

## 人保财险公司

# 连续三年获“中国最佳呼叫中心”称号

近日,在第十一届中国呼叫中心产业高峰论坛暨中国最佳呼叫中心及最佳管理人颁奖大会上,人保财险公司95518客户服务中心荣获“中国最佳呼叫中心”奖项,这是该公司连续第三年获此殊荣。王银成总裁被授予“2012-

2013年度中国客户服务领袖奖”。“中国最佳呼叫中心及最佳管理人奖”由中国信息化推进联盟客户关系管理专业委员会主办,该委员会是客户联络中心及客户关系管理领域的第一家协会组织。“中国最

佳呼叫中心及最佳管理人奖”自2002年发起,是中国呼叫中心及客户关系管理领域第一个评选奖项。该奖项由该委员会专家评选团队利用“CCCS联络中心标准”评选工具,结合全球呼叫中心的业务经验和知识体系,通过资料审核、

电话测拨、实地考察和专家评估四个环节的测试评审而最终确定获奖单位。评审委员会对人保财险公司95518客户服务中心的评价是:管理制度规范、操作流程优化、人员技能专业、客户满意度高、社会赞誉度好。(李民)



## 华夏人寿菏泽中支 成立两周年



近日,华夏保险菏泽中心支公司成立二周年暨金秋决战业务启动大会召开。据悉,成立两年来,该公司全体员工在总经理刘永胜的带领下,踏踏实实耕耘市场,诚诚恳恳服务客户,业务增长迅速,社会认同和满意度节节攀升。今年1月至8月中旬,累计完成新契约规模保费53亿元,大幅超越菏泽保险市场平均水平。(石明松)

## 中国人寿菏泽分公司

# 爱心助圆大学梦

8月26日,中国人寿菏泽分公司总经理助理徐颖代表该公司全体干部员工,满怀浓浓的情谊,来到菏泽市牡丹区马岭岗镇赵楼行政村为今年新录取的2013年度中国客户服务领袖奖获得者赵珍环送去5000元资助金,让寒门学子感受到来自社会大家庭的温暖。据了解,赵珍环今年以优异成绩被烟台大学录取,但贫

困的家境令其一家人为凑齐高额的人学费用犯了愁。中国人寿菏泽分公司驻赵楼行政村“第一书记”申军在深入群众了解民情民意时得知这一情况,为赵珍环逆境求学、自强不息的精神所感动,并及时向公司党委、总经理室作了汇报,公司当即决定对赵珍环进行资助。(陈志勇)



## 新华保险

# 2013理赔明星选拔赛圆满落幕

老百姓通常觉得保险公司理赔难,数量有限的专业理赔人员往往会导致理赔服务失去时效性。近年来,新华保险开始尝试“人人讲理赔”,现在已经将理赔服务延展到所有业务员,客户的理赔需求均可由其为其办理投保手续的业务员全程参与和完成,报案、查勘、审核、结案、赔付的效率

大幅度提高。新华保险2013年度“人人讲理赔·服务创品牌”理赔明星选拔赛总决赛近日圆满落幕。在两天的激烈角逐中,选手们纷纷Show出自己的理赔技能。来自全国的42位新华保险精英们时而慷慨激昂、时而幽默风趣、时而发人深省,用生动形象的案例阐释

着新华保险“更易、更快、更关怀”的理赔宗旨。最终9名选手不负众望脱颖而出,分别摘得一、二、三等奖,另有8位选手分别获得最佳风采、课件、学习、演讲单项奖,他们集中展现了新华保险基层理赔工作人员的风采和精神面貌。“人人懂理赔,人人讲理赔,保险的意义和价值可以在

理赔工作中淋漓尽致地表现。”新华保险相关负责人表示:“公司希望通过理赔明星选拔赛活动提升员工的理赔技能和服务意识,激发了全体员工重新思考和认识理赔服务工作的重要意义,让“以客户为中心”的公司战略真正落实到每一位员工日常工作的具体动作上。(郝慧)



安华农业保险巨野支公司开业。

## 泰康人寿菏泽中支

# 举办反洗钱业务知识培训

泰康人寿成立十七周年之际,泰康人寿菏泽中支邀请中国人民银行菏泽市中心支行反洗钱工作人员对员工进行了反洗钱业务知识培训。

结合《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》等反洗钱法律法规,通过播放“保险一洗钱的一盆温水”反洗钱短片,详细分析了分红保险、年金保险、万能保险等常见寿险产品的

洗钱风险,本次培训旨在增强员工反洗钱意识,增加员工反洗钱知识,明确保险业反洗钱责任,提高泰康人寿菏泽中支反洗钱工作水平。

反洗钱业务培训包括三方面内容,一是播放“保险一洗钱的一盆温水”反洗钱短片,通过生动形象的视频资料使得员工对保险业反洗钱工作有了整体的认识,明白了保险业反洗钱工作的重要意义,了解了洗钱对国家及金融稳定带来的极大危害性。二是详

细分析了分红保险、年金保险、万能保险等常见寿险产品的洗钱风险,介绍了投保(核保、承保、缴费)、退保(保全)、满期给付和理赔环节应关注的关键点,讲解了福利保单、行销保单、保单质押等保险洗钱方式。三是结合《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》等反洗钱法律法规,重点强调了人寿保险公司在客户身份识别、客

户身份资料及交易记录保管、重点可疑交易报送工作注意的事项,讲解中还插入上海泛鑫保险代理公司案、重庆晏大彬、傅尚芳洗钱案和云南11万元存款变保单案等多个案例,引起了培训人员的极大兴趣,起到良好的培训效果。

在以后的工作中,菏泽中支将持续学习反洗钱相关法律法规,做好反洗钱宣传工作,全面提升合规管理水平、风险管控能力,为维护菏泽金融稳定贡献力量。(宋先军)



一份保单,承载一份责任,塑造幸福生活,有你有我,菏泽保险在此启程。

保险,我们并不陌生,它已经越来越广泛地走入我们的生活,成为与我们息息相关的朋友,它犹如“防火墙”,让每一个家庭病有所医,幼有所护,老有所养,有了保险,我们的生命、社会、家庭多了一份保障,它属于每一个普通老百姓,它就在我们身边。为更好服务读者,为其提供一方沟通交流的平台,菏泽保险专刊特别推出《保险塑造幸福》征文,让我们拿起手中的笔,共同记录下你与保险的故事和保险从业者的酸甜苦辣,让我们携起手来,让保险为更多的人塑造幸福!

投稿邮箱: qlwbshb@163.com  
投稿热线: 0530-6330010  
15105300968



# 平安个人账户资金损失保险上线 首创三合一帐户保障

2秒内收到3条短信,被告知芯片信用卡消费逾10万元;翻开钱包,发现卡就在身上。这就是新型的盗刷方式,即便卡未丢失、密码未更改,但是钱却不翼而飞。这些情况谁来负责?

当前快捷支付流行,一个支付账户可能与多张银行卡、信用卡绑定,也就容易出现一个账户被盗,多张卡遭殃的情况。针对此类情况,平安产险此前曾联合支付宝共同推出

过一份资金保障险,承诺如在快捷支付过程中发生被盗,平安产险将给予72小时内100%赔付。日前,平安产险在业内首创三合一帐户保障,个人账户资金损失保险正式上线,为客户的资金安全提供了更为全面的保障,对个人客户名下所有银行卡、网银、第三方帐户因盗刷、盗用、复制等造成的资金损失都可赔偿。这对于遭遇盗刷之苦的消费者而言,无疑是雪中送炭之举。

“个人账户资金损失险是针对银行卡持卡人和网银用户特别开发的,全年仅8块钱就可以保障2万资金损失,最高保障可达50万,而且投保很方便,登陆平安保险商城官网填写个人信息注册即可投保。希望带给客户更全面的安全保障,更方便的服务体验。”平安产险个人产品部负责人介绍。

据悉,平安产险个人账户资金损失险不仅保障类型

全面,且赔付范围还不仅限于被盗资金损失。若持卡人意外遭遇胁迫,导致个人账户及密码被迫透露给他人,所导致的资金损失也可赔付。发生盗刷、盗用等事故后,持卡人应及时拨打发卡银行或账户所属银行电话挂失,向公安机关报案,保留被盗记录、公安证明、保单等相关证明,拨打平安客服95511报案即可进行理赔。(齐先董)