

年底莫忘给保单“年检”

随着商业保险的普及和险种的复杂化,很多人都拥有了自己的保险,但很多投保人却对所购买保险的具体信息和保险权益并不十分了解。年底到来,保险专家建议已经购买了保险的消费者,为自己的家庭保单做一次全面的“年检”,既可以充分了解自己的保险权益,同时也可以根据家庭的财务状况变化做进一步完善。

那么,保单的年检要检查些什么内容呢?

首先,要检查联系方式。

如果投保时所填写的地址和电话等联系方式出现了变化,应立即通过保险营销员或拨打保险公司的客服电话对联系方式进行变更。一方面可以确保及时接收到保险公司所提供的后续服务和增值服务,另外,保险公司也可以及时提醒您完成缴费或续保等关键动作,避免出现保障空白。

其次,确认为自己服务的保险营销员是否仍然在职。

多数消费者通过保险营销员购买了个人保险产品,营销员不仅在客户与保险公司之间沟通,还会为客户提供多种服务,比如协助客户变更缴费银行、保险金受益人、追加保费或补充保险计划等。但是由于保险市场的迅速发展和激烈竞争,保险营销员的“跳槽”现象时有发生。保险专家提醒消费者,如果发现自家的保险营销员已经离职,也不用惊慌,可以通过致电保险公司的客服电话进行

咨询,请保险公司为自己重新指定一名营销员继续提供服务。

再次,明确缴费方式和时间。

对于购买了不同公司的多个保险产品的家庭,很容易将不同产品的缴费时间和方式混淆。年检时要特别留意每种保险产品的确切缴费时间,可以在新一年的日历上列出相关缴费日期给自己做个提醒。另外,现在很多保险公司提供了银行转账的缴费形式,只要账户余额足够,保费将自动从账户中扣取,非常方便。所以消费者对自己当初设定的缴费银行账户也有必要进行再次确认。而如果一时疏忽延误了缴费时间,或保单已经过期,想要续保,应当立即联系保险公司说明情况。一般保险产品对延期缴费有60天左右的宽限期,宽限期内保险合同仍然有效。

最后,确认应得保险收益是否完全获得。

有不少消费者购买了保险产品,尤

其是多个保险产品,一段时间后总会淡忘所购买的产品信息,很有可能错过了一些产品的满期金或生存给付金的领取。一般而言,保险公司会先寄送满期金通知书或生存给付金通知书提醒客户领取。如果投保人错过了领取时间也不用紧张,可以联系保险营销员或拨打保险公司的客服电话进行咨询和协商。另外,保险公司出具的保费缴费凭证一定要妥善保管,因为一些产品涉及教育金、养老金或满期金等利益领取时,都会要求客户出示相关的缴费凭证。

对于家中购买了超过一张保单的消费者,保险专家还建议制作一张“保险一览表”,列明每张保单的缴费时间、投保人、受益人、保障利益、保险收益领取时间、缴费账户、相关保险公司的客服电话、营销员电话等重要信息,这样,下一年再为保单做“年检”的时候就可以一目了然。

(财富记者 张颖)

服务新风

华泰人寿保险山东分公司济南本部 完善理赔服务 提升公司品牌

华泰人寿保险山东分公司济南本部自成立以来,一直秉承“完善理赔服务,提升公司品牌”和“心系客户,真诚服务”的理念,积极致力于加强理赔管理,提高理赔服务时效,提升销售支持,巩固了公司良好的品牌形象。

为支持销售发展,提升品牌影响,加强客户保障,济南华泰人寿对现有服务进行完善后,针对代理人 and 银保渠道正式推出了“十大理赔服务举措”。

差一补二 延迟补偿

对于属于保险责任的案件,经公司复核确认,若明确由于公司的原因致使客户获得的实际赔款少于其依照条款应获得的赔款时,对于少赔的金额,公司承诺双倍支付。对于未及履行快速理赔中时效规定义务的情况,属于保险责任的,除支付保险金外,双倍赔偿受益人的利息损失。

快速理赔 当场结案

为提升理赔时效,规定对于非情形复杂的案件,公司理赔人员在正式受理申请人提交的保险金给付申请书及完整齐全的合同约定的证明和资料后,将在3日内作出核定;情形复杂的案件,在30日内作出核定。对于材料齐全、

不存在责任免除情况、预计赔付金额在1000元以内的意外伤害医疗费用索赔案件提供当场理赔系统结案。

绿色通道 贵宾服务

此外,公司还积极为客户提供个性化服务内容。如为VIP客户、股东单位客户提供理赔优先受理、优先调查、优先结案的绿色通道服务。针对公司钻石VIP客户,除提供绿色通道服务外,还提供以下三项贵宾服务:提供免填申请书服务;在材料准备齐全后,工作人员上门受理服务;客户预约时间来公司进行受理服务。此外,针对钻石VIP客户,在客户方便并取得客户同意的情况下,还可提供住院探视服务。

全天报案 客户回访

公司提供全天24小时理赔录音报案服务,在正式立案及结案后通过短消息或电话方式告知客户立案及结案时间,结案后定期通过回访方式了解客户理赔时效,是否全额获得理赔款等相关内容。

今后,华泰人寿山东分公司济南本部将不断创新理赔服务项目,积极采取合理、有效的理赔措施,开发出更多有利于客户的保险条款,为广大顾客提供更加贴心的服务。

财富记者 张颖

渤海保险山东分公司营业部 理赔送温情 服务树品牌

渤海保险山东分公司营业部开业至今,不断提升服务品质,始终坚持客户至上的服务理念,进一步提升管理水平,优化业务结构,加强专业培训,规范业务流程,提高理赔效率,树立了渤海保险的优质服务品牌,赢得了客户的广泛好评。

出单快速

效率是企业赖以生存的生命线,是提高服务品质的关键。渤海保险山东分公司营业部为了提高出单效率,特别成立了专业的后援服务团队,并对人员进行了专业的培训,同时形成了一系列完善的出单服务流程。客户只需在家等待五分钟就能完成采集信息、计算保费、缴费后及时出单等环节。足不出户就能享受到渤海无微不至的关怀,高效率的服务节约了客户的时间和精力,也为济南渤海赢得了市场的肯定。

配送专业

服务的专业性决定了企业的发展。渤海保险山东分公司营业部对送单专员就工作流程进行了严格的规定和专业培训。在配送过程中,送单专员对于济南市二环以内的客户半小时之内到达指定地点为客户提供热情服务,

同时对客户的疑问进行专业的解答,并将问题及时反馈给后援团队。同时规定,在搜集客户资料,确认签字、验车的时候渤海的送单专员必须做到:确认资料真实无误,确认客户签字真实无误,确认所验车辆真实无误,体现了渤海送单专员的认真、专业、负责的服务态度。这种热情负责的工作态度使客户对渤海的服务品质有了更深层的认识。

理赔及时

理赔是保险公司体现公司信誉、展示公司品质的关键。为进一步提升理赔服务,公司要求客服人员做到:及时出现场,及时提醒客户补充资料、及时告知客户理赔进展情况,确保客户的理赔知悉权利,做到客户理赔明白、满意。这些措施保障了客户在最短的时间内结束理赔流程,获得应得赔偿。同时加强客户理赔回访工作,做好回访记录,并将其作为客服人员考核标准,切实保障客户享受到的服务品质,受到客户了的广泛认可。

新的一年,渤海保险山东分公司营业部将再接再厉,完善各项工作环节,致力于为客户提供更加专业、高效、温馨的保险服务。

财富记者 张颖

行业动态

济南人保财险快速理赔服务获好评

11月29日,山东嘉华文化国际旅行社负责人将一面绣着“情系游客,一诺千金”的锦旗送到人保财险济南分公司,对公司快速、准确、人性化的理赔服务表示感谢。

今年10月21日,济南人保财险承保的山东嘉华文化国际旅行社有限公司一个22人台湾旅游团因台风被困在台湾苏花公路附近,经过台湾地区救援部门一天一夜的抢救,被困游客平安离开灾区并于10月24日返济。

旅行社于11月12日就事故造成的损失向济南人保财险报案。公司经审核认定,此次事故造成的损失在承保的旅行社责任保险责任范围内,应对被保险人的食宿及交通延误费用进行赔偿。公司迅速启动理赔绿色通道,5个工作日便将赔款全额划入被保险人账户,在社会上引起了强烈反响,树立了人保财险的良好社会形象。(庄 洁)

山东中意人寿举办消防知识培训

11月29日,中意人寿山东分公司特邀鲁商物业消防主管徐跃东为员工进行消防知识培训讲座,强化员工防火防灾意识,提高和预防火灾现场逃生自救能力。

讲座结合近期全国各地发生的典型重大火灾和因缺失防火安全意识引发的火灾个案进行宣传教育,并重点讲解了引发火灾的易燃物品和火灾发生的几大因素;传授了火场自救、逃生、各类火灾补救方法以及不同场所火灾防范的措施等。

讲座结束后,员工们还积极参与了消防逃生演习,熟悉了逃生路线,动手实践了灭火器的使用方法。通过亲身体验,对火灾事故应急疏散、正确逃生和灭火器使用有了进一步的了解和认识,强化了“隐患显于明火,防范胜于救灾,责任重于泰山”的防火防灾思想。(张 茜)

山东合众人寿举行山大校园宣讲会

合众人寿2011全国校园招聘会在如火如荼的开展。11月24日,合众人寿山东分公司首站山东大学宣讲会火爆进行,120人座的报告厅挤满了160余名学生,原本2小时的宣讲会在同学们意犹未尽的掌声中持续了3小时20分钟。宣讲会共分为五个环节:观看公司VCR及分公司五周年合众保险报专刊、总经理宣讲、员工分享、提问及回答、简历收集。本次宣讲会取得了圆满成功,现场共收到简历175份,网上投递简历280份。(张海萍)

保险理财

如何使用保单转换功能

随着环境和收入的变化,以及家庭结构的调整,几年前买的保险也许已经不再适用了,这个时候你就可以凭借保单转换功能变更险种,以满足当下的实际情况。

现在多数保险公司都有能转换保单的险种,常见的有少儿保险、储蓄型险种和定期寿险。少儿保险的对象是少儿,有年龄的限制。当孩子长大后,少儿保险肯定不适用了。在少儿教育金等各类少儿特定保险即将满期之际,把原保单转为已经成年的孩子今后需要的其他保障品种,可以把定期的少儿保障延期到未来继续有效。

有些人购买了费率较高的养老险,两全保险或终身寿险等储蓄型的险种,后因自身的经济能力下降不足以支付所需的保障成本,其实为了使保障部分继续有效,可以依靠原有各类储蓄型保险内积累的现金价值,转换为定期型的,所需保费较少的险种,使得自己的人身保障继续有效。

定期寿险是一种消费型的险种,在定期寿险期满前一两年或两三年内申请将原保单转换为今后所需的养老险、两全险或终身寿险,可以把原保单中的现金价值变相转换为其他险种需要的保费。(胡利佳)

投保指南

慎入寿险五大误区

误区1——单位买的保险足够了

目前,许多单位都为个人购买了保险,其中社会保险属于强制保险,包括养老、失业、疾病、生育、工伤,但这些保险所提供的只是维持最基本生活水平的保障,不能满足家庭风险管理规划和较高质量的退休生活。

误区2——年轻时不用买保险

实际上就保费而言,越年轻购买缴费越低,而且可以尽早得到保障。如果还是单身,购买保险也是对父母负责任的体现。对于没有储蓄观念的年轻人而言,买保险实际上还有“强制储蓄”的作用,保险还可以帮助养成良好的消费习惯。

误区3——要买也得先给孩子买

孩子当然重要,但是保险理财体现的是对家庭财务风险的规避,大人发生意外对家庭造成的财务损失和影响要远远高于孩子。因此,正确的保险理财原则应该是首先为大人购买寿险、意外险等保障功能强的产品,然后再为孩子按照需要买些健康、教育类的险种。

误区4——购买“人情保险”

保险是一种特殊商品,只能根据自己的需要购买,不能出于情面购买自己根本不需要的保险,或者为了照顾情面而只买象征性的一点,却远不能满足真正出险后的需要,成为“鸡肋”保险。

误区5——保险理财可以发横财

保险产品的主要功能是保障。通过保险进行理财,是指通过购买保险对资金进行合理安排和规划,防范和避免因疾病或灾难而带来的财务困难,同时可以使资产获得理想的保值和增值。(谭笑)

保险课堂

如何买好年金保险

现在不少人为自己的未来做准备,年金保险受到了广泛关注,已成为不少市民的理财方式之一。据保险专家介绍,所谓年金保险,指的是在约定的期限内,保险公司定期支付给被保险人约定的金额。投保年金保险的消费者,都是希望通过这项理财安排,以后每年能有稳定的源源不断的财务收入。从本质上讲,年金保险并不是真正意义上的保险,而是人们通过寿险公司进行的一项投资,当投保客户购买年金时,保险公司为客户提供了一定的收益保障,当然保障的内容取决于投保人所购买的年金的类型。

专家指出,由于与其他保险产品不同,年金保险从购买到领取,时间跨度可

能相隔10年、20年乃至更长的时间,因此消费者购买年金保险应首先考虑带有分红功能的年金保险产品。除了要选带有分红性质的险种外,消费者在购买养老年金保险时还应注意一些问题。

首先,领取方式可“量身定制”。专家介绍,目前年金保险有定额、定时和一次性趸领三种领取方式。趸领是被保险人在约定领取时间,把所有的养老金一次性全部提走的方式;定额领取的方式则是在单位时间确定领取额度,直至被保险人将保险金全部领取完毕;定时则是被保险人在约定领取时间,根据保险金的总量确定领取额度。

其次,重养老应增加领取金额。年金

保险是以被保险人生存为给付条件的一种保险,为避免被保险人寿命过短损失养老金的情况,不少养老险都承诺10年或者20年的保证领取期,未到领取年限身故可将剩余未领取金额给予指定受益人。保险专家说,一些侧重于养老功能的年金保险产品,每年领取金额较多,也有保证领取年限。

最后,慎选即缴即领型年金保险产品。专家表示,年金保险的领取时间比较灵活,其起始领取时间一般集中在被保险人50周岁、55周岁、60周岁、65周岁四个年龄段。但是,即缴即领型年金保险因为缺乏资金积累时间,产品现金价值较低,通常很长时间才能返本。(小齐)