

保险+服务

守护美好生活



“守护人民美好生活。”一直以来,中邮保险充分依托邮政网络和资源,以“客户至上 追求卓越”为价值观,积极提升客户服务能力和水平,展现了保险业服务人民美好生活、守护幸福的使命担当。目前,中邮保险已在全国22个省(区、市)展业,服务范围覆盖302个地(市)、1534个县(市)、32921个网点,累计服务客户超1876万人。

为了打造“保险+服务”、构建全周期客户服务模式,中邮保险深入了解百姓需求,研发出老百姓“看得懂、买得起、用得着”的好产品。同时,中邮保险致力于将保险服务延伸至千家万户,从城市到乡村,通过创新普惠保险模式,拓展普惠金融服务效能,初步构建了“保障适度、保费可担、方便可达”的多层次普惠保险产品和服务体系,目前已上线20款普惠保险产品,重点提升农



民和城镇低收入群体的保障水平,提高了新型农业经营主体的抗风险能力,累计为18.8万人赠送保险,共计73.2亿元风险保额。

如今,中邮保险确立并实施了“七六五一”一流险企战略体系,构建了“一主多辅”渠道发展新格局,市场化改革、专业化塑能跑出了加速度,企业文化、品牌建设彰显了新形象。

一线谈服务



做好客户金融知识投教

周俊 湖北分公司邮银业务部副总经理

在过去的保险服务工作中,我们发现很多居民对保险的认知存在误区,有的认为保险不重要,而完全拒绝保险;有的认为保险很重要,却经常错配保险。保险是金融的一部分,具有独特的功能,是社会的稳定器,是家庭的防火墙。由此,我们萌生了对客户进行金融知识投教的想法。

目前,金融安全问题依然不容忽视,特别是在邮政客户中老年人居多,其金融知识较为不足,投教显得尤为重要。而且,邮政网点遍布城乡、覆盖广泛、深入群众,依托邮政网点建基地、做投教是较好的选择。

基于以上情况,我们协同邮政,在全省打造了80个金融消费者教育基地,通过健康检测和定期开展丰富多彩的客户活动,寓教于乐,帮助客户了解金融知识,树立正确的金融资产和保险配置理念。



更好地守护老年群体的“钱袋子”

黄良杰 湖北分公司邮银业务部讲师

随着现在城市化发展进程的推进,加上鄂西山区产业发展相对落后的现状,年轻人大多去往一、二线城市务工,导致很多家庭都是老年人在家留守。

一方面,留守老年群体缺乏家人陪伴,日常缺乏情感交流。而邮政有着较深的群众基础,老年客户都愿意到邮政网点办理业务,我们一线工作者在帮助他们处理相关业务时,也能给他们提供一个情感沟通的窗口。

另一方面,老年群体获取信息的渠道本就较少,很多人甚至连智能手机都不会使用,而且对信息的甄别能力也较差,容易受骗。我们在服务客户的过程中也见到了很多相关的案例,因此,更觉得身上的责任重大。在日常的工作中,我们借助各种宣传材料、视频等,向老年客户群体普及保险、金融及反诈相关知识,更好地守护住他们的“钱袋子”。这让我觉得这份工作特别有意义。



开展好保险帮扶济困工作

杨玉凤 重庆分公司乡村振兴帮扶工作小组成员

近年来,重庆分公司用心用情用力开展好保险帮扶济困工作,为重庆市城口县鸡鸣乡、蓼子乡、厚坪乡,丰都县三建乡,石柱县中益乡等地和江津惠农合作社的建档立卡贫困户、低收入人群、有保险帮扶需求的脱贫人口提供保险保障,累计达3.9万人次。积极解决群众急难愁盼问题,开展十余场健康扶贫、教育帮扶公益活动,深入农村院坝开展体检(义诊)、疾病预防讲座,送防疫物资、种植养殖书籍、儿童报刊、大学新生助学物资等,累计帮扶群众1605人,防范困难群众因灾因病致贫返贫。



履行好中邮保险使命

田然 四川分公司运营管理部理赔小组组长

我出生在大凉山深处的彝族聚居区昭觉县,这里的山水与文化浸润了我的童年与成长历程,我对这片土地有着深深的感情。我深知,大山里的孩子们虽然从小生活环境艰苦,但乐观向上、心灵手巧。他们坚持求学奋斗,希望用努力和汗水改变命运,他们的纯真善良感动着每一个人。所以,我愿意在这里坚守,更愿意服务于这里。中邮保险的使命是“守护人民美好生活”,这不仅仅是一个口号,更是一种承诺和责任。

让服务无处不在

□本报记者 张轶博

一家保险公司的服务工作需要综合考虑客户需求、沟通、理赔等多个方面。中邮保险多年来奉行“客户至上 追求卓越”的服务原则,让保险服务更有温度和速度,通过优质的产品和真挚的服务彰显自身价值。

问卷调查中,83%的参与者认为“优质的保险服务要能为广大人民群众提供全面、可负担、高效的保险服务”。目前,中邮保险正深入推进客户服务与前端销售相融合,建立数据运营、活动运营、内容运营的多元化客户运营机制。同时,完善了客户体验管理体系,加快推进客户服务触点功能实现百分百线上化,打造可视化、透明化的运营服务。

此外,中邮保险也在推动运营服务模式的转型升级,丰富客户触点和服务场景,端到端优化承保、保全、理赔全流程。推广网点人员综合服务平台“邮e保”,上线智能核保、智能理赔系统,推动实施集中作业试点,有效提升运营服务效率,持续为客户提供“便捷、高效、有温度”的保险服务。

71%的参与者表示,“持续开展客户服务季活动”是中邮保险的特色服务活动之一。今年7月,中邮保险通过多次客户调研,全新推出了“YOU健康”服务品牌,满足了客户在健康管理方面的需求,为客户打造了包含诊前、诊中、诊后的“一站式”健康管理服务体系。目前,中邮保险已汇集全国顶级专家资源,重磅打造健康体检、健康咨询、健康促进、疾病预防、慢病管理、就医服务、康复护理等7大类、近30项健康服务。

当前,中邮保险正依托邮政网点优势,展业范围从城市拓展到乡村,将优质的服务送到千家万户。同时,运用科技力量提升运营能力,通过构建多元化服务场景,随时随地为百姓提供无微不至的保险服务。



网友互动

您想对中邮保险说点啥?

江山:中邮保险坚守“守护人民美好生活”的初心,努力为客户创造价值,为社会贡献价值!

momo:中邮保险的发展应突出“邮”,并回归“保险”。依托邮政遍布城乡的网点和人员优势,开展客户投教等活动,特别是提升农村居民的保险意识;回归保险,要针对农村居民、新市民群体,开发契合目标客户需求的普惠性保险,切实为客户提供保障。

AMGMH:我买过中邮保险,理赔过程方便迅速。邮政大品牌值得信赖!

高山:险种不均衡,有“偏科”。保险归根结底是“保障”,理财只是附加属性。建议百万医疗、重疾、增额寿险等均衡发展,回归“保障”本质。

保险费率偏高,重疾险没有“中症”保障,中症、轻症赔付的比例、次数偏低。

彭翀:中邮保险很优秀,特色模式占领先机,短短几年发展迅猛。建议可以再做一些服务国家战略和服务民生的项目,扩大知名度和市场影响力。

刘言微波:中邮保险具有较强的品

牌实力和信誉保障,以服务基层、服务“三农”为己任,致力于推动城乡保险业均衡发展,体现了其社会责任担当。

中邮保险产品种类丰富,包括意外险、重疾险、理财险等,可以满足不同人群的需求。依托邮政网络和资源,中邮保险在保险销售、理赔等服务过程中具有高效的服务能力。

李可西:邮政发展保险可以利用网点覆盖面广的特点。我觉得,中邮保险下一步要强化自己的保险品种,重点开发老年群体市场;另外可以开发车险品种,并大力推广,想必会受到欢迎的。

问卷

摘要

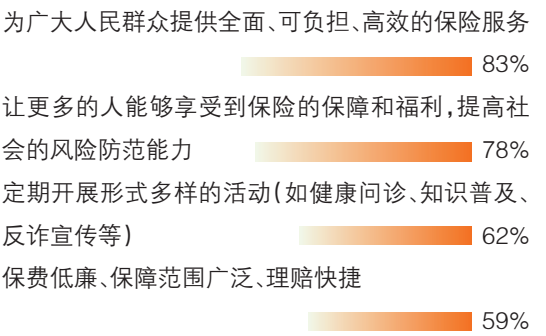
您是否体验过中邮保险相关服务或参与过相关活动?(单选)



您会从哪些渠道去了解中邮保险服务或产品?



您认为优质的保险服务包含哪些方面?



您认为哪些人群更需要保险保障?



以下中邮保险推出的服务或活动,您认为哪些颇具特色?



您认为中邮保险有哪些发展优势?



未来,您对中邮保险产品和服务体系有哪些期待?

