

# 中邮保险获评“2020—2021年度中国保险服务创新经典案例” 及“2020—2021年度中国保险影响力赔案”

近日,《中国银行保险报》主办的“2021中国保险业服务创新峰会”顺利召开,探讨保险消费者权益保护新挑战和科技赋能保险服务创新新趋势话题。会上,中邮保险“少儿邮票书信大赛活

动”获评“2020—2021年度中国保险服务创新经典案例”;“创业扶贫遇困境,邮保理赔暖人心”获评“2020—2021年度中国保险影响力赔案”。

2020—2021年度中国保险服务创新经典案例

## 中邮保险“方寸世界 放飞梦想”少儿邮票书信大赛活动

### 服务创新背景

中邮保险自成立以来,始终紧紧围绕“服务基层、服务‘三农’”战略定位,坚持“视客户为亲人”的服务理念,立足客户需求、提升客户体验。截至2020年底,累计服务客户数已超1300万人,并连续4年开展了丰富多彩的客户服务季专项活动,不断提升客户服务质量。其中,少儿邮票书信大赛特色鲜明、影响广泛,是一项深受客户欢迎的客服品牌活动。

2020年,中邮保险“方寸世界 放飞梦想”少儿邮票书信大赛在6省再度开启,全国累计共收集作品近3.5万幅,投票超270万张,网络评选参与数量达38万人次,客户参与度高、活动反响强烈,得到了多方关注和一致赞誉。

### 主要特色

#### 紧扣时代主题 弘扬社会正能量

本次大赛紧紧围绕2020年“决胜全面建成小康社会”“致敬最美逆行者”等主题,通过一封封书信、一枚枚邮票,弘扬了社会正能量。

其中,江苏分公司以“寻访小康路 争当小先锋”为主题,帮助参赛少年儿童体验祖国和家乡的巨大发展成就,激发孩子们热爱党、热爱祖国、热爱人民的朴素情感;湖南分公司以“我心中的小康”为主题,征集评选了一批主题鲜明、题材多样的优秀作品,展示了经济发展、科教进步、文化繁荣、社会和谐和人民群众的幸福生活;江西分公司联合“全国青少年集邮活动示范基地”遂川正人红军小学,共同举办少儿邮票设计大赛,通过孩子们的画笔,用他们独特的方式画出了对一线抗疫人员的崇敬和对祖国母亲的热爱,激发小朋友描绘美好生活、展现积极向上

的热情。

#### 赛学结合 普及邮票知识

中邮保险联合各地集邮协会在参赛学校和青少年宫开展邮票知识巡讲,专家结合活动主题到到场学生讲解了邮票的来源、邮票的要素以及集邮文化小知识。参加活动的学生们受益匪浅,对邮票文化产生了浓厚的兴趣,也为后续开展的邮票绘画大赛做好了铺垫。

除了线下讲解,还在微信公众号、各地新闻网站开设活动专栏,在征集作品和创作视频的同时,介绍邮票知识,帮助参赛儿童和社会大众更好了解邮票文化。

#### 精心设计 延展作品生命力

中邮保险将优秀作品制作成形式多样的衍生产品,包括个性化邮折、邮票及明信片。其中,生肖主题纪念封为2020年首创,

目前已公开发售,纪念封上附图为本届大赛获奖作品,充满童趣,充满祝福,各具特色。绘画作品的延伸形成了与传统绘画大赛活动之间的区别,具有鲜明的品牌符号,加深参赛儿童对邮票的理解,凸显本次主题活动的意义。

除此以外,优秀作品还被定制成个性化声带明信片、台历、笔记本、环保袋、丝巾、扇子等衍生产品进行爱心售卖,并将筹集到的义卖款项全部捐赠给红十字会,给困难儿童送去一份温暖。到场的学生和家长们纷纷表示:“这是历年来参加过的最有意义和最丰富的绘画比赛,明年还会参加。”

#### 关注公益 赋予活动新意义

担当社会责任,用实际行动回馈社会。除了将优秀作品衍生为实物进行爱心售卖,此次大赛以“画”为主线,结合各种爱心公益形式,进一步升华了活动意义。

在浙江分公司举办的活动中,来自杨绫子特殊学校、星觉醒公益机构的自闭症儿童和参加大赛的孩子们来到美丽的钱塘江畔,齐心协力在长6米、宽4米的巨大画布上共绘蓝图,表达心中对彼此的美好祝愿。同时,分公司还在杨绫子特殊学校设立了中邮保险公益图书角,为特殊儿童送上一份关爱,弘扬了社会正能量。



专家走进青少年宫进行邮票知识巡讲。



共绘蓝图活动现场。



爱心义卖活动现场。



大赛作品展示。



## 2020—2021年度中国保险影响力赔案 创业扶贫遇困境 邮保理赔暖人心

### 赔案回放

#### 洞悉出险 主动指导家属理赔

被保险人陆某,44岁,男性,广西人。为响应国家提出的坚决打赢脱贫攻坚战的号召,被保人和朋友合伙创业,在广东韶关扶贫山区种植茶籽。2020年9月18日上午,陆某在驾车前往镇政府参加座谈会途中,不慎与重型牵引车相撞,当场身故。由于被保人独自在广东创业,家人到当地处理后事便返回老家,并不知道被保人曾投保过保险。

10月15日,陆某公司合伙人前往邮储网点办理业务,当时由网点理财经理叶经理负责办理,因该公司业务一般由陆某办理,细心的叶经理在办理业务过程中获悉陆某因车祸身故的情况,当即回忆起曾经帮陆某办理过中邮意外保险。于是,立即找到陆某家属联系方式,主动告知家属保单信息,并指导其进行理赔报案。

动告知家属保单信息,并指导其进行理赔报案。

#### 全程陪同 及时送去关怀慰问

10月15日,广东分公司获悉本次报案信息:客户陆某投保我公司中邮年年好新百倍保两全保险,报案称在驾驶小汽车过程中发生交通事故当场身故。经审核,本案预计赔付金额高达240万元,分公司理赔人员立即将案件相关信息向总部汇报,总部当即指出,需高度重视,并及时协助客户申请理赔。当天下午,分公司应急小组通过电话联系客户家属。经了解,陆某因家境困难早早背井离乡外出谋生,未婚未育,幼年丧父,受益人仅剩81岁高龄老母亲,儿子的意外身故使其备受打击,遂授权陆某大哥处理赔偿事宜。

11月12日,陆某家属需要由广西出发来韶关和肇事

方协商赔偿。考虑客户家庭情况,广东分公司派专人在高铁站接待,代表保险公司、也代表邮政企业及时送去关心和慰问。

#### 总省联动 及时快速进行理赔

11月13日上午,分公司理赔人员收集理赔资料,经过调查走访负责事故处理的交警大队获悉,事故属实,未发现责任免除事项。总部当天下午完成本案审核工作。次日,完成240万元的保险赔付工作。

收到理赔金后,陆某家属特意制作两面锦旗对网点和韶关邮政表示感谢。家属眼含热泪地拉着网点理财经理的手说:“感谢你,感谢中邮保险,感谢邮政,你们不主动告知的话,我们都不知道有这份保险,你们值得信赖!”

### 专家点评

生活常有旦夕祸福,岁月见证保险真情。240万元赔款背后,是陆某对家人爱的延续,也是中邮保险对客户最大的关怀与守护。陆某虽不幸离世,但他却给家人留下了一份特殊的爱,即便未来不能再陪伴他们,但这笔理赔款,却能够守护他的家人,帮助他们继续前行,渡过难关。

#### 恪守承诺 保险姓“保”

中邮年年好新百倍保两全保险,是一款主打交通意外身故责任的产品,保险金额最高为已缴保费的160倍。一场交通事故夺走了儿子的生命,对年迈的母亲来说,这是难以承受的沉重打击。是保险让老母亲保留着温暖和希望,坚定了生活的信心。中邮保险用行动践行保险的意义,体现了对生命的关爱。

#### 极致服务 理赔暖心

中邮保险广东分公司高度关注社会安全事故,秉承“视客户为亲人”的服务理念,全程跟踪服务。考虑客户境遇坎坷,特事特办,理赔人员主动协助其准备资料,上门服务,最大限度为客户提供便利,当天完成审核,次日理赔款到账。为广大农村消费者提供保险服务,在客户遭遇不幸时送上一份慰藉,不仅展现了中邮保险坚持“服务基层,服务‘三农’”的战略定位和良好的品牌形象,也体现了中邮保险“主动、快速、准确、公正”的理赔理念。

### 案例特色

#### 心怀客户 关怀备至

事故无情,保险有爱。正因为心系每一个客户,理财经理叶经理才能一下子想起客户2年前的投保单,240万元赔付才能在最短的时间内送到家属手中。在与家属沟通的过程中,工作人员充分考虑家属情绪,避免提及敏感字眼。在家属提出理赔申请后,公司特事特办,给予客户人文关怀。在获知客户家属从外地长途跋涉过来的情况后,及时安排专人

提供上门服务,竭尽所能帮助家属迅速获得保险赔付。

#### 彰显“自营+代管”模式特色

邮政网点理财经理扎根基层的工作态度,在本次服务中得到充分体现。在此案的处理过程中,公司内部总、省、市联动,同心协力,快速理赔,充分展示了较强的应急处理、协调动员能力,也充分展现了中邮保险的人文关怀,让家属在最为悲痛和无助的时刻,感受到保险的温暖

和价值。

#### 服务基层 服务“三农”

当地政府提出“一村一品,一镇一业”茶油产业扶贫,对于客户所在的茶籽种植业尤为关注,对客户陆某因工作离世高度重视,也对中邮保险高效理赔、责任担当给予高度赞扬。中邮保险始终以“服务基层、服务‘三农’”为己任,把保险保障送到千家万户,为广大老百姓提供优质高效的保险服务。

本版文图由中邮保险总部提供