的心理,可是当我走进这个行业的时候,我才了解了什么是保险,保险不是骗人的,更不是忽悠,而是我们对自己、对家人的一份关爱,一份责任。人的一生无非是生老病死,有很多客户朋友和我说过他/她有社保,再入就是多余的,此时我总是想尽办法让他们明白,在当今社会医疗体系制度下,社保是远远不够的,因为基本医疗保险统筹

在我们临近下班的时候,客户带着孩子又回来了,这次他们已经决定选择投保到我们公司,客户说:“虽然保费差不多,但孩子比较喜欢你们这里,很有人情味,有人情味的公司,服务肯定差不了。”

一捧爆米花,温暖了客户的心,打开了客户的心灵之窗。后来该客户出险了,对我们的服务也很满意,他说:“如果没有那捧爆米花,我可能永远也不知道你们的服务是如此周到和贴心”。客户选择保险公司的时候,先入为主的思想一定会有,盲目追逐品牌和知名度情况必然存在,我们只有用服务去打动,用真情去感染,才能真正打开客户的心灵之窗。(于学伟)

保险解读

关于车险的误区

购买车辆保险应注意的要点

◆车上人员意外险必须买

事件:赵先生刚买的新车,买保险的时候购买了交强险、车损险、商业三者险以及不计免赔险,保费花了5000多元。第一次载着全家外出游玩时出了车祸,一家人都受了伤,给保险公司报案后,保险公司拒绝理赔。这让他非常愤怒,也非常的不理解。

友情提示:在目前的车险市场上,大多数保险公司将车险分为两类,即交强险和商业车险,其中商业车险又分了车损险和商业第三者责任险这两个基本主险种。但以上险种都没有涵盖到车上驾乘人员的保障。因此,有车一族在购买车辆保险时应该注意购买人身意外伤害保险或者机动车车上人员责任保险,给车辆驾驶员及车上乘客买一份保障。为突出机动车车上人员责任保险的重要性,浙商保险特别将该险种列为了主险,以便引起广大保险消费者足够的重视。车上人员责任险规定:在保险期间内,被保险人或其允许的合法驾驶人在使用被保险机动车的过程中发生意外事故,导致车上人员人身伤亡的,可以依据保险合同的约定,获得赔偿。

◆玻璃单独破碎险不可忽视

事件:钱先生驾驶自己的爱车在行驶中不知何处飞来的石子打坏了前挡风玻璃。当钱先生给保险公司打电话报案索赔的时候却被保险公司告知无法理赔。自己明明买了车损险,保险公司却不给赔偿,想不明白。

友情提示:现在一些车辆保险客户会习惯性的认为玻璃单独破碎属于车损险的赔偿范畴。实际上这是一个误区。车辆损失险的责任免除中明确写明,仅造成车辆玻璃损坏时,保险公司是不赔的。但对于玻璃单独破碎的情况,保险公司都有一个附加险种——玻璃单独破碎险。

◆车轮单独损坏不能赔

事件:孙小姐在拿到驾照的那一天,马上去车行订了一辆心仪已久的爱车。提车、挂牌、买保险,心情那叫一个兴奋,可是新手上路,难免紧张,一不留神,爱车撞到了马路牙子上,轮胎当场爆开,孙小姐赶紧给保险公司打电话,保险公司来人确定了损失后,告知孙小姐,车辆仅仅造成轮胎损坏,不属于保险责任,保险公司不予理赔,这让孙小姐的心情一下子跌入了冰点。

友情提示:车辆损失险的责任免除中明确写明,车轮单独损坏不属于保险责任,保险公司不赔。车轮单独损坏是指:未发生被保险机动车其他部位的损失,仅造成轮胎、轮辋、轮毂罩的分别单独损坏,或上述三者之中任意二者的共同损坏,或者三者的共同损坏。

◆事故发生后不要再继续使用车辆

事件:周先生在一次自驾游当中,车辆因路面不平,造成托底。周先生下车检查,当时未发现异常,于是继续驾车行驶,直至车辆抛锚,这才给保险公司打电话报案。保险公司工作人员查勘后,发现周先生的车辆底盘受损,造成发动机漏油,在继续行驶的过程中,发动机机油大量泄漏,导致发动机完全报废,光发动机的损失就接近10万元。保险公司认为,周先生在车辆发生托底事故后继续使用车辆,造成发动机受损,发动机损失属于“扩大损失”不在保险理赔的范畴,保险公司仅负责底盘受损的损失。

友情提示:车损险条款规定,当车辆发生事故后,驾驶员未经必要的修理继续使用车辆,致使车辆损失扩大的部分,保险公司不予赔偿。

◆报案一定要及时

事件:吴小姐是新手新车。一天在行驶中撞了另一辆车,对方也是新车新手,双方都对事故处理及车辆损失的情况不太了解。因吴小姐有事急于处理,于是给了对方200元私了,双方离开现场。隔了几天,对方又找上吴小姐,告知对方车辆修车花费了1万多元,要求吴小姐赔偿。吴小姐吓一跳,赶紧给保险公司报案,结果保险公司拒绝赔偿。

友情提示:按照保险合同,事故发生后,应及时向公安交警部门报案,并在48小时内向保险公司报案,未及时报案导致保险公司对事故的责任或损失无法认定的,保险公司有权拒绝赔偿。(孟凡清)

案件处理快 定损尺度准 理赔服务好

浙商财险打造特色理赔服务

保险特色服务

推介之②

自开业以来,浙商财险山东分公司一直深入传承,努力探索,积极践行“以浙商精神办保险”的精神,案件处理快,定损尺度准,理赔服务好,出台了一系列理赔特色服务标准,赢得了广大客户的信赖与认可。

小额案件 微信理赔

理赔时效一直是浙商保险售后服务不断提升的核心竞争力,随着时代智能化的变革,浙商保险也紧跟时代脉搏,开通了微信车险理赔服务平台,利用网络移动终端,使客户服务变得更加便捷。客户通过关注浙商保险微信号,一旦发生事故时,客户无需到保险公司,可自行拍照上传至公司微信平台,由平台工作人员进行远程指导和查勘,工作人员接收到照片后,立即对车辆进行定损,并通过双认可的定损结果进行结案,赔款亦可实时到账。相比传统理赔动辄好几天的理赔手续,通过微信最快30分钟就能完成理赔,理赔效率有了大幅提高。

人伤事故 全程协助

客户驾驶车辆,最怕的就是发生人伤事故,处理不好很容易产生法律纠纷。为此,公司特推出一项专业化的理赔服务。对于发生涉及人员伤亡的重大赔案事故,公司将委派客服专员全程参与过程调解,协助客户现场处理、沟通医疗救

治事务,协助参与交警对事故的责任认定。之后,客服专员协助参与司法鉴定,并帮助客户参与人伤事故的赔偿调解,把控不合法、不合理的“水分”赔偿,从专业的角度化解客户与伤者之间的赔偿纠纷。如果案件被诉讼至法院,公司免费提供法律咨询,帮助客户分析案情,给出专业指导意见,加快案件处理,让客户早日得到赔付,使出险的客户不再手足无措。

异地事故 及时跟进

随着机动车保有量的大幅攀升,客户驾车外出的机会也越来越多,驾车在外除了要面对陌生的路况外,突发的交通事故也在所难免,身在他乡无论是出险后的理赔,还是后续的车辆维修,都相对复杂。为了方便客户理赔,客户在异地发生事故后只需拨打公司报案电话,发生小额案件时,由客服专员指导客户自行拍摄事故照片上传微信平台,经客服专员核实后,直接赔付;发生较为严重的事故时,由客服专员赶赴现场,协助客户共同进行案件处理。

多项举措 赔款提速

针对市区小额案件多、赔款都在万元以下这一特点,为方便客户理赔,公司还推行了“快速案件”处理服务。500元以下小额单方事故,客户现场报案,经客服人员核实后可免现场直接定损;轻微人伤事故,1000元以内,现场调解达成共识的,材料齐全可当日结案支付赔款;3000元以内单方事故,客服专员现场查勘后,材料齐全的可当日结案并支付赔款;万

元以下不涉及人伤事故,材料齐全的,可当天结案,两个工作日内到账。

无偿救援 上门服务

为方便发生保险事故时,客户能第一时间获得援助,公司还提供无偿的救援服务。在公司理赔中心设有现场查勘车,理赔中心值班人员接到报案后,可安排就近网点在最短的时间内与客户联系,提供紧急抢修服务,客户只需支付故障抢修所涉零件更换成本费。

客户出险后,如不能到公司办理有关索赔手续,理赔中心人员可上门提供理赔服务,使保户尽快获得赔偿,到账时含完整的到账信息。

重视体验 客户至上

公司具备24小时服务热线4008666777,负责解决客户提出的各项问题。相关问题会即时转接到各服务专员的电话上,以保证随时给客户最满意的答复。在客户理赔报案后1小时内进行现场查勘及时性回访;赔款交付后3个工作日内进行理赔支付回访;对于客户的投诉,24小时内经过相关部门核实,并予以反馈。抱怨件在1个工作日处理完成,一般投诉件、一般举报件在3个工作日处理完成;重大投诉件在5个工作日处理完成。

古人云:凡益之道,与时毕行。在将来前进的道路上,我们将与时俱进,切实发挥好保险的风险管理功能,以客户至上的满意度为服务宗旨,不断提升服务举措,致力于打造出讲求信用、一诺千金、严于律己、诚信展业、合规经营的百年浙商老店。(刘素琼)