

中邮保险理赔故事汇

“失而复得”的理赔款

“还好,当时听了你们的意见办理了保单贷款,不然就得不到这笔理赔款了!”客户修先生激动地对辽宁省本溪市某邮政网点理财经理表达了感激之情。

修先生一家是普通的工薪家庭,生活过得平静而踏实。2018年2月,他到邮政柜面办理个人业务,在理财经理的推荐下,为自己选择了一份邮保安康C款重大疾病保险。

2019年3月,修先生因患严重骨关节炎,需要5万元的治疗费,可手上能拿出的现金只有2万元,他的爱人又从亲朋好友处借了2万元,还差1万元。疾病和凑不够治疗费的双重打击,压得修先生喘不过气。就在这时,中邮保险打来了续期提醒电话,邮保安康C款重大疾病保险又到了每年缴费的时候了,这让修先生感到压力更大。“要不然就退保吧。”这个念头在他的脑海中突然闪现,这样既可以解决没钱交保险的问题,又可以把看病的

钱凑够。

当修先生拿着保单到邮政网点办理退保时,事情发生了转机。了解情况后,理财经理为修先生做了退保利弊的分析。理财经理表示:“您现在已经患病,如果把重疾险退保了,未来要是再想买重疾险,很可能会因为健康状况无法通过保险公司核保。”在修先生犹豫之时,理财经理又帮他想到了一个“两全其美”的解决方案。理财经理提醒他,此时退保太可惜,会损失不少钱,不如用保单贷款,既能保全保单,又能拿到和退保差不多的现金。修先生抱着试一试的心态在理财经理的协助下,顺利办理了保单贷款,并马上住院进行治疗。

2020年4月,修先生因为骨关节病复查再次入院,经过相关康复治疗,骨关节炎恢复良好,出院后只要注意饮食与运动方面保护,基本上就不会再发病了。但就在计划出院的前一天,修先生突然感到胸闷、胸痛,

原以为是治疗骨关节病药物的副作用反应并没有在意,但是医生了解病情后建议马上进行心电图检查。经检查,心电图提示非ST段抬高型急性心肌梗死,肌钙蛋白有临床诊断意义上的增高。在经心内科会诊后,医生及时采取药物溶栓治疗,使修先生心肌恢复正常供血,避免了急性心肌梗死病情的恶化。经过几天的治疗,他顺利康复出院。2020年5月,修先生向中邮保险提交了重大疾病理赔申请,经审核符合重大疾病保险责任,在扣除贷款本金及利息后,向修先生给付重大疾病保险金29万余元。

在理赔回访时,修先生对理赔员说:“这次真是挺危险的,突发心梗时要不是在医院,后果不堪设想。仔细想想,多亏理财经理帮我办理了保单贷款,要不然住院时间有可能会推后。真应了那句‘你们不仅治了我的病,还救了我的命’。”与修先生交谈中

了解到,修先生的骨关节炎和心梗治疗效果都非常不错,身体恢复得也很好。而修先生诙谐幽默的言谈,让理赔员感受到他乐观、豁达的心态,也拉近了彼此间的距离。

保单贷款是投保人把所持有的保单直接质押给保险公司,按照保单现金价值的一定比例获得资金的一种融资方式。本案中修先生突发疾病急需资金,因为手头不宽裕,就动了退保的想法,如果不是邮政网点理财经理及时劝阻并提出建议,恐怕就与近30万元的重疾保障失之交臂了。所以遇到短期资金紧缺的情况,其实并不需要以退保的方式来周转,可选择保单贷款方式,不仅能获得应急资金,而且还可以维持保障。在申请保单贷款后,被保险人如果发生保险事故,仍旧可以申请理赔,保险公司会在扣除借款本息后给付相应的保险金,并不影响相关理赔业务的处理。

□王岩 王靖勃

『美丽乡村·邮我出力』 孝感启动公益推广活动

本报讯 3月22日,“美丽乡村·邮我出力”公益推广活动启动仪式暨中国·孝感·卓尔桃花驿明信片首发式活动在湖北省孝感市杨店镇卓尔桃花驿小镇举办。

“美丽乡村·邮我出力”是由中国邮政携手腾讯、微博、今日头条、抖音、爱奇艺等媒体平台,联合三感video、星娱传媒、小邮快跑等传媒服务机构,共同发起的“促文旅 助扶贫”大型公益推广活动。中邮智融平台将联合近百家著名线上平台广泛宣传孝感城市风貌、特色景区、美丽乡村及风土人情,讲好孝感故事,打造孝感名片。

活动现场还启用了以桃花驿部分建筑为蓝本设计的《桃花驿》彩色邮资机戳一套4枚,分别为“飞邮传书”“悦驿庄园”“驿览芳华”和“拾本书屋”。

当天在线上线下同步举办“助农扶贫‘邮’我一份”孝感邮政农村电商精准扶贫特色产品展暨集邮文化展,展示了来自孝感16家涉农企业的麻糍、米酒等62款特色农产品,其中扶贫产品达49款。孝感市邮政分公司探索“邮乐网+原产地认证+邮政+合作社+农户”等多种运营模式,减少中间环节,节省交易成本,助力农产品进城,惠及300多个贫困家庭,助力200余人顺利脱贫。

“‘桃花驿’主题邮局兴建、明信片发行等一系列特色突出的文化活动,是邮政和集邮界以邮为媒助力乡村文化建设、讲述乡村振兴故事、丰富乡村文化生活的具体举措和有益探索,将为展示孝感集邮文化新风貌、促进孝感乡镇集邮文化建

□周唯 万蓉

莆田市分公司

助枇杷走四方

本报讯 福建省莆田市邮政分公司日前开展“EMS极速鲜”专项营销活动,助力莆田枇杷走四方。截至3月23日,该分公司助农收寄2.5万件,助力果农创收200多万元,深受果农欢迎。

“东园载酒西园醉,摘尽枇杷一树金。”枇杷是莆田“四大名果”之一,有着“解放钟”“早钟6号”“白梨”等品种。莆田邮政主动融入地方经济,积极配合市农业局、市邮管局、区县政府等举办的时令水果节等活动,组织营销小分队前往秋芦、常太、书峰等枇杷产地,走村入户宣传寄递,通过各类自有平台推广,协助农户线上销售;主推“极速鲜”寄递服务,全市进驻乡村建立约26个点,为枇杷在内的各类农副产品邮寄提供专业包装、航空运输及专属客服,助力枇杷销往全国各地。

该分公司精心策划定制专用包材、包装突显“极速鲜”品牌,从外包装纸箱硬度、内部衬托物、外包装图案设计等方面,极大降低了破损率,客户反响良好。

□赖丽清 许婷婷

邯郸市分公司

打通大学毕业生员工晋升通道

本报讯 河北省邯郸市邮政分公司日前制定了《大学毕业生员工发展培养管理办法》,实行横向发展和纵向晋升相结合的方式,规范优秀员工的培养管理。

根据该办法,采取逐级晋升的原则,建立从基层岗位、网点支局(所)经理、专业管理人员、挂职锻炼直至中层管理岗位的纵向晋升体系,且纵向晋升优先考虑金融岗位人员,员工可以沿着一条通道晋升,也可以横向发展,随着发展方向的变化而调整晋升通道。根据工作需要采取公开竞聘、组织调整等形式从下一级别岗位中择优选拔,培养对党忠诚、堪当重任、作风优良的经营管理、专业骨干、信息技术等各类人才。

在人才管理上,邯郸市分公司建立大学毕业生员工职业发展信息库和成长档案,实行“一人一档”的全程管理模式,帮助他们制定职业生涯规划,提出各阶段发展建议,并根据员工的特长和爱好,把合适的人放在合适的岗位上。大学毕业生员工入职后到各县(市、区)分公司进行不少于两年的基层工作锻炼,市分公司每月补贴生活费用。实行大学毕业生员工考核制度,每半年由其所在单位主管领导对其工作状况、同事评价、业务技能、工作业绩、获得荣誉等进行考核评定。每年组织一次大学毕业生员工代表座谈会,交流工作心得以及生活情况,探讨个人及单位发展前景。

□张海英

■故事

“阡货出山”邮政寄

3月18日,在贵州省石阡县大沙坝乡金星村和关刀土村黄桃基地,石阡扶贫开发投资有限责任公司与石阡县邮政分公司举行了农特产品寄递签约仪式暨桃树现场认领直播活动,旨在通过精准物流为农特产品保驾护航,打通农特产品寄递渠道。

石阡扶贫开发投资有限责任公司通过发展产业,带动地方的乡村产业,以巩固脱贫攻坚成果,助力乡村振兴。该公司在石阡县大沙坝乡金星村和关刀土村发展了黄金桃产业,帮助广大群众就地就业,就地发展致富。该黄金桃基地有黄桃树1万余株,预计2021年产量50万斤,实现销售收入500多万元,将直接给老百姓带来收益200余万元。

石阡县分公司一直关注“阡货出山”项目,制定营销策划方案,成立了以主要领导牵头的营销小组,到县扶贫投资开发公司对接洽谈,获得客户认可。石阡县分公司相关负责人表示:“我们将采取派人入驻+仓储+物流运输+专人服务方式,把服务前置,让邮政电商助农真正落到实处,为地方发展产业、增收致富使上一把劲。”

□范永双

明察秋毫辨骗局

3月24日,客户唐先生将写有“忠于职守察秋毫 明辨骗局挽财产”的锦旗送到邮储银行天津市河西区梅江支行,以表达感谢之情。

几日前,唐先生的母亲到梅江支行想要支取未到期的4万元定期存款。工作人员见客户年龄较高,详细询问支取原因,老人声称取钱是为了买房。这引起了柜员徐波的关注。她立刻喊来理财经理韩远萍,并用眼神交流,暗示客户可能遇到了诈骗。韩远萍领会其意,通过仔细观察,发现网点外有疑似诈骗人员的车跟随等候。徐波以系统问题暂时无法取款为由拖住老人,韩远萍则从系统内查找到老人家属电话并联系。十分钟后,家属赶到并报了警,警察成功抓到了诈骗嫌疑人。

原来,诈骗嫌疑人以买“神药”换取健康的借口骗取老人信任,让她前来取款。事后,徐波提示客户:“要提高自我防范意识,有疑问及时与子女联系或向金融机构、派出所咨询,保护好自身财产安全,不让诈骗分子得逞!”

□王玥

关爱员工送健康

近日,邮储银行安徽省分行机关工会特邀当地医院的中医理疗师为机关全体员工进行义诊。

义诊活动为期7天,义诊项目包括中医把脉、手诊、舌诊、健康咨询、保健知识宣传等。在了解相应身体状况后,医生当即给出诊断治疗的方法和建议员工在日常饮食、生活习惯上的注意事项。参加义诊体验的员工们纷纷表示,此次义诊不仅让大家更加了解自己的身体状况,还学会了如何进行科学的自我理疗,今后将更加重视自己的身体状况,树立健康的生活意识。

一直以来,安徽省分行工会从员工身心健康、职业发展等多角度入手,经常组织开展健康体检、安全讲座、户外拓展、读书节等活动,既缓解了员工的工作压力,又有效促进了员工的身心健康,用“家文化”打造幸福银行。

□刘昕怡 摄影报道

牵手电商筑“云仓”

“自从入驻邮政云仓之后,仓配一体的服务让物流环节流畅了很多,非常方便。”3月19日,在山东省聊城邮政云仓内,山东万佳优品有限公司物流部经理贾克阳正在调度当天的物流配送。

“目前,入仓的产品主要是空气炸锅和破壁机。”贾克阳介绍说。该品牌在今年1月份入仓成功,主要通过电视广告销售电器,产品主要为料理机、破壁机以及空气炸锅。以代收货款方式发运,日均邮寄量500-800件左右。在入驻邮政云仓后,新型仓储模式既实现了和电商营销的完美对接,又推动了物流体系智能化升级。

“近年来,电商业务规模的不断扩大及快速增长,对物流的要求不再局限于简单的快速,而是全供应链的优化。”聊城邮政东昌府分公司副总经理张岩介绍道,因为传统的仓储已无法适应新时期电商的需求,需求在向多仓甚至是基于大数据而建立的云仓转型,并逐步晋级成为由大数据支持、以深度信息系统为神经的仓网格局。在此背景下,邮政推出“云仓”服务,依托中国邮政品牌实力,对仓储、封装、打单、分拨等环节实施一揽子服务。邮政“云仓”处于转运中心院内,交寄便利,截单时间较为宽松,当天19点前邮件均可发运。仓库内消防设备、环保设备及硬件设施均符合高标准验收要求,最大程度保障货物安全。

据了解,邮政“云仓”配备了认真负责的专业库管人员,对货物入库及出库记录采用完善配套库管软件。配备一名专业客服人员处理售后问题,邮件发出后全程监控,及时解决出现的物流延误问题和货物损坏问题。

“未来,仓配一体化、智能化方向将是主要趋势。”张岩表示,邮政云仓将积极探索和企业的合作新模式,助推电商行业发展,为城市发展贡献力量。

□宋金秀

黑龙江邮政:邮支付解增量不增效之“困”

■商户收单最佳实践巡礼

为进一步做大商贸资金规模,扩大邮政在区域市场的品牌影响力,黑龙江省邮政分公司在去年推出了具有较大优势的“邮支付”商户收单产品,开展“收获金秋、争先创优”邮支付业务专项营销大赛,建立全员、全程、全面的商户收单业务发展模式,营造了协同、共享、融合的发展氛围,实现商户收单市场的快速抢占。截至2020年底,黑龙江邮政当年累计新增拓展商户41.6万户,联动活期月日均余额33.56亿元。

借力银联

黑龙江邮政与同业产品对标,组建专项调研小组,对他行掌银二维码、龙支付、来聚财三款收单产品进行了细致的调研,逐一对比分析后,推出“邮支付”收单产品,实现手续费优惠和即时到账的核心竞争优势,同步推出平台对账、语音播报、交易抽奖、线上微店辅、B2B特色平台、进销存管理等多项特色功能,实现了商户进货、售货、对账的一站式服务,受到了商贸客户的欢迎。

好的产品更需要好的支付手段。为了快速扩大邮支付产品的影响力,黑龙江邮政与黑龙江银联进行深度合作,双方在云闪付推广上进行深度合作,开展了多个营销活动,包括客户使用云闪付扫码支付即可获赠奖励金、云闪付客户消费满10元立减5元、云闪付一元购大米等优惠措施。为了培养商户的使用习惯,黑龙江邮政还推出了商户交易达标抽红包活动,只要商户使用邮支付收款达到一定笔数即可获得奖励。通过C端客户的优惠措施和B端客户的交易奖励,积极培养商户的收款使用习惯,提升商户黏性,促进商户主动开展邮支付产品的转介宣传工作,形成了邮支付产品的市场认知度,在2020年,商户转介拓展客户就超过3万户。

为了挖掘企业内部的营销潜力,黑龙江邮政集中发力组织开展了“收获金秋、争先创优”邮支付业务专项营销大赛。活动期间,日均新增商户超过万户,迅速覆盖商户市场,为解决代理金融增量不增效之“困”、推动代理金融城市市场快速破题,奠定坚实基础。

嵌入生活

围绕餐饮、超市等民生类商户建设生活消费场景,黑龙江邮政组织开展“食尚邮你”主题月活动,以交易抽奖、满减活动为切入点,组织开展了集中电话营销和

重点区域的外拓走访工作,特别是围绕疫情防控,采取线上自助申请,为商户提供了极其便捷的服务。

同时,针对生鲜类超市开展订单+配送一体化营销模式,网点人员组建社区团购微信群,整理采购订单后在合作商家进行统一采买,再由寄递人员负责专业配送上门,实现社区居民无接触安心购物。

围绕汽车产业链,构建车主客户无感支付场景,黑龙江邮政积极顺应线上支付的发展趋势,与黑龙江银联联合开展无感支付场景建设,打造无感加油、无感加气、无感洗车、无感停车四大用车场景,推广无感加油满200元立减40元、无感加气满50元立减5元、5元洗车、1元停车四大权益活动。截至2020年底,黑龙江邮政已完成签约合作加油站49处,日均参与活动车主客户约200户,户均上账活期交易资金滞留余额约10万元,联动活期日均存款达830万元。

围绕重点客群构建智慧生活场景,黑龙江邮政一方面构建智慧出行场景,集中开展县域出租车客群的专项推广,与各家出租车公司达成业务合作,将邮支付业务作为统一的收款品牌,累计拓展出租车约4000台,并与黑龙江银联共同开展云闪付1分钱乘坐公益活动,有效实现基础客群的广泛覆盖;另一方面构建智慧校园场景,与第三方公司一同为学校的食堂、超市等商户进行设备升级,布放刷脸支付设备,提供消费满减优惠措施,还为学校免费提供校园交通费平台系统,助力校园实现各类费用一体化交纳。

平台突破

双鸭山市集贤邮政分公司与当地“饿了么”平台开展业务合作,借助双方商户资源,共同做好餐饮类商户的开发工作。由邮政网点为其提供餐饮客户引流和业务宣传,“饿了么”平台为邮政客户提供特惠。该平台线上的所有商家将他行结算银行卡改为绑定邮储卡。该分公司为餐饮商户前端收款安装邮支付二维码,后端平台结算统一由邮储卡承接。截至2020年底,累计更换优质商户绑定邮储卡119户,沉淀活期资金639万元。

哈尔滨市宾县邮政分公司积极与当地物美连锁店超市进行对接,成功将邮支付系统接入到该商户的收银机中,实现收银系统的无缝对接。邮政网点与超市商户共同开展会员营销活动,邮政的存款客户可获得积分奖励,积分可在超市选购礼品,实现了会员体系的闭环营销。

□龙章