



涉及的服务项目包括诊前阶段的在线问诊、健康讲坛、药品服务等,诊中覆盖预约挂号、陪诊服务、重疾绿色通道等项目,同时,针对重大疾病等特病处理方面也紧跟实际需求,推出专家会诊预约、特药递送等项目,全面满足客户健康管理不同阶段的各类需求,提升服务满意度。

科技的助力不仅体现在信息的互通有无,也为更多投保人带来了便捷的服务体验。谈及科技赋能,王征如数家珍:“为提升团体客户的理赔体验,打造智能、便捷、贴心的理赔服务,公司积极开展创新服务举措,采用社保系统直连方式同步医疗费用报销数据,同时通过现代科技为团体客户打造手机团体保险微信自助理赔服务(以下简称“企易赔”),理赔立案到支付最快缩短到13分钟”。

而另一组数据更能佐证上述观点。2018年至今,通过社保、第三方数据进行直付的理赔服务31万人次,金额超1.8亿元;企易赔项目共处理线

上赔案6.7万件,理赔金额达2216万元。

“国寿企易赔创新服务项目,免去了我们交纸质票据的繁琐,在就诊后即可上传影像,提交理赔,省时省力又省心。”客户的反馈成为中国人寿北分前行的强劲动力。

王征表示,社保数据直连及企易赔项目的开展,折射出保险业理赔观念的改变,体现了企业与客户信任关系,同时也切实提高了理赔服务的可及性及便捷性,增强了客户对保险服务的感知度。

另据北京商报记者了解,中国人寿依托自身在全国其他省市已开展大病保险项目的丰富经验、强大的运营实力、突出的科技系统等综合优势努力探索大病保险项目运作新模式,虽然目前北京地区尚未开展大病保险项目,但该公司方面也已持续、积极地同市医保局等相关主管部门保持沟通,积极助力首都民生保障工程的推进工作。

· 织牢“两低”人群保障网 ·

在北京,帮扶困难群众脱贫,从来不是走过场。

“两低”人群保险项目成为了北京市政府关注民生、关爱困难群体的重要举措。而中国人寿作为中管金融企业,在重点解决低保低收入人群“因病致贫,因病返贫”的问题上毫无疑问起到了带头作用。

据了解,自2015年起,中国人寿北分先后与房山、平谷、昌平、门头沟、延庆等郊区的区民政局、区农委合作,开展了“两低”人群意外伤害保障项目,为“两低”人群提供包括意外伤害伤残、意外医疗及住院津贴等风险保障。2015年至今,该项目累计投保覆盖人次约为13.6万人,提供风险保障约120亿元。累计理赔人次为7305人,赔付金额约120万元。

一位保险从业人士也曾在接受北京商报记者采访时坦言,身边出现过因病返贫的例子。据其透露,身边的一位朋友从农村户口转到城镇户口之后,由于没有社保,大病医疗报销比例也相对较低。自身也并未购买商业保险,在自己得了癌症之后,导致家庭几乎所有财产都被消耗掉,部分房产因此抵押用来养病,在自身丧失了劳动能力、无法带来新增收入的背景下,家境也每况愈下。

紧盯困难人群需求,中国人寿北分积极与北京市各级政府有关部门联动,不断在低保低收入群体保障方面持续投入,探索出了可复制的“特效药”。

王征表示,一方面,在产品设计上,公司不断推出针对贫困群体的专项产品,如小额保险系列;同时在方案及保障定价时秉承“保本微利”的原则,最大程度让利于特殊群体。另一方面,在保障项目推广上,公司也通过各区间项目推广复制的模式将保障高、惠民效应良好的方案由区级向全市推广,力争通过各辖区政府的持续沟通将保障方案覆盖到更广的群体。

此外,在外部宣传方面,中国人寿北分也持续通过微信公众号及其他官方宣传媒介,向社会大众广泛宣传风险防范知识及相关惠民产品,提升社会对保险的认知度及认可度,提升个人自主购买意愿。最终实现更广范围内的认知度,实现更高层面的保障覆盖。

事实上,在助力“脱贫”的路上,中国人寿北分除了“以人为本”外,还把支持给到了其他需要的贫困地区,例如定点支持郟西、丹江口、龙洲及天等地区,积极采购扶贫物资,助力相关地区尽快脱贫。

北京商报记者 陈婷婷 刘宇阳

【对话企业家】

中国人寿北分总经理助理王征:

发挥保险稳定器作用

北京商报:随着国内疫情得到控制,企业全面复工复产,保险行业也正迈入“后疫情时代”,在此特殊的市场背景下,您如何看待公司面临的“危”与“机”?

王征:此次疫情给人们的生活和观念带来了很深刻的改变,后疫情时代,保险行业面临着机遇和挑战并存的复杂发展环境,最大的挑战莫过于能否抓住时机,加快转型速度,更好满足市场需求,进而占得市场先机。

疫情让人们的保障意识有了全面的提升,认识到保险在人身保障和风险转移方面的重要作用。一方面,产品开发上要以客户的需求为出发点,坚持以人为本,增加风险覆盖的范围和保障灵活性;另一方面,要优化服务流程,特别是理赔服务的多样化,加强线上和线下融合,让客户感受到服务的温度。

同时,销售队伍现阶段仍然是保险公司业务发展的核心动力。在后疫情时代,销售方式和管

理方式将不可避免地发生改变,线上、线下相结合将成为新的趋势。因此,未来的市场对销售人员的综合素质要求将进一步提高,只有不断通过各种手段提升队伍素质,同时利用技术手段、线上平台打造销售人员的线上商圈,才能更好地适应新的市场变化。

北京商报:您如何看待科技为保险行业发展带来的影响?

王征:互联网经济汹涌而来,背后的引擎是科技革新的助力。疫情期间,从产品、服务到管理,科技渗透度越高的企业受到疫情影响越小,甚至因为线上化程度高而受益。后疫情时代,保险行业对科技的重视程度必然提高,各家公司会将更多资源投入到技术革新上。技术的更迭带来的销售端的变化是倍速发生的,大家的起跑线不同,有些公司弯道超车,有些会被淘汰,市场格局就可能发生变化。这个趋势无法规避,要积极应对。

健康险发展历程

