



富德生命人寿第九届客服节 “小海豚少儿财商讲座”圆满成功



富德生命人寿周口中支第九届客户服务节“小海豚少儿财商讲座”在社会各界朋友的广泛关注下于2015年8月8日在周口市世纪星时尚酒店顺利召开。

8月8日上午在世纪星酒店17楼会议室，宾朋齐聚，高朋满座，“小海豚少儿财商讲座”在一曲让人热血沸腾的开场舞“舞出我人生中”拉开帷幔。主持人向到场嘉宾介绍了本届客服节“爱·家，与生命同行”系列主题活动，并邀请客户扫描公司二维码，关注公司官

方微信，参与公司线上活动：代寄家书赢好礼及下载公司APP客户端领取电子赠礼活动。随后幸运大抽奖环节更是将会议推上了高潮，凭借嘉宾的入场券，分三轮抽取三等奖10名，二等奖6名，一等奖1名。幸运的获奖嘉宾都获得了公司精心准备的客服节礼品。激动人心的抽奖之后由公司特邀少儿财商培训师带领到场嘉宾开启一场少儿财商培训之旅，通过父母对金钱的概念和处理方式，日常生活细节和思维习惯变成孩子的理财基因，并引领帮助大家如何提升孩子未来的理财能力。活动的最后，凭入场票据存根，每位到场的嘉宾都获得了公司提供的夏日清凉精美礼品一份。

本届客服节少儿财商讲座在一片欢声笑语中进入了尾声，祝愿所有的孩子都能赢在财商教育的起跑线上，让我们畅想未来，放飞梦想，预祝本届客服节圆满成功！富德生命人寿全体内、外勤员工秉承爱心、服务、创新、价值的使命与承诺，全心全意地为广大客户客户提供全面、独特优质的保障服务。

(生命人寿)



雪中送炭 理赔迅速 华夏人寿患难见真情

8月3日，为表达对华夏人寿周口中支的感激之情，华夏人寿客户王女士家属将一面印有“服务周到，理赔迅速”字样的锦旗送至华夏支公司。

原来，2013年3月14日，周口市太康县马厂镇马厂村寸民王女士在华夏周口支公司投保“附加重大疾病(A款)”，保额4.2万元。

今年1月5日，王女士因恶性肿瘤，在河南人民医院住院。事发后，王女士丈夫马景于2015年7月22日打电话报案。华夏人寿周口中支李国全总经理接到电话后立即赶赴医院看望王女士，并帮助王女士收集了全部理赔所需材料，转交到支公司运营部，并派专人进行勘查。经核定，该疾病发生时已过观察期，并且符合该附加险条款中重大疾病保险金给付条件。

2015年7月30日，公司即将42000元重大疾病保险金打入王女士账户中。从报案到给付保险金，仅仅用了8天的时间。华夏人寿的迅速理赔与周到服务得到了客户的高度赞誉。

为表达感激之情，8月3日，王女士家属将一面印有“服务周到，理赔迅速”字样的锦旗送至华夏支公司。他表示，华夏人寿是一家负责任的公司，他本人也打算在这里给自

己及女儿投保，并在村子里做华夏的义务宣传员。

李国全总经理也表示，将继续服务每一位客户，用人性化服务打造华夏品牌，树立企业形象。风险无情，保险有爱。居安思危，未雨绸缪。华夏人寿周口支公司全体员工会继续秉承公司“以客户为中心”的服务理念，用优质的理赔服务打造公司品牌，将关爱传递河南大地每一寸土地上！

(华夏)



为客户打造极致的服务体验 新华健康“客户服务节”福利大放送

福利来了！以“客户为中心”，就是将客户视为我们的生命去呵护，为客户打造极致的服务体验！为感谢广大客户对新华健康的支持，真实有效地回馈新老客户，新华健康“客户服务节”在全国15家健康管理中心如期启动。

本届客户服务节为期两个月，以“新华客户服务节，健康在行动”为主题，联合新华保险共同开展多项内容精彩、形式亲民的健康教育、健康普及、健康关爱活动，为新华的新老客户搭

建起“惠享健康”的互动平台。

同时，客户服务节期间，新华健康针对个人客户、团体客户都有不同形式的优惠回馈活动，其中个人客户优惠详情如下：客户服务节为2015年8月1日至9月30日。全国15家健康管理中心，重磅出击，不留遗憾。二人体检，一人半价。9月30日前，您及家人购买新华健康原价体检套餐，可享“购买2份，其中1份半价”的重磅优惠。活动详询955676。(新华)



“甜蜜人生”健康险产品上市 泰康人寿首推糖尿病患者专属保障方案

8月6日，泰康人寿宣布旗下专业健康管理子公司正式开业，将为客户提供高水平的健康管理服务。在成立仪式上，泰康还宣布创新推出公司首款“泰康甜蜜人生A款”糖尿病健康关爱计划，首次为糖尿病患者这一特定人群设计专属产品，提供糖尿病严重并发症保险，并提供了从“防”到“治”的整体健康管理解决方案。

健康管理的引入把寿险公司的角色由单纯的事后理赔向事先防范、事中干预转变，一方面能够提高客户生命健康质量，另一方面可以有效辅助商业健康保险对疾病发生率、医疗质量及医疗费用进行约束。从这个意义上讲，健康管理让个人、政府和保险公司的利益趋于一致。泰康人寿自2000年起，15年来在健康保险和健康管理服务领域一直走在行业前列，此次成立健康管理公司，把保险产品与实体健康管理服务有机结合，是其在大健康领域的又一次创新尝试。

泰康健康管理公司涵盖十一大业务。近年来，鉴于商业健康险在配合医改、分担社会医疗支出、控制医疗质量和医疗费用方面日趋重要的作用，政府先后发布了《关于促进健康服务业发展的若干意见》、《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》等政策，促进保险业与健康服务业的加速融合，为险企成

立健康管理公司提供了政策支持。

2015年3月11日，泰康人寿向保监会报备后，泰康健康管理(北京)有限公司注册成立，注册资本1亿元人民币，为泰康人寿旗下从事健康管理服务的全资子公司。

公司首次推出糖尿病患者专属保障方案。在其首款糖尿病健康险发布会上，健康管理专家介绍，我国糖尿病患者人群已突破1亿，潜在危险人群近6亿，糖尿病一旦罹患，绝大部分人可能终生带病生存，将是沉重的家庭及社会负担。

泰康人寿健康险产品研发负责人介绍，“甜蜜人生”是一个大胆的尝试，与市面上大部分产品不同，产品将已经罹患糖尿病的人群作为特定保障人群，让糖尿病患者的特殊经济保障加健康服务需求得到满足。

该产品除了可为被保险人提供出现“脑中风后遗症”、“终末期肾病”、“截肢”及“双目失明”这四种糖尿病严重并发症的经济保障外，还可向客户提供糖尿病健康管理服务。通过医疗级血糖仪检测设备、手机移动端血糖管理软件随时监测病人血糖波动，进行药物干预、饮食干预，并提供24小时糖尿病电话私人医生服务以及糖尿病患者并发症专家快速就诊通道，协助客户做好慢病管理，从而改善客户健康水平，有效延缓病程、降低严重并发症的发生率，为客户提供从“防”到“治”的整体解决方案，具有较高的社会价值。

除了经济补偿外，减少患病风险、维护健康也是客户对保险产品的潜在需求。从2008年起，泰康就开始拓展健康管理服务，在近7年的时间里，泰康相继向保险客户推出了多款健康增值服务，覆盖人群近700万，逐渐形成了从咨询到看病就医的天网+地网式服务网络。

(泰康)



以改革创新为动力 平安助力实体经济发展

为贯彻保监局、行业协会关于落实国务院保险业服务实体经济的相关精神，积极支持周口市金融综合改革试验区建设，平安产险周口中支勇于改革创新，敢于先行先试，进一步拓宽保险服务领域，创新保险产品，推动市场化改革，积极参与构建与经济社会发展相匹配的多元化金融体系，加强和改善对薄弱领域的保险服务，大力提升服务实体经济的能力。

进一步增强大局意识，把握服务全局这个方向，抓住改革创新这个关键，贯彻先行先试这个原则，落实综合配套这个要求，守住防范风险这个底线，积极发挥保险功能作用，更好地服务实体经济，努力提升对经济社会的保障能力、对经济发展的支持能力和对社会管理的参与能力。

加大保险产品创新力度，提升服务周口实体经济能力。针对周口小微企业、专业市场、产业集群和“三农”的保险需求，加大保险产品创新力度，不断扩大保险覆盖面，在服务地方实体经济发展方面实现新突破。一是创新发展出口信用保险和国内贸易信用保险，支持周口企业扩大出口和开拓国内外市场，促进内外贸易和投资。二是创新发展

服务于专业市场和产业集群的保险产品，大力开展企业财产保险、建筑工程保险等业务，为中小企业提供风险保障。三是服务创新型城市发展战略，积极推进科技保险发展，为产业升级和技术创新提供保险保障。四是探索发展服务周口投融资风险担保的保险产品、贷款保证保险产品。五是大力发展具有地方特色的“三农”保险业务，研究巨灾保险制度，分散化解农业经营风险、保障农民生产生活，服务周口新农村建设。

进一步拓宽保险服务领域，促进周口社会管理体制创新和社会保障体系建设。加快责任保险发展。通过市场运作、政策引导、政府推动的方式，加快发展与公众利益密切相关的产品质量责任、环境污染责任、公众安全责任、安全生产责任等责任保险，辅助政府创新公共服务方式。推进商业车险费率改革，促进平安交通建设，创新发展社会治安保险，参与构建社会联防体系，促进平安周口建设。

平安产险周口中支坚持稳中求进工作总基调，主动适应经济发展新常态，深入贯彻保险新国十条，以改革创新为动力，努力实现由传统保险业向现代保险服务业的转变。

(洪涛)

险企服务行不行 今后消费者说了算 保险总公司服务评级设定为A、B、C、D四大类

保监会官网日前公布了《保险公司服务评价管理办法(试行)》，根据上述办法规定，保险服务评价委员会今后将每年面向开业满一年的财产保险公司和人身保险公司开展一次服务评价测试，涵盖保险公司总公司和省级(含计划单列市)分公司两个层级，覆盖了保险公司销售、承保、保全、理赔、咨询、回访、投诉等全部业务流程。

具体来看，财产保险公司服务评价体系包括8个指标，涉及销售、承保、咨询、理赔、投诉五大环节。其中，为敦促保险公司及时响应消费者的服务需求，切实提升消费者体验，在销售、承保与咨询环节分别设置了电话呼入接通率、客服代表满意率及承保理赔查询异议处理率3项指标，权重均为10%；为突出对理赔难的治理，在理赔环节设置了立案结案率、平均报案支付周期以及理赔获赔率3项指标，权重合计为45%；为引导保险公司减少客户投诉并做好投诉服务，在投诉环节设置了投诉率和投诉件办理及时率2项指标，权重合计为25%。

人身保险公司服务评价体系也包括8个指标，涉及销售、咨询、回访、理赔、保全、投诉六大服务环节。为提升销售环节服务质量和效率，设置保单送达率1项指标，权重为15%；为突出回访工作在防范销售误导的重

要作用，设置电话呼入接通率、电话回访成功率2项指标，权重合计为15%；为提升保险公司理赔服务效率和消费者获赔比率，设置理赔服务时效、理赔获赔率2项指标，权重合计为35%；为提高保险公司保全服务效率，降低消费者在保全服务环境的等待时间，设置保全时效1项指标，权重为10%；为引导保险公司减少客户投诉并做好投诉服务，在投诉环节设置了投诉率和投诉件办理及时率2项指标，权重合计为25%。

据介绍，评价委员会由保监会分委会领导任主任，成员包括：保监会机关有关部门及部分保监局、中国消费者协会、中国保险行业协会、中国保险信息技术管理有限责任公司、中国保险报业股份有限公司、有关专家学者、新闻工作者及保险消费者代表等。

最终将对保险机构服务状况进行总体评价。对于保险总公司将根据服务评价得分高低进行评级，对分公司只评分不评级。对保险总公司服务评级设定为A、B、C、D四大类共10级。A类是指总体服务质量优秀的公司，B类是指总体服务质量良好的公司，C类是指总体服务质量较差的公司，D类是指总体服务质量差的公司。

(上证)

展示实力和形象的舞台 联系群众和客户的纽带 第114期

金融 保险

周口晚报 13903947963 周口保险协会 0394-6171223