

## 切实保护客户权益

## 泰康人寿推出重大疾病择优理赔方案

□记者 王吉城

为切实保护客户权益,泰康人寿近日推出重大疾病择优理赔方案。泰康人寿周口中支有关负责人表示,针对采用2007版重疾定义销售的老产品,选取2007版或2020版重疾定义中的疾病最优定义,作为客户赔付依据。

11月5日,中国保险行业协会与中国医师协会正式发布《重大疾病保险的疾病定义使用规范(2020年修订版)》。自2021年2月1日起,所有产品都要求符合新版重疾定义。

据了解,2020版重疾定义将原有25种重疾定义完善扩展为28种重度疾病和3种轻度疾病,增加严重慢性呼吸衰竭、严重克罗恩病、严重溃疡性结肠炎3

种重度疾病。同时,扩展对重大器官移植术、冠状动脉搭桥术、心脏瓣膜手术、主动脉手术等8种疾病的保障范围,优化严重慢性肾衰竭等7种疾病定义。

据介绍,2020年11月5日起,针对采用2007版重疾定义销售的老产品,可以择优选择2007版或2020版重疾定义中相应的疾病定义作为客户赔付依据。除该疾病定义择优外,原保险合同疾病种类、保险责任及其他约定等内容保持不变。

本次方案涉及恶性肿瘤、急性心肌梗塞、脑中风后遗症、重大器官移植术或造血干细胞移植术、冠状动脉搭桥术、终末期肾病、主动脉手术等25个病种,有助于扩大客户的保障范围,提升客户的理赔体验,实现客户利益最大化。

## 新华保险召开2020年度会议

□记者 王吉城

日前,新华保险银保条线延安精神学习会议暨银保精英俱乐部2020年度会议在延安召开。新华保险有关负责人,以及来自35家分公司的银代分管负责人、180余位银保精英参加了会议。

会议隆重表彰了为银保渠道做出突出贡献的银保精英俱乐部明星会员们,共同开启2021年新华银保渠道业务发展新征程。

2020年,新华保险银保渠道在新冠肺炎疫情的严峻考验下,以一往无前的

## 积极配合“录音录像”保障自身权益

□记者 王吉城 实习生 张艺莹

提供案例:

消费者张女士于2019年在某银行投保了一份5年缴费的分红型人身保险。按照监管要求,为保护消费者权益,需在现场对销售过程关键环节进行同步录音录像。但张女士觉得录音录像太麻烦,不愿配合。后银行工作人员小李向其耐心介绍了投保时录音录像的重要性,是维护消费者权益的重要手段。张女士表示理解,并积极配合,完成了现场同步录音录像。

案例分析:

周口市某保险公司理赔人员介绍,根据原保监会《保险销售行为可回溯管理暂行办法》(保监发[2017]54号)第六条规定,人身保险公司销售保险产品符合下列情形之一的,应在取得投保人同意后,对销售过程关键环节以现场同步录音录像的方式予以记录:

(一)通过保险兼业代理机构销售保险期间超过一年的人身保险产品,包括利用保险兼业代理机构营业场所内自助终端等设备进行销售。

(二)通过保险兼业代理机构以外的其他销售渠道……向60周岁(含)以上年龄的投保人销售保险期间超过一年的人身保险产品。

保险销售可回溯是指保险公司、保险中介机构通过录音录像等技术手段采集视听资料、电子数据的方式,记录和保存保险销售过程关键环节。本案

中,在工作人员解释后,张女士配合完成了现场录音录像,有效维护了自身的合法权益。

## 消费提醒:

周口某保险公司理赔人员提醒广大消费者:一是正确认识销售可回溯,切实维护自身权益。可回溯制度要求保险机构利用录音录像手段记录销售关键环节,既能促使销售人员如实告知消费者保险产品信息,减少销售误导,又便于在后期发生纠纷时及时查明事实,降低消费者维权成本。因此,消费者应当充分认识可回溯制度的重要意义,切勿把录音录像当成一个“形式”,致使自身权益受到损害。

二是认真了解产品信息,固化销售人员口头承诺。保险产品种类繁多,不同产品的风险保障或投资功能侧重不同。消费者要充分了解所购买保险的产品类型及期限、缴费情况、保险责任、责任免除等重要信息,认真评估产品是否符合自身需求。

三是关键环节主动要求录音录像,以便后期查明事实。录音录像内容应当包括销售人员出示身份证明、提供产品条款等材料、履行提示说明义务、讲解保单利益等环节,这些也是容易出现销售误导的关键环节。在销售过程中,消费者应主动要求销售人员将这些环节的真实过程进行录音录像,保存真实销售过程的证据。一旦发生纠纷,可以维护自身合法权益。

以案说险

## 国华人寿:科技赋能助力业务发展

□记者 王吉城

据国华人寿周口中支有关人员介绍,今年以来,国华人寿坚持一切技术创新都要以赋能业务为宗旨,以移动互联网为土壤、大数据为支撑、保险科技为核心进行了一系列的改革和突破,稳步打造出属于国华人寿的保险科技生态体系。

尤其是近年来,国华人寿以互联网时代的用户思维为出发点,从保险产品设计、营销模式、定价核保、分销渠道、理赔服务等多方面入手,开启了互联网自平台、国华e保、华瑞e家、华瑞云服、新寿险营销系统等移动互联网项

目,加快了国华人寿保险业务营销线上化的步伐;智能核保、e动柜面、e理赔、智能客服等智能运营项目的开展,扩大了国华人寿保险市场的广度和深度;以“财务中台+”思想为根本的集团化智慧财务系统的搭建,和移动化、无纸化高效办公的实际应用,为开展互联网业务奠定了坚实的基础。

国华人寿的付出也得到了业界的认可,近年来荣膺了“中国保险行业信息化创新项目”奖、“互联网保险卓越服务品牌”奖等一系列奖项。保费结构优化以及业务成功转型发展,也印证了科技赋能业务的核心宗旨。

## 天安人寿周口中支快速理赔获客户称赞

□记者 徐如景

本报讯 天安人寿周口中支以“快理赔,优服务”为品牌特色,坚持从客户需求出发,不断提升理赔服务水平。近日,该公司快速为吕先生理赔,得到客户称赞。

去年,吕女士为父亲吕先生购买了一份天安人寿爱守护(至尊保)终身重大疾病保险,保额52000元,年交保费3759.6元,缴费年限20年。今年9月,吕先生因身体不舒服前往医院体检,查出甲状腺结节4a级。吕先生后转院至郑大一附院治疗,确诊为“右侧甲状腺

癌”。住院期间,吕先生想起自己有一份保险,并联系到保单服务人员。保单服务人员立即前往医院,对吕先生进行探视,并告知吕先生符合理赔条件,同时安慰他积极治疗、早日康复。

10月23日,吕先生在服务人员帮助下,进行系统理赔操作。经公司审核无误后,次日到账理赔款5.2万元。由于该险种附带重大疾病关爱金1.3万元,合计赔付6.5万元,合同继续有效,并豁免续期保费6.7万多元。天安人寿周口中支高效优质的理赔服务,得到了客户高度认可。

## 体彩周口分中心开展专题培训会

□记者 王吉城 实习生 张艺莹  
通讯员 丁东辉

日前,体彩周口分中心召开了专题培训会,全市销售网点参加了本次培训会。

会议首先向各销售网点传达了今年“体彩即开”取得的成绩。截至2020年11月10日,体彩周口分中心“即开”销售了3640万元,完成率116.85%。同比增幅7.68%,全省“即开”销量排名11名,增幅排名第9名。

为帮助网点销售“即开”,切实解决网点困难,经分中心集体讨论,为网点“减负”的第一要务在于减轻网点的资金占压,即解决网点“即开”任务问题。全年,分中心组织亮化网点380个,亮

化率达到85%,为实体店网点积极“减负”。

会议还传达了分中心近期“即开”将要开展的评比展示奖励方案,目的是通过奖励方案,让销售网点的“即开”再上一个新台阶。



中国体育彩票  
CHINA SPORTS LOTTERY

公益体彩 乐善人生

## 刷农行ETC信用卡享“1元洗车”优惠

“1元洗车”权益资格。4.同一持卡人每月最多可获得3次“1元洗车”权益资格。5.即日起至2020年12月31日,达标客户可通过“农行掌上银行”购买洗车权益,在有效期内到活动签约洗车商户出示购买的电子洗车券二维码即可使用。数量有限,先到先得。

展示实力和形象的舞台  
联系群众和客户的纽带

第367期

周口晚报

金融/保险

咨询电话:13592204500  
投稿邮箱:zkwbwjc@126.com

中国人寿财险  
CHINA LIFE P&C