

“万众评选保险金口碑”刷屏朋友圈 用户留言这么说

11月9日以来,一条标题为“2016年现代快报万众评选保险金口碑奖”的电子问卷几乎每天霸占小周的手机屏。当天,小周第一时间填完问卷,并留言“保险让生活更美好”,向广大用户传达他的理念以及对保险行业的理解。事实上,在现代快报这条电子问卷背后,如小周这样的留言者有一万余人,有谈对保险产品的认识的,有对保险企业表扬、赞美的,也有抱怨、吐槽的,更多的则是对行业殷切建言献策的……且让我们一起来看看吧。

现代快报/ZAKER南京记者 张雷

“保险要买,能为老百姓雪中送炭”

“保险要买,能为老百姓雪中送炭”“保险是保障”“保险保平安”“保险公司是每一个灾难户的保护神”“保险让生活更美好”“保险是一生一世的好伴侣”……

准确地说,类似持“保险能急人之所急、解人之所困”观点

的留言者占了大多数,记者查看后台,看到几乎被这些正能量的留言刷屏了。

某保险机构工作人员说,近年来,随着保险市场的扩大和竞争白热化,各险企从市场需求出发,不断创新产品和服务,一方面使得用户选择更加多样

化;另一方面,老百姓从中得到的切切实实的好处更多了。

事实上,这折射了普通老百姓对保险产品的认知正在逐年提升。市民老王在接受记者采访时说,他和老伴早都买了养老保险,以为将来年老退休后的精彩生活提前做一些准备。

“保险理财,小康生活‘新三件’之一”

若从功能上来看,自保险出现至今已经有几百年的历史了,我国经过三十多年的改革开放,普通百姓对保险的认知也在日益深刻。如今,具有理财性质的保险紧随房子、车子之后,成为家庭小康生活的“新三件”之一。

网友@Alice留言说,“股市不好、楼市遇冷,保险成为了我新的投资理财渠道!”还有网友

表示“买保险,得收益”“保险风险低,科学理财首选保险”……此外,根据《2016年中国经济大调查》数据显示,我国百姓2016年投资结构与意愿偏好出现新的变化:对保险的投资意愿从2007年的末位(6.14%)上升至2016年的第一位(36.79%),而股票(33.05%)、银行理财产品(32.69%)则分列二三位。

小李在南京一家互联网公司工作,前不久他和爱人诞下一对双胞胎宝宝,这可让宝宝的爷爷老李乐开了花。

为了欢迎宝宝的到来,老李准备了一份特别的礼物——两份保险,为孩子未来的教育金做出了提前安排。可见,保险不仅成为百姓理财首选,还用途多多。

“服务质量有待提高,少些繁琐流程”

经过分拣,在洋洋万条的留言中,还有一类留言引起了记者的注意,多是反映服务问题的。比如,网友@小董就抱怨说,“希望提高服务水平,提升从业人员的专业度”。还有的吐槽说,“理赔流程太繁琐,不要太烦人!”诸如此类的还有很多,不一一列举。

事实上,由于近年来保险市场爆发式的扩容,带来的另一问题便是服务的滞后。保监会数据

显示,今年10月份共收到保险消费类投诉2268件,其中多发生在车险理赔环节中。

另外,在现代快报记者近期的调查中,“服务质量,专业度和流程繁琐”也饱受用户诟病,他们希望保险企业加强从业人员的培训,精简理赔流程,少一些踢皮球或扯皮,让大家体验起来更便捷。

业内专家表示,从“新国十

条”到“税优健康险”,从“存款保险”到“车险费率改革”,国家多次发布对保险行业发展利好的政策,既是认可,也是扶持,缘由无外乎确实能给老百姓带来切实的好处,若加强行业自身的改革与服务规范,进一步提高从业人员的专业度,随着人们对保险产品认知的日益加深、科学理财观念的不断深化,保险行业肯定能得到更广阔的发展。

泰康,让保险服务更有温度

随着社会财富的积累,人们的风险管理意识也逐步增强,越来越多的人倾向于依靠保险这一经济制度来规避风险。仅以泰康人寿的大数据为例:1996年成立至2015年底,泰康人寿累计服务客户1.67亿人,承担风险保额492552亿元,累计赔付金额213亿元,为超过1296万人次支付了理赔款。

“买保险就是尊重生命。保险让不确定的生命有了确定的价值。”泰康人寿董事长兼CEO陈东升提出的这一观点,正在被越来越多的人所认同。

承诺 全心为您

泰康人寿自成立伊始,就深刻意识到:理赔是保险价值的本质体现,是保险企业向客户兑现承诺的核心环节,更是消费者最

为关注的方面。因此,泰康人寿坚持把客户利益放在第一位,保护每一位客户的权益。

2010年,“信义兄弟接力送薪”感动中国——湖北建筑商人孙水林,为抢在大雪封路前给民工发工钱,连夜从天津驾车回家时遭遇车祸,一家五口遇难。为替哥哥完成遗愿,弟弟孙东林在大年二十九赶回家乡,给60余位农民工发放了33.6万元工钱。不幸罹难的孙水林一家正是泰康人寿的客户,泰康人寿在5个工作日内便完成所有理赔程序,将41万元理赔金及1.7万元的分红支票送到孙水林唯一幸存的女儿手中。

目前,泰康人寿小额理赔(赔付金额≤5000元)业务时效仅需1.31天,现场理赔10分钟就能完成,理赔满意率达98.2%,以高效、专业的理赔服务兑现保险承

诺,深得广大客户及家属的认同和好评。

责任 奉献社会

1996年泰康人寿开业典礼上,陈东升说:“泰康人寿来源于社会,立志全心全意报效社会。”这奠定了泰康浓重的家国底色。

上海教师楼失火事件,3小时内完成理赔;汶川地震,在震区全面设置理赔点,赔付618万元;玉树地震,13小时完成理赔;舟曲泥石流,三地联动20小时结案;伊春空难,24小时内陈东升亲自把保险业第一笔理赔款送到客户家中;马航空难,第一时间赶赴现场设置服务点安抚家属……截至2015年底,泰康人寿累计处理死亡人数5人以上的突发事件555起,累计赔付保险金4098万余元。

创新 永无止境

2008年,泰康人寿首创康乃馨理赔住院探视服务,客户住院期间就派理赔人员和代理人主动慰问,讲解理赔流程,提供保险理赔相关咨询、答疑,协助办理理赔等服务。截至2015年底,已有30余万人享受康乃馨探视服务。

2013年,泰康人寿拥抱互联网,继“3G电子化理赔”“理赔实时到账”后,在业内率先推出全流程线上理赔服务,客户利用手机终端、泰康在线等媒介就能随时随地办理理赔,目前服务客户已超40万人次。

而泰康人寿首推的“重大疾病就医绿色通道”服务,更是延伸满足客户的全面需求。当客户经二级以上医院初次诊断罹患42种重大疾病或10种轻症,需要协调安排专家门诊、住院或手术时,可

以申请泰康人寿的重大疾病就医绿色通道服务。泰康将协调安排国内知名三甲医院的专家为客户提供全面、详尽的诊疗服务。目前“绿色通道”已覆盖到31个省市自治区500余家三甲医院。

情怀 守护健康

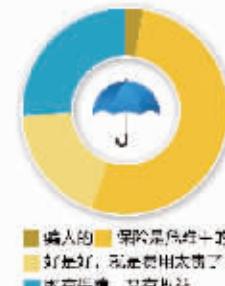
2008年起,泰康人寿就开始拓展健康管理服务,相继推出“电话私人医生”“健康体检”等多款健康增值服务,覆盖人群近700万,逐渐形成了从咨询到看病就医的天网+地网式服务网络。

有专家表示,保险与健康管理的结合是保险业发展的必然。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。

▶ 市场调查

10

你对保险感受是什么? (年龄)



点评

黄敏
泰康人寿

越来越多的消费者意识到,保险是危难中的一把伞,但对于投保是不是偏贵,这就需要投保人量体裁衣。就保险产品设计而言,有的品种功能多、保费高,但考虑家庭整体收入情况不能只追求保障功能而不考虑实际家庭承受能力。毕竟投保具有长期性,也会长期占据家庭的一部分资金;如果收入与投保能力不匹配,影响到中短期家庭开支的话,有可能会成为一种负担。

防范以保险为名实施的通讯诈骗

意保护个人银行账户信息。

其次,一旦接到自称保险公司的人员打来或发送的身份信息被冒用办理了社保卡、进而涉嫌违法犯罪之类的电话或短信,投保人不要被其制造的紧张气氛所迷惑,要立刻意识到这是诈骗,因为保险公司无权发行、管理社保卡。同时,第一时间通过官方客服电话与保险公司联系并举报,不要轻信来历不明的电话或短信。

此外,正常情况下,保险公司举办客户回馈活动不会要求客户支付邮费。如投保人接到自称保险公司人员提出支付邮费的要求,请及时拨打保险公司客服电话进行核实举报。

保监会提醒,投保人如果受到以保险为名实施的电信诈骗侵害,要尽快通知开户银行和保险公司,并致电110向公安机关报案,请求公安机关帮助挽回个人损失。

现代快报/ZAKER南京记者 李喆