

中国平安“三村工程”落地陕西汉中

本报综合消息 日前,中国平安与陕西汉中市人民政府、佛坪县人民政府签订“三村工程”扶贫战略合作协议。平安将为汉中市提供 200 万元的产业扶贫贷款,帮助扩大佛坪蜜蜂养殖规模,并将运用创新科技赋能当地教育扶贫和健康扶贫,打造可推广复制的佛坪“智慧扶贫”样板。

佛坪“智慧扶贫”样板将汇集平安在智慧农业、智慧教育、智慧医疗领域积累的成果,并通过人工智能、区块链、云等核心技术与“村官、村教、村医”三大工程进行有机融合,实现科技赋能精准扶贫,帮助当地识真贫、扶真贫、真扶贫。

作为“村官工程”中的核心产业扶贫模式,平安“扶贫保”将通过借助保

险、政府、银行的资金风险共担,为佛坪特色蜂蜜产业提供免息免担保的资金支持,并依托平安内外部电商平台,实现农商互联,提升农产品供需匹配度,拓宽农产品销售渠道,解决农产品产销脱节。

按照计划,平安将通过“扶贫保”项目为佛坪蜜蜂养殖基地提供 200 万元的产业扶贫贷款,帮助扩大当地蜜蜂养殖规模,在现有基地基础上扩大 200 群(箱)蜂蜜养殖,并以“高质量技术指导+订单回收”的形式,支持当地 80 余户建档立卡贫困户脱贫。

平安还在佛坪落地实施“青少年科技素养提升计划”,旨在通过“双师课堂”等模式,聚合、链接、共享优质的教育资源,全面提升当地教育水平。



连日来,在郑州银行周口分行营业大厅内,一线柜员一张张温暖的笑脸,一句句关心的问候,让来到这里的客户就像到了自己的家倍感亲切。郑州银行周口分行开业仅一个月,就以优质、高效的服务取得良好的口碑,办理业务的群众络绎不绝。图为 8 月 11 日,该行工作人员在为慕名而来的客户办理存款。

记者 徐如景 通讯员 张冉 摄

应对台风“利奇马”影响

新华保险推出应急服务举措

本报综合消息 为切实做好台风“利奇马”事故理赔工作,日前,新华保险启动了理赔应急响应工作机制。

一、开通快速理赔服务通道。

二、开通 7*24 小时理赔服务热线 95567,全天候受理客户的理赔报案与咨询。

三、积极主动寻找客户。多渠道获取事件伤亡人员名单,充分发动公司员工、销售队伍和相关合作机构,根据公司承保信息,全面主动地寻找客户。

四、无保单理赔服务。针对对事故出险的客户,提供免保单理赔服务。

五、简化身故理赔申请单证服务。

对政府或政府授权机构公开发布的遇难者信息,或公司理赔服务人员主动核实并判断属于公司客户的,免收身故证明类材料。

六、简化重疾、残疾理赔申请单证服务。

七、简化费用报销申请单证服务。

八、取消认可医院限制服务。因事故出险需紧急救治的客户,公司不再限制就诊医院范围。

九、取消自费项目限制服务。对事故中出险客户的医疗救治,公司不再扣除其自费项目及自理药品的费用。

十、提供人文关怀理赔服务。(新华)

泰康人寿第十九届客服节 推出五大亮点服务

□记者 黄全红

本报讯 记者从泰康人寿周口中心支公司了解到,在近日举行的泰康人寿第十九届客服节启动会上,宣布推出了本届客服节五大亮点服务及特色活动,客服节从 8 月持续到 10 月。

亮点一:司庆期间,推出致客户的一封信,温情回顾泰康陪伴客户成长的历程,检视保障缺口。

亮点二:由国内顶级交响乐团带

来的高端客户专场交响音乐会,视听盛宴,不容错过。

亮点三:以“健康、财富、亲子”为核心,以“健康行”为活动主题,开展新生活广场体验式活动。

亮点四:微笑中原,“拜博”随行。携手泰康拜博口腔医院,针对不同的客户群体开展特色主题活动。关注口腔健康,泰康为您服务。

亮点五:赔后健康管理,为客户提供视频问诊、图文问诊等多项活动。

展示实力和形象的舞台
联系群众和客户的纽带

第 307 期

金融/保险

周口晚报 邮箱: 15936909988 18639402659 zkwbwj@126.com

调解保险纠纷 快捷方便理赔

——周口市保险行业协会提高保险理赔服务质量侧记

□记者 王吉城 黄全红/文
通讯员 崔昊/图

“我们只想把这起交通事故尽快处理了。经你们调解,也不用在交警部门和保险公司之间奔波了,节省了时间,方便了你们。谢谢你们!”8 月 6 日下午,因在行车过程“亲密接触”出事故的两当事人,在市交管支队事故科院内,对市保险交通调解室负责人李霞感激地说。

这起事故中,受害者提交了病历、医疗费发票、身份证及交警部门出具的相关手续等。因事实清楚,在调解员耐心调解下,双方当事人、保险公司理赔人员很快达成协议,事情得到圆满解决。

近年来,随着保险业快速发展和群众维权意识不断提升,涉保纠纷案件数量快速增长,突出表现在车险理赔领域。以往,保险公司和客户的纠纷多数通过诉讼解决。然而,诉讼过程时间长,事故双方来回奔波,保险公司与客户易形成对立,既激化了矛盾纠纷,又增大了保险公司处理纠纷的时间和经济成本,也耗费了大量司法资源。

十八大以来,党中央把社会矛盾化解工作作为实现国家治理体系和治理能力现代化的重大举措来抓,决策部署完善矛盾纠纷多元化解机制。原保监会与最高法 2016 年 11 月下发《关于全面推进保险纠纷诉讼与调解对接机制建设的意见》,要

求为保险纠纷当事人提供便捷、高效、低成本的纠纷解决途径。

为积极响应上级号召,周口市保险行业协会把保险案件调解工作作为重点工作来抓,积极探索,创新工作方法。2016 年底,在以针对涉及人伤的交通事故纠纷调解为重点,与市公安局交警支队合作建设了市保险行业调解室,保险协会委派懂法律、精业务、具有丰富调解经验的专职人员负责调解工作,并从各保险公司选派了 30 多名理赔法务岗调解人员参与调解。当事人办手续、查资料、申请理赔实现了一站式、一体化服务,实现保险纠纷快调解、快结案、快赔付。

“如今,小额人伤案件在交管事故处理部门及保险交通调解室调解下,现场一次处理完毕,一周内就可拿到赔偿款,有效避免当事人来回奔波。遇到需要鉴定的疑难复杂案件调解时间也不超过 30 天,可将矛盾化解在萌芽状态。两年多来,我们接收调解案件 1500 多件,调解成功 1300 多件,调解金额近 700 万元……”说起这些,调解人员显得非常自豪。

除了在市公安局交警支队事故大队设立的快速处理小额人伤案件调解室外,对于疑难复杂的案件需走司法程序的,2019 年 1 月,周口市保险行业协会与法院方面协调,在周口市川汇区人民法院经济开发区法庭合作建设了市道路交通事故一体化处理中心,主要针对起诉案件开展



调解员在依法、自愿、平等的原则上,对双方当事人进行耐心调解。

诉前调解,目的是方便群众早日结案。因为调解理赔金额与审判理赔金额相差无几,所以当事双方大多选择诉前调解,以省去旷日持久的官司“拉锯战”。

为让“数据多跑路、群众少跑腿”,市道路交通事故一体化处理中心紧紧围绕上级部门对诉前调解网上数据一体化改革的要求,充分运用互联网思维、大数据分析,引导当事人或代理律师通过注册网上申请调解,上传相关材料。调解人员网上接收确认后,及时联系当事人、保险公司及相关人员,线上签下相结合调解案件。调解成功的,双方即可签订调解协议,保险公司 3 至 5 个工作日支付理赔款;调解不成功的,也及时转立案。

李霞主任说,市道路交通事故一体化处理中心是法院、公安、司法、保险联合推出的一站式事故纠纷调解机构,中心依据我省统一的损害赔偿标准,运用信息化技术,有专业的调解员在最短的时间内,一站式调解因交通事故引起的损害赔偿纠纷,有效降低了群众解决纠纷的成本,为群众免费提供便捷、公正、高效的道路交

通事故调解赔偿服务。中心自成立半年来,已成功在线完成调解 215 件,调解成功 166 件,调解成功金额 950 多万元。调解工作取得的成效,受到监管部门高度认可和肯定。

没有最好,只有更好。周口市保险行业协会秘书长王超谈到,保险协会着力保险纠纷调解工作,是保险行业践行以人民为中心,依法保障保险消费者合法权益的具体体现,主要是为涉保纠纷提供低成本、高效率的解决方案。这里面还有许多工作要做,未来针对具体流程、标准、各方配合等问题,法院、公安、司法、保险行业协会和保险公司将会共同探讨,形成会商机制,使理赔服务更快捷更方便,切实增强群众的获得感、幸福感、安全感!

如今,市保险交通调解室和市交通事故一体化处理中心,已成为全市交通事故理赔过程中化解矛盾、防范风险的两道防线。这两道防线,在提高群众满意度,提升保险行业服务能力建设中,必将发挥越来越重要的作用。