

购买了扶贫险,患重病可二次报销吗?

——中国人寿保险股份有限公司衡阳分公司党委书记、总经理刘辉做客《政风行风热线》

9月13日上午,由衡阳市纠风办、衡阳市广播电视台主办,衡阳人民广播电台和衡阳晚报承办的《政风行风热线》节目,邀请中国人寿保险股份有限公司衡阳分公司党委书记、总经理刘辉做客《政风行风热线》直播室,就“保障客户权益”有关问题与广大听众进行了在线交流。

■ 中国人寿主营业务有哪些?

主持人:中国人寿主营业务有哪些?与其他保险公司相比,优势是什么?

刘辉:中国人寿是一家专门经营以“人”为标的的专业寿险公司,主营业务包括养老险、健康险、意外险及政府民生保障业务等。

优势主要有五个方面:一是历史悠久。于1949年10月20日成立,是与中华人民共和国同龄的保险公司。二是实力强劲。中国人寿连续13年位列世界500强,2018年排名第42位。省第十三届运动会

在衡阳召开,中国人寿衡阳分公司作为省运会官方唯一指定保险服务商,为省运会运动员、裁判员、教练员、演职人员等1万名人员提供22亿元的风险保障,真正体现“世界50强,就是不一样”。三是网络健全。衡阳国寿销售队伍已突破1万人,城区有7个专业公司,每个县都有支公司,全市60个乡镇都有网点,可以说是机构遍布全市城乡。四是专业优势。经营寿险公司几十年,具有很强的专业优势。五是服务优质。公司

秉持“诚实守信、客户至上”的服务理念,依托覆盖全市城乡的服务网络,致力于为社会最广泛的大众提供优质的保险产品和服务。专业高效的95519客户服务专线、安全快捷的企业互联网站、遍布城乡的保险销售人员使本公司成为客户身边最近的寿险服务商。六是政企合作稳固。公司作为副部级央企,与地方政府合作良好,积极参与民生社会保障,如大病保险、新农合意外保险和学平险等,中国人寿都占有绝对的市场份额。

■ 重疾险理赔程序复杂吗?

听众:在你公司买了份保险,业务员说患重大疾病可报销,现在请问怎么进行理赔,程序复杂吗?理赔程序要多久?

理赔主管罗超远:一是针对保险人出险后如何办理理赔:首先根据保险合同条款,被保险人出险后,由被保险人或受益人第一时间向我公司报案,并提交相关理赔资料,也

可委托他人提交;接着是理赔流程:向保险公司报案→提交申请和相关资料→保险公司调查、处理、审批→赔款到位。常见的理赔案件有:身故、重疾和医疗类,不同类型需提供不同的资料,公司的保险合同条款、理赔申请书和宣传资料都有写明。

二是理赔时效:我公司正大

力提升理赔服务和客户满意度。对于事实清楚、简单,无需调查,理赔金额在3000元以下的案件,我公司开通了快捷支付,结案后秒付到账;对于个别需调查的案件,我公司会在合同约定期限内及保险法规定的时效内办结,衡阳分公司2018年上半年案件平均处理时效为1.2天。

■ 因意外摔伤住院,理赔手续如何办?

听众:本人是衡东县居民,缴纳了新农合,因意外摔伤住院,院方称不能及时结算,要到中国人寿进行理赔,手续如何办理?

刘辉:目前我司承办新农合意外医疗涉及衡阳、衡南、衡东、常宁

和南岳,公司在当地开办了专门的农合服务中心。一种是非一站式结算:客户报案后,到当地新农合经办窗口提交理赔资料即可办理,主要资料有:出险人及监护人的身份证、农合卡、医疗发票、费

用清单、理赔申请书和银行存折。另一种是一站式结算:客户在医院提交身份证及农合卡等资料,由医院先行结算完成支付,目前医院可直接结案的仅限于在衡阳县县城就医的农合业务。

■ 购买了扶贫险,患重病可二次报销吗?

听众:在你公司购买了扶贫险,患重病是否可二次报销,具体怎么理赔?

刘辉:针对国家扶贫政策,我公

司简化了理赔流程,根据大病二次补偿单即可办理理赔,目前有两种报销模式:一是实行一站式结算的,客户的基本医疗和扶贫

险均在一站式结算中心进行兑付,无需来公司;二是非一站式结算及异地就医的,需提交大病二次补偿单及银行卡到公司办理理赔。

■ “慈惠保险”保障范围有哪些?

主持人:据了解,贵公司与市慈善总会合作推出了“慈惠保险”,请您介绍这类保险的保障范围和相关理赔程序。

刘辉:衡阳是全省第一家开办“慈惠保险”的地市分公司,是由我公司与市慈善总会合作,为衡阳地

区的人民提供保险保障服务。承保范围:针对衡阳城区建档立卡的11682名贫困户,提供保险金额22万元;针对衡阳市区常住居民提供三类意外保障:自然灾害、公共场所火灾、见义勇为以上三类造成的伤亡、伤残,承担

的保额是身故及伤残10万元,医疗1万元。客户理赔的流程:向保险公司报案→提交申请和相关资料→保险公司调查、处理、审批→赔款到位。本业务于5月正式开办,截至目前,已理赔253万。

■ 是否存在投保容易理赔难的情况?

听众:朋友在你公司购买保险,申请理赔遭到拒绝,保险条款复杂,是否存在投保容易理赔难的情况?

理赔主管罗超远:我公司目前理赔非常容易,提供多渠道服务,有业务员服务和自助服务,公司重合同守信用,严格按照合同条款予以理赔,公司有专人负责,主动联系客户提供最新的存折或银行卡,便于及时赔付到账。

主持人:在理赔当中,是否存在客户提出理赔申请,你公司以条款不明晰或是由于对方责任导致无法理赔的情况?

理赔主管罗超远:如果客户对理赔流程不清楚,我公司都会耐心细致进行解释,对于符合条款责任的,都会及时理赔。

无法理赔主要集中在几个方面:一是不属于保险责任;二是处于合同失效期间。举例:不属于保险责任的就好比家里购买电器、冰箱、洗衣机等都有其专用功能,并不是只需一种电器就能面面俱到,具备所有功能,同样保险也有相应的保险责任,如果客户购买的是意外险,但是由于疾病住院,就不属于保险责任,不能进行赔付。我公司拒赔的案件很少,2017年公司获赔率非常

高,达到99.5%。

刘辉:保险是一种无形的经济合同和契约,是对未来不确定的风险提供保障,只要符合保险责任,公司都会进行赔付,有句话说得好:好的保险都是赔出来的。有很多老百姓认为只要买了一份保险,所有都能赔,不同的险种承担的保险责任不一样,保险公司本着最大诚信原则进行理赔;还有很多人认为保险理赔速度慢,但据我在中国人寿工作24年来的观察,很多客户拿到保险合同后都没有细看,合同条款都写得很清楚,请大家购买保险拿到合同后,一定要认真研读3遍。



中国人寿保险股份有限公司衡阳分公司党委书记、总经理刘辉
罗盟 摄

■ 中途退保该如何解决?

主持人:为什么签订完合同要回去看3遍,是否有什么期限?

刘辉:细读合同条款后,如果发现此类险种和自己想买的的一致,从客户签收之日起有10天的冷静解约期,在这期间公司可将保费全额退还。

主持人:如果超过10天想退保,该如何解决?

客户服务副经理彭娜:当客户已签收合同,又过了10天冷静期,由于个人原因想解约,在保险合同的第2页有现金价值表,上面注明了在哪个时间段可退还多少金额。

主持人:假如该客户投保1万元,第一年中途退保,退还金额大概百分之几十?

客户服务副经理彭娜:每个险种不一样,举例:健康风险保障类的险种,如公司目前热销的国寿福,客户交5000元保费,保险公司为其承担20万元的风险保障,如果过了180天观察期,客户患重大疾病,我公司将赔付20万元,这种风险保障较高的,一年内退保金额非常少,健康险是每位老百姓都需要的;理财方面的分红险,一年内退保金额大概在50%左右。

■ 分红险利息怎么算?

听众:本人母亲在银行购买了你公司的分红险,业务员当时宣传红利很高,实际收益却有差距,请问分红险利息怎么算?

客户服务副经理彭娜:银行有保险公司的客户经理驻点服务,主要推介分红险。保险公司的红利主要来源于利差异、死差异和费差异,2017年我公司业务分红分配额度是347.6亿元,其中分给投保人的有245.3亿元,今年红利派发日期为2018年4月30日,分红是根据公司经营效益,上不封顶,一般分红产品红利每年在1.5%—2%左右;客户可通过手机查询(关注中国人寿湖南省分公司微信公众号,绑定自己的身份证号码和姓名,即可在手机上领取本人的电子红利通知书)或拨打95519进行查询;红利领取可在手机上下载国寿E宝APP,通过短信验证码即可提取至银行卡中。

刘辉:分红体现了公司的经营成果,对于保险公司的资金运用,国家有规定。投资的收益具有不确定性,如果想靠保险获得超高收益,像民间融资那样是不可能的;正所谓十指有长短,销售人员的素质也良莠不齐,所以客户要理智看待红利。

■ 1岁多小孩 买什么教育型理财险合适?

听众:本人小孩1岁多,想买教育型的理财险,请问什么产品合适?

刘辉:建议保费不要超过家庭年收入的20%,买保险诉求不同,产品也不同,需要量体裁衣,不能一刀切;购买保险应首先考虑家庭主要劳动力。目前你小孩需购买保险,建议一是购买健康类保险,如我司目前最受客户欢迎的国寿福保险,缴费低保障高。二是选择分红理财型产品,如我司当前销售最好的新产品鑫享鸿福保险,为小孩储蓄一笔教育基金,需要用钱时可以提取这笔钱。