

# 人身险理赔 消费者“满不满意”最重要

## 《人身保险理赔服务规范》出炉 推动保险理赔更加便捷高效

□本报记者 刘文静

人身保险理赔的规范流程是什么?可依据哪些方面为保险公司做服务评价?近日,中国保险行业协会正式发布《人身保险理赔服务规范》(以下简称《规范》),不仅公布了保险机构人身保险理赔全流程服务规范,还首次建立了人身保险理赔服务评价管理体系,助力保险消费者体会到更加便捷、高效的理赔服务体验。

在河北省,各家保险机构也在学习《规范》并遵循执行,提高自身的理赔服务质量。据统计,今年上半年河北省人身保险(以下简称“人身险”)赔付共45.78亿元,消费者的理赔满意度进一步提升。

### 首次建立人身险理赔服务评价管理体系

据了解,我国保险业在推进多层次社会保障体系建设、服务实体经济方面发挥了较好的保障功能,但多年来行业缺少统一的服务标准,迫切需要建立一套理赔服务标准体系,以标准引领高质量理赔服务。基于此,中国保险行业协会发布了《人身保险理赔服务规范》。

《规范》标准是我国保险业首个人身险理赔服务方面的全国性行业自律规范。该标准由泰康人寿牵头,中国银保信、国寿寿险、平安人寿、太保寿险、太平人寿、新华保险、友邦人寿等单位成立工作组,经过调研、论证、研讨、审定等程序完成制定。行业40余位理赔专家为标准的编制和完善提供了专业支持。

新发布的标准具有三方面明显特点:一是把保险消费者对理赔服务工作“满不满意”作为检验理赔服务的“试金石”,各人身险公司应遵循诚信为本,客户至上的理赔理念,切实维护客户正当利益。在理赔流程上不断优化提高理赔效率、简化管理流程,优化线上工具,进一步提升保险消费者的服务体验。二是面向社会和消费者公布保险机构人身险理赔全流程服务规范。标准主要围绕保险消费者关键服务触点,细化了报案、索赔、理赔审核、结案支付、理赔查勘、重大突发事件处理及理赔纠纷多元解决方案等内容。针对保险理赔中的痛点和问题,引导保险机构积极寻求对策,探索高质量理赔服务模式。三是首次建立人身险理赔服务评价管理体系。从“管理体系”“服务便捷性”“服务时效性”“服务获得感”“权益保障性”等维

度对保险机构服务评价提供具体指导和技术依据。

《人身保险理赔服务规范》标准的发布实施,将进一步统一人身险理赔的服务流程和服务规范,为广大保险消费者提供更方便、高效的理赔服务,充分保障保险消费者合法权益。

### 河北省上半年人身险赔付45.78亿元

据河北省保险行业协会发布的《2024年上半年河北省人身险公司理赔服务报告》,今年上半年河北省人身险公司共理赔保险案件64.13万件,赔付金额45.78亿元,日均赔付0.35万件,日均赔付金额0.25亿元。河北省保险消费者的理赔满意度也在逐年提高。

一家人身险公司河北省分公司的理赔部人员表示,近几年公司格外注重消费者的理赔满意度,推出了很多人性化的服务,比如对患者上门探望、协助办理理赔手续、缩短理赔流程,很多理赔可以全程线上办理,高效快捷。因为暖心又周到的理赔服务,公司经常收到投保人送来的锦旗。此次新标准出炉,全公司已经进行了学习,会进一步优化理赔流程,提高消费者的理赔满意度。

图说业界



■11月28日,友邦人寿保险有限公司河北分公司携手中国儿童少年基金会在石家庄平山县西柏坡希望小学举行春蕾助学金发放仪式,为平山县125名春蕾女童发放了助学金。友邦人寿保险有限公司河北分公司根据学校和孩子们的实际需求,采购了部分教学物资和文体用品,一同送到了活动现场。营销员代表还为孩子们送去了生动有趣的“公益课堂”,和孩子们一起踢球、绘画,鼓励女孩们勇敢追梦、不负韶华。

(刘玲)

以案说保险

## 投保时没有“如实告知” 投保后可“补充告知”

□本报记者 刘文静 通讯员 姜海波

**案例回顾:**王先生于2016年12月投保了一份健康险,保额为10万元,缴费期20年,保障终身,已缴费5年。投保时,王先生隐瞒了病史。缴费期间,他看到一些关于保险的宣传,称投保时没有“如实告知”,后期理赔会被拒保。于是,王先生在2021年3月向保险公司提出“补充告知”,告诉保险公司他在2016年10月曾确诊小脑梗塞。保险公司经重新核保,做出缴费余年加费780元/年的决定,并除外脑中风、瘫痪有关的保险金赔付责任。王先生认为加费较高且保障变少,不同意该公司的核保决定,最终选择了现价退保。此后,王先生转投其他保险公司,但均因病史被拒保。

**案例解析:**投保告知是在投保时,客户基于保险公司对其健康、财务等信息的询问,逐一详实作答的过程。“如实告知”是《保险法》规定的法定义务,也是双方以诚实信用为原则的行为规范。《保险法》规定,自合同成立之日起超过二年的,保险人不得解除合同;发生保险事故的,保险人应当承担赔偿或者给付保险金的责任。但是,投保人故意不履行如实告知义务的,保险

人对于合同解除前发生的保险事故,不承担赔偿或者给付保险金的责任,并不退还保险费。投保人因重大过失未履行如实告知义务,对保险事故的发生有严重影响的,保险人对于合同解除前发生的保险事故,不承担赔偿或者给付保险金的责任,但应当退还保险费。本案例中,王先生合同生效满二年以后办理了“补充告知”,按照《保险法》规定,保险公司不得解除合同,遂做出了加费并除外的核保决定。但客户可以解除合同,王先生因对重新核保的结果不满意,解除了合同,使他失去了原有的保障,又因病史,无法获得其他公司的保障。

**投保提示:**富德生命人寿提醒投保人,若投保时未履行“如实告知”义务,应及时进行“补充告知”,通常需要向保险公司提交补充申请及补充病例资料。核保人员会根据补充告知的信息进行重新核保,风险测评,做出核保结论。核保结论有可能与首次核保结论不一致,通常会有:正常承保、加费承保、除外承保、延期或拒保,甚至是多个核保决定并行。所以,“补充告知”是一种补充措施,保险消费者还是应该从投保开始就“如实告知”。

动态

## 集运指数(欧线)期货 专题培训在石举办

本报讯(记者 刘文静)记者近日从河北证监局获悉,为进一步提升期货行业服务河北经济高质量发展,增进辖区企业对国内首个场内航运期货品种的了解,主动运用集运指数(欧线)期货品种开展风险管理,近期河北证监局联合上海期货交易所、河北省证券期货业协会在石家庄举办“企业深耕计划”集运指数(欧线)期货产业拓展专题培训,辖区产业企业、期货经营机构人员200余人参会。

据介绍,集运指数(欧线)期货品种的推出,为企业应对国际航运价格的不确定性和波动性提供了有效的避险工具。会上,上海期货交易所期货衍生品部、交通运输部水运科学研究院、中信期货有限公司创新发展部的专业人士就国际集装箱航运市场发展形势及趋势展望、集运指数(欧线)期货运行情况及案例、集运指数期货应用场景及风险管理功能等内容进行了深入浅出地讲解,并就相关专业知识和实务要点进行重点解析,获得参会人员的广泛好评。大家普遍认为,在当前的形势下,能否有效利用集运指数(欧线)期货品种开展风险管理,事关企业的长期生存和长远发展,表达了较强的参与意愿。

河北证监局相关人士表示,下一步将加强与各期货交易所的联动,指导辖区机构、行业协会加大产业服务力度,通过入企调研、座谈交流等方式,引导更多的河北企业主动利用期货和衍生品市场开展风险管理,提升市场竞争力,增进期货和衍生品市场服务实体经济质效。

工行资讯

## 工行石家庄元氏支行 支持制造业企业高质量发展

近日,工行石家庄元氏支行成功投放工行全省首笔制造业e贷,为助力地方经济发展提供新支撑。

今年以来,该行认真做好“普惠金融”工作,全力满足优质制造业企业融资需求。该行积极开展“千企万户大走访”活动,对客户群进行逐户梳理,为客户送贷上门,解决客户经营中对资金需求的“急难愁盼”问题。走访中,该行发现元氏县某制造企业符合贷款各项准入要求,同时又有融资需求,随后工作人员详细为企业介绍了制造e贷产品,该产品以利率低、操作简单、期内可循环、随借随还等特点,高度契合企业的用款需求。同时,为了提高效率,保障企业用款,该行优化办理流程,快速为企业完成50万元贷款投放,赢得企业的高度认可。