

京城寿险业首现业务员移动理赔

在产险领域得到广泛应用的电子投保、电子理赔业务方式，如今在寿险公司也逐渐推广，近日，北京一位寿险业务员王凤荣在国内率先运用Pad为客户即时办理移动理赔，通过Pad在短短几分钟内就能完成材料验收、单证填写、材料拍照上传等一系列申请，投保人足不出户便可完成理赔，从而缩短了业务办理时间。

王凤荣是新华保险北京分公司一位绩优业务员，她也成为我国寿险行业运用Pad为客户即时办理移动理赔的第一人。据

她介绍，3月12日，她接到北京客户陈女士的电话，称自己不久前因病住院接受手术治疗，目前身体尚未完全复原，希望王凤荣协助处理理赔事务。王凤荣按照约定准时到达客户家中，并用公司配发的Pad完成了一系列理赔前期申请工作，包括材料验收、单证填写、材料拍照上传等。

陈女士疑惑地问，“真的不用到柜面大厅了？这样可靠吗？要不咱们还是再去一趟吧”。面对客户的重重疑问，王凤荣则安慰她：“放心吧！”就在她俩闲

传统理赔与移动理赔流程比较

■传统理赔流程：

理赔报案→客户通过业务员或到保险公司柜面办理理赔申请→保险公司签收→立案→审核→结案

■移动理赔流程：

理赔报案→保险公司人员上门签收拍照→保险公司后台即时处理→快速结案

聊的过程中，陈女士接到了结案通知短信。“真是太谢谢了，这项服务太便利了！速度这么快，如果不是亲身经历，还真不敢相信。”陈女士激动地说。

据了解，3G移动理赔是2011年推出的全新的理赔服务模式。理赔查勘人员见面客户收取理赔资料时，只需通过Pad或手机拍照，即可将相关影

像资料发送至公司核心业务系统，衔接立案外包快速录入和自动理赔系统，20-30分钟内完成案件处理。今年3月起，新华保险又大胆尝试，为公司销售绩优业务明星配备移动设备，同时进行多层次理赔技能培训，在全国范围内将118位5星级绩优业务明星充实至移动理赔服务队伍中，移动理赔由此也覆盖了更多的客户。新华保险相关负责人表示，将绩优业务人员纳入理赔服务队伍的举措，将激励营销人员增强服务意识，提升专

业素质和服务能力，同时促使保险销售及理赔衔接更为紧密，推进营销回归保险本原，更好地服务于客户。

一位保险业内人士对此分析称，3G移动理赔业务的运用有助于将录入投保信息至承保的时间大大缩短，并且杜绝投保过程中产生的人为错误，从而给投保人提供很多方便。目前泰康人寿、太平人寿、阳光人寿等很多公司都在积极进行电子化创新尝试，相信电子业务的适用范围也将不断推广。

北京商报记者 刘伟

· 理赔速递 ·

太保快速理赔“3·12”荆州交通事故

3月14日，太平洋保险为湖北荆州“3·12”客车坠桥特大交通事故中遇难的两位“安贷宝”客户及时赔付，预付款14万元在24小时内到位。

在“3·12”湖北荆州客车坠桥特大交通事故发生后，太平洋保险在鄂相关分支机构立即成立紧急理赔小组，根据公布的伤亡人员名单进行客户排查。经查实，有两名遇难者是太平洋寿险“安贷宝”客户，他们的保额分别为10万元和4万元。据了解，太平洋寿险在湖北荆州、恩施两家机构的理赔查勘人员在事故发生后的第一时间即前往事故现场进行调查，并赶赴两位遇难者家中，收集理赔材料，安抚遇难者家属。

新华保险北分支支付重疾赔款238万

近日，新华保险北京分公司向客户邹先生的家人支付了保险理赔金238万元。

客户邹先生的母亲李女士从2009年开始，陆续为邹先生投保了新华保险的三份保单：两份《红双喜新C款两全保险（分红型）》及一份《红双喜喜福汇两全保险（分红型）》，今年年初邹先生却因意外骤然离世。

新华保险95567客服热线接到客户李女士的报案后，即刻发起理赔调查，验明理赔申请材料，及时进行了结案处理，仅用一周时间，李女士便顺利收到理赔款238万元。（陈婷婷）

声明

下列人员请在15日内与中意人寿保险有限公司北京分公司联系，如逾期未与公司联系，则默认名下所有保单为孤儿单，我公司可自行处理，名单如下：

刘耀文、杨可、朱霞、朱倩、张旭、杨忠芳、鲍亮、张影、马喆峰、袁晓娜、苏雯、王飞、程尧、朱博歆、刘磊、胡东艳、刘笑、谷晨、韩旭、李娜、马雯、黄冠文、邵英、魏立尧、刘明亮、杨特、纪壮、张京京、邹洁、石莉、桑玉芹、赵纯、辛淑侠、杨玲、霍磊、倪朴玉、武秀丰、穆志坚、徐洪庆、李鑫、张亚亭、刘诚、吴比、苏康、靳亚安、李超、刘瑞红、孙羽、齐明娟、张立军、周宝辉、孙俊杰、魏芳、邵辉、汪洋、王申、盛晓初、张媛、李夏、夏红敏、李宝义、张华、赵远、郭喜斌、张珺、吴婷婷、周璐璐、马琳琳、巨臣兴、刘立娜、范洪梅、贾清华、申晓娟、曹世军、卢东星、杨楠、庞杰、王晨、李欢欢、阎晓霏、白莉、陈默、马翌清、荣国岚、许朋、李江、张波、程驰、张莉、刘超、凌翠、王海兴、刘永、王硕、王彩兰、张鹤佳、赵丹红、刘军、牛鸿杰、李宁、马娟、张平、孟少锋、杨威、乔雪、龚宇、王丛娟、王月、崔伟

中意人寿保险有限公司北京分公司
2013年3月20日

险企“内鬼”违法卖20余万条客户信息

据新华网报道，北京警方本月14日介绍，近期警方连续破获两个有组织的侵害公民个人信息犯罪团伙，抓获92名犯罪嫌疑人。在其中一起案件中，多名保险公司工作人员先后出售20余万条客户信息，被诈骗团伙利用后骗得300余万元。

据北京警方通报，在侦破的一起冒充某保险公司骗取客户欠款的案件中，警方发现，犯罪嫌疑人从这家保险公司的工作人员

手中购买20余万条客户信息后，采取拨打电话谎称派发红利的方式诈骗300余万元。

由于此案受害事主众多、涉案金额较大，北京警方针对这条线索重点开展工作，并逐步锁定出售这家保险公司客户信息的犯罪嫌疑人身份。今年1月28日-3月7日，警方先后将曾在这家保险公司就职的犯罪嫌疑人王某等7人抓获。

据犯罪嫌疑人交代，

他们利用在保险公司就职的便利，先后将20余万条客户信息出售给别人。

据今年3月15日起正式施行的《征信业管理条例》规定，对于非法获取信息、采集禁止采集的个人信息、未经同意采集个人信息、违法提供或者出售信息、因过失泄露信息等行为，征信机构、金融信用信息基础数据库运行机构将面临最高50万元罚款，直接责任人面临最高10万

元罚款。

此外，3月7日，北京房山警方也破获了一个通过网络购买公民个人信息、假冒培训中心名义进行考试培训的诈骗犯罪团伙。北京市公安局介绍称，近期，北京警方组织精干警力190余人，对前期工作中发现的、涉及侵害公民个人信息犯罪的重点目标实施集中抓捕，共抓获犯罪嫌疑人92名，其中19人被刑事拘留。

北京商报记者 刘伟

保险市场

“3·15”险企争打特色服务牌

近日，保监会要求各家险企开展“3·15”保险服务承诺活动，旨在规范保险业服务，提高服务质量。保险公司也会趁此时机通过多渠道提升公司品牌形象、进行服务升级等，除了发放宣传资料、开展客户座谈等传统活动，泰康人寿还推出升级透明理赔服务、国寿财险为员工换装服务。

北京商报记者了解到，在“3·15”期间，泰康人寿推出了“透明化理赔结果通知书”，从而实现透明化理赔服务再升级。调查发现，人们对理赔金额的计算过程比较关心，因此泰康人寿在新上线的理赔结果通知书中提供了理赔结果的计算过程，向客户详细列明了住院总费用、自付与自费等项目

的明细以及赔付金额；此外，对于不能正常赔付的案件，泰康人寿在通过电

话向客户解释的基础上，还详细标注拒付理由，从而让投保人清楚地了解赔付的计算过程甚至是拒赔的原因。

泰康人寿在去年正式对外公布理赔服务承诺，今年还将继续深入服务升级，承诺主要包括“快速理赔，限时赔付”、“透明理赔，全程短信服务”、“便捷理赔，简化手续”、“突发事件快速寻找客户，开启理赔绿色通道”等举措。

太平洋保险北京分公司则开展了“3·15”保险服务月主题活动，包括形式多样的消费者权益保护活动。如“倾听客户心声”服务周活动，分公司总经理室将亲临门店等客户服务的接触点，听取客户的需求和意见，与客户面对面做好答疑解惑工作。此外，还开展了“专业服务在你身边”、“客户体验日”及“分公司总经理接待日”等活动，促进保险公司与投

保人之间的沟通，从而有助于服务的进一步提升。

国寿财险则在“3·15”期间通过更换服装来提升服务，主要针对近8000名查勘定损人员、柜面服务人员和电话中心坐席，通过统一服务标准、规范服务技能，塑造服务形象促进服务质量不断提升。这是该公司在2009款工装应用基础上，结合一线服务人员实际工作环境特点和客户服务新需求进行的一次服务形象全面升级。升级后的工装由查勘服、柜员服共计两套系，29款服装及配饰构成，整体以蓝色系为主色调，辅以中国人寿财险LOGO，此次换装在提升服务形象统一性的同时，也便于社会各界监督服务质量，强化消费者权益保护。

今年“3·15”期间，中华保险围绕“承诺不变，服务升级”，重点推出“理赔八个三”服务举措，包括：

电话铃响三声内接听报案；非客户原因，300秒（5分钟）内完成接报案；受理报案后，3分钟内完成现场查勘调度；查勘员接到调度任务后，3分钟内联系客户；查勘员接到调度任务后，城区内30分钟内赶赴现场等等，此外，还推出免单证现场赔付等三项特色理赔服务。其中北京分公司则开展“风雨十年，感谢有您”客户拜访活动，主动上门为客户排忧解难，同时积极听取客户的意见和建议，对服务中存在的问题，进一步查找原因，认真改善不足，针对团体遇到的困难积极制定解决方案。

此外，友邦中国为了进一步提升客户体验，近日推出一项核保新政——取消客户投保体检中的胸部X片检查项目，此举将帮助友邦保险的客户减少在放射线下的暴露，避免对身体造成不必要的伤害。

北京商报记者 刘伟