



Contents

目录 盐城保险信息 2019年·第4期

卷首语 1

☆保险监管☆

中国银保监会办公厅关于印发2019年保险中介市场乱象整治工作方案的通知 2
中国银保监会召开偿付能力监管委员会工作会议 4
中国银保监会对城乡居民大病保险免征保险保障基金 4

☆“3·21”响水爆炸事故专题报道☆

☆会员信息☆

太平洋寿险全面贯彻落实安全生产责任 17
太平洋寿险召开一季度反洗钱会议 18
太平洋寿险开展“4·15”消防培训活动 18
太平洋寿险荣获2018年度市级机关部门(单位)综合考核优秀单位称号 19
太平洋寿险组织反洗钱专题培训 19
以客户需求为导向,实现个性化理赔 20
人保财险抢抓政策机遇,邮保联合推广“车卫士”保险 21
人保助力,上演首次空中应急救援演练 21
魅力女神 共享甜蜜 22
天安财险积极开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动 22
太平人寿开展“3·15”宣传周活动 23
太平人寿开展“全民国家安全教育日”宣传教育 23
太平人寿成功举办玩转中医香囊DIY客服活动 24
泰康人寿积极开展“3·15”系列活动 25
泰康人寿喜获2018年度人行反洗钱A类评级 25
合众人寿连续3年荣获“重承诺、守信用满意单位”荣誉称号 26
合众人寿开展“3·15”教育宣传周活动 26
合众人寿开展“3·8节”芳香精油体验活动 27
国寿财险开展服务品质检查活动 28
国寿财险开展理赔人员廉洁自律宣誓会 28
国寿财险开展“3·15”保险知识宣传活动 29
国寿财险组织开展安全生产大检查活动 29
火热青春学雷锋 无偿献血我先行——国寿财险无偿献血活动 30
人保寿险参加中国人民保险盐城市系统管理者专题培训班(第一期) 30
中华财险获人行2018年度反洗钱监管考核评级A级 31
利安人寿开展青年志愿者服务活动 31
利安人寿“3·15”消费者权益保护教育宣传周 32

主 办:盐城市保险行业协会
本期承办:中国太平洋人寿保险股份有限公司
盐城中心支公司
协会地址:盐城市世纪大道5号金融城
3号楼 1201-1203

顾问委员会

宋建新	姚盛锋	孙学理	周旭东
杨军军	殷 辉	郁光辉	法云涛
董从涛	王长利	何 全	陈 靛
张如旭	许 林	刘金峰	张 庆
杨春华	娄海冬	张 辉	李友军
吴成岗	陈胜强	茆 军	邢 凯
周 勇	沈耀平	项枝荣	张 微
王加斌	倪勇超	魏 巍	赵成贵
陈 军	王 杜	刘必春	丁建华
丁 勇	杨 娟	朱西林	朱鹏飞
汪伟东	曹 侃	沈小俊	闫少波
王坤成	张士波	陈 健	刘守彪
葛兴华	李 鹏	李劲松	朱 林
陈 亚	许定刚	姚 刚	刘 聪
邓光福	陆国华	徐祝军	余 奕
潘 伟			

主 编:孙乃涛

副主编:王 晶

编辑委员会:

孟会建	曹 云	董 倩	刘 慧
熊佩云	杨桂芹	陈茂林	沈晔麟
卞玉亮	祁 艳	唐锦芳	王 翠
刘 阳	付红艳	杨学红	孙 建
郝林军	谢亚娇	丰爱楼	裔 汇
周海英	施 海	陈 俊	李 慧
沈晓庆	徐传金	王晓东	杨 冬
袁爱兵	符 静	张 杰	徐朝梅
宋雪梅	尤 艳	王丹凤	茆冬琴
黄 洁	吴 健	曹小燕	王良军
沈祥涛	徐 军	丁国平	吴 燕
徐万军	杨干忠	刘凯峰	王 丹
韦龙兵	李 嘉	徐 峰	陈钰悻
夏海燕	吴 洋	王 波	蒯乃金
孙 艳	洪克军	方 芳	杨 莉

编辑:蔡中源 刘书青 沈洁

电话兼传真:0515-88302323

EMAIL:ycbxxh@sina.com

0515-88314080

邮编:224000

- 中国人民财产保险股份有限公司盐城市分公司
- 中国人寿保险股份有限公司盐城市分公司
- 中国太平洋财产保险股份有限公司盐城中心支公司
- 中国太平洋人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 中国平安财产保险股份有限公司盐城中心支公司
- 中国平安人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 天安财产保险股份有限公司盐城中心支公司
- 新华联合财产保险股份有限公司盐城中心支公司
- 太平人寿保险有限公司盐城中心支公司
- 泰康人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 民生人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 合众人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 安邦财产保险股份有限公司盐城中心支公司
- 富德生命人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 中国大地财产保险股份有限公司盐城中心支公司
- 阳光财产保险股份有限公司盐城中心支公司
- 农银人寿保险有限公司盐城中心支公司
- 中国人寿财产保险股份有限公司盐城市中心支公司
- 中华泰人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 渤海财产保险有限公司盐城中心支公司
- 华夏人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 信泰人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 都邦财产保险股份有限公司盐城中心支公司
- 恒安标准人寿保险有限公司江苏分公司盐城中心支公司
- 中国人民人寿保险股份有限公司江苏分公司盐城中心支公司
- 中德安联人寿保险有限公司江苏分公司盐城中心支公司
- 君康人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 阳光人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 长城人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 长安责任保险股份有限公司盐城中心支公司
- 平安养老保险股份有限公司盐城中心支公司
- 幸福人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 宏人寿保险有限公司江苏分公司盐城中心支公司
- 英泰和人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 紫金财产保险股份有限公司盐城中心支公司
- 光大永明人寿保险有限公司江苏分公司盐城中心支公司
- 利安人寿保险股份有限公司盐城分公司
- 友邦保险有限公司江苏分公司盐城中心支公司
- 安邦人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 安盛天平财产保险股份有限公司盐城中心支公司
- 永安财产保险股份有限公司盐城中心支公司
- 浙商财产保险股份有限公司盐城中心支公司
- 建信人寿保险有限公司盐城中心支公司
- 英大泰和财产保险有限公司盐城中心支公司
- 长生人寿保险有限公司江苏分公司盐城中心支公司
- 太平人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 东吴人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 中融人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 泰山财产保险股份有限公司盐城中心支公司
- 中国银三星人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 中国华联人寿保险股份有限公司盐城分公司
- 前海人寿保险股份有限公司盐城分公司
- 德华安顾人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
- 中英人寿保险有限公司盐城中心支公司
- 复星德信保险有限公司盐城中心支公司
- 亚太财产保险有限公司盐城中心支公司
- 江苏后羿新诚保险代理有限公司
- 江苏宏泰保险代理有限公司
- 江苏金阳光保险代理有限公司
- 盐城通凯保险代理有限公司
- 江苏永安康保保险代理有限公司
- 江苏嘉德泰保保险代理有限公司
- 江苏苏华厦保保险代理有限公司
- 盐城华中顺保保险代理有限公司
- 江苏双双飞保险代理有限公司

承办公司：中国太平洋人寿保险股份有限公司盐城中心支公司
 地址：盐城市解放南路 275 号
 电话：0515-68661766



中英人寿“享健康 赢未来”服务再升级 33

☆县支信息☆

农险讲堂开进镇政府,全力冲刺农险首季“开门红” 33
 人保财险荣获 2018 年度“发展普惠金融奖” 34
 人保财险“扫街扫村”在行动 34
 人保财险护航江苏铁路“金腰带”站房建设工程 35
 国寿财险开展“3·15”保险知识讲座宣传活动 35
 中华财险开展农险员测评工作 35

☆道路救助基金☆

积极救助,及时偿还 36
 暖心路救,伸出援助 36
 十万救命钱,救助基金再度救急 36
 重庆人东台遭遇车祸 紫金保险及时施援手 37
 紫金保险救助基金为事故伤者家属送来及时雨 37
 紫金保险救助基金以第三人参与诉讼 37

☆理赔服务☆

跨越时空,为您守住养老钱 38
 一次满载而归的保单递送 38
 “平安的服务好” 39
 合众人寿科技助力理赔,客户满意称赞 40
 病有所医 40
 车辆保险理赔中的沟通谈判技巧 41

☆热点聚焦☆

规范汽车后市场的重要举措——保险业协会相关负责人解读车险四项新标准
 43

☆行业新闻☆

银保监会:禁止第三方平台非法从事保险中介业务 45

☆案例分析☆

带病投保 15 天后死亡,保险公司是否应承担责任 46

☆保险文化☆

《坚持》 48
 时光美人 48

☆发展探索☆

把握发挥保险功能 助力地方经济高质量发展——让保险业更快融入地方经济建设 49

☆保险知识☆

养老商业保险如何买? 51
 警保联动 大地产险成功识破一起酒驾调包大案 52
 发现疑点紧盯不放 成功识破酒驾嫌疑 53
 保险反欺诈我们能做什么 怎么做? 53

☆数据库☆



卷首语

中国太平洋保险盐城公司成立于1997年4月,2001年产、寿险分业经营,分别成立太平洋产、寿险盐城中心支公司。中国太平洋人寿保险股份有限公司盐城中心支公司设有党委、总经理室、纪委、工会、团委,在各县(区)设有分支机构,在职内勤及合同制员工150人。公司坚持“防风险、治乱象、补短板、强服务”的经营指导思想,以“保险姓保”的发展理念,深入推进业务结构调整,加快专业化建设,以客户感受良好为己任,致力于做一家有温度、负责任的保险公司。

2018年,太平洋寿险盐城中心支公司实现保费8.7亿元,经营业绩表现良好,发展质量持续提升,先后获得“盐城市目标任务综合考核综合先进单位”、“江苏省放心消费示范单位”、“盐城市五一巾帼标兵岗”、“盐城市平安金融先进集体”等荣誉。公司以回归保险本源和服务实体经济为导向进行业务结构调整,提高资源配置效率,主动将有限的资源投向传统保障型险种,并逐步提高其业务占比,同时积极推动团险业务转型,重点发展小额农保、大病医保、税优健康等惠民型险种。

为提升客户体验,我司积极落实“主动、便捷、快速、透明”的理赔服务要求,主动关心客户在理赔申请中的困惑和痛点,为重大赔案、行动不便或有特殊困难的客户设立上门服务机制,推出“太e赔”、“e闪赔”等便捷理赔工具,实现便捷报案、便捷申请、全国通赔等多项服务。为深入贯彻监管要求,公司不断完善机构内控管理机制,加强从业人员警示教育,提高从业人员特别是高管人员的合规意识,规范代理人销售行为,加强代理人队伍管控,及时整改、严格追责、主动防范。

2019年,太平洋寿险盐城中支将在市委、市政府及监管部门的领导下,积极响应,勇担责任,坚持服务,紧紧抓住发展机遇,坚持依法合规、诚信经营,深入推进业务结构调整,提升个性化服务水平,努力实现高质量发展,力争成为行业健康稳定发展的引领者!

中国太平洋人寿保险股份有限公司盐城中心支公司

中国银保监会办公厅关于印发 2019年保险中介市场乱象整治 工作方案的通知

银保监办发〔2019〕90号

各银保监局、各保险公司：

为进一步遏制保险中介市场违法违规行为，经研究，制定了2019年保险中介市场乱象整治工作方案。现印发给你们，请认真组织实施。

2019年保险中介市场乱象整治工作方案

近年来，通过一系列保险中介专项检查和乱象治理工作，各保险机构合规意识有所提升，各类风险得到明显遏制，但仍有部分机构存在内控管理不规范、线上线下管控尺度不一致等问题，保险中介市场乱象问题不容忽视。为深入贯彻党的十九大、十九届二中、三中全会精神和中央经济工作会议、全国金融工作会议精神，落实2019年全国银行业和保险业监督管理工作会议相关要求，进一步遏制保险中介市场违法违规乱象，银保监会决定开展2019年保险中介市场乱象整治工作，现制定方案如下：

一、工作目的

对保险中介市场存在的风险防范意识弱、管控责任落实不到位、与第三方网络平台非法合作等乱象进行重点整治，严肃查处相关违法违规行为。通过乱象整治工作倒逼保险机构加强内控管理，妥善处置潜在风险，有效规范市场秩序，促进保险中介市场长期稳健发展。

二、整治内容

本次乱象整治工作主要包含三项重点任务：一是压实保险公司对各类中介渠道的管控责任；二是认真排查保险中介机构业务合规性；三是强化整治与保险机构合作的第三方网络平台的保险业务。整治对象覆盖保险公司、保险专业中介机构、保险兼业代理机构及与保险机构合作的第三方网络平台。具体整治工作要点如下：

(一)各保险公司应切实履行中介渠道管控责

任，依法合规开展经营活动，重点整治以下方面：

1.是否通过虚构中介业务、虚假列支等套取费用。如虚挂应收保险费、虚开税务发票、虚假批改或注销保单、编造退保等套取费用；虚构保险合同、编造未曾发生的保险事故或故意夸大已经发生的保险事故损失程度进行虚假理赔，骗取保险金或者谋取其它不正当利益；编造虚假中介渠道业务、虚构中介渠道从业人员资料、虚假列支中介渠道业务费用或者编制提供虚假的中介渠道业务报告、报表、文件和资料。

2.是否销售未经批准的非保险金融产品、存在非法集资或传销行为。

3.是否唆使、诱导中介渠道业务主体欺骗、误导投保人、被保险人或者受益人。

4.是否利用中介渠道业务为其他机构或个人牟取不正当利益。

5.是否通过中介渠道业务主体给予投保人、被保险人、受益人保险合同约定之外的利益。

6.是否委托未取得合法资格的机构或未进行执业登记、品行不佳、不具有保险销售所需专业知识的个人从事保险销售活动。

7.是否串通中介渠道业务主体挪用、截留和侵占保险费。

(二)各保险中介机构应加强内控管理，防范经营风险，重点整治以下方面：

1.保险专业中介机构是否通过虚构中介业务等方式协助保险公司套取费用。

2.保险专业中介机构是否销售未经批准的非保险金融产品。

3.保险专业中介机构是否给予投保人、被保险人、受益人保险合同约定以外的利益。

4. 保险专业中介机构是否按规定对销售人员进行执业登记。

5. 银行类保险兼业代理机构是否存在将保险产品与储蓄存款、银行理财产品混淆, 套用“本金”“利息”“存入”等概念, 将保险产品收益与银行存款收益、国债收益等片面类比, 变相夸大保险合同收益、承诺固定分红收益等误导行为。

6. 保险兼业代理机构是否向保险公司或者其工作人员收取或索要合作协议约定外的利益。

(三) 各保险机构(保险公司、保险中介机构)应按照《互联网保险业务监管暂行办法》(以下简称《暂行办法》)等规定开展互联网保险业务, 规范与第三方网络平台业务合作, 禁止第三方平台非法从事保险中介业务, 重点整治以下方面:

1. 保险机构合作的第三方网络平台及其从业人员的经营活动是否仅限于保险产品展示说明、网页链接等销售辅助服务, 是否非法从事保险销售、承保、理赔、退保等保险业务环节。

2. 保险机构是否与从事理财、P2P 借贷、融资租赁等互联网金融的第三方网络平台存在合作。

3. 保险机构是否按规定履行对合作第三方平台监督管理主体责任。

4. 保险机构合作的第三方网络平台是否符合《暂行办法》有关规定。

5. 保险机构合作的第三方网络平台的客户投保界面是否由保险机构所有并承担合规责任, 第三方平台是否存在代收保险费和转支付现象。

6. 保险机构合作的第三方网络平台是否在显著位置披露合作保险机构信息、在显著位置披露第三方网络平台在中国保险行业协会信息披露平台的披露信息, 并提示保险业务由保险机构提供。

7. 保险机构合作的第三方网络平台是否限制保险机构如实、完整、及时地获取客户相关信息。

三、工作安排

(一) 自查整改阶段。2019 年 4 月 - 6 月, 各银保监局要组织辖内各保险机构(保险公司、保险中介机构)认真开展自查, 各机构应按照整治工作要点认真对照自查, 在自查基础上积极完成整改。各保险机构应于 6 月 30 日前完成自查整改工作并书面报告辖区银保监局。

(二) 监管抽查阶段。2019 年 7 月 - 11 月, 各银保监局应在自查整改基础上开展监管抽查。抽查对象和抽查数量由各银保监局根据辖区情况自行决定。抽查对象应涵盖保险公司、保险专业中介机构(代理、经纪、公估)、保险兼业代理机构(含银行类兼业代理机构)三类机构, 务必做到覆盖广泛且重点突出。

(三) 总结汇报阶段。各银保监局应于 2019 年 11 月 30 日前, 向银保监会中介部报送保险中介市场乱象整治工作报告, 报告内容应包括组织实施、机构自查情况、监管抽查情况、行政处罚情况和工作建议等内容, 并填报各项表格(详见附件)。

四、工作要求

(一) 统一思想, 加强组织。各银保监局要站在落实全国金融工作会议精神、防控金融风险的政治高度重视乱象整治工作, 将乱象整治作为规范保险中介市场秩序、防范化解市场风险的重要抓手, 与日常监管相结合, 常抓不懈。切实加强组织领导, 整合监管力量, 确保乱象整治工作取得实效。

(二) 鼓励自纠, 立查立改。要强化保险机构的主体责任。各保险机构要确定乱象整治工作的牵头负责人, 确保措施到位, 责任到人。自查中对重点问题和薄弱环节边查边改, 一旦发现制度不健全、管理不到位、操作不合规、风险隐患较大的情况, 应立即整改, 果断处理。对公司在自查中积极暴露问题并整改落实到位的, 依法免于处理。

(三) 分类处置, 压实责任。各银保监局要始终保持监管高压态势, 依法严肃查处各类违法违规问题。对保险机构在自查中存在瞒报漏报行为或整改不到位的, 要依法从严从重处罚, 并依法追究高级管理人员及相关人员责任。各银保监局要严格落实属地监管职责, 压实监管责任, 因工作不力或失职失责导致相关风险集聚、造成严重后果或恶劣影响的, 将依法依规严肃追责问责。

(四) 有序推动, 及时汇总。各银保监局要有序推动整治工作, 合理安排工作进度。机构自查阶段要做好辖区各保险机构自查整改情况的督导核查工作, 监管抽查阶段要做好现场检查实施及后续处罚工作。对保险中介市场存在的典型问题和突出风险, 要及时上报, 深入剖析, 注重从机制上查找问题产生的原因, 提出解决问题和化解风险的根本措施。

中国银保监会召开偿付能力 监管委员会工作会议

日前,中国银保监会召开偿付能力监管委员会工作会议,银保监会副主席周亮主持会议。会议分析研究了2018年保险业偿付能力和风险状况,审议四季度保险公司风险综合评级结果和对部分公司的监管措施,部署下一阶段偿付能力监管和风险控制工作。

会议指出,当前保险业偿付能力充足稳定。2018年四季度末,纳入本次会议审议的178家保险公司的平均综合偿付能力充足率为242%,平均核心偿付能力充足率为231%。其中,财产险公司、人身险公司、再保险公司的平均综合偿付能力充足率分别为274%、235%和282%。经审议,104家保险公司在风险综合评级中被评为A类公司,69家被评为B类公司,2家被评为C类公司,2家被评为D类公司。

会议指出,保险业激进经营和市场乱象得到有效遏制,转型发展取得积极成效,业务结构优化,保

险保障功能增强。偿付能力指标始终保持在合理区间较高位运行,战略风险、声誉风险等风险有所降低,保险公司风险管理能力稳步提升,保险业抵御风险的基础不断夯实。同时,外部环境变化影响增大,保险业周期性、结构性、体制性问题仍然存在。

会议强调,当前保险业风险总体可控,但面临的形势依然复杂严峻。中国银保监会坚定不移以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实习近平总书记关于金融工作的系列重要指示精神,认真贯彻党中央、国务院决策部署,坚持稳中求进工作总基调,持续深化金融供给侧结构性改革,平衡好稳增长和防风险的关系,精准有效处置重点领域风险,持续加强偿付能力监管,着力构建偿付能力风险分析监测体系,坚决打好防范化解金融风险攻坚战,努力引导保险业高质量发展,持续提升服务实体经济质效。

会机关相关部门参加会议。

中国银保监会对城乡居民大病保险 免征保险保障基金

为进一步支持大病保险业务的健康、持续经营,降低运行成本,中国银保监会对保险公司承办的城乡居民大病保险业务继续免征三年保险保障基金,免征期限自2019年1月1日至2021年12月31日。

作为基本医疗保障制度的拓展和延伸,大病保险运营遵循“收支平衡,保本微利”的基本原则,已实现省(区、市)全覆盖,实施以来不仅大幅提高了

参保患者的保障程度,增加了百姓的获得感,大大减轻了患病家庭的经济压力,而且有力支持了脱贫攻坚和政府民生保障职能的提升。

2015—2017年,承办大病保险业务的保险公司共免缴保险保障基金7.68亿元。免征保险保障基金政策切实减轻了承办大病保险业务的保险公司税费负担,有力地支持大病保险业务持续、健康运营。

“3·21”响水爆炸事故专题报道

通知快讯

关于做好江苏响水“3·21”爆炸事故 保险理赔工作的通知

(盐金监发[2019]7号)

各保险公司:

为做好江苏响水“3·21”爆炸事故应急处置工作,全面排查保险承保情况,做好保险理赔服务工作,现将有关事项通知如下:

一、提高认识,落实责任

各相关保险公司切实增强政治意识、大局意识和责任意识,积极行动起来,把做好保险理赔服务作为当前工作的重点,全力配合当地党委政府做好事故处置和善后工作,让政府放心、群众满意。各相关保险公司要立即启动应急机制,建立24小时值班制度,在政府部门和金融监管部门的指导下有序开展相关应急处置和善后工作。各保险公司要成立专门的工作小组,细化职责分工,主要负责人负总责,指定分管班子成员和理赔部门负责人负责具体工作,确保组织到位、责任到人、措施有力,为保险业应急处置工作提供强有力的保障。

二、认真排查承保情况,体现人文关怀

各保险公司应按照统一部署,认真排查财产保险和人身保险的承保情况。财产保险方面,要重点排查机动车辆保险、企业财产保险、家庭财产保险、责任保险等险种,确保全面、准确,没有遗漏。人身保险方面,要重点排查人身意外险、健康险等险种,在排查时要认真做好相关人员家属的安抚工作,在服务中体现保险业的人文关怀。

三、提供优质保险服务,坚持特事特办

各保险公司要坚持以人为本,根据特事特办、急事先办的原则,开通理赔绿色通道,对相关分支机构进行特殊授权,简化理赔流程和办理手续,缩短理赔处理时间,主动与客户加强联系,尽快足额

将赔款支付到被保险人手中。各保险公司要迅速调集并下拨充足资金,做好预付赔款工作。对理赔工作中出现的新问题、新情况,各保险公司要主动研究制订解决办法,切实加快理赔速度。同时,各保险公司要加强对理赔中可能出现的极端事件及风险的研究,抓紧制定处置预案,明确应对措施。

四、加强新闻宣传管理,严禁借机炒作

各保险公司应加强保险服务工作的新闻宣传管理,指定专人负责对外发布信息。要加强对宣传稿件的审核把关,确保新闻发布内容准确全面。要注意把握宣传尺度,坚决杜绝借理赔之名进行展业宣传和商业炒作。

五、及时报告工作进展,确保沟通顺畅

为建立畅通的信息沟通机制和及时掌握爆炸事故保险理赔情况,市金融监管局和盐城银保监分局决定从即日起执行理赔工作日报告制度,由各保险公司确定的灾害理赔工作联络员负责报送工作。自收到通知之日起,每日下午5:00前,分别以电子邮件形式,将江苏响水“3·21”爆炸事故承保排查和理赔进展情况形成文字材料和表格(险种、数量、已赔付金额、预计赔付金额等)报市金融监管局和盐城银保监分局指定的电子邮箱。若未排查到相关承保信息或承保排查和理赔进展情况没有变化的,均应按上述要求进行报告。有重大突发情况的,应第一时间报告。市地方金融监管局,乔榕榕,联系电话:86660467,邮箱:jrb86660200@163.com。盐城银保监分局,王文利,联系电话:69971906,邮箱:2272720305@qq.com。同时,抄报市保险行业协会,李晨辉,联系电话:88300870,邮箱:32350514@qq.com。

江苏银保监局领导赴响水“3·21”事故 保险服务工作进行调研指导

2019年3月23日上午,江苏银保监局领导王宝敏同志与人保财险副总裁冯贤国在响水陈家港镇走访慰问“3·21”天嘉宜有限公司爆炸事故救援指挥部办公室,与盐城市委常委、常务副市长羊维达就做好灾后救援、保险理赔服务等进行了工作交

流。同时还与副市长孙轶就加强保险行业正面宣传,积极参与社会治理,展现保险理赔善后的积极作用作了交流。盐城银保监分局党委书记殷路鸣、人保财险理赔事业部总经理毕欣、人保财险省分公司副总经理李旭及首席核赔师饶群等参加会谈。

盐城银保监分局召开“3·21” 事故工作部署会

2019年3月23日下午16时,盐城银保监分局召集保险监管组、办公室等部门及市保险行业协会,就协调推进保险业应对响水“3·21”爆炸事故工作进行再部署。

会上,盐城银保监分局党委书记殷路鸣同志传达了江苏银保监局于22日晚在响水召开的事故处置协调会议精神,以及23日上午省银保监局领导王宝敏同志与常务副市长羊维达、副市长孙轶等领导交流情况和指示精神,对保险业第一时间启动应急预案,积极主动介入事故排查工作予以充分肯定。相关人员汇报了应对“3·21”爆炸事故所开展的

工作及想法建议。盐城银保监分局党委委员彭松志同志、韩树荣同志分别就做好保险理赔服务、献爱心公益等工作提出要求。

最后,殷路鸣书记提出四点工作要求:一是协会要按照监管部门的工作部署,及时统计行业数据,为政府提供承保及理赔数据信息;二是要及时总结先进事迹及典型案例,加强宣传,提升保险行业形象;三是要加强反思和研究,对照市委提出的“两海两绿”发展路径,认真谋划下一步工作,形成成果;四是强化银保联动意识,制定操作性和实用性更强的银行保险行业突发事件应急处置预案。

监管部门领导对协会“3·21”事故保险 协调服务工作进行调研指导

4月3日,为进一步推进响水“3·21”特大爆炸事故保险协调服务工作,江苏银保监局刘长宏处长、盐城银保监分局党委书记殷路鸣同志、党委委员彭松志同志一行,到协会进行调研指导。

首先,协会王晶副秘书长代表协会秘书处,就“3·21”事故处置工作进行了情况汇报,对协会秘书

处第一时间成立重大事故应急处置组织,做好行业“哨兵”、当好“信息员”、做好“服务员”等五个方面工作进行了介绍,就当前响水“3·21”特大爆炸事故协会服务协调工作重点、难点提出了相关建议。

会上,刘长宏处长针对目前爆炸核心区车辆定损理赔、受损企业损失预估垫付等疑【下接第7页】

公司动态 产险公司

【人保财险】



事故发生后第一时间，盐城市分公司就召开“3·21”爆炸事故应急处置工作会议，成立四个工作组，全面做好各项工作：成立由市分公司总经理室组成的“3·21”爆炸事故应急处置工作领导小组，公司主要负责人宋建新同志任组长；成立现场指挥小组，负责协调理赔中心和响水支公司做好现场理赔工作，并与政府有关部门做好对接；成立理赔服务小组，22 日前已完成对爆炸周边企业、居民在公司



承保情况初步摸排，并形成清单交理赔部门主动服务；成立保障小组，确保车辆后勤保障、理赔绿色通道的打通和法律事务处理等安排调度有序。

3月22日上午10点整，盐城市公司成功支付首笔“3·21”爆炸事故赔款，向张姓车主支付车险赔款1329元，此时距离该车主报案仅仅过去不到18个小时。该案过去不到半小时，该公司又完成第二笔车险赔款支付，向江苏天源化工有限公司支付车险赔款2048元。

【太保产险】

获悉事故后，中国太保高度重视，第一时间启动重大突发事故应急预案，成立事故应急处置工作组。南京、连云港、盐城等多地理赔调查人员已赶赴第一现场进行查勘，并提供六项服务措施：

一是7*24小时受理报案咨询。二是主动排查客户出险信息。三是简化理赔资料。四是小额案件快赔通道。

五是提供预付和上门服务。六是次生灾害预警服务。

截至22日中午12时，中国太保已排查到高度疑似寿险客户29位、产险个人客户15位，涉及安责险、团意险等，正进一步核查确认中；此外，接到车险报案42起，财产险报案27起、责任险报案4起，船舶险1起，损失情况正在进一步查勘核实中。

【上接第6页】点、难点进行了一一解答，提出了指导性意见和建议。重点强调当前“3·21”事故处理已经从前期急救、施救工作转向善后处理事宜，协会要根据事故阶段，落实工作重点。发挥协会统筹协调的功能作用，本着“快、细、严、实”的工作作风，配合监管部门跟进落实相关工作。

最后，盐城银保监分局殷路鸣局长对协会近期工作进行了肯定，指出：协会在响水“3·21”特大爆炸事故后反应迅速，及时制定应急预案，启动工作快、达成效率高，形成了一套较为成熟的重

大事件应急应对机制，工作值得肯定。对下一步工作提出三点要求：一是要完成机构改革后，协会各项工作划转和协会改选问题，加强协会组织建设；二是要加强党建工作，完善协会党支部党建工作各项规章制度，以党建促发展；三是要发挥协会在行业中的协调引领作用，实现基础工作有深化，专项工作有统筹；四是要以响水“3·21”特大爆炸事故为鉴，发挥协会功能作用，深入研究保险在重大风险中的防范作用，提出行业发展意见，为政府建言献策。

【平安产险】



3月21日14时48分，江苏省盐城市响水县陈家港化工园区天嘉宜化工有限公司发生爆炸。

事故发生后，平安产险高度重视，第一时间启

动重大突发事件应急预案，成立由总分支三级联动工作小组，迅速组织事故应急理赔小组赶赴事故现场，充分运用最新科技手段快速高效开展客户排查和理赔工作。

截至25日12时，公司共接到事故区域报案216笔。已结案件中，车险案件线上结案案件占比32%，财产险40%案件线上结案，家财险、雇主责任险100%客户自助理赔。最快一笔财产险赔案从报案到结案仅用时17分钟。

公司运用科技手段快速理赔和优质的服务态度，赢得客户赞誉。受损客户沈先生在事故当天就收到了公司支付的理赔款，次日送锦旗至机构门店，对平安快速高效理赔表示由衷感谢！

【天安财险】

“3·21”爆炸事故发生后，天安财险江苏分公司总经理室高度重视，立即成立以贺晨华总经理为组长、副总经理陈明为副组长、分公司及盐城、连云港中支理赔条线相关人员为成员的应急领导小组及工作组，快速启动应急预案，全力做好事故救援和应急处置工作，保险理赔服务正及时、有序、有效地开展。

从22日晨六时开始，按江苏分公司总经理室要求，应急小组人员分二组赶赴响水现场，一组赴

陈家港爆炸现场调查，摸排情况，同时提供尽可能的救援服务。另一组赴响水相关医院，调查慰问伤者，摸排天安客户。

截至23日夜十时许，盐城中支共排查出天安车险客户案件8件，已结案二件，除一件因现场封锁无法查勘外，其余均完成现场查勘工作。分公司总经理室要求工作小组全体同志，继续保持连续作战的作风，对清查完毕的案件尽快赔付结案。

【中华保险】

事故发生后，中华财险总公司高度关注，江苏分公司第一时间作出反应，立即启动重大事件理赔应急处理预案，开通理赔绿色通道，提供24小时理赔报案热线服务，同时积极搜寻出险客户信息。刘祖疆总经理亲自坐阵指挥，张军副总经理、顾祖平总经理助理分别对理赔和事故救援工作等作了重要指示。

当天下午，江苏分公司理赔客服部负责人殷玉春、高级主管何益方紧急抽调分公司本部及其它中支机构骨干力量火速驰援盐城中支，并亲自带队赶赴现场，指导查勘施救工作。

中华财险盐城中支第一时间成立事故处置领导小组，启动重大事故应急预案，并抽调相关部门人员成立承保、理赔排查救助小组11个，对出险情

况进行主动摸排。承保排查小组对在我司承保的响水籍居民车险、家财险、意外险及响水化工园区的企财险、安责险等险种进行了排查筛选，一一与客户进行联系，确认是否在事故中受到影响，同时确认受损或受伤程度。初步排查出和接收报案车险5起，预估损失2万元；排查590笔意外险保单，确认6名客户受损，预估损失5万元。安责险以主承保方人保财险数据为准。理赔排查小组对响水、滨海、阜宁、射阳、盐城市区等13家医院进行了排查，查看伤者伤情，并对伤者进行慰问。3月22日凌晨2点，以何全总经理为首的班子成员，带领第一批应急工作小组奔赴事故现场，了解受灾情况，开展救援和查勘定损等工作。

中华财险盐城中支及时主动地向相关部门汇报了接报案及排查情况，第一时间开辟绿色通道，简化理赔流程，做好后续的理赔缮制等工作。中支将积极履行企业社会责任，全力协助政府做好事故

【紫金财险】

江苏响水“3·21”特大爆炸事故发生后，紫金财险江苏分公司及盐城中支立即启动应急预案，组织人员排查承保情况，第一时间赶赴现场开展理赔服务工作。

3月23日，公司副总裁曹永林、江苏分公司总经理吴龙亲临响水支公司，指导响水“3·21”爆炸事故保险理赔工作。曹总一行先后深入事故现场察看

寿险公司

【中国人寿】

“3·21”爆炸事故发生后，中国人寿江苏省分公司高度重视，第一时间启动应急预案，省市县三级公司立即成立应急工作小组，开辟理赔绿色通道，紧急排查伤亡客户，全力做好救援及客户排查理赔工作。目前已排查出21名投保客户，排查工作仍在继续。为快速有效应对此次事故，中国人寿推出十大应急服务措施。

期间，中国人寿盐城市分公司主要领导前往响水县中医院探望受伤人员，并在医院现场公布“绿色通道”服务措施，对公司承保客户进行一一登记，联系相关人员进行理赔申请，确保理赔款第一时间到位。



善后处置工作，保证各项应急服务举措落实到位，并及时将赔款送至灾户手中，最大限度地帮助当地群众恢复生产生活。

了受损情况，并与周围受损群众进行交流，了解居民房屋、人员损伤情况。曹总要求在响水负责查勘的工作人员要认真详细查勘，简化手续，提高效率，第一时间将理赔资金送到受灾群众手中。同时要要进一步排查我公司承保的企业和人员的受灾情况，及时做好与政府及有关部门的联系，把各方面工作做得再细再到位一点。



【太平洋寿险】



2019年3月21日下午响水县天嘉宜化工厂发生爆炸事故,盐城中支得到消息后,第一时间派出理赔人员刘勇等人奔赴现场进行摸排,同时紧急召开专项视频会议,启动紧急预案、成立专项工作小组,由中支总经理、营运部经理、响水支公司经理担任组长,营运部理赔人员、财务部、团险部、行政人事部组成工作小组,小组成员实行24小时值班制度,保持电话畅通。会中要求由营运部、团险部带队通过各种渠道尽快摸清承保情况,及时汇总上报,同时请示上级公司开通绿色理赔通道,为出险客户提供最快速的理赔服务;由行政人事部牵头禁止内外勤员工进行自媒体不实宣传以及利用此次事件夸大保险宣传,并安排固定人员进行数据汇

总,与上级公司、当地监管部门、行业协会保持密切联系,及时统计、及时汇报。

此次事故受灾范围较广,3月21日晚公司一线理赔员工徐海祥、刘勇等人兵分两路驻守在响水县医院和响水中医院直至凌晨,不断进行伤者登记排查,由于伤员较多、医护较忙、场面混乱,只能先进行初步排查,形成初步伤亡人员名单。

3月22日一早,理赔后台员工根据初步排查名单及系统中承保客户信息进行逐一排查核实,主动排查、联络出险客户及亲属,同时由总经理周旭东总带队,带领部分工作小组成员赶赴现场了解情况,并对现场工作进行部署,要求忙而不乱、主动服务、及时汇报。3月22日下午,在全体理赔人员共同努力之下,第一笔理赔款5000元16时到账,第二笔理赔款4000元16时30分到账,完成了“快赔、简赔、上门赔”的高效人性化理赔服务。



【泰康人寿】

“3·21”爆炸事故发生后,泰康集团高度重视。根据公司《突发事件管理办法》,本次事故上升为一级重大突发事件,集团数据信息中心排查:响水县陈家港镇共有效客户144个,有效保单150个,累计保额10576万元。为切实做好事故理赔工作,充分发挥保险业保障经济、服务民生、稳定社会的功能,泰康人寿盐城中支迅速启动应急响应,第一时间成立以公司领导为主的应急领导小组,组织事故应急理赔队伍,并安排工作组紧急进行伤亡人员信息排查。

21日下午,事故发生第一时间,中支副总经理朱宝静带领响水支公司内外勤伙伴迅速召开紧急应对会,火速赶往



响水县人民医院设立快速理赔报案点,寻找泰康客户,中支副总经理许美娟、运营部经理汪鹏飞、理赔人员张国林伙伴也于第一时间奔赴响水,赶到医院进行善后处置工作,持续跟进事故情况。

22日上午十时,泰康人寿运营中心联合集团运营、江苏分公司、泰康在线车险江苏分中心就事故处置召开专项会议,梳理事故进展,部署

下阶段处置工作;总公司通过医院、代理人、同业、行协等多个渠道获取疑似出险人员清单318份,经排查,发现一名人寿客户女儿受伤,江苏分公司第一时间安排中支理赔人员进行探视,送上泰康温暖。同时发现,事故工厂员工中有8名人寿客户、4名在线客户,保单信息和受灾信息在全力核实中。

【人保寿险】

“3·21”爆炸事故发生后,人保寿险江苏省分公司决定立即启动重大理赔案件应急预案,组成由江苏省分公司党委书记、总经理赵忠良任组长的应急处理小组部署相关工作。人保寿险盐城中心支公司第一时间启动突发事件应急预案,开启绿色理赔服务通道,成立了以主要负责人张微总为组长、党委委员虞啸同志为副组长突发事件应急处理工作领导小组,下设工作小组(成员为吕昊旻、杨冬、赵文),统一协调应急预案的实施,从信息报送、舆情监测应对、现场处置和后勤保障四个方面开展工作。盐城中支党委副书记(主持工作)负责人张微同志带领应急小组奔赴第一现场,了解情况,开展救援慰问工作。

针对本次灾害事故,公司推出如下应急服务举措:

一、主动收集客户出险信息:开展理赔主动服

务工作,多渠道获取事件死伤人员名单,排查客户出险信息,并在响水县人民医院设立人民人寿理赔登记服务点,接受快速报案,全方位接受客户及公众的报案及咨询。

二、启动24小时理赔热线服务0515-88195518,快速报案,全方位接受客户及公众的报案及咨询。

三、提供上门理赔服务:对于重大突发事件的理赔客户,公司可以提供上门收取理赔资料、上门支付赔款等主动服务,查实是我公司客户时,可以先行赔付,后补理赔材料。

四、实施报告制度,启动应急预案后,人保寿险盐城市中心支公司各单位应当实行突发事件24小时值班制度,确保突发事件发生后信息畅通,保证上情下达、下情上达,并及时报告省分公司及盐城市银保监局。

【利安人寿】

2019年3月21日,响水“3·21”爆炸事故发生后,为充分发挥保险业保障经济、服务民生、稳定社会的功能,切实做好事故理赔工作,利安人寿总分联动启动应急响应,第一时间成立应急领导小组,江苏分公司、盐城分公司迅速组织事故应急理赔队伍。紧急排查各渠道业务是否涉及到本次事故范

围;重点通知个险渠道业务代理人员撒网排查客户是否在本次事故中出险;及时核查伤亡人员名单是否在公司投保。客服柜面人员启动应急话务流程,全天候保持通话畅通,时刻关注客户系统及上门报案,开通绿色服务通道,开启各环节优先处置重大突发事件理赔服务。

理赔服务 产险公司

【人保财险】



3月26日,盐城市分公司紧急预付的1000万元赔款已转至“3·21”天嘉宜爆炸事故救援指挥部指定专管账户,用于本次事故中相关死伤人员的善后工作。截至目前,该笔赔款也是保险行业首笔大额预付赔款。

据排查,江苏天嘉宜化工有限公司在盐城市分公司投保了财产险、公众责任险和安全生产责任险。事故发生后,人保集团公司高度重视,对事故第一时间作出了反应,缪建民董事长对本次事故处理

做出指示,要求急事急办,切实做好理赔及其它善后工作。集团、总、省、市、县五级机构迅速启动应急预案,及时摸排承保情况,主动积极开展理赔工作。集团党委委员、副总裁兼人保财险党委书记、拟任总裁谢一群,人保财险副总裁冯贤国立即赶赴响水现场指导理赔善后工作。

下一步,该分公司将按照集团、总公司的要求,在政府、监管部门统一指挥下有序推进理赔工作。按照先人后物、先民生后企业、先简单后复杂的原则抓紧做好赔付工作,把人伤赔付及服务作为优先事项。在条件允许时,将快速组织现场救援、查勘理赔和各项善后服务等工作,统筹安排系统资源,及时调遣全国大灾理赔团队和专业理赔、救援骨干提供支持,充分发挥好保险的防灾防损和经济补偿功能,始终秉持公司作为中管金融央企的高度政治站位和社会担当,给受灾群众和企业送去保险的关爱和温暖,为人民群众的生命和财产安全提供重要保障。

【太保产险】



“3·21”爆炸事故发生后,太保产险公司高度重视,第一时间启动了重大突发事件应急预案,总分联动、上下齐心,积极应对突发重大事故,积极开展快速理赔。

太保产险车险首单赔付:盐城响水李先生3月22日中午12时发现停放车辆被爆炸物炸坏,立即向太平洋保险公司报案,太保产险微信线上应急小组接到报案第一时间与客户联系了解现场情况,对客户进行安抚并指导客户现场拍照即时线上定损,确定保险责任后赔款2100元4分钟内支付指令发出,当日微信回访客户确认赔款到账,客户表示满意。截止3月23日11:00,本次事故中太平洋财产保险公司共接到接车辆损失报案70件,所有已结案件平均报案支付时效4小时。



非车险首单赔付:3月21日下午5时左右公司接到盐城市鸿屹保安服务有限公司报案,其员工孙某因爆炸受伤,公司立即前往事发地点查勘伤者情况,并陪同伤者到医院检查治疗,后伤者回家治疗



修养,公司再次到伤者家中探望,并通过快速通道方式以2000元的金额处理此案,于3月22日下午4时左右赔付到位,被保险人及伤者对公司的快速高效的理赔服务表示感谢。

【天安财险】

针对“3·21”盐城响水陈家港化工园区爆炸案,天安财险江苏分公司总经理室高度重视,立即成立以贺晨华总经理为组长、副总经理陈明为副组长、分公司及盐城、连云港中支理赔条线相关人员为成员的应急领导小组及工作组,快速启动应急预案,全力做好事故救援和应急处置工作,保险理赔服务正及时、有序、有效地开展。

从22日晨六时开始,按江苏分公司总经理室要

求,应急小组人员分二组赶赴响水现场,一组赴陈家港爆炸现场调查,摸排情况,同时提供尽可能的救援服务。另一组赴响水相关医院,调查慰问伤者,摸排天安客户。

截止23日夜十时许,盐城中支共排查出天安车险客户案件8件,已结案二件,除一件因现场封锁无法查勘外,其余均完成现场查勘工作。分公司总经理室要求工作小组全体同志,继续保持连续作战的作风,对清查完毕的案件尽快赔付结案。

【安邦产险】

“3·21”盐城响水陈家港化工园区爆炸案已经过去4天,安邦保险集团总公司各级领导高度重视、亲自部署,成立了紧急救援小组。由产险盐城中支张庆总带队,从理赔队伍中挑选精兵强将,深入受灾第一线,24小时接受客户报案及查勘理赔。截止3月24日,产险共受理车险报案16起,除有3部车辆还在封锁区未能查勘,其余13部受损车辆已全部完成查勘定损,并有9起报案已结案并支付赔款。中支张庆总多次组织理赔部骨干人员召开专项会议,关心理赔案件的进展,要求大家要上下同心,克服一切困难,第一时间将赔款支付到客户手中。

大灾面前有大爱,公司客户苏J5***Z车主,在



救援车辆紧缺的情况下,主动参与救援,导致车辆发生碰撞事故。我司理赔人员带着鲜花与慰问,表达安邦全体员工与灾区群众心连心,共患难的深厚情谊。

【阳光产险】



3月21日,在江苏盐城化工厂发生爆炸事故发生后的第一天,阳光财产保险股份有限公司盐城中心支公司快速成立应急小组。全力做好救援及客户排查理赔工作,并开通理赔绿色通道,为客户提供更切实的保险保障。

截至目前,阳光产险江苏分公司盐城中支接响水化工园区车险报案6起,均不涉及人员伤亡。接到报案后,阳光产险理赔人员第一时间联系报案人,并前往案发现场全力做好救援及客户排查理赔工作。在理赔查勘过程中,有这样的一位理赔小哥,无畏风险。把对客户的诚信和关爱放在首位,深入震源区、步行17公里,勘验车辆损失。3月22日当日完成所有出险车辆的损失评估,开通赔付绿色通道、简化理赔流程。出险6辆受损标的车,全部完成

损失评估,当天结案赔付二起。两起做好后期维修理赔工作前置工作,解决了客户的后顾之忧。

这位理赔小哥是阳光财险盐城中支的理赔员—刘明哲。一位刚毕业不久的阳光男孩,平日一位工作兢兢业业、不辞辛苦奔波于事故现场。由于平日的出色工作业绩,多次受到总分公司的嘉奖、表扬。在本起爆炸事故中,响水县为刘明哲的当日值班区域。刘明哲做好了充足的查勘准备工作。其中两起案件,受损车辆离爆炸核心区非常接近,因是化工爆炸,大气中残余的有害气体较多。出险驾驶员非现场报案,爆炸区域已经封锁,对于车辆损失情况一无所知。接到客户报案后,刘明哲考虑到客户迫切想了解自身车辆损失的焦急心情。只身一人,步行17公里、深入爆炸核心区,对受损车辆完成了损失勘验,并向客户反馈了车辆受损情况、交接了后续理赔事宜,解决了客户后顾之忧。

作为一名理赔员来讲,日常的查勘理赔工作中,在各种恶劣环境气候拍照勘验也是家常便饭。但是本期爆炸事故的理赔中作中所拍摄到的损失照片,让人震撼!封锁区内的断壁残垣想我们展示了风险的可怕!现场除了会有消防救援人员,也有保险公司的理赔人员为客户重建家园、转移风险提供保驾护航!我们应该为阳光理赔小哥的暖心服务点赞,也为积极开展灾后理赔救援的保险同业点赞!

寿险公司

【中国人寿】

为尽快向“3·21”响水爆炸事故受灾群众送上保险保障,中国人寿在3月21日当天就到各可能受灾群众聚集地进行了人员排查。在3月22日早晨,中国人寿在响水县中医院看望受伤人员时,发现10病区有一患者是公司承保的被保险人。经了解,该被保险人陈某,男,某有限公司的自动化信息管理员,于“3·21”爆炸事故时,因被震碎的厂窗玻璃碎片划伤,造成“头面部多



处切割伤”而入住响水县中医院。经过核实,该伤员在今年曾投保公司《国寿保》。公司在比对信息后,立即为该客户开启了理赔“绿色通道”,在3月22日当天,就由我司省分公司孟昶副总经理将理赔款送至伤员的病床,缓解了客户的治疗担忧和心理压力。

【平安人寿】



3月21日对响水人民来说是个令人痛心的日子。随着那一声轰天巨响,数十条鲜活的生命嘎然而止,还有一些伤者仍挣扎在生死的边缘,给无数原本完整的家庭带来无尽伤痛。得知这一

讯息后,平安人寿盐城中心支公司快速响应,内、外勤同仁们第一时间赶赴事发地,排查客户、慰问伤者。在灾难面前,他们心系同胞,无所畏惧,在短短一天多的时间里,一幅幅感人的场面涌现在我们面前……

22日下午得知身为响水人的王冲总的亲妹妹也在这场重大事故中受伤,被送往县医院医治。心系客户的王总亲率两核风险管理室的同仁们奔波在一线,将平安人的暖心服务第一时间带给那些身



同时,为了更深入的服务好响水“3·21”事故的理赔工作,客服中心员工利用周末时间加班加点,通过各种方式排查出险地区,收集出险客户信息。并到公司系统中进行查询,一一比对,以便将保险保障更多的覆盖受灾群众,提升中国人寿的美誉度和影响力,履行中国人寿的社会担当。

心受伤的家乡同胞,却来不及去探望自己至亲的人,满头灰发见证了这位令人尊敬的领导者的呕心沥血和博大情怀。

陆陆是个身材高挑、长相甜美的姑娘,是平安人寿盐城中心支公司的一名优秀员工,一位专业、敬业、满怀爱心的理赔调查工作人员。正休产假的她得知响水发生重大爆炸事故后,很快回到工作岗位,和同事们一起投入到出险客户排查工作。

小梁是公司响水营业区的一名内勤员工,事发当晚,他和内、外勤同仁们不顾白天的奔波劳累,晚上又自发地参加群众义务献血。他们深知,自己身体里抽出的几管血就可能挽救一个生命。

病床上的这位A先生也是平安客户,特别的是他是在湖南邵阳地区投保。天下平安是一家,获悉伤情后,机构理赔调查人员及响水区负责人一行立即赶往A先生所在医院进行探望,让他的理赔事宜后顾之忧。

意外无情,接力续爱!我们将持续关注事故进展,积极配合相关政府部门全力做好应急处置工作。在此,也发动一下我的小粉丝们,如发现江苏盐城爆炸事故出险情况可随时拨打95511客服电话告知,我们将第一时间为大家提供更优质的服务。



【新华人寿】



3月26日新华保险江苏分公司副总经理商力杰,分公司运营管理部负责人尹建国亲赴盐城督导“3·21”响水天嘉宜化工厂爆炸事故善后服务工作。

盐城公司客户服务部经理就前期应急响应工作开展情况进行了汇报,省分公司商总给予了高度肯定,并提出两点要求:一是要发扬高度责任心,不怕苦,不怕累,竭尽全力为本次事故出险客户提供最便捷的理赔服务;二是排查工作仍要继续,不放弃公司任何一个出险客户的排查,确保第一时间启动理赔绿色通道。

3月26日下午商总一行代表公司前往探望并慰问了在本次爆炸事故中左眼严重受伤,仍在住院中的客户刘某。

【华夏人寿】



客户“黄*”进行了现场情况了解,同时送上慰问品表示关爱,黄先生本人仍在休息中不便打扰,我们与陪护人大姐进行了简单的交流,了解到黄先生目前为锁骨骨折,身体内有不同程度的内伤,爆炸发生时,他正好在附近一公里处上班,强烈的爆破气流导致被意外受伤,在响水县人民医院简单医治后又紧急送往上级医院进行全面治疗。

事故发生后,远在陕西的黄先生家人也非常焦急和担心,立即向陕西分公司报案并由陕分伙伴第一时间转达至盐城中支。据了解他与爱人3月13日均投保了常青树多倍版+医保通+守护神组合保障,理赔人员向家属详细解释了保障责任,一旦达到赔付要求,我公司将迅速赔付,黄先生家属感叹这份保险真是太及时了,频频点头表示感谢。

风险无情,华夏有爱,我们会用实际行动为遭遇不幸的人们雪中送炭,传递保险的温暖,江苏分公司盐城中支会持续关注事故发展,为爱守护。

风雨同舟,华夏同行。2019年3月23日14时许,盐城中支总经理邢凯总带领运营部经理及理赔人员前往盐城市第三人民医院,对于昨日排查到的

【中宏人寿】

2019年3月21日14时许,江苏盐城响水县天嘉宜化工厂发生爆炸,事故发生后,中宏保险高度重视,第一时间启动应急预案,成立以总分公司领导为组长的重大保险事故理赔工作组,配合政府全力做好出险客户排查工作,开通理赔绿色通道,方便出险客户理赔。盐城公司在总分公司领导下,周密布署,主动联系排查客户,总公司抽调响水客户清单,机构服务台逐一电话问候,排查是



太平洋寿险全面贯彻落实安全生产责任

□ 太平洋寿险 王 娜

根据中国银保监会盐城监管分局办公室关于开展银行保险安全生产大检查的紧急通知(盐银保监办[2019]14号),2019年3月24日下午,盐城中支党委书记、总经理周旭东立即召开紧急视频会议,成立安全生产工作小组,由中支总经理、各县支一把手担任组长,各部门一把手、各县支综合内勤组成工作小组,立即展开安全生产检查工作。

一、严守安全底线、提高认识定位

中支安全会议中强调,各县支、各部门一把手为安全生产工作的第一责任人,必须深入一线,靠前指挥,监督安全生产工作,协调解决突出问题。习总书记强调:“人命关天,发展决不能以牺牲人的生命为代价。这必须作为一条不可逾越的红线。”“3·21”响水事件损失惨重、教训深刻、警钟长鸣,各县支、各部门应保持清醒头脑,深刻认识做好安全工作的极端重要性,严格要求,切实将安全安工深入层次,从根本上消除安全隐患。

二、全面落实安全责任体系

3月24日下午盐城中支安全会议结束后,由办公室牵头,立即根据公司相关制度草拟《太保寿险盐城中支安全责任书》,明确各县支、各部门、各岗位安全职责,并进行立即层层签订,截至24日下午16:00全部签署完毕。

安全责任书中明确了县支、部门一把手在安全工作中的领导与决策地位,明确落实了一把手在平时工作中的安全职责,包括召开县支(部门)安全工作会议、制定各项安全操作流程、定期督促检查安

全工作以及应急预案的指定等,使安全工作走上制度化、规范化的轨道,切实从根本上做好安全管理工作。

三、全面深入排查,及时整改安全隐患

截至3月25日下午,我司全辖安全自查工作完成,此项工作由中支总经理、各县支、各部门一把手亲自带队检查,重点检查门头广告、空调外机牢固状况、电气线路设备状况、电气防火管理情况、可燃物及火源管理情况、防火分隔和安全疏散设施状况、消防系统工作状态等。共查出隐患11处,包括职场音箱线路老旧、员工私自使用取暖器、电暖宝私人电器、机房重地存有废纸箱等,并逐一整改完毕。

四、强化重点部位、加强安全知识培训、加大检查问责力度

我司已制定全体员工安全培训计划,一年三次,初定为4月、8月、12月,积极开展安全生产培训教育,提高安全责任人及全体员工的安全道德水准、安全生产意识、安全生产技能。同时强化重点部位、重点区域的安全工作,做到安全自查、隐患自除。

安全工作离不开安全检查,真检真查,做到不折不扣、不走过场,对员工的生命和公司的财产负责,为此,我司安全工作小组成员每个季度将对全辖8家四级机构及中心支公司进行“四不两直”安全大检查,即不发通知、不打招呼、直奔基层、直插现场,进行暗查暗访。一经查出问题,不论机构业务发展如何,定加大问责力度,对破坏安全生产的个别行为严管严罚,决不心慈手软,让安全生产始终处于受控状态。

否有客户遇险,所幸72位个险客户均平安无事。

3月22日早公司95383热线接到报案,中宏保险有两位南京的团险客户出差于该事发化工厂,遭遇爆炸,其中一位客户皮外伤,另一位客户处于失联状态,家人在紧急寻找。公司机构收到报案信息后,立刻安排专人赴响水、滨海等多家医院协助查找帮助失联客户,同时找到了另一位受

轻伤的客户,该客户非常幸运,做了检查,仅皮外伤,公司于3月22日下午向其预先支付了一万元慰问金,受到了客户的感谢,充分体现了中宏保险人文主义关怀。

公司将持续与政府、监管及同业保持紧密联动,重点关注失联客户,一旦发现客户出险,将第一时间开启快速理赔绿色通道,处理相关理赔事宜。

太平洋寿险召开一季度反洗钱会议

□ 太平洋寿险 殷 璞



3月22日我司召开2019年第一季度合规反洗钱工作视频会议,总经理室成员、各支公司、各部

门负责人、及支公司、部门兼职合规管理员,共计37人参加了会议,会议学习了相关制度文件,总结了2018年中支公司风险检测相关问题,并对2019年中支合规管理工作进行了安排与部署;另根据省公司2019年反洗钱工作检查方案内容,部署中支及各支公司反洗钱自查重点及安排。

会议进一步明确2019年反洗钱工作重点关注法人客户,及自然人客户身份识别与客户资料保存管理辦法的日常执行,强化一线业务人员的主动识别客户、客户资料真实全面的要求,领导小组、工作小组成员要在日常工作中关注反洗钱监管执行情况,跟进人行监管要求,提升中支公司反洗钱工作管理水平。

太平洋寿险开展“4·15”消防培训活动

□ 太平洋寿险 王 娜

在4月15日“全民国家安全教育日”来临之际,为切实加强公司消防安全管理,普及消防安全知识,进一步加强公司员工的消防安全意识,太平洋寿险盐城中心支公司特邀请盐城安居防火的吴教员,再一次为中支及各县支机构60余名员工开展了一场消防知识讲座。

培训中,吴教员依次从消防安全基础知识,火场逃生、自救知识以及消防器材使用、检查和维护三个方面进行了培训。随后通过播放大量特大火灾现场视频的形式,让每位参与培训的人员深刻感受到火灾的无情及掌握消防知识的重要性,提倡大家要高度重视防火。如果发生火灾,事后的处理也是极其重要的,小火要用适当的方式及时扑灭,大火应该掌握如何逃生。同时也指出了生活中的一些防火小技巧:电动车不要放置在楼道充电,以防发生爆炸引起火灾;煤、燃气的使用方法,定期检查硬件设施,及时维修更换;油锅着火最好使用灭火器、灭火毯等;出门

时应注意人走电断,防止电器自燃等等。

通过此次消防培训,进一步加强了员工在工作和生活中“防患险于明火,防范胜于救灾,责任重于泰山”的消防意识,公司要求员工要做到警钟长鸣,预防为主,确保防患于未然,为公司安全生产创造良好的消防安全环境。

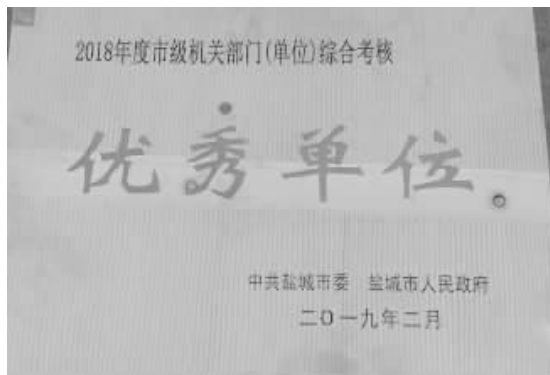


太平洋寿险荣获 2018 年度市级机关 部门(单位)综合考核优秀单位称号

□ 太平洋寿险 王 娜

2019 年 2 月 11 日上午,盐城市委、市政府召开了全市目标任务综合考核总结表彰大会,太保寿险盐城中支荣获 2018 年度市级机关部门(单位)综合考核优秀单位的荣誉,太保寿险盐城中支总经理周旭东总登台领奖。

2018 年,在市委、市政府和监管部门的正确领导下,中国太保寿险盐城中支坚持“防风险、治乱象、补短板、强服务”的经营指导思想,树立和落实科学的发展观和正确的业绩观,深入推进业务结构调整,全面加快专业化建设,促进公司健康稳定发展,获得了市委、市政府的高度肯定。



太平洋寿险组织反洗钱专题培训

□ 太平洋寿险 殷 瑛



3 月 27 日,我司组织全体内勤以及合同制外勤进行了反洗钱专项培训,了解了洗钱的由来、定义、过程、途径、方式、特征和危害,全面梳理反洗钱工作的内容,为以后更好地开展反洗钱工作铺垫。

培训中,我们开展了 2019 年度盐城中支反洗钱工作检查方案宣导,根据反洗钱法律法规和监管规定,结合根据总公司《关于印发〈中国太平洋人寿保险股份有限公司 2019 年度反洗钱工作检查方案〉的通知》要求,我司拟于 2019 年 3-4 月组织开展反洗钱工作检查,对下辖机构反洗钱工作机制健全性与合理性、反洗钱义务履行和日常管理有效性等进行全面检查,检查内容包括反洗钱管理组织架构、内控制度、义务履行、宣传培训、反洗钱检查和缺陷治理、报告及信息报送、档案管理和信息



保密等方面内容,检查范围为 2018 年 1 月 1 日至 2019 年 2 月 28 日,根据需要可对重要事项作必要的追溯或延伸。

最后,盐城中支总经理周旭东同志作了重要讲话,强调了中支公司 2019 年合规工作要点。中支已成立合规与风险管理部,各支公司、各部门负责人要把合规反洗钱工作管理作为常态化工作,要从个人意识提升开始,公司要业务,但要的是健康业务。管理干部要加强对属员、业务人员的日常管理和培训,关注团队信息、关注团队人员异常行为。中支专、兼职合规反洗钱人员要充分掌握合规与风险基础知识,关注银保监局的监管重点,中国人民银行的最新要求,从而提高工作能力、发挥其应有的管理和监督效能,使全司合规反洗钱工作落到实处。

以客户需求为导向,实现个性化理赔

□ 太平洋人寿 王 娜



太平洋寿险盐城中心支已经在盐阜大地上成长了22年,历年来,在市委、市政府及上级公司的正确领导下,太保寿险盐城中心支主动适应经济发展新常态,坚持“保险姓保”的发展理念,以成为“行业健康稳定发展的引领者”为愿景,创新保险产品和服务,提升客户体验,大力推动“以客户需求为导向”的转型发展,致力于做一家有温度、负责任的保险公司。

营运部是我司的营业窗口,包括核保、保全、理赔、咨询服务等,是公司最大且人数最多的服务部门,他们以客户满意度为工作标准,团结协作、积极奉献,日常工作中积极为客户提供电话、微信、APP、网站、短信等多种渠道服务。为积极落实“主动、便捷、快速、透明”的理赔服务要求,理赔组人员主动关心客户在理赔申请中的困惑和痛点,为重大赔案、行动不便或有特殊困难的客户设立上门服务机制,为理赔资料提供有困难的客户寻找可替代的证明材料,为重疾客户提供上门赠送鲜花服务,为客户主动找寻合理的理赔证据等等。

一、推出便捷理赔工具,实现全国通赔

我司已实现便捷报案、便捷申请、全国通赔等多项服务,通过推出“太e赔”、“e闪赔”等移动端自助服务工具,客户可随时随地申请理赔,上午申请,下午到账,最快的27分钟到账。此项工具一是实现了全国通赔通付服务,解决了客户异地理赔烦恼;二是简化了理赔申请资料,让理赔更省心;三是通

过保单理赔指南推送、理赔进度实时查询、理赔结果短信通知、理算公式查询等举措,实现理赔透明化,让客户明明白白理赔。

二、设立上门服务机制,实现人性化服务

据悉,2018年初李女士身体不适,10月底被确诊为鳞状细胞癌,意料之外的疾病让家人无法接受,面对巨额医疗费用,家人十分焦虑,病床上的李女士想起10多年前投保的太平洋人寿保险,家人立即打通95500报案,太平洋寿险盐城中心支公司接到报案信息后,理赔组人员立即核实并积极与客户取得了联系,得知李女士仍在南京治疗,只能委托其先生办理理赔手续,可是先生身体不便,为了尽快为李女士一家送上救命钱,理赔人员利用微信与先生确认好资料后,不畏风雨、连夜奔赴李女士射阳县老家收取申请资料,30小时后,理赔款12万元到账。得知理赔成功后,李女士一家人激动万分,漫长的治疗迎来了希望……

三、意外来临,我们逆向而行

2019年3月21日下午三时,我司理赔人员在网上发现大量响水爆炸事故舆情,敏锐地察觉到一定有人受伤,于是理赔小组人员向中支领导汇报后便紧急赶往事发地点,为了能给出险客户及时送上温暖,即使明知此次事故有可能存在严重污染,他们也是丝毫没有迟疑和退缩,第一时间为中支提供现场情况,并不断奔赴在各家医院进行伤者登记、排查。

为了不漏掉一名出险客户,截止发稿之日,理赔一线人员刘勇、徐海洋等人仍在不断的排查、寻找、联系,在乡镇、事故处理中心设咨询台,多方努力向事故指挥中心咨询人员名单,这种白加黑、五加二的无休模式换来的是太保客户的感动和一户户家庭的宽慰甚至是日后生活的保障。

理赔是公司对客户出险后保险责任的履行,也是体现公司的服务与担当,正是有这样一个集体,他们坚持不懈、默默付出,为提高理赔服务速度、优化客户服务体验不断努力,展示太保“诚信天下,稳健一生,追求卓越”的企业形象,使得保险的意义和价值更加深刻!

人保财险抢抓政策机遇，邮保联合推广“车卫士”保险

□ 人保财险 吴 雄

4月3日，国际保险部在亭湖区邮政局开展“车卫士”电动车综合保险业务知识培训，邮政局20余名支局长参加此次培训。

4月15日，电动车新国标将正式实施，方案中为规范电动车通行秩序，提高电动车道路通行安全保障，鼓励电动车驾驶人为车辆购买保险。在这一政策下，国际保险部抓住这一契机，在亭湖区邮政局为其辖下20多位支局长讲解“车卫士”电动车综合保险业务知识。

近几年来，由于盐城市地处苏北，电动车是绝大多数市民出行的交通工具，而且地域广阔，道路繁杂，加之电动车行驶不规范，导致由电动车造成的人伤事故频发发生且触目惊心。这一问题困扰着



交通部门，也制约着公司车险的经营效益。为此，国际保险部在分析当地电动车保险市场的广阔前景后，抓住利好政策的契机，借助邮政渠道大力推动电动车综合保险业务。

人保助力，上演首次空中应急救援演练

□ 人保财险 胡凌霄

3月30日，伴随着阵阵轰鸣声，人保救援直升机缓缓降落在盐城市第一人民医院南区，盐城市首次“飞行+医疗救援”的应急救援演练成功落下帷幕。

据悉，此次救援演练的背景是以人保车险客户因沈海高速发生多车连环追尾，造成全身多处骨折，引起严重穿刺外伤，而事故路段严重拥堵，地面120无法及时赶到。生命危急时刻，盐城市分公司立即启动直升机救援机制，载着医护人员火速赶往案发现场实施救援。

此次救援演练是盐城市史上首次实现空地一



体救援，包括盐城新闻在内的地方媒体均做了大篇幅报道，通过现场地贴、机身广告，PICC实力抢镜，再度引发热议。

魅力女神 共享甜蜜

□ 平安人寿 陈海娜

为弘扬企业文化,彰显公司对女员工的特别关爱,在一年一度的三·八节来临之际,平安人寿盐城中心支公司组织女员工们浓情开展蛋糕DIY活动。

3月8日当天上午,平安人寿盐城中心支公司六楼活动现场一片姹紫嫣红,沁香怡人。女员工们齐聚一堂,沉浸在一段独属于自己的惬意时光。

在专业烘焙老师的悉心指导下,职场丽人们秒

变蛋糕师,用专注与热情,将手中的蛋糕与鲜花完美融合,打造出一件件个性鲜明的糕点作品。

宠爱女神,不得“无礼”。除了此项特色化活动以外,公司还为所有女员工准备了一份精美的节日礼品。未来,平安人寿盐城中心支公司将持续开展各类形式新颖、内容丰富的主题活动,不断深耕企业文化建设,增强员工的凝聚力。

天安财险积极开展 “3·15”消费者权益保护教育宣传周活动

□ 天安财险 唐宏生

为切实维护保险消费者合法权益,积极落实监管部门及上级公司要求,天安财险盐城中支认真组织开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

为确保“3·15”活动有序开展,公司召开了“3·15”消费者权益保护教育宣传周工作部署会议,学习

了《中国银保监会江苏监管局关于开展2019年“3·15”银行业和保险业消费者权益保护教育宣传周活动的通知》文件,宣导了盐城市保险行业协会和江苏省分公司关于宣传周活动要求。

3月15日当天,盐城天安财险组织了由行政、承保和客服人员组成的宣传活动小分队,在中信大厦广场和黄海社区开展了“以消费者为中心优化服务”为主题的户外宣传活动,通过设立宣传台、发放宣传材料等方式,向社会公众宣传保险知识、反洗钱知识和远离非法集资等相关法律法规,接受消费者的咨询和答疑,整个活动期间,现场气氛活跃热烈,咨询者络绎不绝,提高了保险知识普及率,增强了保险消费者的风险防范意识,取得了良好的宣传效果。

为营造宣传氛围,活动期间,公司在职场悬挂“以消费者为中心优化服务”条幅,在职场大厅设置宣传台,张贴公示服务承诺,职场LED循环播放“3·15”宣传口号,在宣传周活动期间,公司在职场提前公示了接访公告,开展了总经理接待日活动。活动期间,公司还精心组织员工开展了《江苏保险人诚信宣誓大接力》活动和“3·15”保险知识暨消费者保护知识竞赛活动。



太平人寿开展“3·15”宣传周活动

□ 太平人寿 沈晔麟

太平人寿盐城中心支公司积极落实银保监决策部署,开展“以消费者为中心优化服务”的“3·15”宣传周主体活动。

为强化服务意识,规范市场秩序,2019年3月11日太平人寿盐城中心支公司全体内勤员工认真学习银保监会19号、20号文件精神,做到合规经营,诚信经营。

为提升消费者权益保护整体形象,营造“3·15”活动氛围,太平人寿盐城中心支公司统一张贴银保监会和太平人寿总公司下发的宣传海报,积极宣传“3·15”活动主题。

2019年3月14日太平人寿盐城中心支公司人事行政部和运营服务部联合举办广场宣传活动,对现场客户提出的产品、投保、理赔等各类咨询进行细致的解答,同时为客户提供保险法律法规、非法集资知识宣传和现场办理理赔等服务,增强保险消费者维护权益的理念。

此外,在3月15日当天盐城中心支公司将开



展“总经理接待日”活动,中支总经理室将亲自接待来访咨询客户,省去一线服务人员接到咨询后需流转请示的层层内部管理环节,让客户的维权要求得到最直接的表达和最高效的处理。

诚信服务、合规经营是每家保险公司都应遵守的原则。太平人寿盐城中心支公司将以此次活动为契机,持续强化合规经营,追求卓越、自律自强,努力造福保险消费者、服务地方经济贡献应有的力量。

太平人寿开展“全民国家安全教育日”宣传教育

□ 太平人寿 沈晔麟

今年4月15日是第四个“全民国家安全教育日”。根据中国银保监会盐城监管分局办公室通知要求,为切实提高我司员工的国家安全意识,筑牢反奸防谍的人民防线,我司于4月8日开展了系列宣传教育活动。

为了开展好“全民国家安全教育日”活动,我司转发《盐城市法

治宣传教育领导小组办公室盐城市司法局关于在全市组织开展2019年度“全民国家安全教育日”宣传活动的通知》,统一部署我司国家安全知识

宣传教育活动,要求各基层单位要高度重视,指定专人负责,根据本单位实际,积极组织具有本部门特色的宣传教育活动,确保活动效果。

人事行政部统一制作国家安全知



识宣传牌板,宣传国家安全相关知识,营造浓厚的宣传教育氛围。4月8日早会,运营服务部王俊伙伴组织召开以“学习国家安全知识,筑牢反奸防谍防线”为主题的早会,全体内勤员工学习《国家安全法》知识,并播放国家安全教育视频,通过现实案

例,教育员工树立反间防谍意识,维护国家安全。

通过此次宣传教育活动,提升了全体内勤员工的的国家安全意识,为树立总体国家安全观念,自觉维护国家安全,筑牢反奸防谍的人民防线奠定基础。

太平人寿成功举办玩转中医香囊 DIY 客服活动

□ 太平人寿 李彦霏



三月如歌,万物齐吟,在这个灿若云霞的时节,为了丰富太平人寿客服活动内涵,提高客服粘性,契合健康关爱季主题节点,江苏分公司客服部在全省举办“玩转中医香囊 DIY”客服活动,太平人寿盐城中支客服积极响应,于3月17日下午,联合个险本部开展玩转中医香囊 DIY 客服活动。

活动开始,帅气的主持人和客户朋友们互动暖场后,正式进入活动的第一个主题“认识中药”。客户朋友们非常好奇的走到几味中药前,纷纷猜测中药名称,通过主持人从形状、气味、功效等几个方面的介绍,大家逐渐认识眼前的中药,并积极讨论中

药的保健功效,很多客户对艾叶和薄荷表现出浓厚的兴趣。

接着进入活动的第二个主题“制作香囊”,通过前期的了解和学习,大家对中药有了更深的认识,客户朋友们都非常认真的进行中药的配比,然后仔细的将中药装袋,最后一个个精美的香囊制作成功。

太平人寿盐城中支本次中医香囊 DIY 客服活动的圆满举办,得到了客户朋友们和业务伙伴的高度赞扬,在这个春暖花开的美好季节里,太平人寿盐城客服将陆续推出更多有温度的客服活动,关爱客户健康,助力业务发展,服务业务团队!

泰康人寿积极开展“3·15”系列活动

□ 泰康人寿 谷婷婷

为切实落实监管部门及总、分公司工作要求,维护保险消费者合法权益,正面宣传公司品牌形象、助力业务发展,全面做好“两会”及“3·15”期间各项工作,盐城泰康积极开展消费者权益保护系列活动,为“开泰杯”冲刺奠定良好舆论环境。

3月11日,中支及各四级机构利用早会开展银保监会相关文件精神学习及“3·15”期间各项工作部署、传达,提前做好内、外勤沟通,加强互动。

为营造“3·15”活动氛围,中支及各四级机构职场统一张贴银保监会及总公司下发的宣传海报,积极宣传“3·15”活动主题。同时,中支合规转岗在中支及各四级机构开展了以“防范销售误导”为主题的宣传活动,在职场合规园地张贴相关材料,增强内外勤伙伴诚信销售意识,助力合规销售。

中支公共资源部积极做好每日舆情监测上报,电视、网络、纸媒等全方位、无死角实时监测,积极守住底线。3月13日,中支在盐阜大众报新闻 APP 平台发布了《泰康“健康百分百 D 款重大疾病保险”迎春上市》新闻通稿,同步宣传公司产品,提升品牌形象。

此外,“3·15”活动周,中支积极开展“总经理信访接待日”活动,中支总经理室亲自在新生活广场接待来访咨询客户,与客户面对面交流,让客户得到最直接的表达和最高效的处理。

3月15日上午,盐城中支积极参与由市消协及保险行业协会联合举办的广场宣传活动,对现场客户提出的产品、投保、理赔等各类咨询进行了细致的解答,同时为客户提供反洗钱及防非知识宣传,增强保险消费者维权意识。下午,盐城中支又在社区开展了保险知识普及宣传活动,现场为前来咨询的社区居民解答保险相关问题,同时发放宣传手册,在社区张贴横幅,提升公司品牌形象,助力业务发展,让百姓走进保险、了解保险。

泰康人寿盐城中支在强化自身服务意识的同时,积极倡导以客户为中心,更好地为消费者提供优质的保险服务。时值开泰杯战役收官之际,盐城中支将以此“3·15”活动为契机,持续强化合规经营、搭建公司与客户、业务员与客户之间良好的沟通平台,切实保护消费者合法权益,提升品牌形象、助力业务发展!

泰康人寿喜获 2018年度人行反洗钱 A 类评级

□ 泰康人寿 谷婷婷

3月13日,泰康人寿盐城中支在人民银行盐城中心支行2018年度反洗钱监管考核评估中荣获 A 类评级,这是盐城中支自2014年以来连续第五年获得该项殊荣。

人行2018年的分类评级工作,依据人民银行南京分行最新修订的评级标准,区分法人和非法人机构,继续采用义务机构自评和人民银行复评相结合的方式,根据各义务机构自评表及链接的举证说明、资料等,并结合年度报告、日常资料报备、检查、走访等情况,从设计指标、执行指标、检验指标三方面进行考核评级。

2018年,盐城中支坚持贯彻反洗钱领导决策机

制,把反洗钱工作列为日常工作的重要内容,定期召开反洗钱工作领导小组会议,部署工作任务、协调解决反洗钱工作中存在的困难和问题。不断完善内控制度和工作机制建设,增强岗位人员反洗钱理念,稳固反洗钱基础工作,加强客户身份识别、风险等级分类管理,强化风险防范意识,提高可疑交易甄别水平,进一步推动了反洗钱工作能力水平的提升,并得到了人民银行及相关单位的高度肯定与一致认可。

2019年,盐城中支将不断总结经验,继续积极主动、扎实开展反洗钱基础工作,不断提高反洗钱风险管理水平,为构建良好的金融反洗钱环境贡献力量,为中支业务发展保驾护航。

合众人寿连续3年荣获“重承诺、守信用 满意单位”荣誉称号

□ 合众人寿 付红艳



在2019年3月15日国际消费者权益日之际，中国保护消费者基金会授予合众人寿“重承诺、守信用满意单位”荣誉称号，合众人寿连续3年荣获这一荣誉称号，体现了社会大众对合众人寿产品、服务的满意和认可，同时也体现了合众人寿在重承诺守信用方面的良好形象。

“源于爱 传递爱”，合众人寿用心对待每一位客户的嘱托，每一张保单的背后是对爱的承诺，是一份爱的陪伴。合众人寿成立至今，累计服务客户超5000万人次，累计理赔案件超过205万件，共赔付金额超过33.86亿元，用实际行动实现了“合众保险 理赔不难”的理赔承诺。

合众人寿开展“3·15”教育宣传周活动

□ 合众人寿 付红艳



值此“3·15”之际，合众人寿盐城中支认真贯彻落实监管部门及总公司相关文件精神，积极开展“3·15以消费者为中心优化服务”教育宣传周活动，强化保险机构服务意识，规范市场秩序，注重服务质量和效率，提升金融消费安全意识，引导消费者依法、理性维权，优化金融生态环境，以更好地满足人民群众日益增长的美好生活需求，合众人寿盐城中

支“3·15”系列活动如下：

一是在职场醒目位置悬挂大幅宣传横幅，统一张贴“3·15”宣传海报，布置宣传专栏，广泛宣传保险维权知识，提高广大客户和员工的消费者维权意识。

二是开展户外咨询。3月15日，合众人寿盐城中支根据盐城市保险行业协会的统一安排，在盐城市铜马广场举办户外广场宣传活动，活动现场合众人寿盐城中支的工作人员对于前来咨询的客户耐心解答各项问题，与咨询者亲切沟通，听取消费者意见，公众普及保险知识，树立保险业良好的企业形象，同时对于每一位参与者赠送“合众人寿抽纸”等随手礼，让客户体会到我们的用心服务。

三是开展总经理接待日。自11日至15日，中支在职场开展总经理接待日活动，接待客户及保险代理人员的投诉和诉求，对保险消费者反映的事

项,第一时间督促相关部门尽快办理,给保险消费者明确答复。

四是维护客户权益,开展客户服务问题大排查。中支以运营牵头并主要负责,开展客户服务问题大清理、大排查行动,清理投诉未办结案件。续期保费部失效保单和孤儿保单进行分摊,安排营业部门质优业务员进行客户回访。

五是通过移动互联网等开展保险知识、风险意识和维权能力的宣传教育活动。中支转发总公司和中支3.15活动信息到朋友圈和各类微信群,让广大员工及客户参与到这场活动中来,以提高全员的消费者维权知识和维权意识。

五是倾听客户心声,通过设置意见箱,接受广大客户的投诉和意见;开通品优业务员柜面优先通道,倡导员工和保险代理人员的优质服务行为。

合众人寿盐城中支通过“3·15”系列活动的开展,有

效地宣传了保险消费者维权知识,提高了广大内外勤和广大消费者的保险消费维权知识和维权意识,有利地推动了社会的和谐发展。



合众人寿开展“3·8节”芳香精油体验活动

□ 合众人寿 付红艳

阳春三月,春暖花开,为弘扬企业文化,彰显公司对女员工的特别关爱,帮助员工提升生活品质,在三八国际妇女节来临之际,盐城中支特邀请IPA国际注册高级礼仪培训师、高级芳香疗养师余心艳女士,在盐城中支会议室举办了芳香精油体验活动,希望在这个属于女同胞的节日里,让我们的女员工们在平时的紧张工作中放松一下,激励女员工以饱满的热情和最佳的工作状态投入到工作中。

3月8日上午9点,讲座准时开始,在一个半小时的课程里,余老师讲授了精油的起源与发展,精油的种类及作用,并现场体检了精油的神奇功效,在老师的带领下,参加人员各个踊跃参与,热情高涨!在欢乐和笑声中,本次活动圆满结束。

此次活动,不仅丰富了员工的生活,缓解了工



作压力,更重要的是极大的增强了员工间的凝聚力和向心力,使女员工充分感受到了节日的喜悦,提升了幸福感。

国寿财险开展服务品质检查活动

□ 国寿财险 朱兰芹



为进一步提升公司服务品质,近期,国寿财险盐城公司开展了一季度服务品质暗访检查工作,覆盖全市10家窗口服务网点,从柜面服务、查勘服务两方面进行检查。从检查结果看,大部分机构均能按照公司要求规范服务行为,部分细节问题在检查人员指出后均能及时改正。

今后,国寿财险盐城公司将继续开展不定期服务品质检查,加强服务人员的行为演练,提升服务水平,更好地为消费者提供“专业、快捷、便利、贴心”的服务。

国寿财险开展理赔人员廉洁自律宣誓会

□ 国寿财险 徐友慧



3月9日,国寿财险盐城公司借召开理赔工作会议,举行理赔人员廉洁自律宣誓会。

会上,理赔部负责人带领全体理赔人员齐声朗读廉洁自律承诺书,并组织全体理赔人员签订了《2019年度廉洁自律承诺书》,签订完毕后,理赔人员在主席台就承诺书庄严宣誓,并表示将严格履行内容,自觉接

受群众监督。仪式结束后,李友军总提出:所有理赔人员要认真落实承诺内容,从一点一滴细节做起,严格履行理赔服务职责,营造良好的廉洁自律氛围。

本次会议促进了理赔人员的交流和沟通,彰显了国寿财险盐城公司树立正气,为下一步的理赔管理工作奠定了坚实的基础。

国寿财险开展“3·15”保险知识宣传活动

□ 国寿财险 徐友慧

3月15日上午，国寿财险参加了由市消协组织的保险知识广场宣传活动。本次活动通过设立咨询台、宣传展板、发放折页等形式，向广大消费者提供保险基础知识、风险管理、防灾防损等方面的咨询与服务，向消费者讲解投保过程、注意事项，邀请消费者扫码关注“保监微课堂”和国寿财险盐城公司微信公众号，普及保险知识，得到了广大消费者的热情响应和一致认可。

今后，国寿财险盐城公司将持续做好宣传普及工作，认真总结活动经验与做法，高效有序的推广保险知识，改善保险服务，与消费者共创和谐保险消费环境。



国寿财险组织开展安全生产大检查活动

□ 国寿财险 徐友慧

为深刻吸取“响水3·21事故”教训，根据《市委办公室 市政府办公室关于切实做好危化品等重点行业领域安全生产的紧急通知》文件精神，国寿财险盐城公司在辖内开展安全生产大检查，主要从消防安全、交通安全、大型活动安全、机电设备安全、食品安全、防灾防损、承保理赔服务等方面进行了全面排查整治。通过此次安全生产大检查，使公司对辖内各机构安全隐患和薄弱环节进

行了及时的纠正和防范，进一步提高公司全员安全意识。

安全工作任重道远，只有起点没有终点，国寿财险盐城公司将持续狠抓安全生产责任落实，健全并严格执行安全生产责任制，切实以严格的作风、扎实的举措在新起点上推进安全生产，坚决防范各类事故的发生，确保员工生命财产安全和企业的高质量发展。



火热青春学雷锋 无偿献血我先行

——国寿财险无偿献血活动

□ 国寿财险 徐友慧



3月16日早八点,红日初升,车流涌动,街市尚还冷清。部分市区经营单位及本部的员工早早便来到献血点等待验血,采集登记处很快便排起一条长龙。这是国寿财险盐城人每年都会坚持做的公益善举,用绵薄之力,点燃生命的星星之火。

高尔基曾说过,当你感到很多人都需要你的时候,这种感情就会使你有旺盛的精力。献血现场便能让人感到国寿财险盐城人的热情,队伍中既有长期坚持献血的老员工,也有第一次参加献血的略显紧张的青年员工。还在排队填表的小丁说:“这是我第一次献血,有点紧张,不过我觉得这是件有意义的事,献出自己有限的血液,却能在别人生命垂危之时延续他人的生命,想到这儿我就不紧张了。”

献血车内,看到献血者们伸出胳膊,让充满爱心的热血缓缓流进一个个输血袋里,场面令人动容。献血中心的医护人员告诉大家,献血能够刺激骨髓中的造血干细胞活动,促进新城代谢,提高自身造血功能,利于血液循环,而且还能帮助到别人,这是一举两得的事情。

热血有限、真情无价。此次活动充分展现了我们国寿财险盐城人热心公益事业、无私奉献的精神面貌,用实际行动诠释了“成己为人 成人达己”的核心理念!

人保寿险参加中国人民保险 盐城市系统管理者专题培训班(第一期)

□ 人保寿险 杨冬

3月16日,为贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神,强化管理者纪律意识,提高管理者党性修养,持续加强作风建设,营造风清气正政治生态,人保寿险盐城中心支公司中层以上人员参加了在人保财险盐城市分公司六楼会议室由中国人民保险盐城市党建协调委员会举办的管理者专题培训班。

本次培训的主要内容有盐城市委党校教务处处长、副教授徐建兵《面提高新时代党支部建设质



量》、盐城市纪委、监委第七监察室主任科员房小圆《党风廉政宣传教育讲座》，授课专家结合丰富的工作实践经验和理论积累，具有很强的贴近性和针对性，他们深入浅出的讲解、贴近实际的案例、令人深醒的话语，博得了阵阵掌声，给大家留下了深刻的印象。

此次培训既有理论专题辅导，又有贴近实际的

教学，内容非常充实。参训的同志纷纷表示，参加党校学习是一个“醒脑、补钙”的宝贵机会，在今后的工作中将理论联系实际，运用全局的视角、战略的眼光观察和应对新情况、解决新问题，同时在更高层次、更高水平上谋划工作，使自己站得更高、看得更远、想得更透，从而以更加高昂的斗志投入盐城中支的转型发展，为实现“强司富员”梦想做出更大贡献。

中华保险获人行 2018 年度反洗钱监管考核评级 A 级

□ 中华保险 陈维军

日前，中华财险盐城中支在中国人民银行盐城市中心支行 2018 年度反洗钱监管考核中，被评为 A 级机构，为全市被评为 A 级的仅有两家财险机构之一。

为进一步加大反洗钱工作力度，正确处理业务发展和合规底线的关系，努力实现业务发展和反洗钱合规工作的相互促进、共同提升。2018 年，中华财险盐城中支将反洗钱工作提高到更高层次进行统筹安排，确保反洗钱工作取得成效。主要做法：一是

制定、修订反洗钱内控制度，细化工作职责和业务流程，将反洗钱工作落实到承保、理赔和收付的各环节和各岗位。二是有针对性地开展反洗钱宣传工作，要求承担反洗钱具体责任的录单、核保、理赔、财务等岗位，清楚风险，明确责任，将合规意识内化于心、外化于行。三是根据自身业务的特点，有针对性地开展风险排查。四是中支主要领导主动向人民银行定期汇报和交流反洗钱工作，了解监管重点和监管趋势，及时根据反馈结果进行对照整改。

利安人寿开展青年志愿者服务活动

□ 利安人寿 吴健



为积极培育和践行社会主义核心价值观，弘扬共筑美好生活梦想的时代新风，大力推进新时代文明实践志愿服务，推动学雷锋志愿服务在金融青年中蔚然成风，盐城分公司开展“送文明新风”志愿服务活动，3月23日公司青年员工参加了盐都区环境保护宣传、爱绿护绿的义务植树活动。

利安人寿“3·15”消费者权益保护教育宣传周

□ 利安人寿 吴 健



由中国银保监会发起的“银行业与保险业消费者权益保护教育宣传周”活动正在进行中,利安人寿盐城分公司根据当地银保监局和保险行业协会的要求,开展主题为“以消费者为中心优化服务”消费者权益保护教育宣传周活动,帮助消费者了解保险知识,提升维权意识。

召开客户服务监督员座谈会,加强公司与消费

者之间的沟通,听取监督员们对公司特色产品、创新举措、宣传建设、客户服务等方面的意见。

通过电子显示屏滚动播放字幕、悬挂横幅、张贴海报等方式宣传今年行业“3·15”宣传标语及标识。全体内外勤参加知识竞赛并进行微信宣传、微信群和朋友圈开展“江苏保险人诚信宣誓大接力”活动等方式造浓活动气氛。

3月15日上午,盐城分公司参加当地消协举办的互联网消费维权服务广场咨询服务活动、大丰支公司深入居民聚集中心开展保险知识普及宣传活动,向广大市民发放保险知识宣传手册和带有利安人寿 Logo 的礼品。

通过与消费者耐心细致的沟通客交流,以热情、专业的态度对客户提出的保险产品、理赔服务等方面的咨询进行了详细的讲解,向广大保险消费者宣传承保、理赔及风险防范等相关知识。

盐城分公司通过“3·15”宣传周活动,进一步树立了利安人寿的良好形象,赢得了广大消费者的信赖、认同与支持,营造了利安人寿发展的良好环境。



农险讲堂开进镇政府,全力冲刺农险 首季“开门红”

□ 人保财险 郝梅

3月9日,盐都支公司在大纵湖镇镇政府会议室举办了政策性农业保险的专题讲座,奋力冲刺首季农险“开门红”任务,解决农险承保、理赔服务“最后一公里”问题。全镇28个村的村组干部参加此次讲座。

此次讲座针对种植险、养殖险的承保条件、承保流程、保险责任、保险金额、理赔查勘流程等做了详细的讲解,提高了基层农险人员的业务技能,加强了村组干部对条款的理解,为2019年大纵湖全镇的农业保险有序合规的发展奠定了基础。



中英人寿“享健康 赢未来”服务再升级

□ 中英人寿 洪克军

中英人寿保险有限公司由英国英杰华集团与中国中粮资本投资有限公司合资组建,于2003年1月1日正式开业,公司规模与利润均稳居外资第一梯队。中英人寿盐城中心支公司于2018年5月正式成立,地址设在盐城市金融城1号楼24楼。

中英人寿以 Care in Every Home (关爱万家)为企业愿景,以 I_C.A.R.E.(关爱)为核心价值观,从正直与诚信(Integrity)出发演绎出团队情(Collaboration)、行动力(Action)、务实性(Result-oriented)、关怀心(Empathy)的中英企业文化,成为企业持续、高速发展的坚实基础和源动力。

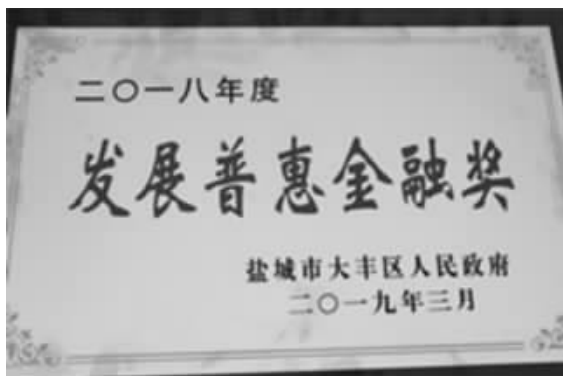
2019年是中英的第16个年头,也是盐城中支

成立一周年来临之际,公司为了回馈新老客户特推出“享健康 赢未来”系列客户服务活动。此次活动分四个板块:1.甲状腺疾病在线测评,专项检查护健康;2.步步为赢—赚取健康豆,兑换缤纷好礼;3.中英好服务,关爱千万家;4.尊黑钻耀目登场,服务升级保健康,活动从2019年3月20日正式拉开。大家只要关注“中英人寿”微信公众号即可参与。

强强联手打造的中英人寿秉承英杰华集团300多年的专业保险经验,依托中粮集团的强大实力,立足中国市场,致力于成为领先的多渠道及数字化保险公司,提供以卓越超群的客户体验为目标的定制化产品与服务,为广大客户提供优质的寿险服务及全面的财务保障!

人保财险荣获 2018 年度 “发展普惠金融奖”

□ 人保财险 沈小童



3月14日,大丰支公司在地方金融监督管理局组织的全区金融工作会议上,被大丰区政府授予2018年度“发展普惠金融奖”,是全辖区内的所有产险公司中唯一获奖单位。

2018年,该支公司为地方经济社会发展做出巨大贡献,为全区多项重大工程及养老机构提供了49.6亿元的风险保障,并为全区65万城乡居民提供大病保险服务,同时该公司积极参与政府组织的反腐倡廉、创建文明城市、结对帮扶等各类社会活动,投身地方城市建设,获得区委、区政府的高度肯定。

人保财险“扫街扫村”在行动

□ 人保财险 吉 纯

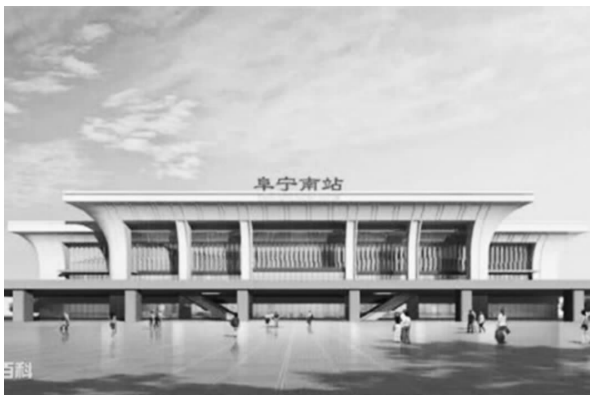


为加强政策性业务与商业性业务的融合发展,4月以来,东台支公司三仓营业部充分利用中心乡镇网点辐射作用,组织工作组深入辖内5个乡镇,开展“扫街扫村”行动,大力推广“人人安康”、“家家乐”、“小额意外伤害险”等商业性分散险种。一方面借助村组干部向村民们宣传,另一方面走进沿街商铺自主展业。十多天网格式的推广下来,该网点已收到近4000份投保单,保费收入预计突破70万元。

下阶段,三仓营业部还将逐一拜访种、养大户,推广安康系列产品和雇主责任险等。据悉,该营业部2018年非农商业险保费收入逾1500万元。

人保财险护航江苏铁路“金腰带” 站房建设工程

□ 人保财险 刘 峰



4月12日,阜宁支公司成功为徐宿淮盐铁路阜宁南站的站台及连线工程提供风险保障,保费收入达55万,其中建筑工程一切险保费30.75万元,建筑施工人员团体意外伤害保险保费24.16万元,均创下相关险种的保费收入新记录。据悉,该项目整体造价为4.4亿元。

徐宿淮盐铁路通道为串联苏北徐州、宿迁、淮安、盐城4个省辖市的省级主通道,全长约314公里,是江苏腹地最重要的铁路大动脉之一,有江苏铁路“金腰带”之称,预计2019年12月建成通车。

国寿财险开展“3·15”保险知识讲座宣传活动

□ 国寿财险 王申成

为切实维护消费者的合法权益,增强消费者的维权意识,3月15日,国寿财险阜宁公司开展保险知识讲座宣传活动。会上,以通俗易懂的方式,结合图文课件,向公司客户、周边社区群众介绍了保险基本知识、金融安全知识等,并现场提供业务咨询。

此次保险知识讲座活动得到了消费者的热情响应和一致认可,加强了公司与消费者的沟通,国寿财险阜宁公司将以此活动为契机,为消费者提供更优质的服务。



中华财险开展农险员测评工作

□ 中华财险 蒋 冰



为加强乡镇农网建设,提升乡镇三农服务站人员的业务操作技能与服务能力,3月上旬,中华财险盐城中支分批对大丰、阜宁等各承办农险机构的镇级农险员进行了农险基础知识理论考试、现场查勘测评等。同时与镇级农险员进行了面对面的谈话交流,强调规范操作,坚持合规管理,并要求各农险员在谈话笔录上签署合规承诺,从而加强风险管控,促进农险业务健康有序发展。

积极救助,及时偿还

□ 紫金保险 温祝婷



2016年11月25日,杨某驾驶陕ABN***号轿车于开发大道新富路与吴某驾驶的电动车后载董某发生碰撞,致吴某、董某夫妻两受伤,后送至盐城市中医院抢救。由于伤者家庭困难,经家属申请后,短短两日路救基金为两夫妻垫付医疗费合计两万七

千余元并告知其这是公益救助,免费申请的。

2018年8月,两伤者以原告诉讼至法院,紫金保险以第三人参与诉讼,后法院判决由肇事司机及肇事车辆投保的保险公司赔偿原告各项损失并由原告返还紫金保险垫付医疗费用。在得知保险公司已履行赔偿义务后,市区专员多次与垫付伤者沟通还款事宜,但均以未拿到肇事司机全部赔偿款为由拒绝偿还。在追偿无果后,市区专员将案件材料送至法院执行局申请强制执行,近日,经法院沟通协调,两夫妻终于将垫付的医疗费用全部返还。

暖心路救,伸出援助

□ 紫金保险 温祝婷

“遇到机动车交通事故人受伤了,对方跑了,还可以申请道路救助基金的垫付,这是政府的一项民生工程。”在听取紫金保险道路救助基金滨海网点专员的介绍后,受害人亲属知道了这项公益救助、免费申请的政府民生工程。

2019年02月16日18时许,一辆正三轮摩托车在滨海县陈涛镇屋基村教堂处,与行人曾红英发生碰撞,导致曾红英大腿受伤严重,摩托车驾驶员

驾车逃逸。受害人送到滨海县人民医院进行抢救,诊断为:右股骨下段粉碎性骨折,右大腿重度软组织挫伤。伤情比较严重,需要高额的手术费用。

路救基金滨海网点经交警部门核实后,向受害人亲属基金的相关政策和垫付申请流程,并告知如何办理需要的垫付材料。于2019年3月11日将29729.71元抢救费用汇入到滨海县人民医院,解决一家人的燃眉之急。

十万救命钱,救助基金再度救急

□ 紫金保险 温祝婷

今日上午,在大丰人民医院大丰网点专员将一份十余万的紫金保险道路救助基金同意垫付告知书交至受害人蔡某家属手中,蔡某家属紧紧握住专员的手,感谢基金,感谢政府的好政策,为病人及家庭搬开压在心中的大石。

2019年3月3日,陈某驾驶无号牌二轮摩托车在大丰区黄海路朝阳景都北门与蔡某驾驶的电动车发生碰撞,致蔡某受伤。医院诊断伤情为:重型颅脑外伤,蔡某生命垂危,急需大量的抢救费用,一时难以筹

措高额的抢救费,受害人急需救治,其家属心如火燎。紫金保险道路救助基金大丰网点专员在得知这一情况后第一时间前往医院,一方面主动与医院沟通协调对受害人先行抢救,一方面协助受害者家属办理相关垫付申请手续,今日申请通过省协调小组审批,最终为蔡某申请101295.91的抢救费用。

道路救助基金是公益救助、免费申请的惠政策,我们要用它让更多人理解救助基金,从而更多的帮助到那些在机动车交通事故中的受害人及其家庭。

重庆人东台遭遇车祸 紫金保险及时施援手

□ 紫金保险 温祝婷

2019年3月10日18时,刘某驾驶轿车沿东台市惠阳路行驶时,与前方同向的徐女士驾驶的电动车发生碰撞,致徐女士严重受伤。

据了解,徐女士为重庆市开县人,夫妻二人来东台打工为生,其在下班途中遭遇车祸。事故发生后,徐女士被送至东台市人民医院重症监护室进行救治,五天的时间,抢救费用近10万元。

因受害人家属无力承担高额的抢救费用,正当其家人一筹莫展之际,交警告知路救基金公益救助、免费申请这一惠民政策。紫金保险路救基金东台网点专员第一时间与交警及医院沟通了解详细情况,及时前往医院协助徐女士家人收集材料,紫金保险及时为其垫付抢救费用八万一千余元,使伤者得到及时救治。

紫金保险救助基金为事故伤者家属送来及时雨

□ 紫金保险 温祝婷

2019年2月26日,金某驾驶鲁C32083号重型自卸货车,沿301县道由东向西行驶至该路3公里610米处,与顾某骑行自行车发生碰撞,顾某受伤后被送往盐城同洲骨科医院接受抢救,医生诊断伤情为:右侧肋骨多发性骨折,右肺挫伤,右锁骨骨折。

由于受害人家庭都比较困难。肇事司机金某一时半会儿也拿不出高额的抢救费用。伤者顾某急需高额的手术费用,肇事双方一时凑不出高额的医疗费用,在承办该案件交警的陪同下

双方一同向紫金保险道路救助基金响水受理点申请救助。紫金保险道路救助基金工作人员及时与盐城同洲骨科医院相关工作人员取得联系,经多方协调审核该情况符合救助基金垫付条件,为受害人申请到七万四千余元的抢救费用,顾某的骨折手术也顺利完成。

在此,我们也希望更多的人能够认知救助基金的重要性已经该基金是公益救助,免费申请。在关键的时刻可以挽救更多的生命。

紫金保险救助基金以第三人参与诉讼

□ 紫金保险 温祝婷

近日,建湖法院审理了一起机动车交通事故的案件,紫金保险以救助基金管理人的身份作为有独立请求的第三人参与庭审。

2017年4月29日,刘某驾驶小轿车行驶至兴建路与明星路交叉口,与陆某驾驶的电动车发生相撞,导致陆某受伤,陆某被送至建湖县人民医院抢救。由于当时情况紧急,双方都拿不出钱来抢救,所以陆某家人向江苏省道路救助基金申请垫付抢救费用近4万元,这笔“救命钱”缓解了陆某一家的燃

眉之急。当陆某家人今年去法院处理该起交通事故时,及时通知了紫金保险建湖路救服务站工作人员,在紫金保险工作人员的申请下,作为第三人一起参与到案件的处理中。法院最后判决保险公司偿还道路救助基金垫付的抢救费用。

道路救助基金的出发点是为交通事故受害方提供资金垫付以解燃眉之急,是公益救助、免费申请,并不是一种无偿给予,只有受援助的受害人在得到赔偿后主动偿还垫付款,才能让更多的受害人得到救助。

跨越时空,为您守住养老钱

□ 平安人寿 徐旭霞

在南京的一间出租屋里,来自盐城的客户易女士紧紧握着平安人寿江苏分公司运营督导孟辰宇的手,感谢其不辞辛劳地帮自己解决燃眉之急,保住了养老保险。

故事回放:客户卞女士考虑母亲长年在外,养老问题一直未能解决,于是在2017年帮母亲易女士投保了三年期的赢越人生年金保险。今年是最后一年交费了。应交期时,卞女士在家待产,资金出现了困难。经平安人寿盐城中心支公司的区域运营督导徐姐与卞女士多次沟通,最终卞女士决定先办理保单贷款,再缴纳保费,但在办贷款时遇到了困难。因为需要投、被保人均临柜签字并进行证件维护,而易女士人在南京打工,春节未回乡,无法临柜。

对于拥有领先科技的中国平安来说,这不是难题。平安金管家APP新上线了三方视频办理保全的功能,恰可解决这个问题。督导徐姐指导卞女士登录平安金管家,连接空中客服。而被保人易女士年龄较大,不会使用APP,于是南京的运营督导孟辰宇又上门帮易女士下载并注册了平安金管家,随后也顺利连接空中客服。通过三方视频,仅花费半个小时便成功办理保单贷款业务,于是出现了文中开头那感人一幕。

平安金管家APP,让时空不再是阻隔,足不出户也能解决客户保全需求。未来,平安人寿将不断完善平台服务功能,为广大客户提供更多方便、快捷的服务。

一次满载而归的保单递送

□ 平安人寿 易 荣

张主任今年55岁了,对公司推出的“标准服务5+5”情有独钟。每天二早都会进入系统查看自己的任务,检查组员对新产生任务的面访规划情况。但她组里的小A入司三年了,对“标准服务5+5”一直不认可,起初几个月使用情况很差,而最近发生的一件事让小A彻底改变了态度。

不久前,小A做了一单平安福,投保人是她的朋友,签单时对险种责任没作太多讲解,她认为和客户非常熟悉了,客户对她的介绍非常信任。张主任了解情况后,要求小A在送达保单时一定要按照“标准服务5+5”的流程去递送。小A虽满心不愿意,但还是按照张主任的要求作了面访规划,和客户沟通了上门的时间。随后和张主任一起查看了客户的家庭保单,发现客户家属在公司仅有一张老保单,还是裸单,张主任提示小A上门要为客户做家庭保单年检。上门后,小A按照标准流程递送了保

单,详细讲解了平安福险种责任,通过画图再次巩固了客户的保险理念。没想到,最后客户主动说了真心话,本来是抹不开面子才在小A处投保的,明年也没打算继续交钱,没想到小A这么用心,给自己设计的保险保障这么全面。接着小A又给客户做了家庭保单年检,发现其家属没有费用型保险,客户当场主动提出在老保单上加保。因停售险种无法新增附加险,便让小A为其家属重新设计了一份保障全面的保险单。

事后,小A在公司二早中分享了这次保单递送的心得:

一、递送保单是解除客户疑惑、巩固保单的过程,一定要按照标准化服务流程操作,熟人也要当生人做。

二、标准服务模式让我们有了精准拜访的对象,为再开发做了铺垫,用老客户去影响新客户。

“平安的服务好”

□ 平安人寿 吴 栋

2019年2月1日,农历腊月二十七,距离除夕只剩下两个工作日。这天,平安人寿盐城中心支公司运营督导室的吴督导接待了一位特殊的客户刘女士。刘女士反映自己的老公给父亲投保的万能险停效了,希望恢复保单效力。吴督导查询保单信息发现,被保险人于1948年出生,今年已71周岁,“智盈人生”每月保障成本扣除接近400元,此单复效存在被保险人年龄较大而审核不通过的可能。幸好发现及时,此份保单仍处于简易复效期,通过平安金管家APP或者纸质代办应能顺利完成。吴督导于是告知刘女士应备材料,计划次日上门协助处理。可刘女士的回复让原本不算困难的事情瞬间结上了“厚冰”。原来,本单投保人——刘女士的老公在去年因意外身故,刘女士想将投保人变更为自己再办理复效手续。这就需要核实身故投保人的法定受益人关系以及各类资格人九项信息维护等,想想就让人心生畏惧,更何况被保人在距大丰市区50公里之遥的乡镇,刘女士则在盐城市区。临近春节,年后再处理的想法一直在脑中徘徊,但刘女士说年后正月初五就要去外地工作,吴督导于是当机立断,建立微信群,邀请客服室同事及刘女士加入,将所需材料以清单形式发在群中,并与客户进行一一核对。庆幸的是由于丈夫新故,相关的证明材料刘女士均妥善收藏。

次日下午1点,吴督导从大丰市区出发,驱车

一小时赶到三龙镇见到了71岁高龄的被保人。所需材料核查无误后,吴督导立即载着老人家赶往村部盖章,取得相关证明材料,然后马不停蹄地赶往盐城市区与刘女士会合。由于临近春节,路上频频堵车,到达盐城市区的时候已将近

下午4点。又经过近1个小时的努力,客户的所有信息均得到有效维护,投保人变更及保单复效申请也提交完成。客户为此报以万分感激的同时,盛赞“最好的服务在平安”。吴督导将老人送回家之后,返回公司已晚上8点,虽然身心俱疲,但心中的满足感却无与伦比。

近年来,随着监管趋严及反洗钱机制的逐步完善,各行各业对客户信息维护的要求也在不断提升。平安人寿秉承守信用、担风险、重服务、合规范的服务理念,为一部分有实际困难的特殊客户开辟绿色通道,积极帮助客户解决难题,有效提升客户体验。



合众人寿科技助力理赔,客户满意称赞

□ 合众人寿 付红艳



当科技与保险碰撞,会擦出什么样的火花?

家住南京江宁的毛先生曾于2011年在合众人寿江苏分公司为自己投保了一份“幸福人生终身寿险”、“附加幸福人生重大疾病”保险,

保额7万元。2019年春节前,毛先生突感胃部不适,经医院检查确诊为胃癌,本该快快乐乐过新年的一家人,变得愁容满面。得知毛先生患癌后,合众人寿江苏分公司服务人员第一时间携带礼品上门慰问,并协助毛先生准备理赔所需材料。2月28日

下午,服务人员再次来到客户家中,指导毛先生通过手机微信关注合众人寿公众号后,进入公众号里的“自助理赔”模块,提交理赔申请,44分钟之后,合众人寿便做出了赔付7万元的理赔结论。收到结案通知短信后,毛先生大吃一惊,起初不敢相信这就是理赔款,和公司服务人员再三确认后连声称赞:“合众人寿理赔服务贴心、便捷、高效”。

合众人寿始终秉承“合众保险,理赔不难”的服务宗旨,积极拥抱科技,为客户锻造出了极致的理赔服务。目前,合众人寿建立了“以客户为中心”的客户服务体系,通过E化操作全流程售后自助办理,结合多渠道、多样式、多触点的增值服务内容,为客户提供一站式、一体化解决方案。除了原有的“7*24小时报案受理”、“微信自助理赔”、“理赔慰问代办”、“资料减免”、“预付赔款”、“延滞慰问金”、“理赔专家”和“重大公共事件绿色通道”八大理赔特色服务外,合众人寿又相继推出了“闪赔”、“直赔”等新的服务举措,让客户足不出户即可体验到更便捷、更高效和更优质的理赔服务。

病有所医

——延续爱与责任

□ 泰康人寿 谷婷婷

客户W女士,盐城响水人,64岁。

2016年8月Q女士通过代理人在我公司为其母亲W女士投保了泰康老年恶性肿瘤疾病保险,保额10万元。

2019年2月,客户经上海东方肝胆外科医院

诊断为原发性肝癌。

2019年3月,Q女士向我公司申请理赔,经公司审核符合保险责任,正常赔付保险金10万元。

保险,不会改变你的生活,却可以防止你的生活被改变。

车辆保险理赔中的沟通谈判技巧

判技巧在车辆保险(以下简称车险)理赔中有着十分重要的作用。保险行业是金融服务行业,有其特殊性。理赔人员代表保险公司与客户、第三者以及有关利益方进行沟通与谈判交涉,达到均衡各利益方的利益同时又要维护公司声誉与利益的目的。因此,在理赔谈判中沟通技巧很重要。

综合大量的理赔工作实践,笔者认为,一个理赔工作者,必须要掌握的谈判沟通技巧有以下几个方面。

专业知识和沟通技巧

车险理赔人员虽然不要求上知天文,下知地理,但要熟练掌握车险相关知识,如保险原理、法律法规、汽车构造和维修知识、事故处理程序和物损赔偿处理等知识。罗马城不是一天建成的,以上知识需要长期积累,还要不断学习新知识,不断充实自己。

有一案例,一辆大货车外地行驶过程中,发生碰撞导致油底壳受损,机油外漏,修理厂在维修过程中发现曲轴有不同烧蚀情况,就向定损人员反馈:由于碰撞,油底壳损坏,机油缺失,润滑不到位,所以烧蚀。但经过定损员仔细观察烧蚀情况,曲轴并非全部烧蚀,仅仅个别位置烧蚀。于是,当场与修理厂摆事实、讲道理,得出结论:首先油底壳受损,机油外漏,如烧蚀应整个曲轴全部烧蚀,均匀可见,但目前为止仅仅个别气缸的曲轴烧蚀,因此应确认曲轴非本次事故造成,应是长期处于高度使用状态,保养不到位,致使润滑不畅而至损。其次,可能

由于润滑油油道不畅通,油液不循环,润滑不顺畅,以致烧蚀不均匀。再次,即便碰撞后,机油外漏,发动机工作停止,切断动力源,曲轴烧蚀的可能性不大,然而,附着在曲轴表面上的油膜依然可以满足碰撞后持续运转中的润滑,因此该案最终定性为保养不到位,非事故所为,对曲轴进行了免赔处理。

优秀的车险理赔人员,应该在谈判时,利用心理学原理,洞晓对手心理波动,察言观色,同时运用一些沟通技巧。

首先车险理赔人员要有同理心。同理心是情商理论的专有名词,是指正确了解他人的感受和情绪,进而做到互相理解、关怀和情感上的融洽,也就是将心比心,设身处地去感受,去体谅他人,站在对方的角度,让对方觉得被尊重。

然后要知道沟通的两个本质:了解对方真实意图,充分表达自我观念,知己知彼,百战不殆。避免谈判沟通时的四个弊病:心太急,无的放矢;话太多,难入主题;语太乱,莫辨曲直;人太直,喜欢争辩。

一辆车出险后,定损员来定损,对车主说:“又出险啦”。本来车主新车新手多次出险,羞愧难当;加之损失巨大,心情烦躁,对定损员的修换定损结果很不满意,原本可以修复的配件,坚决要求更换。假如定损员注意沟通方式,有点同理心,说点安慰的话,比如:没事,损失不大,现在车辆多,你不撞别人,别人还撞你车呢,车主心里面就会舒服一点,不至于提不合理要求。

耐心和冷静

一个经验丰富的理赔人员,还需要具备两种素质:耐心和冷静。保险理赔是一种特殊的谈判,因为,保险公司是赔款支出方,这决定了无论参与保险事故处理有多少个人或者团体,保险理赔的谈判实质就是对价格的博弈。在绝大多数情况下,保险公司是一方,而其他方则站在另一边。在与多方的交涉中,对手常常提出无理的要求,谈判陷入僵局,这时候就需要你的耐心,有些问题,换个时间和地点再来谈,形势就会不一样。有些案件需要有耐心,多次沟通谈判才能取得进展。

有一辆工程车,下坡时失控,撞到路边的民房,房屋墙体开裂,主体结构未受损。房主要求推倒重建,报价 13 万元,还拿出自己的省劳模证书,表示不会讹人。此时的谈判和沟通实质就是对价格的博弈,这就要求理赔人员耐心,现场不表态,不争辩,称损失大,需要报告上级需要知道这件事,处理得有个过程,需要换个时间和地点再谈。

经请示领导认为,对方要求不太合理,经会商,请有资质的结构评估师做出房屋主体未受损,不需要推倒重建的评估报告。房主认为房屋太危险,人命关天,理赔人员拿出以前同类案例,耐心讲解,并请有资质的专业评估公司评估,反反复复,不厌其烦地沟通,房屋最终拆除墙体,2 万元修复。

在谈判陷入僵局或拉锯战时,适当地放慢节奏,耐心和冷静,不争不吵,以理服人,问题才能得到圆满解决。

良好的感情控制能力

情绪是影响谈判双方决策的重要因素。经验丰富的谈判者,善于控制自己的情绪和引导他人的情绪。

从事保险理赔工作的一大忌讳,就是将私人感情带人工作,感情用事。无论自己心情如何,都要以热情、积极、冷静的态度去面对对方。人心理的变化是最为微秒的,要善于揣摩对方的心理,对处理的案件,采取委婉的方式提出自己的意见,切不可感情用事,激怒对方,导致局面失控;在面对对方提出无理要求或得寸进尺的时候,应该坚持原则,在方式上做到“有理、有利、有节”。

在大多数情况下,人的情绪都带有主观性,每

个人都会站在自己的立场上思考问题,特别是在感情受到刺激的时候,对他人的意见更容易产生反感,以至矛盾升级,场面难以掌控。

有一辆奥迪 A6L 撞着小货车轮胎上,奥迪车前叶子板和悬挂系统受损严重,小货车轮胎上看不出损失。由于事发地偏远,在敏感时段出险,理赔人员认为驾驶员有骗保嫌疑,不经调查就在现场说你这案子有问题,先报交警,我先回去请示领导,商量后再说。在电话沟通中,面对咄咄逼人的车主,查勘员不控制自己情绪,在电话中说你这是骗保,车主很生气,说我开新奥迪 A6L,骗什么保,一言不合,找到查勘员,一顿臭骂,差点动手。

出色的谈判应变能力

在谈判时,很多时候双方提出的方案都只是试探性的,一般都是对自己有利。最终协议的达成,需要双方不断“讨价还价”,必须让对手认识到最终的协议我方作出了巨大的让步,体验到过程的艰辛。现代社会的谈判,都是建立在双方共同利益基础上达成“双赢”,所谓“求同存异”,不可能一家占尽所有好处,那是签订“不平等条约”。有得必有所失,在局部利益上作出让步,为的是确保整体的利益,如果患得患失,那么不会取得任何成果。关键时刻的诚意加局部利益换取整体的胜利,这就需要出色的谈判应变能力。

有辆保时捷车,撞墙体,叶子板变形不严重,前车门壳整体变形,受损面积超过 60%,车主要求更换叶子板,门壳可以外修。定损员认为叶子板不能更换,门壳可以外修,但考虑到处理结果达不到车主的期望值,若对方要更换车门壳,公司损失更大,顺水推舟,做出让步,更换叶子板,修复门壳,降损明显。

以上只是对保险理赔中谈判沟通技巧的几点总结,保险公司是个特殊服务行业,一切以服务客户为宗旨,以分担风险,排忧解难为导向,在与形形色色的利益方谈判过程中,切实做到:集信息、储知识、多分析、识对手、懂怜悯、述问题、细分解、强耐心、识大体、控局面、自保护、免伤害,针对实际情况冷静观察,灵活应对,才能很好的处理保险理赔中所面临的“谈判难题”,从而在减损降赔中有效压缩理赔成本。

规范汽车后市场的重要举措

——保险业协会相关负责人解读车险四项新标准

3月28日,中国保险行业协会(以下简称“保险业协会”)发布《机动车保险车联网数据采集规范》《汽车后市场用配件合车规范 第3部分:车身覆盖件》《汽车后市场用配件合车规范 第4部分:车辆外后视镜及附件》及《事故汽车维修工时测定规范 第2部分:覆盖件钣金工时》四项协会标准。发布会后,保险业协会相关负责人接受《中国保险报》记者独家采访,就这四项标准对行业和消费者的影响以及后续标准落地实施的具体举措进行了解读。

让车联网数据信息更有效

保险业协会相关负责人表示,在现阶段的应用实践中,车联网数据普遍存在数据内容和格式差异大,数据质量和真实性无法有效验证等问题,严重阻碍了车联网数据在保险行业的应用。

《机动车保险车联网数据采集规范》规定了车联网数据采集、交换、共享、分析等活动中,所涉及的主要术语及车联网基础数据采集的定义、范围、类型、频率、精度等方面的内容,同时首次规定了数据有效性、合理性、真实性校验规则,填补了车联网数据在车险经营管理使用时真实性校验的空白,让车联网数据信息更有效。

此外,该规范的发布可更好地推动保险行业在车联网应用方面的创新。例如保险公司可以通过采集的速度、里程、加速、减速、转弯等驾驶行为数据,进行费率厘定、保险责任确定,从而进行产品开发;也可以结合地图和天气数据建立模型厘定风险成本,推动基于驾驶行为的车险产品进一步发展。

该负责人认为,目前应做好组织保障、系统建设、项目试点等3个方面的工作,包括积极宣传推广,广泛吸引各相关方参加该项工作,包括各成员单位以本标准为规范,规划数据采集、数据交互、数据应用工作;建设数据交互应用通道基础设施,以标准的技术规范为要求,建立数据提供方与数据应用方之间的系统通道;建立对接交流机制,在重点领域帮助双方实现车联网数据车险经营管理应用场景落地,通过试点项目突破车联网数据应用瓶颈。

助力汽车后市场有序发展

消费者常说“买得起车,养不起车”。汽车后市

场的规范有序发展一直是大众关注的热点。《汽车后市场用配件合车规范 第3部分:车身覆盖件》《汽车后市场用配件合车规范 第4部分:车辆外后视镜及附件》两项标准的发布,完善了《汽车后市场用配件合车规范》系列标准内容。

“目前,我国汽车后市场存在着配件价格高、质量参差不齐等问题,消费者无法合理选择后市场配件。而国外的后市场配件认证标准又不完全适用中国市场情况,所以这套标准用标准化的手段来规范配件市场,拓宽维修配件供给渠道,帮助消费者合理消费。”该负责人表示。

据了解,本次发布的两项标准,分别适用于保险行业对国家标准《机动车辆及挂车分类》(GB/T 150890)中的M和N类事故车维修所使用车身覆盖件、车辆外后视镜及附件的合车性能检验,从重量、厚度、外观、安装、间隙面差等方面对车身覆盖件、后视镜及附件等后市场用配件的合车性能进行具体规定,为非原厂配件在保险行业理赔定损中的应用奠定了基础,为后续后市场认证配件的大规模推广运用提供了技术依据,填补了国内相关自主标准的空白,实现了后市场配件合车要求与国际通行规范的接轨。

破解维修工时消费误区

该负责人表示,保险业协会与汽车维修协会共同发布的《事故汽车维修工时测定规范 第2部分:覆盖件钣金工时》适用于保险行业、汽车维修行业对事故汽车维修覆盖件钣金作业工作量统计和维修费用计算。此前第1部分的涂装工时标准已于去年6月发布,后续还会根据需要制定拆装工时等标准,构成一整套的工时标准体系。这将是我国首套成体系的事例汽车维修工时的协会标准。

《事故汽车维修工时测定规范 第2部分:覆盖件钣金工时》的发布,明确了覆盖件钣金工时的价格与车辆自身价格没有必然关联。这就是说,宝马车和夏利车在维修工时的价格上,很可能是不存在差异的。覆盖件钣金工时的费用,只与维修的工艺、板件材质、损伤程度、损伤面积和损伤位置有直接关系。

该负责人表示,标准制定项目组对市场大量的覆盖件钣金维修进行调研,明确了以钢板件、铝

板件、塑料板件的维修工艺;与此同时,项目组对不同材质、不同损伤类型、各种零部件的钣金维修工艺进行调研,通过标准的工艺流程对不同车型进行了308件次钣金维修实测,并收集测量各地区维修厂、4S店钣金维修工时269件次,为覆盖件钣金工时标准的研究提供了数据理论支撑。此外,项目组还对国外RCAR组织的工时体系进行调研,以国外覆盖件钣金工时体系为依据,建立我国事故汽车外覆盖件钣金工时体系。

各项标准制定稳步推进

上述负责人表示,为落实保险业更好地应用保险科技、提升服务质量和积极预防、化解保险金融风险能力,落实保险业协会辅助监管、用标准化手段全面强化行业自律职能,保险业协会2019年将陆续启动《人身险理赔外包服务规范》《人身保险新契约电话回访操作规范》《AI语音回访服务规范》及《医疗险产品分类与编码项目》等多项标准的制定工作,现正在稳步推进中。

此外,保险业协会也将在充分调研的基础上,以“防范化解金融风险特别是防止发生系统性金融风险”为核心,立足保险业发展现实需要,着力做好风险防控机制研究、产品标准研究、农险标准研究、大数

据、物联网标准研究以及中介领域标准等几项工作。

在研究风险防控机制,推动公司治理系列标准制定方面,保险业协会将积极落实监管要求,从标准制定这一行业自律的有效方式入手,继续推动保险业公司治理系列信息披露部分标准制定工作。在加强产品标准研究,助力保险业更好服务实体经济方面,将推动《电网行业35kV及以上配电网资产保险定损规范》《核保险风险评估操作指引》《财产再保险合同行业范本》《电网行业大面积自然灾害案件现场勘察规范》和《供电责任险电器维修类案件理赔操作规范》等多项标准制定工作开展,在有效缩短承保、理赔周期、减少索赔争议,提高保险效率、防范承保风险等过程中发挥积极作用。在开展农险标准工作,助力国家乡村振兴战略方面,将着力推动《畜禽养殖业保险承保服务通则》和《畜禽养殖业保险查勘定损指引》等多项标准的发布实施。在推动大数据、物联网标准制定方面,继续推动《长期护理险平台数据交换规则》《健康保险数据管理规范》等标准的制定和实施。在开展中介领域标准建设、引导精细化服务方面,将开展《建筑工程一切保险公估作业规范》《机器损坏保险公估作业规范》《企业财产保险公估作业规范》等保险公估领域标准编制工作,促进我国保险中介市场由粗放型向深耕细作方向发展。

【上接第47页】法的形式,掩盖骗取保险金的目的。能否这样认定?如果成立的话,无效合同自始无效,不存在丧失解除权的问题,这样原告的主张就无法成立了。

在本案合同签订之前,李某还签订了一个同样的合同,即借款人人身意外伤害保险附加借款人疾病身故及全残保险。由于李某提前还清了银行贷款,上一份保险合同实际上已经履行完毕,效力终止了。但合同条款约定不明确,这为后来的纠纷埋下了伏笔。本文不再详述这类合同条款存在的问题。

从实务上看,合同履行了一段时间,再宣布合同无效是很少见的,主要原因是考虑维持合同关系的稳定性,除非明显违反了《合同法》第五十二条的规定。但是,在本案中,李某购买保险的目的是能得到银行的借款,直接目的不是骗保。如果将该合同确定为以合法形式掩盖非法目的有些牵强。法官的观点有一定道理,但间接上李某的确达到了骗保目的。因为,李某死亡,保险公司需要支付一笔保险金给银行,实际上李某的家属还是从保险公司拿到了

不该拿到的钱。如果李某投保时如实告知病情,那么保险公司就不会与之签订该合同。

本案结果及启示

本案是通过调解结案的,保险公司支付了适当的保险金。

案件虽然结了,但留给我们的启示很多。本案是通过手机投保的,保险人对免责条款如何履行说明义务?如何确认是本人投保?如何保存证据等等都是亟需研究的问题。对投保人来说,诚信是做人的根本。随着社会诚信体系的建立及完善,不讲诚信将无法立足。对保险公司来说,正确理解并运用法律规定维护自身合法权益是第一要务,同时提升员工素质也是必要的。对立法机关、司法机关而言,完善保险法律法规司法解释,及时解决一些新问题,维护保险秩序的健康运行。对行业组织来说,搭建信息共享平台,梳理保险条款存在的问题,为保险公司提供贴心服务。

总之,出现问题不可怕,可怕的是不汲取教训。全社会应当行动起来,构建一个诚信的社会。

银保监会：禁止第三方平台非法 从事保险中介业务

4月2日,中国银保监会向各银保监局、各保险公司正式下发《中国银保监会办公厅关于印发2019年保险中介市场乱象整治工作方案的通知》。本次乱象整治工作旨在对保险中介市场存在的风险防范意识弱、管控责任落实到位、与第三方网络平台非法合作等乱象进行重点整治,严肃查处相关违法违规行为。通过乱象整治工作倒逼保险机构加强内控管理,妥善处置潜在风险,有效规范市场秩序,促进保险中介市场长期稳健发展。

本次乱象整治工作主要包含三项重点任务:一是压实保险公司对各类中介渠道的管控责任;二是认真排查保险中介机构业务合规性;三是强化整治与保险机构合作的第三方网络平台的保险业务。

《通知》强调,保险公司应切实履行中介渠道管控责任,依法合规开展经营活动,重点整治工作包括是否通过虚构中介业务、虚假列支等套取费用;是否销售未经批准的非保险金融产品、存在非法集资或传销行为;是否串通中介渠道业务主体挪用、截留和侵占保险费等七方面。

《通知》明确指出,各保险中介机构应加强内控管理,防范经营风险,重点整治保险专业中介机构是否通过虚构中介业务等方式协助保险公司套取费用,是否销售未经批准的非保险金融产品,是否按规定对销售人员进行执业登记等六方面。需要注意的是,银行类保险兼业代理机构是否存在将保险产品与储蓄存款、银行理财产品混淆,套用“本金”“利息”“存入”等概念,将保险产品收益与银行存款收益、国债收益等片面类比,变相夸大保险合同收益、承诺固定分红收益等误导行为,也是此次保险中介机构整治乱象工作中应关注的一个重点。

《通知》要求,各保险机构包括保险公司和保险中介机构在内应按照《互联网保险业务监管暂行办法》等规定开展互联网保险业务,规范与第三方网络平台业务合作,禁止第三方平台非法从事保险中介业务,重点整治7个方面,包括保险机构合作的第三方网络平台及其从业人员是否非法从事保险销售、承保、理赔、退保等;保险机构是否与从事理财、P2P借贷、融资租赁等互联网金融的第三方网络平台存在合作;保险机构合作的第三方网络平台的客户投保界面是否由保险机构所有并承担合规责任,第三方平台是否存在代收保险费和转支付现象等等。

据了解,后续,银保监会将就保险专业中介机构、保险兼业代理机构、符合条件的第三方平台以及其他平台如何参与经营互联网保险业务出台相关规定。

本次乱象整治工作分为自查整改、监管抽查和总结汇报3个阶段,时间分别为2019年4月-6月、2019年7月-11月以及2019年11月30日前。各保险机构应于6月30日前完成自查整改工作并书面报告辖区银保监局。各银保监局应于2019年11月30日前,向银保监会中介部报送保险中介市场乱象整治工作报告。

银保监会明确,各保险机构要确定乱象整治工作的牵头负责人,确保措施到位,责任到人。各银保监局要始终保持监管高压态势,依法严肃查处各类违法违规问题。

今年以来,银保监会已陆续发布《中国银保监会办公厅关于加强保险公司中介渠道业务管理的通知》等,强化保险公司对中介渠道的管控责任、排查保险中介机构业务合规性。

带病投保 15 天后死亡， 保险公司是否应承担责任

2018年1月30日，李某在某银行贷款时，被推荐购买借款人人身意外伤害保险附加借款人疾病身故及全残保险。在银行工作人员的指导下，由李某妻子操作，在李某手机上安装了APP，购买了某保险公司的产品，约定银行为第一受益人。2018年2月14日，李某因肝硬化抢救无效死亡。2月23日其家属向保险公司提交了死亡证明等相关资料。保险公司调查后发现，自2015年开始李某因脂肪肝、糖尿病等病因定期在某医院就诊，从2015年至2018年，因上述病症已经发现累计住院5次。3月29日保险公司以李某带病投保故意未履行如实告知义务为由拒绝赔偿。几经协商无果后，李某家属一纸诉状将保险公司告上法庭，要求按照保险合同将保险金支付给第一受益人银行。

争议焦点

李某带病投保，保险公司是否应该承担保险责任？

法理分析

一、李某带病投保无法否认本案是通过手机完成投保的。

按照投保流程，首先注册，填写投保人、被保险人、受益人等信息，然后投保页面会弹出以下提示内容：您是否患有以下疾病，如肝硬化、糖尿病等。如果投保人点击“是”，那么系统到此终结，表明投保人不能投保该保险。只有点击“否”，才能进行下一步操作。在本案中，李某的妻子明知其丈夫患有肝硬化、糖尿病等严重疾病，仍然点击“否”。故意隐瞒了病情，未履行如实告知义务。庭审时，李某妻子称是自己操作手机为丈夫投保的，丈夫不知情。在本案中，李某妻子代为投保的行为构成委托代理。李某与其妻子同在现场，且同意妻子代为进行投保，行为的法律后果应由李某承担，李某妻子作为配偶的一方对李某的身体状况是非常清楚的，在进入APP进行投保时，对于系统弹出的如实告知界面，为达到投保的目的未进行如实告知的行为，确属“故意”隐瞒。欺诈投保的事实是无法否认的。

二、保险人没有及时行使合同解除权

《保险法》第十六条第一款规定：“订立保险合同，保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知。”《保险法》第十六条第二款规定：“投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除合同。”《保险法》第十六条第三款规定：“前款规定的合同解除权，自保险人知道有解除事由之日起，超过三十日不行使而消灭。自合同成立之日起超过二年的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿或者给付保险金的责任。”

结合本案，李某是2018年2月14日因肝硬化抢救无效死亡的，2月23日其家属向保险公司提交了死亡证明等相关资料。此时保险公司应该怀疑李某是带病投保，进而马上展开调查，留给保险公司的时间是30天。但是，保险公司直到3月29日才发出《理赔决定书》，告知李某家属经调查带病投保，属于免责情形，无法赔付。该《理赔决定书》并没有明确指出要解除合同。所以原告坚称合同继续有效，保险公司应该履行支付保险金的义务。

三、保险人的救济路径

针对欺诈投保，保险人的救济渠道有哪些？

(一)行使合同解除权

《保险法》第十六条第一款规定投保人应当履行如实告知义务，第二款赋予了保险人的合同解除权，第三款规定了解除合同的期限。如果保险人严格按照法律规定执行，是可以维护自身权益的。

(二)行使合同撤销权

《合同法》第五十四条规定：“下列合同，当事人一方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销：(一)因重大误解订立的；(二)在订立合同时显失公平的。一方以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危，使对方在违背真实意思的情况下订立的合同，受损害方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销。当事人请求变更的，人民法院或者仲裁机构不得撤销。”

《民法总则》第一百四十八条规定：“一方以欺

诈手段,使对方在违背真实意思的情况下实施的民事法律行为,受欺诈方有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销。”

《民法总则》第一百五十二条规定:“有下列情形之一的,撤销权消灭:(一)当事人自知道或者应当知道撤销事由之日起一年内、重大误解的当事人自知道或者应当知道撤销事由之日起三个月内没有行使撤销权;(二)当事人受胁迫,自胁迫行为终止之日起一年内没有行使撤销权;(三)当事人知道撤销事由后明确表示或者以自己的行为表明放弃撤销权。当事人自民事法律行为发生之日起五年内没有行使撤销权的,撤销权消灭。”结合本案,李某欺诈投保是既成事实。那么保险公司能否自知道或者应当知道撤销事由之日起一年内行使撤销权呢?

(三)认定为无效合同

《合同法》第五十二条规定,有下列情形之一的,合同无效:(一)一方以欺诈、胁迫的手段订立合同,损害国家利益;(二)恶意串通,损害国家、集体或者第三人利益;(三)以合法形式掩盖非法目的;(四)损害社会公共利益;(五)违反法律、行政法规的强制性规定。

在本案中,能否认定李某是在以合法形式,掩盖其骗取保险金的目的呢?

四、保险人能否行使撤销权

假如依据《保险法》第十六条第三款规定的解除权已经丧失,如本案情况,那么保险人可否依据《合同法》第五十四条或《民法总则》第一百四十八的规定撤销该合同呢?即当解除权与撤销权竞合时,如何适用的问题。

从体系解释的角度,不可抗辩条款(《保险法》第十六条第三款)位于保险法的第二章第一节中,合同撤销权位于合同法第三章中,它们都属于法律总论的范畴。从部门法的角度,保险法归属于商法,合同法归属于民法。由于商法是民法的特别法,所以,优先适用商法的特别规定没有错误。如果抛弃特别法的具体规定,而适用一般法的规定,恐怕造成法律适用的混乱。

不可抗辩条款制度,主要是通过限制保险公司以投保人或被保险人违反如实告知义务为由,撤销保险合同或主张合同无效的权利,从而保障被保险人或受益人在缴纳多年保费后,能获得保险保障。保险法既然规定了不可抗辩条款,就应该严格遵守。况且给了保险人30天或两年的核查时间,在此

期间内对投保人告知的被保险人的情况不作核查,听之任之,这种过错不应该由投保人承担。诚然,欺诈投保的行为确实不应该支持,但当下还是遵循法律规定为好。待时机成熟,通过修改法律或出台司法解释,对不可抗辩条款适用的例外情况予以明确规定,避免类似问题的发生。

五、保险人拒绝赔偿与保险合同解除之间的关系

(一)法律规定

《保险法》第十六条第二款规定:“投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务,足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的,保险人有权解除合同。”

《保险法》第十六条第四款规定:“投保人故意不履行如实告知义务的,保险人对于合同解除前发生的保险事故,不承担赔偿或者给付保险金的责任,并不退还保险费。”

(二)如何协调《保险法》第十六条第二款与第四款之间的关系

问题的焦点是保险人拒绝理赔是否必须以解除合同为前提,即保险人是否可以不解除合同直接拒赔?

结合本案,保险公司没有在30天内发出解除合同的通知,那么是否可以拒绝支付保险金。

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国保险法〉若干问题的解释(二)》第八条规定:“保险人未行使合同解除权,直接以存在保险法第十六条第四款、第五款规定的情形为由拒绝赔偿的,人民法院不予支持。但当事人就拒绝赔偿事宜及保险合同存续另行达成一致的情况除外。”

结合本案,李某已经死亡,保险合同无法存续。在这种情况下,保险公司不予赔偿于法无据了。

六、本案保险合同是否能定性为无效合同

(一)法律规定

《合同法》第五十二条规定:“有下列情形之一的,合同无效:(一)一方以欺诈、胁迫的手段订立合同,损害国家利益;(二)恶意串通,损害国家、集体或者第三人利益;(三)以合法形式掩盖非法目的;(四)损害社会公共利益;(五)违反法律、行政法规的强制性规定。”

(二)案涉合同是无效合同吗?

以合法形式掩盖非法目的的合同无效。本案中,李某通过签订保险合同这种合【下接第44页】

《坚持》

□ 太平洋寿险 李 建

生命是一条船,靠的是划桨,才能靠岸,得坚持。

生命是一座山,靠的是拔涉,才能越岭,得坚持。

生命是一片沙漠,靠的是耐克,才能看到希望,得坚持。

英豪,唯坚持得以锋芒;责任,唯坚持才可作为;

少年学子,唯坚持才可出类拔萃;

青春年华,唯坚持赢得人生尊严;

中年才俊,唯坚持得以焕发青春;

慕年前辈,唯坚持方能发热发光。

社会皆坚持,人人精神贵,正气之风道,孔、孟、庄、毛宏得天下,中华民族沐春风。中国梦熏陶心灵,伟大祖国换新颜。

时光美人

□ 平安人寿 陈海娜

追寻,剖析,你会发现那个内在的自己——

原来,我考驾照更多是为了能在路上听那些未知的、音效佳的歌曲;原来,我在外用餐时喜欢坐在临窗或依墙一隅,是因为自童年起根深蒂固的缺乏自信;原来,我洗漱时只开暗灯是不愿直面脸上那由岁月刻下的痕迹;原来,我如今染发是为了遮盖那些自己看了灼眼的银丝……

可是那日下班路上,我又一次碰见这位约摸五十多岁的阿姨,忍不住慢下来,在后面悄悄拍下了她的背影。因为她骑着自行车,因为她保养得宜的身材,因为她大方得体的衣着,因为她气质如兰,更因为她的一头短发。因为白发太多,她的头发整体

看上去是灰色的,但是齐整且有弧度,美得好似风的线条。她的出行方式让我看到她对健康生活的追求,她的满头银丝让我看到她的不惧岁月,令我不禁暗叹和倾慕。

这种惊鸿一瞥的美何止于她?就在最近,我在家小区附近看到另一位奶奶级的美人。一米七几的高个头,体形匀称,穿着中式长款旗袍,内搭直筒长裤,脚踏低跟皮鞋,一头短发干净利落,在阳光下白得耀眼。她就在我们前面走着,脊梁挺直,大步流星。我猜想她一定是老年模特队的中坚力量!

时光从不败美人。亲爱的,了解自己,直面自己,然后爱你自己!

把握发挥保险功能 助力地方经济高质量发展

——让保险业更快融入地方经济建设

□ 大丰区挂职副区长 杨海峰

国务院专门部署出台加快保险业发展的国家层面文件“新国十条”，明确了保险的定位问题，将保险业定位为现代服务业的重点，要发挥保险的社会“稳定器”和经济“助推器”作用，从经济结构调整，服务民生社会调理等政治框架和战略部署出发，根据风险分散，化解矛盾，资金通融等需求，将保险业功能融入政府治理框架，地方经济建设应重视和发挥保险各项功能，助力地方经济发展。

一、发挥保险增信功能，助力产业扶贫，推动产业集聚化发展

根据中央政治局《关于打赢脱贫攻坚战的决定》要求，要加大金融扶贫力度，鼓励和引导各类金融机构加大扶贫金融开发的金融支持。保险作为金融重要组成部分，在贯彻精准扶贫，精准脱贫基本方略中，可充分发挥保险增信功能，发挥保险业体制机制优势，实现社会帮助和精准扶贫的有效对接。

中国经济进入新常态，扶贫方式需要创新，保险产品需要创新，产业升级需要创新，政府服务需要创新，利用保险增信功能，有助于政府扶贫从“输血”向“造血”的转变，有利于产业化的集聚，是扶贫方式方法的创新和拓展，是产业升级，拉动内需的机遇，也是政府服务创新的一次探索。通过地方特色产业为基础，利用保险增信功能，借助地方政府扶贫资金，结合地方银行信贷功能，融合当地产业结构，建立起“保险+政府+银行+产业”的扶贫模式。由保险机构提供扶贫小额信贷保证保险，将政府扶贫资金转化为保证保险费，通过银行贷款得到扶贫信贷资金，实现产业扶贫，如保险机构小额信贷保证保险的费率为百分之二，拿一千万的扶贫资金可撬动二十个亿的产业产值。例如当地有光伏企业的扶贫地区，可学习国务院扶贫办2015年确定实施的光伏扶贫项目，实现扶贫开发和新能源利

用，节能减排相结合，同时可结合当地旅游资源打造光伏城市名片，吸引产业集聚，从各地实践看，光伏扶贫主要分分布式光伏发电扶贫，村级光伏电站扶贫，光伏大棚扶贫，光伏地面电站扶贫，根据扶贫方式不同，政府的扶贫引导方案也不同，同时可兼顾健康扶贫，教育扶贫，综合考虑为产业扶贫和产业集聚注入新的活力。同时特色的农业保险，农产品的价格指数保险，农村土地流转履约保证保险，都是促进农业发展，实施精准扶贫的“助推器”。

二、发挥保险保障功能，助力社会管理，推动民生领域的风险化解

保险是社会的“稳定器”，对完善现代金融体系，带动扩大社会就业，促进经济增效升级，保障社会稳定运行，提高社会安全感，提高人民群众生活质量上有重要的意义。启东市为全市112万市民和8万名外来人员集中采购“新型社会治安综合责任保险”，针对当前社会治理中的“五大”难点热点问题创新保险险种，优化保险内容形成了涉黑涉恶案件举报人（证人）安全责任保险，非典型人群肇事肇祸责任保险，重性精神障碍患者伤人责任保险，“两抢”案件救济救助责任保险，房屋出租人责任保险五类保险于一体，创新了基础社会治安综合治理模式，提升了基层社会治安防范能力，有效构建起事前预防和事后补偿相结合的社会治安综合治理体系，引入保险共同承担安全风险，参与社会治理，改变政府“单打独斗，大包大揽，无限兜底”的局面，从而构建起“政府引导”与“社会共担”相结合的社会治理体系。泰州在建筑工程领域引入建筑工程质量缺陷责任保险，将建筑企业风险保证金转换为风险合同做担保，不但大幅降低建筑企业的资金成本，有效防范和化解建筑工程各个环节责任风险，同时转移政府无限承担的维修责任和质量风险，分担政府责任。

保险业也是健全城乡居民大病保险制度不可或缺的一部分,国家要求将参加职工基本医疗保险的职工和退休工人建立起长期护理保险制度,关系民生福祉。尤其针对中国老龄化程度持续加深,老龄化压力日夜凸显的时期,如何建立老年人长期护理保险制度,按照政府主导,社会参与专业运作,责任共担的机制,为长期失能人群的基本生活照料和与基本生活密切相关的医疗护理提供资金或服务保障的护理保险需求也日夜迫切。通过商业保险的补充可以帮助政府化解诸如此类的民生痛点难点,提高人民群众幸福感,满意度。

三、发挥保险融资功能,助力经济建设,推动城市建设升级换级

根据银保监会数据显示,2018年1到11月保险业资金运用余额为160303.68亿元,较年初增长7.44%。保险资金具有规模大,期限长等特点。保险业通过直接融资,项目融资和间接融资等方式,支持实体经济,国家战略,民生建设的实施与发展,保险资金已逐渐成为我国经济金融市场主要的长期资金提供者和重要的机构投资者。地方政府可有效吸引利用保险资金支持地方经济建设,通过保险资金支持地方重大基础设施建设,棚户区改造,城镇

【上接第53页】都吻合,且又没有酒驾等违法行为,在此情况下,无锡人保财险找到淮工鉴定所通过现场勘查、路线还原、痕迹对比,再利用技术手段,最终得出驾驶员故意开落河中结论,并得到法院认可。

调取多种证据佐证。从多个角度寻找有利证据,如行驶路线视频监控,手机通话记录,车辆转让协议,车辆档案等。通过分析这些材料,发现实际情况与当事人在调查询问时回答的说法不一致,如行驶路线说谎,虚报买入二手车实际价款,“陌生人”实际上是熟人等等。

内部协作也是关键一环,在江苏人保财险稽查团队领导的指导、协调下,召开疑案会商,凝聚集体智慧,研究调查方案,对调查任务合理分工,多管齐下组织调查等方面,无锡、盐城人保财险调查人员对该案联合侦查取证,同时多方出动,对案件现场、涉案车辆行驶路线、驾驶员社会背景等调查细致清楚,最终为本案提供正确思路和有力证据。

积极协调司法机关理解支持。本案经该公司报经

化建设等民生工程,对于填补地方政府投资资金缺口,缓解地方财政压力,实现地方政府经济社会发展目标具有重要意义。2018年监管部门又出台了一系列政策,拓宽险资投资渠道,为上市企业民营企业以及小微企业纾困,为资本市场注入长期资金,以支持实体经济发展。同时国内世界领先的保险集团,形成“资本+科技,金融+生态”的理念多层次的资本介入,通过人才优势,技术优势,数据优势,资本优势,切入“智慧+城市”建设,解决社会高速发展产生的一系列挑战,提升市民生活品质,提升城市治理效率,发展绿色经济,构建政务信息数据资源共享后台,打破教育,交通,经济,政府各个领域的数据障碍,实现数据互联互通和社会管理精细化,公共服务均等化。

随着全国保险密度和深度逐年递增,保险业的快速成长壮大,保险业正充分发挥风险保障,社会管理,资金融通的功能,深度融入当地经济民生领域。在回归保障本源的同时,不论是保险产品还是险资运用都在不断提升服务实体经济的能力,为保险业扎根于实体经济和民生服务获得新的发展动力,地方政府应全面把握和发挥保险功能,助力地方经济建设高质量发展。

侦后,得到公安大队经侦大力支持,但因案件上诉中出现证据不足等,导致搁置。案件如无法由公司破获时,可以通过向公安机关报案,由经侦大队或刑侦大队按照诈骗案出面办理。此案便是该公司通过检察院协调沟通,并交由刑侦大队办理,最终抓获嫌疑人,取得案件突破,其中经济犯罪案件由刑侦大队接受处理,以及检察院提起公诉均是行业内首创。

行业协会邀请司法部门为会员公司以典型案例授课,无锡保协请破案检察官“以案说法”,如何发现疑点、固定证据等方面进行培训,增强保险公司反保险欺诈能力。

为进一步提高行业理赔人员的反保险欺诈职业技能,提升行业从业人员的法律素养,11月16日,无锡保协联合梁溪区人民检察院共同举办反保险欺诈知识讲座。全市28家经营车险业务的财产险公司分管理赔总经理、理赔部门负责人、法务岗及车险反欺诈岗负责人等共70多人参加此次专题培训。

此次培训对提升全市车险查勘、理赔、法务诉讼工作人员识假和打假能力打下了坚实的基础。

养老商业保险如何买？

养老商业保险是以获得养老金为主要目的的长期人身险，它是年金保险的一种特殊形式，又称为退休金保险。被保险人在交纳了一定的保险费以后，就可以从一定的年龄开始领取养老金。那么，养老商业保险应该如何选择呢？

一、确定保障额度

每个人对退休后的资金需求是不同的，主要取决于自己对未来生活的安排。

根据退休后资金需求，减去退休后可获得的收入，即可得出您的养老资金缺口，确定商业保险金在填补这个缺口中所占多少比例，就可推算出每月或每年需领取多少商业养老金，也就能找到对应的保额了。

二、确定养老金领取方式

目前，商业保险养老金的领取方式分为趸领和期领两种。

趸领是到了约定年限时，保险公司一次性支付到期保险金给被保险人。这种方式较适合打算退休后二次创业、或周游世界、或对自己的寿命预期不够乐观者。期领则又分为年领和月领，一般月领比较合适。若是每年有一两笔大额支出，则可选择年领。

三、确定养老金领取年限

目前，市场上的养老年金险在领取时间限制上通常有两种，一是保险期间为终身，但没有最低领取年限保证，这种条款养老金的开始领取年龄越早、寿命期间越长越划算，有家族长寿史的人可优先选择此类产品。养老金领取年龄可与保险公司约定，一般建议与退休年龄衔接。

另一种条款下，保险期间是定期的，比如只能保到80岁或100岁，但同时会设定一个保证领取的年限，比如10年或20年。这种条款从什么年龄开始领取，实际领取的总金额不会有太大影响。

四、确定养老险产品类型

传统型养老险的预定利率是确定的，日后从什么时间开始领，领多少钱，都是投保时就可以明确选择预知的，这类产品适合理财风格保守，不愿承担风险的人群。

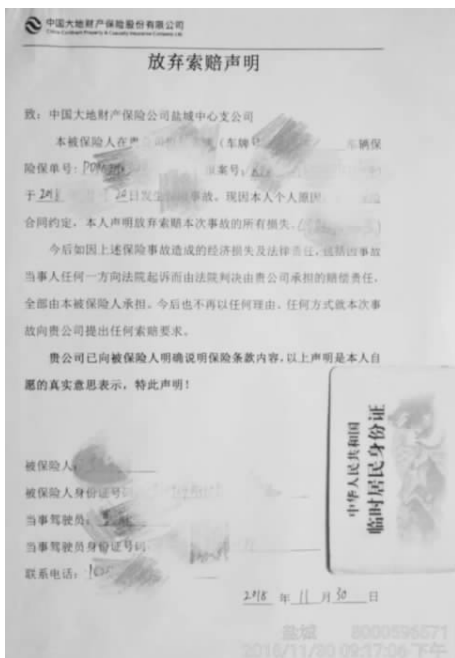
分红型养老险通常有保底的预定利率，这个利率比传统养老险稍低，但分红险在预定利率之外还有不确定的分红利益。这类产品适合长期利率看涨、对通货膨胀因素敏感的人群。

万能型寿险作为长期的理财手段，偏重账户累积，部分提取账户资金的手续便捷灵活费用较低，也可用作个人养老金的积累。



警保联动 大地产险成功识破一起酒驾调包大案

□ 大地产险 苏 嘉



近日,中国大地保险盐城中心支公司成功识破一起酒驾调包骗赔案件,避免损失 92.6 万元。

2018 年 11 月 20 日 9 时 08 分,公司接到报案,称王某驾驶被保险人季某某的小型客车在 2018 年 11 月 20 日 7 时 10 分许沿 S226 省道由南向北行驶至陈利线路段,撞上前方同方向驾驶二轮摩托车行驶的孙某某,事故造成致双方车辆损坏,孙某某当场死亡。

盐城中支查勘人员接到报案后立即赶赴现场调查,驾驶人王某在做询问笔录时对事故经过含糊其词,且被保险人季某某浑身酒气,此案有重大掉包嫌疑,中支理赔部随即对此案进行会商。次日,中支委托射阳县交警大队走访核实该事故的真实性,射阳县交通警察大队工作人员接到公司委托后立

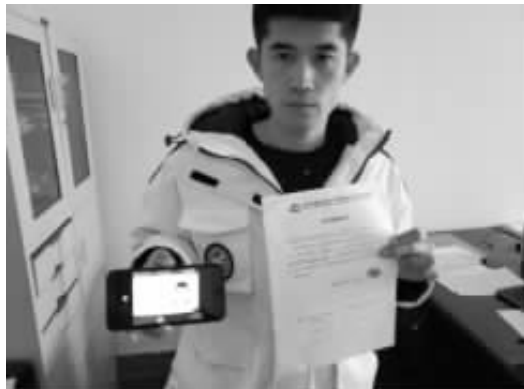
即展开调查、取证。为查明真相,交警大队工作人员反复审阅被保险人询问笔录,深入现场走访、寻找相关目击证人。工作人员通过调取事故发生地途经路段附近监控,确认实际驾驶人为车上另一男性,非报案人王某。随后,交警大队告知此案疑点及骗赔的相关法律后果,在强有力的证据面前,报案人最终放弃索赔,并签署放弃索赔承诺书。

射阳县交通警察大队等相关工作人员的辛勤付出充分诠释了“心系人民,秉公守法”的内涵,此次公司与交警部门联动更加凸显了盐城市“警保联动”的重要意义,中国大地保险会更加积极创新服务举措,努力提高服务质量,不断完善工作机制,全面响应并配合“警保联动”要求,高效提升道路交通事故处理质量,提高道路交通事故处置能力,严厉打击查处涉保欺诈犯罪,为改善盐城保险市场环境做出应有的贡献。



发现疑点紧盯不放 成功识破酒驾嫌疑

□ 中华财险 马倩



3月6日11:39时,中华财险阜宁支公司实习查勘员接到报案,司机朱某夜间驾驶标的别克车在阜宁县追尾三责路虎车。接到报案后,该司查勘员立刻联系司机,得知是前一天夜间发生的事故,要求见面做笔录了解详细情况。司机称已报警处理,等交警处理结果,不愿意见面。查勘员觉得此案夜间出险且延迟报案,驾驶员又始终不肯见面,感觉有酒驾嫌疑。随即协同中支外勤科长到停车场查看

拍照,发现两车损失较大。经侧面向停车场拖车人员询问,初步猜测司机是酒驾,且司机已找交警托关系帮忙处理。该司查勘人员找到当时处理的交警,提出此案的疑点。经过多次走访沟通、调取视频监控,最终确认司机朱某为酒驾。

此案成功打假,减损11.69万元,进一步提升了查勘定损人员的风险识别能力,为公司打假降赔工作起到了积极的推动作用。

保险反欺诈我们能做什么 怎么做?

保险欺诈与保险市场的发展始终如影随形。据有关报道,即便是保险业发达的美国,其保险欺诈一度仅次于毒品犯罪。保险欺诈所造成的费用损失始终在保险业的赔款中占据着一定比例。有关资料显示,国际上保险业务的欺诈损失平均在10%—30%左右,而在我国,随着保险业的发展,保险公司业务范围不断扩大,已上升至10%以上。

保险欺诈给保险业造成巨大损失,有文章称,中国人保财险2018年稽查减损总金额超过了80亿元,其根据中国人保财险的市场份额推算,全行业的稽查减损总净额应该不低于200亿元,但这还仅仅是代表了查明的部分,尚未发现的部分尚无法估算。

车险骗保案呈现的主要特点有:往往深夜时刻行人稀少、车辆沉没河中、单人作案、偏僻路段无监控探头并

利用异地出险难调查等伎俩,造成车辆严重损失,保险公司调查难以突破,达到骗取巨额保险金的目的。

对于这类案件应如何处置,如何发现疑点、固定证据?需外部争取司法机关支持,支持内部协作,采取有力应对措施,打击保险诈骗分子。

在本起案件中【链接:豪车雨夜落水 法院判赔 检察官400多天坚守逆袭骗保案】,及时把握风险特征。认真分析查找破绽,积极借助外部鉴定机构、公安经侦和刑侦大队、交警队、检察院、法院等机构力量,得到他们的大力支持。而在日常欺诈案件处理中,除公司调查岗进行反欺诈工作外,更多的还需要这些机构给予技术或政策方面支援。技术支持至关重要。本案中,因驾驶员一口咬定是自己不慎开入河中,而且事故痕迹等【下接第50页】

2019年4月信息统计表

公司名称	盐城保险网	盐城保险信息						篇数
		会员信息	理赔服务	反保险欺诈	诉调对接	高管专访	发展论坛	
中国人民财产保险股份有限公司盐城市分公司	—	23	1	—	—	—	—	24
中国人寿保险股份有限公司盐城市分公司	—	6	0	—	—	—	—	6
中国太平洋财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	5	—	—	—	—	—	5
中国太平洋人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	11	—	—	—	—	—	11
中国平安财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	1	—	—	—	—	—	1
中国平安人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	14	10	—	—	—	—	24
天安财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	5	—	—	—	—	—	5
新华人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	1	—	—	—	—	—	1
中华联合财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	12	—	2	—	—	—	14
太平人寿保险有限公司盐城中心支公司	—	9	4	—	—	—	—	13
泰康人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	14	2	—	—	—	—	16
民生人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
合众人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	8	2	—	—	—	—	10
华安财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
安邦财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	1	—	—	—	—	—	1
富德生命人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
中国大地财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	1	—	1	—	—	—	2
阳光财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	1	—	—	—	—	—	1
农银人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
中银保险有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
中国人寿财产保险股份有限公司盐城市中心支公司	—	19	—	—	—	—	—	19
华泰人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	1	—	—	—	—	—	1
渤海财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
华夏人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	2	—	—	—	—	—	2
信泰人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
都邦财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
恒安标准人寿保险有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
中国人民人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	7	—	—	—	—	—	7
中德安联人寿保险有限公司江苏分公司盐城营销服务部	—	—	—	—	—	—	—	0
君康人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
阳光人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
长城人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	1	—	—	—	—	—	1
长安责任保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
平安养老保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
幸福人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
中宏人寿保险有限公司江苏分公司盐城营销服务部	—	1	—	—	—	—	—	1
英大泰和人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	1	—	—	—	—	—	1
紫金财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	13	—	—	—	—	—	13
光大永明人寿保险有限公司江苏分公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
利安人寿保险股份有限公司盐城分公司	—	10	—	—	—	—	—	10
友邦保险有限公司江苏分公司盐城营销服务部	—	—	—	—	—	—	—	0
安邦人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
安盛天平汽车保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
永安财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
百年人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	1	—	—	—	—	—	1
浙商财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
长生人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
建信人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
英大财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
东吴人寿保险股份有限公司盐城分公司	—	—	—	—	—	—	—	0
中融人寿保险有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
中国太平财险保险有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
中银三星人寿保险有限公司盐城中心支公司	—	1	—	—	—	—	—	1
前海人寿保险股份有限公司盐城分公司	—	—	—	—	—	—	—	0
国联人寿保险股份有限公司盐城分公司	—	—	—	—	—	—	—	0
泰山财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
国华人寿保险股份有限公司盐城中心支公司	—	1	—	—	—	—	—	1
德华安顾人寿保险有限公司盐城中心支公司	—	1	—	—	—	—	—	1
中英人寿保险有限公司盐城中心支公司	—	2	—	—	—	—	—	2
复星保德信人寿保险有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
亚太财产保险股份有限公司盐城中心支公司	—	—	—	—	—	—	—	0
总计	0	173	19	3	0	0	0	195

2019年3月份业务报表报送情况

产险公司	报送时间	差错数	完整性	寿险公司	报送时间	差错数	完整性
人保财险	4.11	—	好	中国人寿	4.11	—	好
太平洋产险	4.11	—	好	太平洋人寿	4.12	—	好
平安产险	4.2	—	好	平安人寿	4.11	—	好
天安财险	4.11	—	好	新华人寿	4.8	—	好
中华联合	4.11	—	好	太平人寿	4.9	—	好
华安财险	4.9	—	好	民生人寿	4.4	—	好
安邦财险	4.12	—	好	泰康人寿	*4.13	—	好
大地财险	4.4	—	好	合众人寿	4.4	—	好
阳光财险	4.12	1	好	富德生命	4.11	—	好
中银保险	4.9	—	好	农银人寿	4.9	—	好
国寿财险	4.11	—	好	恒安标准	4.8	—	好
渤海财险	4.3	—	好	华泰人寿	4.10	—	好
都邦产险	4.4	—	好	华夏人寿	*4.13	1	好
长安责任	*4.13	—	好	平安养老	4.8	—	好
紫金财险	4.12	—	好	信泰人寿	*4.13	—	好
安盛天平	4.9	—	好	人保寿险	4.11	—	好
永安产险	4.11	—	好	中德安联	4.9	—	好
浙商产险	4.3	—	好	阳光人寿	4.10	—	好
英大产险	4.3	—	好	君康人寿	4.3	—	好
太平财险	4.11	—	好	长城人寿	4.10	—	好
泰山财险	4.2	—	好	幸福人寿	*4.13	—	好
亚太财险	4.4	—	好	中宏人寿	4.10	—	好
				英大人寿	4.8	—	好
				光大永明	4.8	—	好
				安邦人寿	4.11	—	好
				利安人寿	4.10	—	好
				友邦人寿	4.12	—	好
				百年人寿	4.4	—	好
				长生人寿	4.4	—	好
				建信人寿	4.3	—	好
				东吴人寿	4.11	—	好
				中融人寿	4.10	—	好
				中银三星	4.3	—	好
				国联人寿	*4.13	—	好
				国华人寿	4.9	—	好
				前海人寿	4.9	—	好
				德华安顾	4.8	—	好
				中英人寿	4.10	—	好
				复星保德信	4.10	—	好

盐城市 2019 年 3 月份财产险公司业务报表

单位:万元

公司名称	承保数量		承保金额		保费收入		赔款支出			简单赔付率%	退保		市场 份额%	上年同期 累计保费	同比增 长率%
	本期	累计	本期	累计	本期	累计	本期	累计	上年同期累计		同比±%	本期			
人保财险	82475.00	244179.00	9455346.97	325880756.68	20834.19	65678.99	10223.24	30249.16	29851.59	1.33	225.12	735.30	50.36	51846.38	26.68
太平洋产险	14735089.00	25138622.00	35422613.44	64220441.19	3336.82	10150.25	1548.05	5155.04	4765.13	8.18	45.00	205.89	7.78	8925.19	13.73
平安产险	46385.00	145186.00	3642802.55	10338019.37	5349.70	17288.15	2345.33	7895.56	6054.69	30.40	26.80	64.83	13.26	15218.87	13.60
天安产险	965.00	5910.00	107167.47	528891.25	233.45	1246.51	170.79	706.22	836.82	-15.61	4.08	12.95	0.96	1515.68	-17.76
中华联合	12517.00	30543.00	1309780.25	21307308.38	1688.19	5844.62	1281.87	2584.57	1774.29	45.67	12.52	28.61	4.48	4211.97	38.76
华安产险	1832.00	4851.00	81672.52	193856.10	334.48	745.86	149.41	224.71	183.01	22.79	2.27	4.80	0.57	361.66	106.23
安邦产险	3255.00	12594.00	168706.00	732967.00	439.60	1719.84	1078.88	4557.81	5183.34	-12.07	14.00	34.00	1.32	6870.10	-74.97
大地产险	1550.00	4164.00	78260.96	26423757.20	146.30	545.27	73.79	214.31	254.85	-15.91	0.00	0.00	0.42	574.06	-5.02
阳光产险	4427.00	11212.00	438040.61	1293886.12	1022.28	2814.47	352.94	1070.69	1115.28	-4.00	-3.94	5.85	2.16	1956.37	43.86
中银保险	1133.00	2183.00	883683.89	1613310.40	1359.35	2318.67	64.31	320.20	272.48	17.51	0.43	2.12	1.78	1620.48	43.09
国寿财险	16997.00	45493.00	1272467.06	3648255.26	3219.03	7959.74	2215.66	6531.77	4644.19	40.64	24.77	63.56	6.10	7953.22	0.08
渤海产险	1951.00	5601.00	53958.79	106725.40	283.76	431.61	247.06	854.65	1147.37	-25.51	0.00	0.00	0.33	1557.35	-72.29
都邦产险	333.00	4391.00	-309496.75	1343966.36	81.43	286.38	42.72	77.24	106.20	-27.27	0.00	0.00	0.22	165.42	73.12
长安责任	425.00	1016.00	45150.52	319549.53	94.06	247.81	42.84	124.89	161.75	-22.79	11.35	17.48	0.19	360.90	-31.33
紫金产险	7885.00	24035.00	676459.83	2698873.88	2614.25	8142.87	1187.58	2925.55	2223.84	31.55	14.64	48.47	6.24	5245.24	55.24
安盛天平	180.00	537.00	10687.76	31131.52	17.05	51.05	8.96	32.20	152.73	-78.92	0.00	0.00	0.04	100.86	-49.39
永安产险	1140.00	3303.00	98576.83	298891.45	243.22	574.25	103.08	475.71	442.14	7.59	1.07	7.12	0.44	671.31	-14.46
浙商产险	5414.00	17788.00	534689.05	1406933.31	171.55	812.62	82.12	309.21	306.87	0.76	0.00	0.00	0.62	406.40	99.96
英大产险	1244.00	3542.00	217288.28	1113357.28	469.94	1271.05	215.14	506.70	517.75	-2.13	2.85	9.65	0.97	1084.05	17.25
太平财险	2198.00	6366.00	308111.76	830523.75	529.12	1181.45	222.46	739.80	775.30	-4.58	2.43	11.86	0.91	1005.42	17.51
泰山财险	827.00	3665.00	46953.09	219548.22	125.63	581.75	118.17	255.96	0.32	79887.50	2.56	7.35	0.45	234.98	147.57
亚太财险	96.00	754.00	69066.30	548235.24	62.75	526.70	32.84	41.56	0.00	0.00	1.18	4.36	0.40	0.00	0.00
合计	14928318.00	25715885.00	54611987.18	465185214.89	42656.15	130419.91	21807.24	65863.51	60769.94	8.37	387.13	1264.20	100.00	111885.91	16.57

