



太平人寿山东分公司获殊荣

本报讯(通讯员 赵倩)在1月20日举办的2021山东财经新媒体精准传播论坛暨大众网资源分享会上,太平人寿山东分公司荣获2020年度山东金融业品牌建设奖与2020年度山东金融业客户服务奖。

据悉,本次活动由山东省互联网传媒集团主办,大众网承办,以凝“新”聚力,融创未来为主题,共同分享5G时代智媒的应用场景,探讨新媒体精准传播的方式,论坛上公布了2020年度山东财经行业获奖名单。太平

人寿山东分公司凭借其卓越的品牌建设成就和优秀的客户服务水平,荣获2020年度山东金融业品牌奖与2020年度山东金融业客户服务奖。

此次获奖是业内人士及社会各界对太平人寿山东分公司品牌建设和客户服务方面工作的肯定与鼓励。专业品质成就太平人寿山东分公司的广泛美誉;快速、专业、高效的服务令太平人寿山东分公司获得了广大客户的信赖。近年来,该公司重视品牌建设能力与客户服务水

平提升,展现了企业“以客户为中心”的发展思路,为客户带来了便捷、专业的保险服务。

太平人寿山东分公司相关负责人表示:“在业务发展上,我们始终坚持以客户为中心、价值驱动成长的发展思路,积极投入保障型产品的开发。针对客户差异化、个性化的保障需求,推出了一系列具有较高性价比和多样化责任约定的保险产品,通过产品的组合与迭代,基本形成覆盖客户全生命周期的产品体系和保障方案。

华夏人寿菏泽中支理赔服务获好评

本报讯(通讯员 李海建)2020年,华夏人寿菏泽中支全年共计保险理赔案件1588件,理赔金额2122.32万元,出险支付时效平均为44.86天,申请支付时效平均为1.27天,获赔率97.66%。其中,意外险理赔案件1061件,理赔金额282.83万元;疾病类理赔案件527件,理赔金额1839.48万元。全年共收到客户赠送的锦旗50条,该公司的理赔服务和理赔效率得到广大市民的好评。

华夏人寿菏泽中支深入贯彻“行业规范建设深化年”工作要求,保护保险消费者权益,提高理赔服务时效,改

进理赔服务质量,切实解决“理赔难”的顽疾,简化理赔流程和缩短理赔时间,及时了解客户诉求,疏导客户情绪,以良好的服务态度和优质的服务质量将矛盾化解在萌芽状态。

同时,华夏人寿菏泽中支从理赔合规、服务标准和工作纪律三个方面加强对理赔工作人员考核,提高客户理赔满意度,不惜赔、不拖延,更好地解决了因病致贫、因病返贫的难题,提高了人民群众医疗保障水平,使“理赔难”这个难题得到初步解决。

华夏人寿菏泽中支始终秉承“客户利益至上”的核心价值观,快速理赔,高效服务,用心承诺,用心负责,提高客户理赔满意度,增强保险消费者的获得感和幸福感。

中国人寿发布2020年理赔服务报告,赔付金额超470亿元,理赔获赔率约99.6%

中国人寿不到2秒钟就赔付1件

本报讯(通讯员 卢立同)日前,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿”)发布2020年理赔服务报告(以下简称“报告”)。

2020年,中国人寿积极应对新冠肺炎疫情,致力于为广大客户提供有情感、有温度、有速度的保险服务,持续打造“国寿理赔-快捷温暖”的理赔服务品牌。该

公司不断探索服务创新,将人工智能融入保险理赔服务场景,推动一个又一个创新服务成果落地应用,以实际行动兑现保单承诺,切实提升理赔服务效率与客户理赔服务体验。

赔付件数约1610万件,赔付金额超470亿元。2020年,中国人寿赔付件数约1610万件,不到2秒钟就赔付1件,赔付金

额超470亿元,平均每天为客户送去近1.3亿元赔款。从赔付件数看,医疗赔付占到了绝大部分,比例为93%。从赔付金额分布来看,医疗赔付占比最高,达到42%;身故赔付占比28%;重疾赔付占比27%;伤残赔付占比3%。件均赔付金额较上年同比增长12.3%。理赔获赔率约为99.6%。

新华保险发布2020年理赔服务年报

新华保险理赔时效平均0.46天

近期,新华保险发布2020年理赔服务年报。2020年,尽管受到新冠疫情的冲击,但新华保险依托科技赋能,初心不改,坚持“为客户寻找赔付理由”的理念,以实际行动践行了“快理赔、优服务”的品牌特色。

十年之间 理赔金额及人数猛增8倍

2020年,新华保险累计为250万人次提供理赔服务,理赔总金额高达117亿元,日均赔付金额超过3200万元。十年间,理赔服务人数和理赔总金额均增长了8倍多。该公司去年累计为客户豁免保费2.37亿元,9807张保单无需缴费仍享有保障。

客户从申请至结案理赔时效平均为0.46天,医疗险理赔占个人理赔业务的近九成,其次为重疾险理赔。得益于微信理赔等线上服务的推出和智能化理赔技术应用,5000元以内小额医疗险理赔从申请至结案理赔时效平均达到0.19天,5日结案率为99.24%,获赔率超过99%。

同心抗疫 各类保险赔付超1200万元

面对2020年初突如其来的新冠肺炎疫情,新华保险从产品、服务、公益方面全面发力,与全国人民一道同心抗疫,体现了一家大型险企的责任和担当。截至2020年年底,该公司累计赔付新冠责任相关案件115件,赔付各类保险金超1200万元。其中,赔付医务人员赠险18人次,累计赔付身故保险金540万元;赔付公司内外勤赠险30人次,累计赔付保险金330万元。

为更好支持抗击新冠肺炎疫情,体现保险服务社会的责任担当,新华保险先后分四次延长了多款个人客户疾病保险的责任扩展有效期。目前,《健康无忧C5款重大疾病保险》等16款疾病保险产品保险责任扩展有效期已延长至2021年3月31日。

与时俱进 理赔服务速度与温度齐升

2020年,新华保险依托科技

赋能加强智慧理赔,AI智能理赔案件达到36.48万件,从申请至结案案件均时效仅为2.64小时。同时,该公司积极优化理赔服务,推出了一系列创新服务举措。

“重疾慰问先赔”服务自2020年5月推出以来,累计赔付2312件,赔付金额1.82亿元;为打造“产品+服务”理念,该公司配套《康健华尊医疗保险》产品首次推出医疗垫付服务,为符合条件的客户垫付住院押金,缓解就医资金缺口;该公司践行“为客户寻找赔付的理由”的初心,聘请国内权威三甲医院主任医师以上的专家实施疑难争议案件会诊,2020年共实施149例;为业务量身打造的理赔诚信账单累计覆盖业务员15万人次,阅读量突破100万,让客户对保单服务人员的理赔质量“眼见为实”;保险重疾新规发布后,该公司快速推出重大疾病理赔择优方案,充分保障客户利益。

在重大突发事件面前,该公司全年累计启动应急响应28起,主动识别客户4人,赔付2人,赔付金

额超过140万元。

数据揭示 十年间重疾赔付件数及金额陡增

2020年,新华保险重疾险赔付件数4.89万件、赔付金额40.02亿元。通过对十年间的理赔数据分析,新华保险发现,重疾险赔付总件数及金额均大幅攀升,其中,总件数增长9倍,总赔付金额增长25倍,但件均赔付金额仅增长1.5倍,显示重疾险件均保额仍有提升空间。

从重疾赔付构成来看,女性赔付比例约为58.33%,高出男性约17个百分点,显示女性的重疾险投保意识较高。在年龄方面,男女比例较为接近,30岁以后重疾赔付的比例明显增加,40-60岁为重疾赔付的高发阶段。恶性肿瘤仍为男女重疾理赔的最大原因,男性在心血管疾病方面的理赔比例明显高于女性。在恶性肿瘤部位方面,肺癌、甲状腺癌和肝癌高居男性肿瘤前三,甲状腺癌、乳腺癌及肺癌居女性前三。在未

成年人重疾赔付的主要原因构成中,白血病约占17.24%,显著高于其他疾病。

此外,在意外身故原因方面,成年人与未成年人原因有别,成年人交通事故比例约占47%,未成年人溺水则是首要原因,占比约29%,其次为交通事故,占比约为24%。

服务社会 保险助力脱贫攻坚

截至2020年年底,新华保险已启动在12个省、自治区的36个深度贫困地区的系列精准扶贫项目,发挥国有险企的社会担当,助力全面脱贫。其中,保险扶贫项目累计为5.3万余名建档立卡等贫困人员提供保险保障方案,总保额超5亿元。

由新华人寿保险公益基金会发起的“关爱全国环卫工人大型公益行动”继续深耕细作,截至2020年年底,已覆盖全国133个城市,为超过83万名环卫工人赠送意外伤害保险,累计完成199例理赔,累计赔付1786.5万元。

通讯员 张继磊