



保监微新闻



中国保险报微信

中国保险报

China Insurance News

2015年2月2日 星期一

3597期

中保网

<http://www.sinoins.com>

《中国保险报》官方微博

<http://weibo.com/zgbxb>

保险监管核心价值理念：为民监管 依法公正 科学审慎 务实高效

准确 专业 建设性

保险行业核心价值理念：守信用 担风险 重服务 合规范

中央一号文件发布 破解“三农”新困局

连续12年关注“三农” 中央财政补贴农险品种扩容

本报讯 2月1日,《中共中央国务院关于加大改革创新力度加快农业现代化建设的若干意见》(中央一号文件)正式发布。这是2004年以来,党中央、国务院第12次在中央一号文件中指导“三农”工作。

《意见》中11处提到保险,分别是:完善支持农业对外合作的投资、财税、金融、保险、贸易、通关、检验检疫等政策,落实到境外从事农业生产所需农用设备和农业投入品出境的扶持政策;积极开展农产品价格保

险试点;加大中央、省级财政对主要粮食作物保险的保费补贴力度;将主要粮食作物制种保险纳入中央财政保费补贴目录;中央财政补贴险种的保险金额应覆盖直接物化成本;加快研究出台对地方特色优势农产品保险的

中央财政以奖代补政策;扩大森林保险范围;保障进城农民工及其随迁家属平等享受城镇基本公共服务,扩大城镇社会保险对农民工的覆盖面;全面开展城乡居民大病保险,加强农村基层基本医疗、公共卫生能力和乡村

医生队伍建设;落实统一的城乡居民基本养老保险制度;积极推动农村金融立法,明确政策性和商业性金融支农责任,促进新型农村合作金融、农业保险健康发展。

(相关报道详见第2版)

自保公司监管意见将出 承保范围扩大

本报讯【记者 赵广道】“保监会将于近期出台有关自保公司监管的意见,进一步扩大自保公司承保范围。凡是经济合同中列明由母公司及其控股子公司实际支付保险费用的,自保公司均可以承保。”中国保监会副主席王祖继在1月30日召开的第二届中

国自保公司发展与监管国际研讨会上说。

2014年,中国进入世界500强企业排行榜的企业数量达100家,大型企业的海外业务越来越多,风险管理需求也越来越迫切,通过自保这种专业的风险管理方式来提升大型企业的风险管理水平,已成为其迫切需

求。作为风险管理重要创新方式之一的自保公司,不仅满足了企业降低经营成本和风险管理的需求,还有效弥补了商业保险市场中部分专业领域的空白。从全球来看,目前,自保公司的承保范围越来越广,已由承保单一的财产风险或责任风险发展成为全

面风险管理的重要手段。

从国际自保市场的发展历程来看,自保公司发展初期都经历了商业保险公司和保险中介机构不太赞成的过程,但随着对自保公司功能认识的深入,最终会形成合作共赢、功能互补的格局。(下转第2版)

经济报协两项评选 进入倒计时

本报讯【记者 杜菲】1月31日,由中国经济报刊协会主办的“第二十七届中国经济新闻大赛暨2014中国十大青年创业经济新闻人物”新闻发布会在京举行。

据介绍,“中国经济新闻大赛暨经济新闻人物评选”是中央主管部门批准的评比表彰保留项目。本次评选活动为加强和改进新闻评奖工作方面进行了创新和尝试。一方面,打破传统新闻评奖的模式,关注作品的内容和影响力,力争打造含金量更高的经济新闻报道;另一方面,紧紧围绕党和政府关心的“就业”问题,通过青年创业新闻人物的典型事迹带动“全民创业、草根创业”,经国家正式批准的公开发行的报刊单位和具有新闻业务资质的网站,均有推选作品和人物候选人的资格。

目前,2014最具影响力经济新闻报道和第二十七届中国经济新闻大赛暨年度青年创业新闻人物的推荐和参评稿件、人物的申报和评选工作也已进入倒计时。系列评选活动得到南京中脉科技发展有限公司、广东道和投资产业集团有限公司的大力支持。

中国人寿召开2015年度纪检监察工作会议

本报讯 1月29日,中国人寿2015年纪检监察工作会议在京召开。会议对2014年以来系统党风廉政建设和反腐败工作进

行了总结回顾,部署了2015年的工作任务。中央纪委书记、集团公司党委书记、董事长杨明生要求系统上下务必严守政治纪律、政

治规矩,强化党委主体责任,严格落实中央八项规定,驰而不息纠治“四风”,保持查办案件高压态势,突出问题导向、发挥巡视“利

剑”作用,加强纪检监察队伍建设,努力开创党风廉政建设及反腐败工作新局面。

(下转第2版)

资管周刊



5版

保险中介“尝鲜”新三板

8版

四大挑战考验中国经济

吉祥人寿:为莘莘学子撑起关爱保护伞

2014“中国保险业月度影响力赔案”入选案例展示

小小学平险保单,为被保险人撑起大大“保护伞”。60元的保费、13万的赔款,给一个孩子带来的是希望与关怀。这就是吉祥人寿“自立、感恩、和谐”的企业核心价值观的体现,是吉祥人寿履行社会责任的使命印证。



吉祥人寿客服大厅。



吉祥人寿高素质售后服务团队。

赔案回放

2014年5月初,株洲市八达小学六年级学生钟某不幸检查出身患恶性骨肿瘤,这一噩耗对原本幸福温馨的三口之家来说无异于一个晴天霹雳,爱子心切的钟某父母毅然决然的带着孩子来到北京接受治疗。然而,高额的治疗费、住院费一天天累积,已然给钟某的家庭带来了巨大的压力。此时,钟某的父母想起曾经为孩子购买过《吉祥人寿学生儿童重大疾病保险》和《吉祥人寿学生儿童住院费用补偿保险》。可是,如今孩子在异地就诊,吉祥人寿在当地又尚无机构,这理赔资料该如何提交,理赔手续能顺利办理么?经过一番犹豫,钟某的父

母在2014年5月7日向吉祥人寿株洲中支进行报案,申请理赔。

吉祥人寿了解到客户因为在异地陪护,暂时无法回到株洲递交索赔资料,这无疑对案件的调查取证带来较大的难度。然而,本着吉祥人寿“亲和、便捷、高效”的服务理念,吉祥人寿委托外部单位通过移动理赔的新型技术手段对事故进行认真全面的调查,并且派专人上门收集了客户的理赔申请材料,经过审核确认钟某保险合同有效期内确诊骨肉瘤,属于保险责任范围。

2014年5月20日,10万元的重大疾病保险金交到了钟某父母的手上,同时吉祥人寿的工作人员一直与客户家属保持密切联系,关注孩子的病情与治疗进程,随后,又将3万元住院医疗费金及时赔付给钟某

父母。钟某父母收到了理赔款,特意赠送锦旗给公司表示由衷的感谢:太感谢你们了!一直听别人说理赔难,没想到你们吉祥的理赔这么快,这么方便,这笔钱真是雪中送炭!

案例特色

该案件体现了以下几个特色:

(一)服务跟着客户走,“异地理赔”让客户出险无忧

吉祥人寿是一家新成立的公司,公司虽然目前分支机构较少,但通过同业交流、公估合作建立了覆盖全国的调查服务网络,异地理赔案件均可及时处,确保理赔时效。对于在异地发生理赔的,为客户提供“本地保单、异地理赔”的便捷服务,真正实现了“服务跟着客户走”。公司迅速响应,主动服务,为提供上门理赔服务,保险金的快速到位更是为客户赢得了最佳治疗时机,让客户真正感受到了保险公司的真诚服务和正能量。

(二)理赔快捷是吉祥人寿的服务战略,移动理赔新技术实现零距离理赔服务

该案件吉祥人寿反应迅速,公司按《人身保险业务基本服务规定》中对个险案件的要求处理理赔案件,力争在团险理赔服务方面做出吉祥特色,改善寿险公司团险赔案手续繁杂、处理时间较长的现状;同时,在调查及理赔申请过程中运用移动理赔等技术手段,实现索赔资料及调查证据的实时上传,改变传统的先收实物资料后审核的方式,极大地提升了理赔处理效率。

吉祥人寿逐步实现移动理赔服务,通过移动理赔技术,实现“零距离”的现场理赔服务,将出险信息和理赔资料通过移动设备实时传回公司核心的理赔业务系统,后台操作人员即时审核资料并快速结案,从而免去了客户到柜面递交理赔资料

的麻烦,大大简化理赔流程,减少了客户提出理赔申请后的等待时间,缩短了理赔周期,对提升客户的理赔服务满意度有显著作用。

(三)创新理赔服务,为每一位客户带来最便捷的服务体验

客户家属对公司的服务时效和服务水平非常满意,钟某母亲及祖父代表全家前来公司赠送锦旗并感谢致辞,在学校中引起很大反响,很好地展现了公司“便捷”的服务品牌形象,体现了保险公司“守信用、担风险、重服务、合规范”的核心价值。

履行保险责任,向客户提供快捷的理赔服务,是吉祥人寿服务客户的宗旨与义不容辞的责任。公司一直在理赔服务方面打造特色,逐步推出上门理赔、移动理赔、官网理赔、微信理赔等创新举措,提升理赔服务效率与质量,提高客户接触的感受度。吉祥人寿将坚持秉承“亲和、便捷、高效”的服务理念,按照理赔快捷的服务战略,为每一位客户带来最便捷的服务体验!

赔案点评

上世纪80年代,针对在校学生以及所有未成年人的特点,学生平安保险作为一种团体商业保险产品被推出,提供意外伤害保障、意外伤害医疗保障、住院医疗保障等,保费低且承保手续简便,是商业保险中最具有公益色彩的保险产品,对社会保障体系起到了重要的补充作用。学平险被称为学生的“护身符”,学平险因其购买手续简单、价格低廉、充足保障的特点,越来越受到大多数学校和广大家长和学生的欢迎。

吉祥人寿这个赔案中具有以下三个特点:

第一,产品保障全面,保障程度高。吉祥人寿学平险不仅有意外身故、意外残疾、意外医疗保障,同时也具有疾病身故、重大疾病、住院医



吉祥人寿大楼。

疗等保障,而且重大疾病和住院医疗的保额分别达到10万和3万,而保费仅60元,充分体现了吉祥人寿保险产品的强大保障功能。

第二,理赔服务主动,理念落实到位。传统理赔模式为保险公司等待客户资料递交后方进行核定,本案中吉祥人寿改变传统模式,通过上门理赔服务举措落实吉祥人寿“亲和、便捷、高效”的服务理念,真正地展现了吉祥人寿“便捷通”服务品牌。吉祥人寿一直致力于在团险理赔方面做出特色,团险理赔的服务等同于个险理赔,真正体现了吉祥人寿“四通四捷”的运营战略中理赔快捷的服务宗旨。

第三,新技术运用提升了理赔时效。本案中吉祥人寿运用移动理赔技术进行理赔调查和资料实时传输,为异地客户的出险后理赔提供了新的思路和方法,极大提升了理赔时效。

专家评语

王国军,北京大学中国保险与社会保障研究中心研究员,对外经济贸易大学教授、博士生导师,Win-

rock International中美博士项目成员。

中国保险业的竞争正在逐渐从价格竞争、规模竞争、关系竞争向服务竞争、产品竞争和渠道竞争过渡。在竞争日益白热化的今天,提供最佳的保险服务已经不能仅仅停留在口号上,而要落在实实在在的行动中。

与大公司和老公司相比,新公司和小公司本就没有太大的竞争优势,而通过保险服务获得客户的认可和社会的口碑就显得更为重要。在本案中,分支机构尚不能覆盖全国的吉祥人寿从更好地服务客户的角度出发,委托外部单位在调查及理赔申请过程中运用3G等技术手段,对事故进行认真全面的调查并上门收集理赔申请资料,实现了索赔资料及调查证据的实时上传,改变了传统的先收实物资料后审核的方式,提升了理赔处理效率,及时为被保险人赢得了最佳治疗时机。

本案支付的保险金虽然不多,但却无疑是2014年中国保险业在客户服务上的一抹亮色,温暖着亿万保险消费者的心。

AD