



市民、保险公司谈诚信

□晨报记者 张小娜 见习记者 杨阳

今年“3·15消费者权益保护日”的主题是“消费与安全”，2月28日本报举办了“3·15诚信保险企业”有奖问卷调查活动，将关注的重点放在保险行业的诚信上。有奖问卷调查之后，本报收到千余份调查问卷，市民积极评选心中诚信的保险企业。

市民：选择基于信任

3月6日，记者对部分市民进行了采访。不少市民表示，担心参保后不能顺利理赔，是他们不愿购买保险的主要原因。

一位姓孙的先生表示，他购买了中国人寿保险股份有限公司鹤壁分公司的康宁寿险，也给私家车购买了交强险。他的车曾出过一起小事故，获得了1600多元的赔偿，那次理赔比较顺利，他认为保险公司是非常诚信的。

在一家保险公司的营业点，记者听取了前来办理保险业务的市民的意见，他们表示，

办理保险理赔手续时，需要准备的材料种类较多，通常不能一次办完。他们认为理赔时间过长，希望能够简化理赔手续，实现方便快捷理赔。

在记者的采访过程中，几乎所有的市民都一致认为，诚信对于保险公司来说非常重要。市民古先生引用某位作家的话来总结诚信对保险企业的重要性，“如果保险公司没有诚信，那么购买保险就是最不保险的事了。”

保险公司：诚信就是责任

保险公司是如何看待诚信的？他们又是如何进行诚信建设的？3月6日，记者随机走访了我市的几家保险公司。

中国人寿保险股份有限公司鹤壁分公司党委书记、总经理陈志刚表示，在保险合同中，被保险人缴纳保费后，所得到的一种“承诺”，所以，诚信是保险行业赖以生存的基础，也是保险业健康发展的前提。正是因为深

刻地认识到了这一点，中国人寿保险股份有限公司鹤壁分公司始终将诚信建设作为公司的重点工作，除了通过制度和培训加强员工的诚信意识，公司每年还会定期开展“诚信我为先”活动，加强诚信教育与诚信团队建设。

而对于泰康人寿保险股份有限公司鹤壁中心支公司来说，诚信是保险企业的生命线，该公司公共资源部经理时红霞表示，该公司从始至终、从上到下都非常重视诚信建设，将诚信教育贯穿于工作的方方面面。所有员工入公司前都要接受正式的岗前培训，并签订诚信承诺书。

中国平安财产保险股份有限公司鹤壁中心支公司客户理赔部经理黄先生介绍，他认为诚信对于保险公司来说，最重要的就是要按照合同为客户做好理赔工作。该公司将诚信建设的重点放在方便客户理赔上，即将推出一项快速理赔的制度，确保客户在尽快得到理赔。

新华保险启动 3G 移动理赔新服务

2012年1月19日，新华保险鹤壁中心支公司利用“移动理赔服务平台”即时成功完成首例理赔案件。

继推出保险业内首个星级理赔服务标准之后，新华保险在客户服务上又上新台阶，启动“移动理赔服务平台”，以3G移动技术实现“零距离”的现场理赔服务。

新华保险鹤壁中心支公司也在2012年1月正式上线“移动理赔服务平台”。

家住淇滨区大赭店镇的王先生，有幸成为新华保险鹤壁中心支公司首位成功利用3G“移动理赔服务平台”获得快速赔付的客户。

理赔服务人员上门服务，利用3G移动终端对王先生的相关资料拍照，并实时传回公司系统，由公司后台人员及时立案处理。

在理赔服务人员返回途中，接到王先生的电话，王先生激动地告诉理赔服务人员，已经收到公司案件处理结束并将理赔款转入账户的手机提示短信。

王先生在感叹高科技先进、高效的同时，也对新华保险公司新的服务方式连连称赞。

新华保险“移动理赔服务平台”，利用智能手机和3G通信技术，实现快速响应，并保证与新华保险内部理赔系统无缝对接，保持理赔服务人员在事故现场与公司的不间断联系，把出险信息和所签收的理赔资料，通过智能手机实时传回公司核心的理赔业务系统，后台操作人员即时审核资料，快速结案，从而免去了客户到柜面递交理赔资料的麻烦。

新华保险鹤壁中心支公司服务“以客户为中心”，借助“移动理赔服务平台”，理赔作业效率预计将提升118%以上，大大简化了理赔流程、提高了理赔工作效率，为打造“更快、更易、更关怀”的理赔服务打下坚实基础。（长宾）

两证到期及时提醒 平安电话车险为您解决烦忧

晨报讯(记者 秦颖)前几天，刘先生驾车发生了追尾事故，随后他前往保险公司要求赔付，却被告知因证件过期无法赔付。刘先生的驾驶证在事故发生前的两个月就已到期，但他没有及时处理，这一情况在《机动车辆保险条款》中属于免赔范围，保险公司据此拒赔。

在理赔过程中，车主经常遇到因车辆相关证件出现问题无法获赔的情况，如两证(行车证、驾驶证)过期等情况，都被保险公司列入了免赔范围。而对于工作繁忙的车主来说，要时刻记着车辆相关证件是否到期，也有难度。

据了解，目前，平安电话车险推出了免费的“两证提醒服务”，“客户只需拨打客服电话，提供两证的准确信息，开通即可享受该服务。开通该服务后，客户就会收到平安电话车险的短信提示。”平安电话车险的负责人告诉记者，购买和使用汽车保险时，首先应看合同条款，了解赔什么、不赔什么，切忌上完车险后就不闻不问，同时，也要参照保险条款，安全驾驶，避免出现“低级失误”，影响理赔。

平安电话车险 4008-000-000，将服务带在身边。

金融危机下黄金“抬头”

黄金是所有的金融资产中，唯一天然形成并具有自身内在价值的，它可以有效对冲投资的风险。受益于良好的避险属性，黄金、白金、铂金等贵金属市场成为投资市场的“一枝独秀”，始终保持着较大升幅。

目前，国内大众投资者投资黄金的主要渠道为各家商业银行。据建设银行鹤壁分行理财经理介绍：“商业银行投资黄金是黄金资产配置的良好选择。”投资实物黄金，建设银行可免费代保管回购，变现容易。3月31日前，到建设银行购买实物黄金，除龙年部分新品外，对所有购买实物黄金产品的客户，执行天天最低价，每克优惠可达9元至15元不等(具体产品及优惠价格可咨询建行各网点)。

有您，我们更有力量

本报举办“3·15 诚信保险企业”有奖调查活动

一年一度的“3·15消费者权益保护日”即将到来，今年的主题是“消费与安全”，本报将在今年的“3·15”期间围绕主题开展一系列宣传报道，并举办“3·15诚信保险企业”有奖问卷调查活动，重点关注我市保险行业消费者维权

的声音。尽管我们不能以行政执法的方式去帮助消费者解决问题，但我们有责任也有义务把众多消费者的意愿表达出来，让保险行业的经营更加诚信、规范。有您，我们更有力量！

您可以填写下面的调查表，并把调查表剪下后，在3月11日前寄送至鹤壁日报社财经新闻部，邮编：458030。

我们将在所有寄送的调查表中抽取五名获奖者，奖励奖品一份。获奖名单将在3月下旬公布。

2012年“3·15 诚信保险企业”有奖调查表 (排名不分先后)

保险企业(财险)	诚信		保险企业(寿险)	诚信	
	诚信	不诚信		诚信	不诚信
中国人民财产保险股份有限公司鹤壁市分公司			中国人寿保险股份有限公司鹤壁分公司		
中国人寿财产保险股份有限公司鹤壁市中心支公司			新华人寿保险股份有限公司鹤壁中心支公司		
中国太平洋财产保险股份有限公司鹤壁中心支公司			中国太平洋人寿保险股份有限公司鹤壁中心支公司		
中国平安财产保险股份有限公司鹤壁中心支公司			泰康人寿保险股份有限公司鹤壁中心支公司		
中华联合财产保险股份有限公司鹤壁中心支公司			长城人寿保险股份有限公司鹤壁中心支公司		
天安保险股份有限公司鹤壁中心支公司			中国人民人寿保险股份有限公司鹤壁支公司		
安诚财产保险股份有限公司鹤壁中心支公司			合众人寿保险股份有限公司鹤壁中心支公司		
阳光财产保险股份有限公司鹤壁中心支公司			中国平安人寿保险股份有限公司鹤壁中心支公司		
安邦财产保险股份有限公司鹤壁中心支公司			太平人寿保险有限公司鹤壁支公司		
渤海财产保险股份有限公司河南分公司鹤壁营销服务部			填表人姓名:	电话:	

鹤壁农行金穗贷记卡 分期付款业务 享受生活更轻松

为方便社会大众进行生活消费，鹤壁农行推出了贷记卡商户分期业务。凡持农行金穗贷记卡的个人，贷记卡分笔消费满500元，从消费次日起，到还款日前三天，都可申请消费分期：3期、6期、9期、12期、24期自由选择；免利息，每期仅收取分期付款本金6%的手续费。

金穗贷记卡商户分期业务流程为，在指定分期商户选购商品、支付商品，同时提出分期购买要求，并指明基数。购买成功后，须核实POS单上的支付金额及相应信息。信息核实后，在POS单上签名确认。

持卡人应按分期交易在当期账单中显示的金额还款，若有疑问，请致电800-819-5599或021-61195599查询。

中国保险企业 首度对话 世界顶级学府 泰康董事长陈东升 登上哈佛讲堂

2月17日，在哈佛商学院，中国保险业第一位受邀企业家——泰康人寿董事长兼CEO陈东升，面临着—件极具挑战性的事情。他面对的听众是会聚全球精英的MBA群体，他与众人分享一个民族保险企业的“中国式成长”故事——他和他的团队演绎的“泰康人寿”成长史：从中国激烈竞争的寿险市场脱颖而出，入选哈佛商业案例，“泰康人寿”成为第一个进入哈佛案例库的民族保险品牌，陈东升也成为登上哈佛讲堂的中国保险业第一人。公司成立15年来，陈东升率领“泰康人寿”演绎了超常规跨越式增长的精彩。

泰康案例现已被列为哈佛商学院MBA自选课程《在中国做生意》(Doing Business in China)。