

国寿财险:理赔其实很简单

日前,山东保监局对外公布今年山东省各产险公司的首季交强险私家车险理赔服务排名。在参与公示的24家省级产险公司中,国寿财险、阳光保险、天平保险等保险公司案均结案周期最短,其中,国寿财险山东分公司今年一季度5000元以下赔案交强险的案均结案周期为10.69天,行业排名第一。近日,记者跟随国寿财险山东分公司的现场查勘定损人员,体验了“一站式”车险理赔服务的全过程。

查勘定损人员 18分钟到现场

5月5日下午,记者来到位于济南市工业南路华达汽车服务公司的国寿财险山东分公司理赔服务中心。走进服务中心,记者看到工作人员在紧张有序地忙碌着,一位客户在工作人员的指导下填写着材料,服务中心的墙上张贴着:服务电话、理赔服务流程、

保险理赔所需材料明细、服务规范、投诉电话等等资料。国寿财险济南中支公司程主任告诉记者,车主可以按照这些服务指引很轻松地一次就把所有资料准备完毕。

下午2点多,95519报案中心通知查勘定损人员,有一辆银灰色奇瑞轿车躲让在人行道上,客户描述车辆损伤较严重,需要到现场查勘定损。记者跟随查勘定损

员靳海亭赶往事故现场,在车上,靳海亭告诉记者,他们接到每一个报案,要在5分钟之内联系上车主;如果是蹭刮一类的小事故,车主没有异议,要在五分钟之内完成查勘定损;需要查验现场的,接到报案后30分钟内要赶到现场。现在国寿财险系统内对于符合条件的小案推行车险简易赔案,对于资料齐全,保险责任明确、现场属实的案件20分钟内可出具定损单,通过优化内部流程与简化索赔单证的方式大大提高了理赔速度。

到达现场后记者看了看时间,从靳海亭接电话到赶到现场,用时18分钟。现场一辆银灰色的奇瑞轿车右前部挤在了墙上,前保险杠及右前大灯都已经破碎。通过主动询问得知客户没有受伤

后,靳海亭又安慰了神情紧张的客户。靳海亭一边拿相机拍照,一边向车主询问事发经过,登记驾驶证、行驶证号,拍摄身份证及银行卡,仔细比对现场痕迹后,靳海亭开始了现场办公,一边向车主解释如何赔付,一边填写查勘报告,很快向客户出示了定损单,现场告知客户具体的理赔金额。整个事故查勘定损仅用时26分钟。

靳海亭说,一般类似这种坏一个保险杠一个灯几个配件的小事故,现场就能定损,不用客户来回跑,直接去修车就行,在车修好之前赔款就能打到客户的银行账户上。回到查勘车里,靳海亭打开笔记本电脑,随即将照片及理赔数据传到省公司,6分钟后,靳海亭轻松地说到,客户今天下午5点以前就能领到赔款啦。

查勘定损人员 “武装到牙齿”

国寿财险山东分公司理赔部负责人刘明说,为了提高理赔速度,每个查勘定损人员都被“武装到牙齿”。靳海亭向记者展示了他们的理赔装备:装载了GPS移动调度定损系统的查勘专用3G手机、笔记本电脑、大流量无线上网卡、照相机等。GPS移动调度定损系统是基于移动通讯定位技术开发的一套车险调度定损系统,通过手机对查勘人员实时定位,根据定位信息可以将案件准确调度到人,并可通过手机终端进行现场查勘,定损信息、现场影像资料的收集和上传,方便快捷,为客户提供及时高效的理赔服务。

刘明说,国寿财险的每个查勘定损员都是如此装

备,有效缩短客户在现场等待时间,提高服务速度。

一张业务单证、一个电脑处理页面,看似复杂的车辆查勘理赔,在国寿财险变得简单了,手续简化,方便操作,提高时效,达到了“立等可取”的服务效果——这就是国寿财险把查勘定损人员“武装到牙齿”带来的效果。

在理赔服务中心,一位车主对记者说,原以为理赔会很麻烦,没想到在国寿财险这儿却简单多了,工作人员热情,流程透明。还向车主开放理赔自主查询系统,车主可以通过客户服务中心柜面、客服电话、网站自主了解理赔的进程,整个理赔过程对于车主几乎是全透明了,以后理赔再也不用担心了。(记者 周爱宝 薛志涛)

走近国寿财险系列报道之一

人保财险启动客户节 车主可享多项特色服务

5月18日,主题为“携手中国人保,共创美好生活”的中国人保2012年客户节活动正式启动。中国人保财险又一次推动理赔服务升级。

在今年的人保财险客户节上,为了满足客户的需求,人保财险推出了“10+4”项理赔服务承诺。人保财险有关负责人称,10项是车险理赔服务承诺,即“暖心理赔、电子理赔、极速理赔、简便理赔、速递理赔、人伤无忧理赔、限时理赔、全国通赔、到家的理赔和全国范围内故障车辆免费救援”;4项是非车险理

赔服务承诺,即“限时理赔、专属理赔、简便理赔和全国通赔”。

人保财险有关负责人称,与往届客户节活动相比,今年人保财险客户节着重推出以下三项特色服务:第一,“理赔无忧四海通行”推出的“电子理赔、极速理赔和到家的理赔”等车险理赔服务,并率先推出非车险理赔服务承诺;二是“epic网上人保24小时不打烊”活动;三是“人保在行动”系列大型公益活动。

(财金记者 薛志涛)



▲人保财险启动客户节

少年国际金融领袖论坛开始报名

暑假,孩子是去旅游还是报班学习,很多家长都觉得这是鱼与熊掌不可兼得的事情。近日,山东引进由香港证券专业学会和亚洲企业管理顾问有限公司主办的“少年国际金融领袖论坛”,完美地解决了这一矛盾。

香港证券专业学会专业教育及培训总监刘进华先生表示:“希望藉少年国际金融领袖论坛课程,教育年青新一代对金融市场管理有标准的概念和认知,提升他们对金融理财的兴趣及建立正面理财价值观,从而及早发掘及培养他们作为未来金融精英的潜能。”

据该论坛山东独家授权

协办单位济南汉鼎企业管理咨询有限公司负责人介绍,参加该论坛的青少年将在香港进行为期一周的培训,培训结束后将获得由香港证券专业学会颁发的“少年国际金融领袖培训课程证书”,此外还将获得国际认可的MBTI性格评估测试及报告。

据悉,该论坛活动开展时间为8月上旬,报名截至6月31日。主办机构提醒各位家长,在5月31日之前报名及支付费用可享受优惠。

报名电话:济南:0531-85912368/13864287136;青岛:0532-85988146/15610450608;潍坊:13188861070;东营:13070836219/18654663113

广发银行:创新不止步 各项业务屡创佳绩

5月18日,济南市民期待已久的广发银行盛大开业。作为全国性股份制银行中的“创新者”,广发银行不断提升技术创新水平,研发最先进的IT应用技术,提供最人性化的电子银行体验,各项业务屡创佳绩。

24年创新不止步

据了解,广发银行正在开发“24小时的无人银行”这项服务。有一些人上班不方便,没有时间办银行业务,就可以登录网上社区银行,开户等业务都可以搞定,就像有一个真人坐在你对面。

除了计划中的“无人银行”,24年来广发银行勇于创新敢为天下先,在业务快

速发展的过程中创下了多项同业第一:

第一家办理按揭贷款的银行;首批开办离岸业务的股份制商业银行;在国内首家推出先消费、后还款的贷记卡,同时首家发行美元和港币信用卡,使广发信用卡走出了国门;首家实施全国通存通兑的银行;第一家推出可置换动产质押业务的银行;第一家推出企业财务顾问业务的银行;首家推出出口退税贷款业务的银行等。

各项业务捷报频传

在过去的2011年,广发银行在各类机构组织的奖项评比中屡获殊荣,各项业务

捷报频传。

居行业领先地位的信用卡业务在2011年继续保持着其高盈利、高增长的态势,在第六届中国最佳客户服务评选颁奖典礼中独占鳌头,六度蝉联“中国最佳客服服务中心”,同时获得“中国最佳客服服务管理团队”大奖。

秉承“以客户体验为先”的设计核心,广发银行电子银行业务分别获得中国金融认证中心(CFCA)颁发的“2011年中国网上银行最佳业务创新奖”、中国网上银行促进联盟等颁发的“2011年中国个人网银最佳产品创新奖”等重量级奖项。

在中小企业业务上,广发银行的中小企业融资服务

赢得了充分肯定和赞誉:好融通业务获得《银行家》杂志等媒体颁发的“金融产品十佳奖(公司业务)”。此外,还获得《亚洲银行家》的“2011年度中国最佳中小企业银行服务”等荣誉。

在金融市场业务上,广发银行赢得财政部颁发的“2011年度记账式国债承销进步奖”和“2011年度银行最佳理财产品奖”等殊荣。

2011年,广发银行开始发力现金管理业务,并获得《首席财务官杂志》颁发的“2011年度最佳贸易融资奖”和“2011年度最佳贸易金融创新银行”荣誉。



●农信信息

泰安农信联保贷款发展特色经济

今年以来,泰安市岱岳区农信社针对良庄镇花生购销加工、化马湾樱桃种植、房村镇蔬菜种植、祝阳镇桑蚕种植、下港乡核桃、板栗加工等资源优势,按行业特点,遵循“个人申请、多户联保、周转使用、责任连带”的原则组

织5-10户种养植加工户组建联保体,实现了联保体成员抱团发展。同时,该社为蔬菜、饲料、制冰、包装等相关产业具备联保贷款条件的个体工商户、农户提供贷款支持,有力推动了农村经济发展。(彭广峰)

肥城农信优化客户经理队伍

日前,肥城农信联社举办客户经理等级管理暨客户经理绩效考核办法培训班,130余人参加了培训。近年来,该社不断加大客户经理队伍建设力度,从待遇、职业生涯发展方面使其得到提升,并且不

断优选年轻大学生充实队伍,输送新鲜血液。客户经理的等级化管理,极大地调动了广大客户经理的积极性,尤其是对新加入客户经理队伍的大学生来说,坚定了他们的职业发展信心。(柳鲁宁)

宁阳联社召开青年员工座谈会

为纪念五四运动93周年,5月4日,宁阳联社组织青年员工代表到企业生产一线进行参观学习和实地感受,并组织召开“五四”青年员工座谈会。联社理事长在与员工代表的交谈中充分肯定了青年员工

为农村信用社改革发展发挥的重要作用,同时号召广大青年员工继承五四精神,发扬优良传统,增强做好本职工作的责任感和使命感,并对青年员工发展成才、建功立业提出了殷切期望和要求。(高磊)

新泰农信提升会计档案管理

新泰农信联社着重从三方面构建会计档案管理体系,不断提升会计档案管理水平。摸清底数,分类管理。高度重视,加强领导;明确分工,责任到人;全面摸底,规范分类。完善制度,精细管理。完善档案管

理办法;严格会计档案查阅登记制度;严格执行安全保密制度。整改提高,规范管理。为全辖25家单位统一购置了档案橱,成立了专门档案室;强化会计档案培训;加强会计档案交接管理。(王凯)

新泰农信柜员业务量考核显成效

新泰联社实行柜员业务量考核办法,体现了劳有所得、多劳多得、不劳不得、工资向一线倾斜,向偏远网点倾斜的收入分配原则。以业绩论英雄,实行按月考核,按季兑现的原则;对特殊业务交易,进行业务交易折算笔数;业务笔

数按不同区域的系数换算业务笔数;把所有业务折算为交易笔数,通过对每笔业务科学合理的定价和每名员工总业务笔数;切实充分调动了全县柜员工作的积极性,实现了面对客户时的更加微笑、耐心、积极和主动。(王凯)

保险消费者维权有“门道”

据保监会一季度通报显示,理赔难依然是产险领域最为突出的问题。

中国保监会项俊波主席高度重视保险消费者权益保护工作,近日,中国保监会举行了保险消费者投诉维权热线开通仪式,自此,客服人员随时准备受理消费者的维权电话。

然而,多位保险消费者表示,及时在出险后获得一个较理想的赔付,远比通过投诉来维权要好。业内人士表示,普通消费者由于并非保险行业专业人士,不可能对投保及理赔知识有深入的了解,而投保及理赔工作完全可以借助专业的保险中介机构来解决,尤其是作为第三方的保险经纪人。

《保险法》规定,“保险经纪人”是基于投保人的利益,为投保人与保险公司订立保险合同提供中介服务的单位。保险经纪人站在客户角

度考虑问题,通过宣传保险知识,了解投保需求,向客户提出合理的保单建议;同时,保险经纪人是在出险后协助索赔,保证客户获得应有的利益,凭借其专业优势,往往能达到最优的补偿数额。

目前,我国的保险经纪人活跃在风险评估和管理、代理客户投保与索赔等领域,是保险消费者维权的一支可靠力量,正发挥着日益重要的作用。保险消费者一旦出险,可以借助其专业知识为自己争取合理权益。

度考虑问题,通过宣传保险知识,了解投保需求,向客户提出合理的保单建议;同时,保险经纪人是在出险后协助索赔,保证客户获得应有的利益,凭借其专业优势,往往能达到最优的补偿数额。

目前,我国的保险经纪人活跃在风险评估和管理、代理客户投保与索赔等领域,是保险消费者维权的一支可靠力量,正发挥着日益重要的作用。保险消费者一旦出险,可以借助其专业知识为自己争取合理权益。

●相关链接

保险消费者 具备的主要权利

《保险法》共提及以下六种:一是安全权益,包括偿付能力、公司破产后如何处置等;二是知情权,包括说明公司做业务时必须尽到说明义务的责任;三是选择权,即购险自愿、自主选择险种和保险公司(国家强制险种除外);四是公平交易权;五是索赔权,这是大家较为关注的;六是被保险人的隐私权。

关注保险
关爱消费者

主办 齐鲁晚报《齐鲁财金》
协办 山东省保险中介行业协会