

多家险企扩展责任范围承保新冠肺炎

焦点新闻

□河北日报记者 任国省

2月3日,银保监会财险部、人身险部、中介部同日下发关于做好新型冠状病毒肺炎疫情防控的保险服务通知,涵盖理赔、产品、销售等多个环节。

《关于做好财产保险业新型冠状病毒肺炎疫情影响受损的出险理赔客户优先处理,适当扩展保险责任范围,做到应赔尽赔。

同日,《关于做好新型冠状病毒肺炎疫情影响人身保险服务工作的通知》也要求,各人身保险公司要对受疫情影响出险的客户优先处理,最大限度简化理赔流程,提高理赔效率。

保险业积极响应,“适当扩展保险责任,在疫情防控关键期发挥保障作用”很快得到具体落实。据不完全统计,目前已有十余家险企发布公告称,扩展部分保险产品责任,将新型冠状病毒肺炎

毒肺炎纳入保障。

十余家险企扩展保险责任

近日,十余家险企宣布扩展旗下部分产品保险责任,将新型冠状病毒肺炎纳入保障范畴。进行责任扩展的主要是两类险种:意外险和重疾险。

业内人士分析称,意外险主要是增加了因新型冠状病毒肺炎导致的意外身故、伤残保险金。截至目前,中国人寿、泰康人寿、平安人寿等险企对部分意外险进行了责任扩展,部分公司赔付限额为20万元,部分公司按照基础保额赔付。

重疾险责任的扩展,是指被保险人首次经医院确诊为新型冠状病毒肺炎后,险企给付一定额度的保险金。截至目前,富德生命人寿、中英人寿等险企进行了部分重疾险责任扩展,部分公司给付基本保险金的30%,部分险企以普通型、重型及危重型加以区分,分别按轻症或中症、重症标准给付保险金。

责任扩展均有一定期限,大部分公司截至今年4月底,个别公司延长至5

月底,甚至9月底。业内人士分析称,新型冠状病毒肺炎保障需求是近期才出现的,采取限期扩展,便于各公司以后根据疫情发展调整扩展方案。

业内表示,新型冠状病毒肺炎可能导致的死亡率或影响生存质量的因素不清楚,从精算及监管的角度,无法单独推出此产品,只是将其归入在意外险等产品项下,是行业履行保险保障的基本责任。

不得借疫情渲染炒作保险产品

保险营销中最被人诟病的是“贩卖焦虑”。除了在后理赔和产品责任方面明确细则外,银保监会财险部、人身险部还在销售端提出了“四严禁三不得”行为,圈定了保险公司销售的“雷区”。

财险部在通知中指出,各财产保险公司不得借疫情渲染炒作保险产品,不得销售吸引眼球的噱头类保险产品,不得销售没有精算定价基础的单病种产品。

人身险部在通知中强调,各人身保险公司要强化销售行为管控,特别是加

强营销管理和网络宣传管理。严禁借疫情渲染炒作保险产品,严禁利用疫情诱导客户退旧买新,严禁开发设计缺乏定价基础的新型冠状病毒肺炎专属产品,严禁将保险产品扩展责任宣传为新型冠状病毒肺炎专属产品。

如发现渲染炒作的行为,财险部明确,要立即制止并终止与其业务合作。人身险部也明确要求,加大对违规销售行为监管力度,一经发现依法从严从重处罚,并进行通报。

业内指出,面对疫情,保险公司合规异常重要,这关乎从业人员的伦理以及行业的声誉。监管部门的要求,是要公司不可借机炒作,滥用公众内心的焦虑与恐慌来获客;不可利用一些消费者不了解保险产品责任和疫情时期特定医疗政策,对保障责任作夸大宣传,或是以重疾险、寿险与商业医疗险混淆视听。

商业保险不仅仅是卖产品,实际上是要卖服务。如保险公司可为公众提供疫情的相关信息,做家庭未来的健康管理等,甚至在治愈出院、理赔完成后,也可以提供一些咨询服务,通过服务来获得认可。

行业动态

中国人寿河北省分公司

向抗疫一线医护人员赠送保险

河北日报(刘辉) 中国人寿集团及旗下各成员单位累计向湖北省及武汉市捐赠款项超过5400万元(不含捐赠的保险权益)。中国人寿河北省分公司向抗疫一线医护人员赠送保险。保险期间内,被保险人遭受意外伤害导致身故/伤残,或因确诊新型冠状病毒肺炎导致身故,按保险合同约定给付保险金,每人保险金额

50万元,累计风险保额达100亿元。

公司开通了个人报案、柜面报案、微信报案、电话报案等多渠道疫情报案通道;全天候7×24小时报案受理;建立理赔绿色通道;取消定点医院限制,取消费用补偿型医疗保险等待期等理赔服务优化举措,第一时间提供温暖、高效、便捷的贴心服务。

华夏保险河北分公司

向全省抗疫民兵、石家庄市公安干警捐赠600亿元保额防疫保险

河北日报(记者李 晓) 2月25日,华夏保险河北分公司向全省抗疫民兵、石家庄市公安系统一线公安干警捐赠了防疫物资及价值600亿元的专项防疫保险。

捐赠仪式上,华夏保险河北分公司总经理李平表示,公司目前重点开展对支援湖北医疗队、医护人员、公安干警及其他一线防疫工作者专项防疫保险的捐

赠行动,覆盖20万名全省抗疫民兵、石家庄市公安系统内逾10万名公安民警、辅警等工作人员及其直系亲属。公司向每位奋战在一线的抗疫英雄捐赠最高保额20万元的华夏“守护保”防疫保险,累计保障金额600亿元。截至3月1日,华夏保险河北分公司累计向全省一线防疫工作者送出保障2500亿元。

中国平安

提供最高1亿元救助资金为全国公安系统抗疫护航

河北日报(刘雨萌) 近日,中国平安通过深圳市平安公益基金会“全国公安民警抗击疫情救助基金计划”,提供救助总额最高1亿元的专属疫情救助资金,为奋战在疫情防控一线的公安民警、辅警及其家属筑起一道保障。

为更好保障身处一线的疾控和医护人员、记者、志愿者等,中国平安为相关人员免费提供每人50万元的风险保障。

在医疗科技服务方面,平安智慧城市智慧医疗新冠肺炎智能阅片系统已在全国1500多家医疗机构落地应用,助力疫情防控。

泰康保险

启动“抗疫白衣战士”子女专项招聘计划

河北日报(董成旺) 泰康保险集团全面启动湖北地区“抗疫白衣战士”子女专项招聘计划。据悉,下一步泰康将为驰援湖北的全国医护人员子女,提供今年应届毕业生全国就业岗位。

据了解,泰康保险集团总部及5家子公司本次共为湖北地区提供479个工作岗位,所有

参与抗疫的医务工作者子女在同等条件下优先录取。岗位涉及保险管理、信息技术、医疗管理、养老社区管理等。截至目前,泰康保险集团已累计向湖北捐赠物资达7200万元,泰康同济(武汉)医院提前投入运营,收治新冠肺炎患者达1000人。

衡水保险业

以科技赋能助力疫情防控

河北日报(孔菲、孙婷) 新冠肺炎疫情发生以来,衡水保险业机构迅速行动,多措并举,充分发挥科技力量和优势,助力疫情防控。

以科技赋能加强特色服务。辖内保险公司针对疫情以科技力量为支撑开展了系列特色服务。等方式“辅导+自助”办理承保、批改等保单业务,以科技赋能加强理赔服务。辖内保险公司积极开通绿色线上理赔服务通道,提升理赔服务质效,以科技赋能加强特色服务。辖内保险公司针对疫情以科技力量为支撑开展了系列特色服务。

富德生命人寿沧州中支

疫情期间开通多种线上服务

河北日报(黄东滨) 疫情期间,为减轻一线医护人员的交叉感染,富德生命人寿自2月1日起,对原有的电话医生服务进行了升级,并聘请有十余年临床经验的执业医师级别以上的执业医生,为客户提供常见疾病、就医指导、心理指导、特殊人群

指导等问题咨询服务。富德生命人寿充分利用多种线上渠道,提供保全、理赔、咨询等全方位服务保障。沧州中支积极动员全体内外勤员工,充分利用各种自媒体,向社会各界积极宣传公司线上服务举措,用科技搭建起了与广大客户沟通服务的桥梁。

太平财险邯郸中支

爱心捐赠助力疫情防控

河北日报(王希) 太平财险邯郸中支连续三年承保大名县的建档立卡贫困人口补充医疗保险项目,与大名县扶贫办合作一起为贫困人口提供补充医疗保险报销服务。

在疫情防控的关键时期,邯郸中支在防疫物资紧缺的情况下,想方设法购买到400公斤

保险故事

疫情下,不一样的“逆行者”

——记中国人寿衡水分公司先进个人苗翠翠

□河北日报记者 李 晓

这几天,一条视频遍传中国人寿河北省分公司广大员工的朋友圈,熟悉她的人都知道,她是一名癌症患者,但她乐观积极;不认识她的也会被她的行为感染、鼓舞。她叫苗翠翠,是中国人寿衡水分公司的一名员工,2018年10月,被诊断出颅内占位性病变及恶性孤立性纤维性肿瘤。那一年,她只有34岁。

就在今年苗翠翠做完放疗十几天,一场突如其来的疫情防控阻击战骤然打响,身为共产党员的苗翠翠坐不住了。

“我知道每天一睁眼,全国确诊病例的数字还在延续,而且还会延续一段。虽然最厉害的病毒,细菌我们肉眼看不到,但能看到的就是降临的后果。我是一名癌症患者,更懂得越是在这个时候,越要同时间赛跑,与病魔较量。”苗翠翠的话语坚定而有力量。

虽然不能奔波在一线,但暖暖的中國心正迸发出无穷的热能。苗翠翠积极参与公司举办的各项活动,并主动请缨为全市销售人员线上培训辅导。

这次线上培训辅导,苗翠翠由于讲课太过于投入,虽然当时并没有感觉疲惫,可下线后,她就瘫在椅子上动不了了。家人吓坏了,十分担心她的身体。然而苗翠翠却很欣慰,事后她说:“我讲的内容对大家有用就好。我要努力活着,我要通过我的努力,让更多的人感受到保险的重要性;我要通过我的激情,去传递更多正能量;我要通过我的乐观,去照亮更多人的生!”

几天后,为了给大家加油鼓劲儿,苗翠翠再次组织家人一起录制“中国加油,武汉加油”视频。正在读小学的儿子自编自演了以抗击疫情为题材的快板作品。

苗翠翠曾经说过,“生命不息,奋斗不止。这就是我回报国寿、回馈社会的最好方式!”感谢在这个特殊时期付出过的每一个人,感谢你们的付出为大家带来温暖和力量。

□韩立飞

线下保单仅剩5%!

按下“暂停键”的“开门红”?相比以往,2020年保险行业迎来了特殊的“开门红”。据媒体报道,某保险经纪公司的线下保单率甚至仅剩5%,缩减量高达95%!“疫情对线下保单的打击几乎是致命的。”

一般而言,在“开门红”时期,保险代理人通过高密度的线下活动与拜访,企业资源倾斜,“开门红”成了险企每年最为重要的创收节点。据统计,根据行业特点,一季度“开门红”的保费可占全年的40%以上,部分企业甚至可达55%。然而,现在被疫情按下了“暂停键”。

小刘是我省一家寿险公司的普通保险代理人,2月8日疫情仍在持续,这一天他打了数十个电话,向客户讲解续保问题、介绍产品,“产品一些细节问题,线上虽然也能沟通,但遇到比较复杂的产品或者对保险知识了解少的客户,如果可以过去直接面对面讲解是最

好的”。

小刘的经历只是目前众多保险代理人的缩影之一。有数据统计,2018年底国内存量的保险代理人数量在800万左右。有研究指出,受疫情影响,短期,传统的面对面形式的出勤、培训、举绩和增员受到限制,当前各大公司线上经营主要聚焦获客功能,后续的转化经营支持较弱,不同层次代理人对线上化经营的接受程度差异较大,因此有观点认为,一季度行业和上市公司的新单增速和新业务价值增速将会放缓;长期来看,任何一次公众危机都会提升民众对于健康保障的意识。

依靠科技赋能,线上投保成险企新增长点。从线下转线上,现在成为众多险企的选择。据介绍,目前多数保险公司和代理人已开始使用线上会训、线上

培训等“线上+”形式工作,保险行业的“线上战役”正在打响。但在另一方面,行业中具有培训、管理等综合线上能力的公司也在慢慢增多。

在会议和培训转型线上的大环境下,对于险企来说,找到高效线上培训工具,来提升代理人居家状态下的销售技巧成为刚需。但是,只是看学习视频,是否真的可以转化成技能?

其实保险业已经有非常好的方法——话术训练。有研究表明,只是看视频,被动学习的话,面对客户时只能回忆起5%-20%,这是人脑认知的规律;只有通过话术训练等实践形式才能提升到75%。

在行业普遍转战“线上”时,科技出妙招。以众安科技的众慧树为例,它是AI保险销售培训助手,用科技的手段解

决当下行业的痛点。例如,“人机对话”正是众慧树的核心能力之一。该产品整合了在线推广的话术需求,模拟不同环境下需要掌握的销售技巧,让更多像小刘这样平时靠“跑动”取胜的代理人,能顺利掌握“话术”的技巧。

事实上,除代理人服务之外,在产品开发、业务开展、核保理赔、客户服务等流程环节,科技同样也能帮助保险企业更快地进行升级改造。有专家表示,虽然很多险企采用线上投保,但真正转型线上并不是一件易事。在完成渠道搭建后,保险企业还面临获客成本高,数据分析能力弱,转化率等一系列问题,这些都需要险企拿出更大的精力来完成接下来的工作。探索更多的科技手段助推保险行业高质量发展仍是整个行业值得深入思考的问题。

观点

不贩卖焦虑 保险营销也能很“走心”

□河北日报记者 李 晓

疫情期间,尽管监管部门早已三令五申,严禁利用疫情营销炒作,严禁利用疫情诱导客户退旧买新,但仍有个别机构和个人频频“擦边球”,利用疫情“贩卖”焦虑来销售保险产品。厦门银保监局近日发布的一份公告称,近期在厦门保险市场出现了承诺帮助或诱导保险消费者全额退保,从中牟利的机构和个。

具体而言,此类机构和个通过电话、短信、网络平台等发布信息,称可帮助保险消费者全额退保,要求保险消费者提供身份证、银行卡、保单、家庭住址、照片等个人重要资料,向保险消费者收取“咨询费”“手续费”,以

情才被需要。但是,若以曲解政策、公布理赔案件个人隐私等作为噱头去展业,就不可取了。

相比而言,疫情期间多家保险公司向一线防疫人员赠送保险,工作人员积极展开理赔、做好服务等做法无疑更加明智、更有担当。如此一来,既履行了社会责任,也有助于保险公司在用户心目中树立形象,提升知名度和美誉度,日后有针对地进行保险推广和销售,利人利己且更易为人所接受。

因此,保险公司、营销员应基于事实、基于消费者的利益去展业,这样,消费者收获的不仅仅是保障,保险公司和营销员收获的也不仅是保费和业绩了。

线下保单锐减 线上投保成热点

好的”。

培训等“线上+”形式工作,保险行业的“线上战役”正在打响。但在另一方面,行业中具有培训、管理等综合线上能力的公司也在慢慢增多。

事实上,除代理人服务之外,在产品开发、业务开展、核保理赔、客户服务等流程环节,科技同样也能帮助保险企业更快地进行升级改造。有专家表示,虽然很多险企采用线上投保,但真正转型线上并不是一件易事。在完成渠道搭建后,保险企业还面临获客成本高,数据分析能力弱,转化率等一系列问题,这些都需要险企拿出更大的精力来完成接下来的工作。探索更多的科技手段助推保险行业高质量发展仍是整个行业值得深入思考的问题。