

新华保险深圳分公司快速响应 光明新区山体滑坡事故

12月20日上午11时40分，广东省深圳市光明新区柳溪工业园附近发生山体滑坡，经初步核查，此次滑坡事故共造成22栋厂房被掩埋，涉及公司15家。

事发原因初步断定是临时余泥渣土受纳场违规作业，受纳泥浆漫溢，冲出山体，冲毁房屋，冲进靠近山体的恒泰裕工业园。

新华保险公司深圳分公司获知事故信息之后，第一时间赶往现场开展排查工作，并启



泰康人寿启动应急响应 七项举措应对深圳山体滑坡事故

12月20日中午，广东深圳市光明新区发生山体滑坡，多栋宿舍和厂房倒塌，多人被困。事发后，泰康人寿快速启动应急预案，成立由总裁指挥的应急小组，一线理赔人员连夜赶赴事故现场，积极配合政府，主动寻找客户。

泰康人寿已连夜启动一级应急响应，密切关注客户可能在本次事故中的出险情况，并开通理赔绿色通道服务，24小时理赔报案95522热线服务。深圳分公司已及时部署，一线理赔人员已赶赴现场，紧急排查出险客户，核实事故中伤亡人员的承保情况。针对此次事故，泰康人寿推出七项应急服务举措：

- 1.主动理赔服务：主动向客户提供代填理赔申请书、上门送赔款等服务。
- 2.开通理赔快速服务通道：及时开启理赔绿色通道，开展理赔主动服务工作，各环节优先进行重大突发事件理赔服务。
- 3.无保单理赔服务：客户保单丢失的，不用再申请补办保单，可直接申请理赔处理。
- 4.取消定点医院限制服务：因本次事故出险需紧急救治的客户，公司不再限制其就诊医院范围。



太平洋保险推出多项应急服务举措 应对深圳山体滑坡事故

12月20日中午，深圳光明新区发生山体滑坡，附近西气东输管道发生爆炸，导致多幢民宅和厂房被埋，现场塌方面积逾10万平方米，有多人在事故中受伤或失联。事故发生后，太平洋保险第一时间启动应急预案，推出无保单理赔服务、简化意外身故理赔申请单证服务、取消定点医院限制、提供道路救援服务等多项应急举措，旗下产、寿险深圳分公司快速成立应急小组赶赴事故现场，开展投保情况排查、查勘理赔等保险服务。

截至12月21日下午5时，太平洋产险已接到8起车险报案，均为山体滑坡导致车辆被掩埋。在非车险方面，经过排查获悉，公司某客户单位有4名员工失联，该司投保了团体意外险，保额为每人10万元。太平洋寿险确认有3名团险客户受伤。

目前，太平洋保险查勘理赔人员正持续跟进事故情况，如发现客户出险情况，将第一时间提供理赔服务。

太平洋寿险11项对外服务举措

- 一、成立应急响应工作组

第一时间启动突发公共事件理赔应急预案，成立突发公共事件应急响应工作组，全权负责理赔后续事宜。

- 二、24小时全方位受理客户报案、咨询

客户可通过全国统一客服热线95500、官网http://www.cpic.com.cn、微信服务号“中国太保”等多种方式进行报案和咨询。

- 三、主动排查客户出险信息

多渠道获取事故伤亡人员信息并在公司后台全面排查，联系合作单位开展慰问及客户出险排查。

- 四、无保单理赔服务

对于因事故造成保单灭失或损毁的，只要申请人提供的基本信息与公司留存信息吻合，可直接申请理赔处理。

- 五、简化意外身故理赔申请单证服务

突发事件赔案不需要上传事故证明材料；客户因事故导致身故，死亡证明、火化证明、土葬证明、户籍注销证明等可确认客户身份信息的证明，可作为死亡证明资料；如难以提供的，政府公布的死亡名单可作为死亡证明申请身故理赔。

动重大事故应急响应，截至20日晚上20点40分，未发现新华保险客户出险。

新华深分采取以下措施紧急应对：

- 一、紧急成立工作组，赶往事故现场，事故救援机构、收治医院了解救援及伤亡情况。
- 二、公司95567电话中心紧急启动应急话务流程，时刻关注客户报案。
- 三、一旦发现客户出险，公司将立即开通绿色通道，协助办理理赔事宜。

- 5.取消自理项目限制服务：客户因本次事故直接导致的意外伤害事故而发生门诊或住院治疗的，公司不再扣除其自理项目及自理药品的费用。
- 6.简化伤残申请手续：客户因事故直接导致的意外伤害事故，经医院明确诊断，已符合合同约定的意外残疾给付条件的，可不再另行鉴定。
- 7.简化意外身故理赔申请手续：对于因本次事故导致的身故客户，政府机关出具的失踪证明或殡仪馆的火化证明、通知单可作为死亡证明资料。如仍难以提供的，由公司调查人员主动上门核实属实的，可免于提供相关单证。

泰康人寿表示，公司将密切关注事态进展，确保各项应急服务举措落实到位，并将为客户及时提供相应服务。泰康人寿温馨提醒，如获悉您的亲人或朋友发生保险事故，请第一时间拨打泰康人寿95522报案电话，泰康人寿将为您及您的朋友家人提供及时的保险服务。

- 六、取消定点医院限制服务

因事故出险需紧急治疗的客户，公司在紧急治疗期间不限制其就诊医院范围。

- 七、取消医疗费用限制服务

对于客户因事故而支付的医疗费用，无论有无票据，只要确定是公司客户，都要依据条款约定及时支付理赔款。

- 八、简化重疾、伤残理赔申请鉴定手续服务

客户因事故直接导致的重疾或伤残，经医院明确诊断，已符合合同约定的重疾或残疾给付条件的，可不再另行鉴定。

- 九、开通理赔快速服务通道

客户因此次事故导致的意外死亡、伤残、医疗等，公司将主动预付理赔款，如遇特殊紧急情况可使用现金支付给客户，以满足客户需求；特别重大案件结案后，主动慰问客户并送达理赔款。

- 十、理赔服务原则

理赔服务中注重人性关怀的原则，在尊重客户家属意愿的基础上，以客户接受的时间和方式及时支付赔款，兑现保单承诺。

- 十一、启动保全应急措施

启动移动保全现场支持、简化申请手续等多项保全应急服务措施，为事故遇险客户及家属提供服务。

太平洋产险5项对外服务举措

- 一、启动应急预案

第一时间启动重大灾害事故应急预案，成立应急工作小组，派出查勘人员赶赴现场，排查客户出险信息。

- 二、开通突发事件绿色理赔通道

开通理赔服务绿色通道，简化理赔流程，启动主动理赔服务。

- 三、提供无保单理赔服务

遇险客户，经核实如果申请人提供的保单基本信息与保险公司信息库相吻合，可进行无保单受理。

- 四、启动呼叫中心应急机制

启动95500呼叫中心应急机制，做好灾备及坐席支持，确保服务热线运行稳定、通畅。

- 五、提供道路救援服务

与道路救援等服务供应商接洽，启动应急机制，调配服务资源，提供道路救援服务。



2015 中国平安励志计划颁奖典礼隆重举行

12月20日，2015年度中国平安励志计划颁奖典礼在北京工商大学隆重举行，来自北京大学、清华大学、中央财经大学、北京工商大学和南开大学等院校的41位获奖同学代表在颁奖典礼现场接受了获奖证书和奖杯。北京工商大学副校长谢志华、中国平安保险(集团)股份有限公司品牌总监盛瑞生、中国青少年发展基金会副秘书长王旭东以及来自全国各研究机构和高校的专家学者等出席了典礼，与获奖学生一起分享收获的喜悦。

2015年中国平安励志计划论文奖终审日前在杭州结束，来自北京大学、中央财经大学、南开大学、南京大学等高校的15名本科生和研究生获得论文奖一等奖，32名学生获得二等奖，78名学生获得三等奖。上述125位获奖同学共同分享了本次励志计划论文奖45万元奖学金。

中国平安保险(集团)股份有限公司品牌总监盛瑞生在颁奖典礼上表示，北京工商大学的校训是“求真、立德、勤奋、创新”，平安励志计划一直以来同样倡导和秉持这样的原则。不仅关注学生的学术科研能力，更关注学生的道德品行，严厉杜绝弄虚作假的行为。2015年，中国平安通过一系列先进的科技手段，不断创新、改良传统金融服务模式，提升服务水平和客户体验，努力成为“国际领先的个人金融服务提供商”。

颁奖典礼上同时颁发的还有中国平安产



深圳马拉松选手意外身故 中国平安快速开启理赔通道

12月5日上午，2015深圳国际马拉松赛(下称：深马)一位参赛者不幸身故。对此，中国平安深感惋惜！获悉此消息后，作为本届深马的唯一保险合作伙伴，中国平安旗下平安产险已第一时间开启绿色理赔通道。

平安产险为本届深马参赛选手及赛事工作人员提供了保险保障和志愿者服务。事件发生后，平安产险一方面与赛事组委会高效联动、密切沟通，争取以最快时间完成必要的

险大学生保险创意大赛的奖项，本次大赛第一次举办就收到超过300份专业方案和近5000个创意点子，内容涉及校园生活、社会热点各个方面。经过来自公司、高校和行业协会的专家评审团的评选，中央财经大学学生的《基于互联网的保险合作社》最终摘得特等奖。平安产险副总经理梁小英表示，此次保险创意大赛的举办不仅是征集优秀保险创意，倡导创意来自生活的理念，更是为了促进与高校的合作与交流，搭建平安产险与年轻人沟通的平台。未来，平安产险将继续坚持以客户需求为导向，勇于创新，锐意变革，打造最优体验的客户首选财产险品牌。

据悉，中国平安励志计划是中国平安于2003年8月启动长期公益项目，目的在于为青年学子搭建学术研究的平台。12年来，活动共奖励学生5183人，颁发奖金近1800万元，在高校和社会上产生了广泛而积极的影响。

平安励志计划是中国平安专注为明天公益平台上的重要项目，也是其在教育支持领域的品牌项目。与此同时，中国平安在承担社会责任方面做出了持续多年的不懈投入和努力，在教育公益、环境保护、社群公益等方面进行广泛实践，得到了社会的一致认可：连续十四年获得“中国最受尊敬企业”称号，连续十一年蝉联“最佳企业公民”大奖，并首次荣获“最佳社区关系奖”。

赔付确认及准备工作；同时安排工作人员专项跟进事态进展，将充分尊重选手家属感受，在适当时机与家属取得联系，全程陪同协助其处理相关保险事宜。

中国平安相关负责人表示，上述举措希望能为家属带来慰藉。此外，中国平安也提醒广大跑友，马拉松比赛强度大，一定要根据自己的身体状况量力而行。

中国保监会启动商业车险条款费率管理制度改革 商业车险改革问答

为进一步保护投保人、被保险人合法权益，维护财产保险市场正常秩序，促进财产保险市场持续健康发展，中国保监会决定启动商业车险条款费率管理制度改革。河南省作为第二批试点省份，定于2015年12月18日正式启用新系统。

一、为什么要进行商业车险改革？

答：第一，商业车险改革是顺应市场化改革方向的需要。去年，国务院出台《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》，明确提出要深化保险行业改革，稳步开展商业车险费率市场化改革。商业车险改革是深入贯彻落实党的十八届三中全会精神、认真落实国务院《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》的一项重要举措，将进一步发挥市场在资源配置中的作用。

第二，商业车险改革是更好地满足保险消费者需求的需要。近年来，我国社会经济环境、道路交通安全状况、汽车产业发展、消费者保险意识等各个方面都发生了深刻而巨大的变化，而商业车险条款费率却一直未进行实质性的调整，产品单一、服务能力不强，保险消费者多样化的需求得不到满足。通过商业车险改革，可以对老百姓关切的问题加以改善，更好地满足保险消费者需求。

第三，商业车险改革是财产保险行业发展的需要。目前，保险公司主动提升经营管理水平的内在动力不足，在怎样加强公司内部控制、提升管理水平、加速转型升级，以及怎样为消费者提供“物美价廉”的服务、满足真正的保险需求上还需要多下工夫。目前，行业可持续发展的后劲不足，车险服务与经济社会发展需要、与国际先进水平之间的差距不容忽视。通过商业车险改革，可以倒逼财产保险行业提升管理水平、加速转型升级、为消费者提供更好的服务。

二、商业车险改革对消费者有什么好处？

答：商业车险改革有利于保护消费者利益。一是促进费率公平。预计改革前后商业车险总体费率水平保持平稳，但费率与风险更加匹配，众多驾驶习惯好、出险频率低的低风险车主将享受更低的车险费率。二是拓宽保障范围。新的示范条款扩大了保险责任范围，提高了保障服务能力，有利于更好地保障消费者权益。三是扩大消费者选择权。行业示范条款和保险公司创新型条款并存，丰富商业车险产品供给，满足多层次、多样化的保险需求。四是提升消费者满意度。保险公司以优质优价为目标，良性竞争可以在商业车险价格、服务等方面提高消费者的满意度，让更多的人买得起车险，用得好好车险。

三、商业车险改革的主要目标是什么？

答：深化商业车险条款费率管理制度改革核心目标是把定价权更多的交给市场，进一步激发市场的活力；同时赋予保险消费者对保险产品的选择权，让消费者享受更加人性化、专业化的保险服务；保险监管部门也简政放权，强化事中事后监管和偿付能力监管刚性约束。

四、商业车险改革的主要任务是什么？

答：商业车险改革的主要任务是建立市场化的条款费率形成机制，释放保险公司发展创新的活力，激发行业组织自我管理的动力。

(周口保险行业协会供稿)

展示实力和形象的舞台 联系群众和客户的纽带

金融
保险

周口晚报
13903947963
周口保险协会
0394—6171223