



## 河南省保险行业协会



陈小虎 中国人寿郑州市分公司客户服务中心保单服务岗

说到保险,很多人都会认为只要买了保险就要理赔。其实保险理赔并没有我们想象的这么粗浅。作为一名为客户解决理赔服务的专业人士,陈小虎在工作中从细节入手,努力让不同的客户对保险服务从内心感到“放心”和“舒心”。

倪子 张俊 刘富安

### ■投基有道

## 华泰柏瑞量化先行半年收益近20%

今年以来A股持续低位震荡,但借助量化模型,不少量化基金在震荡市中取得了不错的成绩。银河证券数据显示,截至7月15日,华泰柏瑞量化先行近

### 理赔员简单的一天

## 理赔也有“精品”服务

### ■半个“侦探+医生”

刚过早上7点30分,陈小虎便早早来到单位。换上干净整洁的工装,将营业大厅仔细巡视一遍后,开始新一天的工作。

“我们对外营业时间是上午9点钟,但是只要门口有等待的客户,我们会提前开门。”陈小虎所在的工作地方是中国人寿郑州市公司的客户服务中心,也是中国人寿在郑州地区为客户办理理赔业务的旗舰店,平时会遇到一些较复杂的理赔案件,在这里能得到妥善处理。

他说:“理赔过程中,查勘是不可以

### ■理赔是服务落脚点

除了亲自到服务中心办理理赔的客户,对于行动不便的市民,陈小虎他们还会提供上门服务,主动为客户完成理赔。他说,理赔是保险的落脚点。为客户提供贴心服务、精品服务,才是保险给客户真正的温暖和关怀。

虽然是名85后,但是陈小虎有着同龄人少有的成熟和稳重。他说:“从事这份工作,让我看过太多生离死别。对人生、对自己、对家庭,可能更懂得‘责任’二字。保险真的能帮我们很多,希望每个家庭都能通过保险分散风险,一旦不幸出现意外,能在经济上获得补偿。”

缺少的一环。理赔员的工作就像‘侦探’还原真相。”此外,寿险的理赔经常会涉及一些医学知识,作为理赔员,相关知识更是必不可少。对于从事理赔工作多年的陈小虎来说,各种拗口的医学名词张口就来。

查勘的速度和质量直接影响客户理赔的速度和质量,中国人寿在理赔方面不断优化加速。“对于理赔金额在1000元以下的非委托类案子的话,我们推出‘免填单’服务,不需要填写任何理赔资料,即可完成审核结案。”陈小虎说道。

近年来,理赔服务备受保险消费者关注。一些老百姓存在“投保容易理赔难”的认知,在他看来,要想撬动这一行业难题,不仅需要保险公司提升业务员的理赔服务意识和技能,更重要的是,老百姓要树立正确的投保意识。

“很多人在发生理赔时,才会真正了解自己买的是什么险种,它的理赔责任是什么。不排除极个别业务员没有给客户讲解清楚,但是作为投保人,应该仔细阅读保险条款,有任何不明白的地方一定再详细咨询业务员,千万不要没弄清楚就稀里糊涂地投保。”陈小虎提醒道。

的量化基金采用华泰柏瑞独家开发的聪明量化模型,以基本面为基础动态选股,并借助第三方风险模型来预测和控制风险。杨路



## 建设银行信用卡 助力消费金融

围绕居民家庭多元化的用卡需求,建设银行新近推出龙卡家庭挚爱信用卡,提供涵盖健康医疗、衣食住行、子女教育留学等众多生活场景的专属服务;针对居民旅游购物消费热潮,建设银行的龙卡全球支付信用卡,首创“全币种消费人民币入账,免收外汇兑换手续费”的核心权益,降低了跨境支付成本,满足持卡人境外商务、旅游、求学的消费需求;根据不同区域的消费热点,河南建行推出业内首款跨商圈、综合化、平台性的信用卡产品龙卡河南热购信用卡,融汇全(省)国8500(120)多家特色商户的优惠权益,满足都市人衣、食、行、娱、游全方位消费需求;倾力打造“龙卡星期六”、“玩转世界”等大型主题优惠活动,与携程、同程等知名商旅门户网站开展多元化合作,累计服务旅游购物消费客户上千万户,有力地支持了居民旅游休闲消费快速发展。

面对“互联网+”浪潮,针对居民的互联网及移动支付需求,2016年初,建设银行创新推出网络虚拟信用卡龙卡e付卡,并与腾讯公司联合推出“虚实结合”的腾讯e龙卡,提供“即时申请、即时办卡、即时用卡”的用卡体验。倪子



## 交行发行《历届奥运会会徽和吉祥物纪念银章》

# 拥有它 就有一座微型“奥运艺术博物馆”

每一届奥运都会瞬间点燃全人类的激情,每一届奥运都会带来巨大的收藏财富。从1896年到2016年,从雅典到里约,全世界迎来了奥运史上具有里程碑意义的奥运120周年,这是值得全球70亿人永恒铭记的辉煌时刻。

里约奥运来临之际,交通银行特别推出国际奥委会权威授权的《历届奥运会会徽和吉祥物纪念银章》。该行负责人表示,该套纪念印章的问世,让消费者实现了历届夏季奥运会会徽、吉祥物一次集齐的愿望,堪称为收藏者打造了一座微型的“奥运艺术博物馆”,是一款宝贵的奥运文化藏品。

倪子 王伶俐 全权

### ■奥运会带动奥运收藏热

奥运会不仅是体育顶级赛事,也是世界人民最大的盛会。120年多前,法国贵族顾拜旦用三分之二的生命办了一件事情:复活了一个从故纸堆和出土文物中挖掘出的古希腊IP——奥林匹克。时至今日,它不仅是竞技的最高舞台,更被赋予了人类世界一切体育精神元素。从1896年到2016年,120年漫长奥运史,4年一次的奥运会,每一次都让全世界人民热血沸腾。

### ■中国代表团参赛规模最大

第31届夏季奥林匹克运动会将于8月5日至21日在巴西里约热内卢举办。这是自1984年奥运会以来,我国第九次派团参加的夏季奥林匹克运动会。本届中国代表团又刷新了境外参赛史上规模最大的纪录:报名运动员共416人,男运动员160人,女运动员256人,其中有35人曾经是奥运会冠军。整个代表团有711人。

2016年,奥运狂欢即将在里约上演人类奥运更是迎来具有里程碑意义的120周年。从1896年第一届雅典奥运会至今,奥林匹克运动已经经历120年的历史,奥林匹克的“公平、公正、友谊、进步”是人类公认的,它已经超越种族,超

越宗教。人们收藏奥运纪念品更多的是在追寻和收藏过程中,时时能感受到奥林匹克精神给人的鼓舞。这也让奥运题材的纪念品更具有国际化的特性和更大的收藏价值。

2006年9月发行的第一组北京奥运会贵金属纪念币在2008年奥运开幕期间价格上涨到2.7万元;2007年7月,第二组北京奥运会金银纪念币面世不到一个月价格升至2.4万元;《世界各国奥运专题邮票》在2012年上海鸿盛春拍卖中以29900元成交;奥运题材邮票、纪念币最受追捧。里约奥运临近,相关纪念品即将火爆升温。

### ■120年奥运会一次藏齐

作为全球受关注度最高的体育盛事,120年间,历届奥运会中的各种藏品,已经成为全球收藏界彰显体育文化的收藏主题之一。

同时,奥运120周年,双甲子纪念,在奥运百年历史上的地位和意义无疑是崇高的、永恒的,为奥运120周年特别发行的《历届夏季奥运会会徽和吉祥物纪念金(银)章》,开百年奥运收藏之先河,相对于单届奥运藏品每4年一次,120周年纪念藏品在奥运历史上也只有一次。其价值要远远高于其他任何普通奥运藏品。这是120年才有的一次收藏机遇,错过不会再有。

据交通银行河南省分行相关负责人介绍,为回馈广大客户,在交通银行河南省分行购买该产品的前100名客户,还有机会获得悉尼奥运跳水冠军李娜的亲笔签名。《历届奥运会会徽和吉祥物纪念银章》全球限量发售,配额稀缺,现已开始预订,详情请咨询交行网点工作人员。