

## 日前，民生保险完成216万元“天价”理赔案 坚持以客户为中心、创新服务模式，铸就民生保险品质 民生保险 高效理赔服务获好评

7月14日，民生保险河南分公司完成一笔理赔金额216万余元的理赔案，成为民生保险自开业以来单笔理赔金额最大的理赔案。

这些年来，民生保险通过各种差异化的理赔服务，让客户享受到了高效、便捷的服务，也让他们真切地体会到了民生保险“一切以客户为中心”的服务理念。民生保险河南分公司相关负责人表示，今后他们将不断探索服务客户的新方式，最大限度地方便客户，实现客户价值的最大化。

记者 倪子 通讯员 陆其亮



不断探索服务客户的新方式，最大限度地方便客户。

### 高效完成216万元理赔案

2012年5月的一个下午，河南林州刘先生等五人乘车行驶到京珠高速新乡段时，车辆右后轮爆胎，造成方向失控，车辆直接撞击到高速护栏上，刘先生被甩出车厢，头部严重受伤，随后被紧急送往新乡医学院第三附属医院进行抢救，但因伤势过重死亡。据刘先生家属介绍，民生保险接到报案后，该公司指派专人第一时间了解事故情况，主动赶赴刘先生家中进行慰问，并协助其家属准备理赔资料。

刘先生于2010年曾先后两次在民生保险为自己投保“民生金玉满堂两全保险E款”保险产品，保单累计基本保额70余万元。按合同约定，意外身故保额为基本保额的3倍，即216万余元。

7月14日，民生保险将赔款全额及保单红利共计217万余元划入客户的账户。据悉，从接到客户理赔申请到结案，历时仅为十天，高效完成理赔案件。

### 服务态度赢得各界美誉

自公司成立以来，在大小理赔案中，民生保险河南分公司始终坚持快速响应，其高效、快速的理赔服务更是受到客户和社会各界好评。特别是这次“216万元理赔案”，业内人士评价说，民生保险在业内树立了良好的品牌形象，更体现了一家优秀企业公民的社会责任感。

据介绍，在本次理赔案中，民生保险积极主动的服务态度和高效的理赔得到了客

户、医院、交警支队的高度赞扬。

新乡医学院第三附属医院神经外科王主任说，民生保险真诚主动的理赔行为让他对保险有了重新认识；交警支队有关负责人也对民生保险及时主动协助客户家属报案、收集资料的行为给予了肯定。客户家属表示，无论是产品还是服务，都能看出民生保险是真正把客户放在首位，重视客户利益的一家公司。

### 特色理赔服务领跑行业

随着市场竞争的加剧，寿险公司客户个性化、差异化需求越来越明显，不少寿险公司也开始在为客户提供个性化服务方面下起了功夫。自推出“非常6+1”快速理赔服务举措以来，民生保险便受到了客户和社会各界的好评。业内人士认为，为客户提供差异化服务将成为寿险市场竞争的核心内容之一。民生保险“非常6+1”快速理赔举措不仅树立了民生保险的品牌形象，也在保险行业中树立了一面旗帜，为扭转保险行业在客户心目中的不良形象起到了积极的作用。

据悉，民生保险“非常6+1”快速理赔服务机制中的“1”表示一切以客户为中心，“6”则表示6项具体服务措施：一是“及时雨”服务，上门送赔款；二是“倒赔钱”服务，延滞付利息；三是“解燃眉”服务，可预付赔款；四是“快回复”服务，书面回复投诉；五是“加急报”服务，给付回访跟踪；六是“马上给”服务，小额即时给付。截至2011年底，累计完成赔案23万余件，共支付各类赔款5.7亿元，10日内平均结案率和客户满意度等指标保持行业领先水平。

该负责人表示，一直以来，民生保险恪守保险服务承诺，积极主动做好理赔工作。今后，该公司将继续以切实保障消费者利益为目标，为客户提供一流的服务体验。

**●浦发银行推易贷多特色融资产品** 近日，浦发银行最新推出中小企业特色融资产品——易贷多，专项突击中小企业“融资难”。针对中小企业融资过程中存在的银行信用低、抵押物不足等现实处境，可给予其高于抵押物价值的融资额度，最高2倍融资。据悉，浦发此次推出的易贷多是专门针对中小企业资信及经营成长状况，给予其一定倍数的融资额度；并且，随着中小企业银行结算量的积累，融资倍数还会相应的放大；从而，有效解决了中小企业融资的后顾之忧。“融资难”是中小企业长期以来面临的普遍问题，浦发易贷多的推出对于有相关融资需求的中小企业客户来说无疑是雪中送炭；对于整个金融行业来说更是破解中小企业融资瓶颈的一次有益探索。 史晓飞

**●光大“瞬时贷”让贷款更方便** 日前，光大银行推出“瞬时贷”业务，针对有信贷消费需求的客户开展快速授信。据悉，当客户产生信贷消费需求时，可通过移动电子营销平台PAD现场办理申请，通过实时审批后，扣除了相应的信用额度即可完成支付，实现“瞬时办理”、“瞬时消费”。“瞬时贷”业务颠覆了有卡才能消费的传统模式，在业界率先实现支付工具与消费市场的无缝对接。“瞬时贷”有4方面的优势：一是放款速度快，在正常情况下，半个小时以内可产生审批结果；二是适用范围广，有较大额消费需求的渠道，均适用该产品；三是还款选择多，消费者可以选择分期支付、分期偿还；四是安全有保障，由于结算是通过银行与合作方之间的后台划款完成，进一步提升了支付的安全性。 倪子

**●交通银行台北分行开业** 7月16日，交通银行台北分行开业仪式在台北隆重举行。交通银行台北分行是迄今为止金额最大的内地对台直接投资项目，也是交行在境外设立的第12家经营机构。通过台北分行的设立，交行将进一步加强与台湾当地金融机构的业务合作，为“促进两岸经济繁荣、增进两岸人民福祉”作出更大贡献。近年来，交行大力推进国际化发展战略，积极拓展全球市场。目前，交行已在香港、纽约、东京、新加坡、首尔、法兰克福、澳门、胡志明市、悉尼、旧金山、伦敦、台北设立了12家经营机构，业务范围涉及银行、证券、保险、信托等多个领域，境外资产突破550亿美元。交通银行台北分行的成立标志着交行“以亚太为主体、欧美为两翼”的国际化经营网络进一步完善。 全权

**●中国银行连续入选《财富》“世界500强”** 近日，美国《财富》杂志公布了2012年“世界500强”企业名单，中国银行位居第93位，较2011年提升39位。中国银行是唯一一家连续24年入选《财富》“世界500强”的中资企业。“世界500强”排名以营业收入为评选标准，今年入围门槛比去年提高25亿美元，达220亿美元。“世界500强”总收入达29.5万亿美元，比上年增长13%。中国共有79家企业上榜，首次超过日本，成为除美国以外上榜公司数量最多的国家。《财富》杂志创办于1930年。该杂志自1954年推出“世界500强”企业排行榜，目前已成为衡量全球大型公司最著名、最权威的榜单。 曲雯雯

**●工行蝉联治理杰出现象奖** 日前，由香港《亚洲公司治理》杂志组织评选的第八届“亚洲公司治理杰出现象奖”揭晓，工商银行连续第四年获评“亚洲公司治理杰出现象奖”。“亚洲公司治理杰出现象奖”授予在公司治理领域表现突出的公司，评选条件包括：具有社会公认的公司治理记录，在过去一年里参与了与提升公司治理水准相关的立法、调研等公共活动，过去一年里在股东权益保护、信息披露、董事会及其专门委员会运作、投资者关系管理、企业社会责任担当等方面做出了突出成绩。根据以上评判标准，工行在完善公司治理结构，加强公司治理制度建设，完善股东大会、董事会、监事会和高级管理层运作机制，强化风险管理和内审内控体系，提高信息披露质量，加强投资者关系管理以及认真履行企业社会责任等方面不断努力，为该行持续健康发展奠定了基石。 张晓辉

**●人保客户节畅享自驾游** 日前，中国人保财险郑州市分公司客户俱乐部借助“2012年客户节”，在广泛借鉴国内先进俱乐部运作经验基础上，与合作伙伴通过服务平台和资源共享的方式实现便捷切入，打造向会员提供业务办理、增值服务和特色会员活动的运作平台。其中，组织自驾游活动就是人保俱乐部的一项重要活动。此前，该公司以扶贫济困、爱心助学的方式组织部分客户、社会人士和公司员工，赴河南省林州市林县临淇镇欠十步村中心小学开展“心愿行动”，捐献大量文教、体育、食品和生活用品。人保财险郑州市分公司相关负责人表示，今后该公司将利用俱乐部平台，组织更多的自驾游活动，把“让社会更和谐、让世界更美好”的理念继续推广。 饶浩林

**●中国平安蝉联非国有企业第一** 7月9日，《财富》世界500强排名在美国揭晓。中国平安凭借卓越业绩与表现荣登榜单第242位，排名较去年上升了86位，并蝉联内地非国有企业第一。这是2012年中国平安进入《福布斯》全球2000强前100名之后摘得的又一国际荣誉。

根据中国平安2011年年报，截至2011年12月31日止，平安总资产为人民币22854.24亿元，较年初增长95.1%。归属于母公司股东权益为人民币1308.67亿元，较年初增长16.8%。若剔除第三季度由于首次并表深发展而产生的人民币19.52亿元的一次性会计处理影响，平安2011年全年实现归属于母公司股东的净利润人民币214.27亿元，同比增长为23.8%。 张翠

**●华夏人寿获最佳服务管理奖等三项大奖** 7月12日，“2011-2012第七届中国最佳客户服务评选颁奖典礼”举行。华夏人寿喜获“中国最佳服务管理奖”、“中国最佳营业厅”和“中国优秀客户服务代表”三项大奖。在这次评选活动中，华夏人寿先后接受了评委会的问卷调查、专家实地考察和100位神秘客户暗访，通过电话咨询、业务办理、投诉、退保、理赔等测评方式进行全面考察，范围包括公司的服务热线、客户服务柜面、公司官网等所有服务渠道，指标涉及及服务响应、基础服务规范、业务解决能力等三大范畴近30项。此外，华夏人寿安徽分公司被评为“中国最佳营业厅”，客户服务中心员工杨凤宇被评为“中国优秀客户服务代表”。 韩雪