



B13

2011年9月2日 星期五  
编辑/范彬 图编/言琼  
美编/张元清 校对/张郁文

# 家财险, 给家撑开保护伞

专注发展, 追求卓越

——专访太平人寿湖南分公司  
总经理陈先敏

太平人寿的发展轨迹堪称传奇。始创于1929年, 从1956年移师海外专营寿险业务, 2001年11月全面恢复经营国内人身保险业务, 再到现在已在国内28个省、自治区和直辖市开设35家分公司和800余家三、四级机构, 服务网络基本覆盖全国。

太平人寿湖南分公司也不例外, 短短四年便迅速成为湖南寿险市场第二集团军中的先锋队。该公司总经理陈先敏表示, “以价值为导向, 走内涵式发展之路的经营发展理念, 形成并强化了以创新、专业化和体系化是我们快速成长的秘诀所在。”

2007年6月18日, 太平人寿湖南分公司开张营业。随后, 仅用3个月时间就完成了个人业务系列全年目标, 业务完成量一举进入太平人寿第四批新筹建的7家机构之首。2008年, 分公司提前达成全年目标任务, 2009年, 分公司银行保险又提前3个月完成全年目标; 5月份新成立的多元行销部, 仅半年时间电话营销项目就完成500万元标保, 跻身全系统前五强。2010年, 分公司5项业务指标全面达成, 个险、银保、多元行销3个条线达成率均进入系统前六强。

谈及太平人寿的发展规划, 陈先敏显得成竹在胸, 2011年是太平人寿国内复业后的第十个完整经营年度, 也是公司新五年战略规划实施的第一年, 公司将围绕“从优秀到卓越”的总体思路, 继续开拓创新, 追求卓越, 以成为“国际一流保险企业”为长远发展目标, 并在未来将“太平”打造成为世界金融服务的杰出中国品牌。

■记者 刘永涛 通讯员 周航

## 金博会让市民更了解我们

——专访安邦产险湖南分公司  
总经理吴建军

2011年6月28日, 中国的保险企业集团化发展之路上又添新军——安邦保险集团成立。作为行业第8家保险集团, 安邦目前拥有财产险、寿险、健康险、销售公司等多家子公司。

安邦产险湖南分公司总经理吴建军告诉记者, 安邦引进了国际上通行的总公司集中核保模式, 并率先推行了“零应收”、“理赔打假”等行业新举措, 诸多创新得到中国保监会以及相关管理部门的重视和高度评价。

随着人们生活水平的改善以及对保险认识的加深, 传统的保险模式已经不适应新的保险需求, 客户需要更综合、更全面、更能解决个性需求的保险产品和服务。

而安邦的发展规划刚好和这点相吻合, 通过统一渠道政策、统一客户服务、标准化管理政策、标准化产品体系, 通过高科技开发与应用, 打破不同产品间的壁垒, 针对不同客户需求进行保险产品组合化, 真正实现“一个客户综合服务”。同时, 在产品和销售方面, 实施产寿联动、银保联动、车险联动的战略。

“为了更好地为客户服务, 公司推出了视频化理财服务, 这种服务在全球保险行业中属于首创。”吴建军说, 该服务模式对拓展保险业电子商务新模式, 起到领导和推动作用, 自6月推出以来, 安邦保险业务销售额快速攀升。

“针对此次金博会, 公司也做了大量的准备工作, 争取将最好的一面展示出来, 让更多市民了解安邦。”吴建军告诉记者, 他在其他省份也参加过几次, 金博会的开展能够让安邦更深入人心, 让市民更加了解安邦。 ■记者 杨斯涵



家财险是为家庭遮风挡雨的保护伞。

2011年6月28日下午, 长沙突遭暴雨袭击, 城区部分地段积水严重, “一起到长沙来看海”一时间成为长沙民众的调侃之语。暴雨让一些居民的房子被淹, 家具、家电都被殃及, 装修被毁。不少市民疑问: 暴雨让家都被淹了, 有应对这样损失的保险吗?

### 能保“风、雨、雷、电”

“产险公司一般都有款名为家庭财产保险(以下简称家财险)的险种, 非常适合购买来应对极端恶劣天气造成的损失。”安邦保险非车险管理部经理王珉告诉记者, 家财险是个人和家庭投保的最主要险种, 凡存放、坐落在保险单列明的地址, 属于被保险人自有的家庭财产, 都可以向保险人投保家庭财

产保险。可保财产包括自有居住房屋; 室内装修、装饰及附属设施; 室内家庭财产。

记者在产险公司了解到, 由于火灾、爆炸、雪灾等等一些客观因素引起的财产损失, 家财险都可以负责赔偿, 但是地震、海啸、军事等一些原因引起的, 则不在家财险保险范围之内。

### 种类多, 应按需选择

记者发现, 在产险公司推出的家财险产品主要分为三类: 保障型、投资型和组合型。

保障型产品为普通家财险, 它最大的优势就是保费低廉, 保障期限一般为一年, 保险期满后, 保费不退, 其保障范围, 大到房屋, 小到文化娱乐用品, 几乎涵盖了家庭财产

可能发生的各种财产损失。

而投资型家财险则兼顾投资和保障双重功能, 保险期满时, 无论在保险期内是否发生赔付, 保险公司会在期末按约定利率返还本息。

除了上述两种只保财产的险种外, 还有一种组合型的家财险, 它既能保财产又保人身。

此类保险不仅针对投保人的房屋和家庭财产提供保障, 还增加了家庭成员的意外伤害和居家责任、家庭雇佣责任等, 甚至商用财产、搬迁费用等新的保障项目也都列入了保险范围。

### 损失发生后要及时评估

有购买意向的客户, 可以拨打各大保险公司的客服电话进行咨询, 保险公司还是会很热心地提供购买家财险的相关服务。

当然, 如果市民购买了家财险, 刚好很不幸家里发生了损失, 应该在事故发生后, 马上致电保险公司, 让保险公司理赔人员到自己家中对财产损失状况进行评估, 确定损失额度。

此外, 需要注意的是, 事故发生时, 被保险人在通知保险公司的同时, 应尽力采取必要措施, 防止或者减少损失, 因为如果由于投保人未及时抢救的财产损失, 保险公司有理由不予赔偿。并且, 市民要把自己想要投保的财产仔细和保险公司沟通, 不要超额投保和重复投保, 因为对于超额投保的部分, 保险公司不负责赔偿。

■实习生 闫沁波 记者 杨斯涵

## 理赔服务在“人”字上做文章

为何不想购买保险? 人们回答的原因有很多, 其中最重要的一条就是“投保容易理赔难”。也正是基于此, 保险公司在理赔服务中越来越注重在“人”字上做文章。

### 寿险迈入“全程关爱”理赔时代

投保人和被保险人对于保险和保险公司的信任标准, 最终往往也是来自于保险理赔服务的水平和质量。各大寿险公司通过对星级服务的评定活动, 积极打造理赔星级服务的建设工程。

在快速理赔方面, 各大寿险公司普遍对重大紧急案件启动绿色通道, 一旦出险, 即迅速赶赴事故现场寻找公司客户, 并通过绿色通道, 免除其所有理赔审核手续, 力争在最短时间内预先支付全额理赔款项, 迅速为客户办理理赔。

此外, 各险企还推行人性化理赔。其中, 医疗保险金预付既是人寿保险理赔服务星级建设的重要内容, 也是人寿人性化管理的重要体现。将理赔服务覆盖到健康

教育、诊疗支援、风险自动管控的一种全新理赔服务, 在整合医疗资源和服务资源的基础上, 将关爱的理念和关爱客户的行动延伸、扩展到理赔前、理赔中、理赔后的全过程。

### 理赔进度网上可查询

“网上可以查询理赔进度。”在竞争日益激烈的今天, 保险公司在理赔服务上不断创新, 采用现代高科技技术。日前, 泰康人寿在行业内首次实现“理赔进度网上查询”。据了解, 车主只要在泰康在线注册登录, 即可自主查询、及时了解理赔进度, 免去了来回奔波, 并且提高了理赔服务透明度。

“在产品同质化现象较严重的保险行业, 企业要创造并保持竞争优势, 特别是理赔服务, 不断创新服务理念。”泰康人寿相关负责人表示, 该公司都将一年一度的客户服务节活动慢慢改变成了业内首创的理赔服务节活动。同时, 从“康乃馨”特色理赔到将“理赔逾期结案支付利息”写入新保险合同条款

并向社会公开承诺。

市民买保险, 最关注的还是理赔。据了解, 泰康人寿在理赔方面不断创新举措, 从当初的时尚温馨的泰康新生活广场, 到综合泰康在线网站、全国统一电话客服中心95522, 再到近年来微博的兴起, 泰康积极响应潮流, 开通官方微博为客户提供更快捷、方便的服务。实现理赔更人性化、“e”体化特色。

### 苦练内功, 理赔品质是根本

有关专家认为, 在中国保险业已经进入由粗放经营向集约经营转型的关键时期, 在当前产品、渠道同质化较为严重的情形下, 保险公司为了在竞争中体现出差异化, 通过举办客户节等形式打出“服务牌”, 强调以服务取胜, 一定程度上来说, 这是中国保险业发展的一个可喜趋势。不过, 与暂时性的服务举措和回馈活动相比, 保险公司更应当注重修炼内功, 强调服务品质的持续提升, 从整体上改善和创新服务。

■记者 刘永涛 通讯员 王志平  
实习生 潘海涛

锁住财富

湖南首份保险特辑