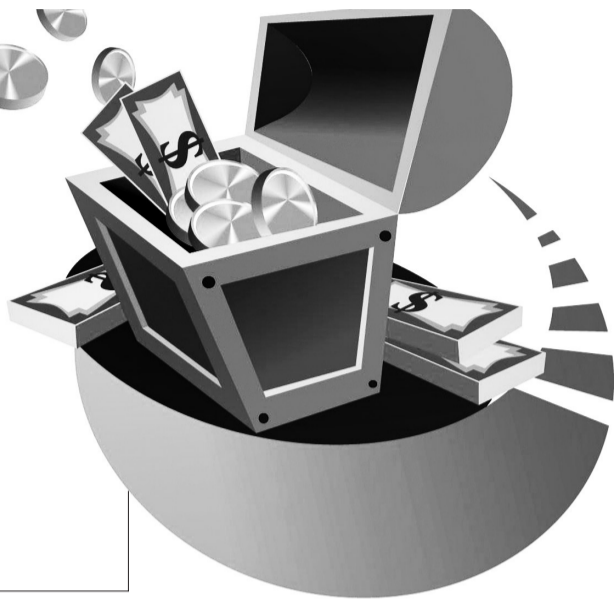


2009郑州金融年度盛典系列报道之三

# 最佳理赔保险机构等你推荐

## 67655029继续开通,你在理赔中遇到的烦心事也可以给我们说说

上周,本报启动“寻找中原最佳理赔保险机构”活动,迅速得到众多热心读者和保险机构的积极响应。有些市民向本报反映了自己在理赔过程中遇到的种种困难,也有市民对理赔服务不错的保险公司予以了肯定。此外,一些注重理赔服务的保险机构也主动给本报打来电话,给市民分析、讲解了保险“理赔难”现象。 晚报记者 倪子



### 理赔难最遭市民反感

市民宋先生给本报打来电话说,前段时间,他的朋友李某不幸患上了肿瘤。做完手术后,向保险公司申请理赔。一开始只申请赔付5000元,没想到后来保险公司竟主动赔付6.5万元。“第一次申请理赔,不仅没有遭到理赔难,反倒获得了更多赔偿。”据宋先生透露,他朋友向某保险公司提出理赔申请的第二天下午,就接到了该保险公司理赔人员的电话并被告知:由于李某所患的恶性肿瘤属于恶性肿瘤的一种,可获重大疾病的申请赔付。因此,李某可获得保险公司赔付的理赔金为6.5万元。宋先生坦言,通过朋友这件事,他对保险公司的印象大有好转。

不过,在记者接到的热线电话中,对保险

公司的“投诉”占比还是较多的。市民李女士说:“我6月份就向保险公司递交理赔材料了,可是一直拖到现在都没有得到确切答复。我几乎天天拿着保单去保险公司讨说法,可是他们总是推来推去。要不就是让我反复补充材料,等待公司审核。”李女士无奈的说,当初投保时业务员围着转,理赔时却让她自己一个人到处跑腿。看来,保险理赔真是难啊。

此外,市民毛先生、杜先生等反映了自己在车险理赔时遇到的麻烦。目前,本报已将这些投诉信息反馈给相应的保险公司,事情正在进一步解决中。如果您在理赔中遇到困难,不妨告诉我们。

### 多了解可避免理赔难

自本报发出“寻找中原最佳理赔保险机构”倡议以来,得到省会不少知名保险机构的强烈支持。他们表示:随着保险机构的数量增多,各公司间的竞争也愈加激烈。抓住客户才能获得更大的市场空间。因此,保险公司期望通过实实在在的理赔观念及行动革新,让客户感受到理赔不难。同时,他们也表示,很多时候“理赔难”并没有想象的那么难。要想找到问题到底出在哪里,市民必须先了解几种常见的拒赔。

例如,代签名。保险专家解释说,如果不是本人亲笔签名,合同是无效的,且从一

开始就属无效合同,这种情况保险公司可以拒赔。其次,不属保险责任。投保人必须了解所购买的保险保障范围,并不是办了一份保险,发生任何风险事故保险公司都要赔付。对症,是理赔的前提。生了病就找保险公司,是一种错误认识。此外,免责条款、未及时缴纳保费导致保单失效、未如实告知、索赔资料不全等原因都会造成“理赔难”。

对照上面的各种情况,保险专家提醒道:如果保户投保前能注意这些细节,“理赔难”或许能得到很大程度的缓解。

### 相关链接

#### 保险理赔时应注意的问题

平时都说“投保容易理赔难”,其实在理赔中也有许多投保人因为自身疏忽,或者相关证明不齐,导致理赔难。为维护自己的正当利益,一旦发生意外事故,向保险公司理赔时应注意三个方面。

##### 1.意外险报案需在3日内

出事后报案的早晚对理赔影响不小。发生疾病、伤亡等保险事故时,一定要立即通知寿险公司,否则有可能要承担因迟通知而致使寿险公司增加的调查费用。意外险的投保人发生意外伤害或住院后,投保人本人应及时拨打保险公司的客服电话,在3日内向保险公司报案。

##### 2.提出赔付需备齐申请文件

事故发生后,注意保存好各类证明单据,并带上当初的投保单等相关证明向保险公司提出赔付。根据保险种类不同,索赔时应提供的资料也不一样,一般要求提供有关证件的原件。

比如,死亡给付申请一般要求提供给付申请书,被保险人、身故金受益人及申请人身份证,被保险人户口簿,死亡证明书,法医鉴定书或交通意外责任认定书,保险单及最后一期收据;伤残给付申请一般要求投保人提供给付申请书,被保险人、伤残金受益人及申请人身份证,法医鉴定书,住院门诊病历或交通意外责任认定书,保险单及最后一期收据;医疗给付申请一般要求提供给付申请书,被保险人、医疗金受益人及申请人身份证,住院门诊病历及医疗费收据,保险单及最后一期收据。

##### 3.保险索赔有时效规定

我国《保险法》对理赔的时间有一定要求。寿险公司在收到被保险人或受益人的赔偿或给付保险金的请求后,应及时作出核定。对属于保险责任的,在与保户达成给付保险金的协议后十日内,履行给付义务。我国《保险法》规定人寿保险的索赔时效为5年,其他保险的索赔时效为2年。

### 中国人寿

#### 启动柜面练兵活动

为进一步树立柜面窗口品牌服务形象,全面提升柜面服务水平,中国人寿郑州市分公司于11月9日召开了“2009年度郑州市公司柜面人员大练兵活动暨柜面评优活动”启动大会。本次活动旨在全面促进全市柜面学习新《保险法》、新条款、新实务、践行柜面服务标准,打造具备专业化、标准化素质的郑州柜面服务队伍。据该公司相关负责人介绍,经过一段时间的推广和落实,全市所辖17个柜面有90%达到了柜面服务标准,柜面人员工作热情高涨,把服务好每一位进入大厅办理业务的客户作为柜面服务目标。该公司将遵循服务无止境原则,牢牢将工作目标锁定在柜面服务“没有最好只有更好”,提升柜面服务的水平,为市民提供更加优质、便捷的服务。 赵莉

### 平安寿险

#### 核查客户受雪灾情况

连日来,河北、河南、山西等地遭遇罕见暴雪。中国平安旗下平安产险与平安寿险第一时间启动应急预案,简化理赔流程,各地员工24小时坚守岗位值班。平安产险在受灾地区紧急启动救灾理赔应急机制,简化理赔程序和环节,提高理赔效率。其中,平安产险山西分公司对小额(3000元以下)单方现场案件,在与客户电话沟通确认后免现场处理;对单车损失2000元以内双方小额现场案件,公司将电话协调客户采用互碰自赔的方式处理。平安寿险迅速成立“救灾理赔工作应急小组”,指定专人处理雪灾案件,确保对雪灾理赔案件的快速反应。截至目前,平安寿险已率先排查确认多名客户信息,其中河南分公司有10名客户因雪灾受伤,平安将迅速做好后续理赔工作。 徐松

### 泰康人寿

#### “中国经济理论创新奖”揭晓

11月12日,由泰康人寿特别支持的“中国经济理论创新奖(2009)”最终结果揭晓,著名经济学家厉以宁作为主要贡献人的“国有企业股份制改革理论”以高票获奖。11月22日将举行颁奖典礼并举行以“宏观经济与发展改革”为主题的2009年中国经济学家年度论坛。董辅初经济科学基金会会长、泰康人寿董事长兼首席执行官陈东升在颁奖典礼新闻发布会上表示,奖项评选方式科学、公正,将具有长久生命力,组织方将努力让该奖项成为中国的“诺贝尔经济学奖”。该奖项的奖金高达50万元人民币,是目前国内奖励金额最大的经济学奖项。泰康人寿为奖金的独家赞助人,从去年该奖的首届评选开始,将连续赞助5届中国经济理论创新奖奖金。 刘露

### 生命人寿

#### 第三届客服节落下帷幕

日前,“生命人寿第三届客服节”顺利落下帷幕。在为期两个月的客服节时间里,生命人寿河南分公司积极筹划部署,为广大客户献上了精彩纷呈的活动。据悉,生命人寿河南分公司所辖机构在客服节期间积极开展“少儿绘画比赛”、“手拉手”活动、“预防甲型H1N1健康知识讲座”、“爱心送给每一人——拍照回馈”等10余次活动,到场群众1400多人次;发放“致生命客户的一封信”、“95535”宣传彩页,赠送短期意外险卡2000余份。活动内容涵盖了新保险法知识、投资理财方法、预防甲型H1N1健康知识等。通过开展客服节活动,生命人寿有效增强了员工队伍服务意识,充分展示了公司形象及服务风采,推动品牌建设,得到广大客户的一致好评。 冯琪

理财 动态

三个月平五年新发量

## 中小盘基金震荡市走俏

四季度以来,A股震荡上行,赚钱效应让市场人气渐渐回暖,新基金的发行数量也节节攀升,其中,小盘基金无疑是近期最热门的品种之一。近期,包括汇丰晋信中小盘基金、信达澳银中小盘等在内的多只中小盘风格基金竞相获批发行。短短3个月左右的时间,新发小盘基金数量已经追平了此前五年的总发行量。

天相统计显示,自从2004年德盛小盘、金鹰中小盘和广发小盘发行之后的5年时间里,一共只有6只小盘基金发行,而从今年8月下旬至今正在发行和即将发行的小盘基金就达到了6只。这一批“六连发”的小盘基金中,有两只为指数化投资小盘股的南方和广发中证500基金,4只为名称中带有“小盘”字样的主动投资偏股基金,分别为信达中小盘、国泰中

小盘、汇丰中小盘和招商中小盘。

新发小盘基金热的背后是小盘股和小盘基金优异的历史表现。据统计,截至上周广发小盘和平安中小盘基金的业绩都超过了80%,分别达到了82.1%和80%,名列主动投资偏股基金业绩的前1/5。

广发基金专家认为,在全球经济全面复苏的大趋势下,股市有望确立长期的上升趋势。A股的近期震荡走势反映了经济周期由复苏转入繁荣的未来演绎,10~11月A股市场是承接明年两年行情转换的重要蓄势期。一旦市场确立升势,指数基金尤其是成长性好的小盘股指数基金将大有可为。

另外,中小盘股票的特点也成就了该风格基金的不俗业绩。银河证券分析师指出,在经济复苏的大背景下,中小企业的业绩增长弹

性较大,同时其小市值特性也决定了其在经济复苏与扩张时期的收入和利润将有可能会有大幅增长,对经济复苏的敏感度也比大盘股来得更强。

对未来的中小盘基金运作,汇丰晋信中小盘基金拟任基金经理蔡立辉表示,未来将积极发挥中小盘基金灵活的特性,保持对个股及板块的投资敏感度,力争为投资者把握中国经济崛起过程中中小企业的投资机会。

省会一家银行理财师表示,中国股市的小盘股成长性较好,大批中小公司通过资本市场实现了快速发展,也为小盘股基金提供了良好的投资品种,以及优异的长期历史业绩,投资者需要关注小盘股指数化投资基金和主动投资偏股基金的投资机会。

晚报记者 来从严