



## 信守承诺 关爱一生 泰康人寿快速处理 19 万元理赔案

服务是寿险的生命，是寿险企业诚信的最佳体现。客户出险后能否及时、顺利地得到理赔，是保险公司专业化服务的本质体现。6月16日，泰康人寿快速完成一起19万余元的理赔案。

客户闫先生于2012年5月为自己投保泰康吉祥相伴定期保险，泰康财富人生C款终身年金保险（分红型），累计保额193867元。2014年4月，闫先生在在外地驾车时发生交通事故，致使被保险人当场身故。泰康人寿理赔人员接到报案信息后，立即与闫先生家属取得联系，给满怀悲伤的客户家人带去公司的慰问，并积极协助客户家人准备相关资料。由于是异地



## 优化理赔流程 提升理赔时效 生命人寿接到首例微信理赔报案

“微信报案挺好的，很方便！”陈女士是第一个使用生命人寿微信理赔报案的客户，使用后她给予了这样的评价。

近日，生命人寿迎来首例微信理赔报案案件，报案人是被保险人陈女士。理赔人员接到微信报案后，迅速做出相应处理，了解案件情况、收集理赔资料、做出赔付结论，整个流程在一个小时之内予以完成。陈女士对公司理赔服务非常满意。

生命人寿微信理赔报案的应用，在丰富服务形式的同时，也让客户体验到其与时俱进的创新理念与优质服务。

微信理赔报案功能是根据公司创新发展的要求，结合网络新技术，于2014年3月开通了微信、官网等理赔报案服务平台，平台上线后既丰富了报案方式，



## “保险公众宣传日”活动反馈表 太平洋寿险周口中心支公司

活动内容	是否参与	联系人	手机
“体验保险”活动	是	宋鹏	18539725966
保险宣传进社区活动	是	宋鹏	18539725966
保险宣传进机关	是	宋鹏	18539725966
开展“保险责任大家谈”活动	是	许琦峰 樊超	13838662110 13838667828

注：请于6月25日下午16:00前将反馈表传至周口市保险行业协会邮箱：zkbxxh@163.com

## 中国保监会：以房养老争取国家政策支持

近日，中国保监会发布《中国保监会关于开展老年人住房反向抵押养老保险试点的指导意见》（以下简称《指导意见》）。《指导意见》的发布，标志着《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号）提出的开展老年人住房反向抵押养老保险试点工作正式启动。

老年人住房反向抵押养老保险业务在我国尚属新生事物，业务流程较为复杂，期限较长，涉及领域较广，通过试点的方式，有利于逐步积累开展此项业务的经验，推动该项业务在我国的健康发展。此次试点设立了

2年的试点期，试点城市为北京、上海、广州以及武汉等四个城市。试点期间，投保人群为60岁以上拥有房屋完全独立产权的老年人，单个保险公司业务规模不得超过总资产的一定比例。

《指导意见》将公平守信作为试点的主要基本原则，要求各保险公司应顾全大局，立足实际，依法合规经营，公平对待消费者；同时要求保险公司审慎经营，加强风险防范。《指导意见》明确规定了严格的试点资格要求，从开业时间、注册资本、偿付能力、专业人员以及内控管理等方面对申请试点的保险公司进行了引导。《指导意见》特别加强了对销售行为的监管要求，从业务宣传、销售人员管理、销售过程管理、信息披露等方面做出了规定。此外，还对财务管理、服务创新、投诉处理以及加强监管等提出了相应要求。保监会将审慎推进试点工作，在跟踪分析试点情况的基础上，完善老年人住房反向抵押养老保险相关制度，并积极与有关部门沟通协调，进一步争取国家对该项业务的政策支持，促进养老服务业的发展。（保监会）

展示实力和形象的舞台  
联系群众和客户的纽带 第58期

周口晚报 13903947963  
周口保险协会 0394-6171223

信守承诺 关爱一生

泰康人寿快速处理 19 万元理赔案

出险，泰康人寿第一时间发函至当地分公司，经过两地的积极调查，认定被保险人身故属实，未发现免责事项，短短一星期内，公司就下发了正常赔付193867元理赔金的结论。闫先生家人对泰康高效快捷的理赔服务给予高度赞扬。

车祸无情，泰康有爱。我们无法替代亲人的逝去给家属带来的痛苦。我们能做到的是，积极履行保险责任，让家属能够感受到亲人给他们留下的生活保障。

信守承诺，关爱一生。泰康人寿将秉承“以人为本、客户至上”的理赔服务理念，致力于让理赔服务更便捷、更实惠。（张岩）



优化理赔流程 提升理赔时效

生命人寿接到首例微信理赔报案

为不同客户群提供不同形式服务，又优化了理赔流程、提升了理赔时效。

在公司快速发展之际，将继续以提升理赔服务、优化业务流程为目标开展创新工作，后续将推出客户自助理赔、生命理赔直通车等电子化服务措施。（生命人寿）



中华保险周口中支

## 开展“红色之旅，践行党的群众路线”教育实践活动

为进一步深入开展党的群众路线教育实践活动，5月31日至6月2日，中华保险周口中支利用节假日休息时间，组织全市系统党员干部、预备党员、入党积极分子以及业务骨干50余人，来到爱国主义教育基地——河北西柏坡、冉庄地道战遗址、白洋淀，开展党的群众路线教育实践“红色之旅”活动，缅怀革命先烈，学习传承革命精神。

在西柏坡，面对一排排简陋的平房、一幅幅生动感人的图片、一件件历经沧桑的物品，大家亲身参观、感悟了毛主席等老一辈无产阶级革命家在艰苦的环境中成功指挥“三大战役”，并由此走出去建立新中国的光辉历程。在神圣的中共七届二中全会会址，大家重温入党誓词，并再次庄严宣誓；在冉庄地道战遗址，大家一起走过当年人民群众用汗水、鲜血和智慧铸成的“地下长城”，用心聆听着抗战时期当地人民群众可歌可泣、催人泪下的感人故事以及生存压迫下奋起抗争的伟大创举；在白洋淀，大家乘着游船畅游沐浴在芦苇、水道的风光旖旎中，感悟着当年人民群众奋力抗日、与敌周旋、痛击敌寇的英雄气概……



## 猝死属于意外伤害保险赔付范围吗？

“猝死”已经不再是一个陌生的词汇，过劳猝死、运动猝死的事件长见诸于报端，好多名人或明星亦未能幸免。

世界卫生组织定义急性症状发生后6小时内死亡者为猝死。其特点：①死亡急骤，②死亡出人意料，③自然死亡或非暴力死亡。

猝死的病因主要是心脏病、哮喘、脑出血、肺栓塞等。

保险责任对于猝死是怎样认定的呢？多数人理解的“意外”是新华字典的定义，即意料之外、想不到的事，多指不幸的事，比如老人“猝死”商场，肯定是很“意外”的，由此很多客户首先想到的可能是意外险，因为猝死给人的第一感觉就是“很意外”，不过事实上，要通过意外险对猝死理赔是行不通的。

猝死又称突然死亡，系临床综合症。在法医病理学中是指外观健康而无明显症状的，由于潜在的疾病或者机能障碍，在开始感觉不适后短时间内发生死亡。由此可见，猝死多因体内潜在的进行性“疾病”在某种因素的作用下突然发生而造成外观健康的人非暴力、非外伤性死亡。

而意外险对意外伤害的定义指遭受外来的、突发的、非本意的、非疾病的使身体受到伤害的客观事件，并以此客观事件为直接且单独原因导致被保险人身体蒙受伤害或者身故。显

然猝死不符合意外伤害中“外来的、非疾病的”要求，故不在意外伤害保险的保险责任范围。

死亡原因无外乎两种：即疾病（正常死亡）或意外（非正常死亡）。由于猝死属疾病身故范畴，故两全保险、定期寿险、终身寿险等均含有疾病身故保险责任的险种，仍可获得赔付。

**【相关案例】**王先生，1982年出生，IT工作者。2012年7月在新华保险公司周口中支投保福如东海终身寿险一份，初始保额20万元，同时附加意外伤害保险一份，保额10万元。

今年5月，王先生在单位加班时被人发现昏迷，送医院急救途中不治身亡，医学死亡推断心源性猝死。保险公司按照疾病身故出险进行处理，在10日内向他的受益人给付20万元的身故主险保险金。

（曾照杰）



平安 PING AN

保险 服务 专家

中国平安

PING AN