



民生保障、精准扶贫、风险管理、“互联网+”线上服务—— 保险，让菏泽人的生活更美好

本报记者 董梦婕 通讯员 徐凯

今天是第35个国际消费者权益日，中保协结合中消协公布的“网络诚信 消费无忧”的宣传主题，制定出了保险业宣传主题：“美好生活 保险保障”。“3·15”期间，菏泽保险业结合诚信、保障两大服务理念开展系列宣传活动，贯彻落实保险消费者合法权益保护各项制度，围绕更好维护消费者合法权益主动作为，共创和谐保险发展环境。

菏泽保险业在实现和谐发展的同时，交出的民生答卷十分抢眼。目前驻菏保险机构45家，中介保险代理公司近70家。2016年行业年纳税5.1亿元，提供就业岗位4.99万个，年保费收入近100亿元，各项给付和赔款达到48亿元，菏泽保险业在提供风险管理和保障、精准扶贫等方面，为全市经济社会发展保驾护航过程中，发挥着越来越大的作用。



有了大病保险 遏制因病致贫

大病保险是解决因病致贫、返贫的有效途径。据统计，目前菏泽贫困人口达91.4万人，其中60.1%的人口是因病致贫。患病贫困人口家庭面临着“辛辛苦苦几十年，一朝回到解放前”的困境，针对这一现实情况，菏泽市保险业协会积极鼓励、发动驻菏保险机构，制定相关优惠扶贫政策，为建档立卡贫困人口制定大病意外保险，从源头上阻断因病致贫现象。

众人拾材火焰高。菏泽各保险公司共同发力，打响了保险精准扶贫攻坚战。中国人寿菏泽分公司、人保财险菏泽分公司、泰康菏泽中支、新华保险菏泽中支、阳光人寿菏泽中支等保险公司均都针对贫困人群因病致贫专门制定了扶贫方案，为贫困人口筑建大病、意外保险，防止困难群众因病致贫，因意外伤害返贫，提高贫困人员保险意识和运

用保险工具分散风险的能力。

以中国人寿菏泽分公司为例，该公司和政府财政共同筹资，向贫困人口提供特惠保险产品，以小资金撬动大保障，贫困群众小额意外伤害保险每个周期由原来的每人每年149元标准保费降低至40元，贫困人口无需出资就能得到6万元以上的保障。该公司还开辟了理赔服务绿色通道，自实施以来，在全市扶贫保险已理赔受理1360起、赔付金额596.86万元。2017年，该公司还将推出大病医保补偿保险服务，凡是2017年间住院发生的医疗费用均可按照顺序多次补偿，个人承担部分将降至最低。

大病保险让群众得到了实实在在的实惠。“我打心眼里感恩，这也让我看到了生活的希望。”牡丹区何楼办事处王金榜的妻子今年年初被确诊为脑动

脉血管瘤，为看病四处借钱。妻子在济南住院做了开颅手术，各项费用支出将近30多万元。虽然通过医保、大病救助报销了8万余元，但家庭还背负着20余万的债务，生活十分困难。通过商业

大病保险的报销，王金榜又报销了近19万元。

一张张保单背后就是一个家庭，大病保险从源头上保障了菏泽人民，遏制了因病导致的贫困现象。



输血造血结合 助贫困户脱贫

菏泽作为一个农业大市，贫困人口主要集中的广大的农村地区。“授之以鱼不如授之以渔”。让农民脱贫，就要实现农业脱贫。菏泽保险业正通过保险机制的精准优势，在农业保险、大病保险、创新支农融资等诸多方面，显现出防范和化解扶贫风险的重要作用。

人保财险、太保财险、平安财险、中华财险、国寿财险、安华农险、泰山保险等7家保险公司针对菏泽广大农户专门开发了农业保险，除了常规的小麦保险、玉米保险、棉花保险等险种外，还有大蒜保险、牡丹保险、母猪保险等特色农业险种，面对频

发的农业灾害，有效降低了贫困群众的损失，助力贫困户尽快“脱贫”。

据统计，2016年，菏泽保险业对发生灾害的主要农作物小麦、玉米、棉花的赔付高达6465.2万元。“有了农业保险，遇到自然灾害再也不用怕了，也不用看天吃饭了，对于脱贫致富奔小康更加有信心了。”投保了农业险的郓城县种粮户徐龙宇笑呵呵地说。

菏泽市保险业协会负责人介绍，下一步，菏泽保险业将引导行业创新扶贫支农融资方式，着力助推产业脱贫。在这方面，许多保险公司已经开展有益探索。

中国人寿菏泽分公司选派“第一书记”驻村开展扶贫工作，仅2016年一年就注资25万元，助力农民脱贫致富；人保财险菏泽分公司联系村派驻的“第一书记”，为贫困户灌输新思想、寻找新产业，发展新项目，以真心真情带动贫困户脱贫。

菏泽市保险业协会还积极引导全市保险公司持续开展各种扶贫专项活动，送温暖慰问活动等，将爱心送到贫困户家中，为贫困户脱贫鼓劲加油。

2016年，太平人寿中支开展了扶贫专项活动10余场，投入扶贫资金近15万元，帮助贫困学生、残障老人、孤残儿童上千人

次；平安财险菏泽中支实施了各种公益帮扶计划，关注留守儿童，用自身爱心在贫困人群中发挥作用，帮助困难群众；平安寿险在单县建立平安希望小学，华夏保险菏泽中支每年对八路军老军人进行慰问，天安人寿菏泽中支进行保险产品和服务创新，开展特困群体意外伤害及重大疾病保险工作……

以上仅是菏泽保险业精准扶贫的冰山一角，无论是创新险种扶贫还是产业扶贫，最终目的就是助力菏泽贫困户走向富裕，在这方面菏泽保险业用自身行动，助推了菏泽精准扶贫工作的顺利开展。



线上贴心服务 令消费者消费无忧

除了给菏泽人民带来了坚实的民生保障，菏泽保险业还通过“互联网+”，为客户提供更贴心快捷的服务，以满足客户更加差异化、多样化、场景化的保险服务诉求，提升社会大众的保险满意度，让保险体验变得更有温度，更有人情味。

正因为网络消费已深入市民生活的方方面面。2017年消费维权年主题定为了：“网络诚信，消费无忧”。近年来，菏泽市保险业协会一直引导全市各保险公司在网络经济下诚信经营，强化网络经营者责任意识，自觉保护网络消费者合法权益。

以太平洋寿险菏泽中心支

公司为例，该公司依托先进的IT软硬件实现对客户初期的签单至保全、理赔环节的各项服务。公司营销员普遍配置了“神行太保”专用平板电脑，可以实现客户产品推介、实时签字、保单生成、回执签收等全程展业流程。“太平洋寿险”APP、“太平洋寿险”微信公众号则全面覆盖了客户续期缴费、保单保全、理赔服务、客户互动等活动，实现了全流程的客户在线服务。

市民郝女士是太平洋寿险的客户，她尝试了线上续期缴费服务，按照提示使用完毕后，整个操作过程不超过3分钟。郝女士使用后连连称方便，太方便

了，出乎自己的意料。简单的操作，及时的到账，让经常网购的殷女士直赞太平洋寿险与时俱进的贴心服务。

平安财险菏泽中心支公司近年来也充分发挥“互联网+”给消费者生活和经济发展带来了新的动力。2015年，该公司打造线上“积分宝”APP，充实客户车主生活，实现网络积分兑换增值服务，了解汽车保养常识等。2016年，“积分宝”APP升级为“好车主”APP，实现了线上违章查询、一键理赔、3步赔款到账服务等更多贴心服务，在“好车主”APP平台上，客户留言区，有专人负责解答疑问；并对服务评

议，督促网络经营行为。

该公司工作人员介绍说，尤其是线上一键理赔服务，客户体验后一直点赞，简单的单方事故客户在“好车主”APP上操作后，自行上传照片后，赔款即时打入客户的账户，使用起来方便快捷，解决了客户上门交材料的问题，在平安财产保险公司客户满意度调查中，客户专门对此反馈，表示理赔速度非常快。

菏泽市保险行业协会负责人表示，协会将不断引导各保险公司顺应网络发展的需求，精细作服务流程，为人们提供更便捷贴心的服务，不断提升菏泽人民的保险满意度。