

化解涉保纠纷 厘清各方权益 让有理者不吃亏

## 开栏的话

火辣的七月，本报《保险视窗》版与读者见面，如清新的风，将给您的生活带来几分惬意，更增添些许趣味，因为，保险已经走进你我的生活，要相伴，生活才能更精彩。

与诸多行业比，保险是个小课题，又是一个涉及民生的大文章。除政府性保险外，商业险更是繁多。涉及的保险公司也多，其推出的险种更多。“水很深”，是社会的普遍共识。为了加强市民对保险业及其险种的认识，对国家政策的动向有个清晰的了解，熟悉各保险公司及其产品，让保户对自身利益及维权有一个感知，是我们设立《保险视窗》版的初衷。为市民搞好服务，是我们的宗旨，推动保险业健康发展是我们的希望。

为此，《保险视窗》版开设了行业动态、投保提醒、投诉维权、理赔聚焦、保险精英等栏目，全面介绍保险业发展情况。以后我们还将根据读者的要求，对版面的设置适时调整。

您所关心的，就是我们所关注的。让我们一路同行。

# 我市涉保案件 诉前调解室挂牌

□记者 徐如景 梁照曾  
通讯员 赵威

**本报讯** 上周，由川汇区法院、周口市保险行业协会联合成立的涉保案件诉前调解室，在川汇区法院挂牌运行，这是我市成立的首个涉保案件诉前调解室，对于化解涉保矛盾，厘清各方利益，明确各方权责，解决涉保纠纷，将是一个好的举措。据介绍，时机成熟，此做法将在全市推广。

据了解，涉保案件诉前调解是一项很费时费工的工作，过去一直由法院或者律师事务所为涉保双方化解矛盾，但是随着当前此种案件的日益增多、纠纷的复杂化趋势，已演变为一个行业课题，引起了中国保监会和省保监局的重视，根据中国保监会和省保监局的要求，结合我市情况，周口市保险行业协会于6月中旬筹备成立首个涉保案件诉前调解室，并于上个星期在川汇区法院挂牌运行。

为此，周口市保险行业协会还成立了周口市保险合同纠纷调解处理委员会，聘请资深的法律界和保险业人士担任调解员，依

照合法、公平、自愿、诚信、高效的原则，为涉保双方处理纠纷。调解的案件主要是金额为20万元以下的中小案件，具体条件如下：保险合同为周口市保险行业协会会员单位所签发；当事保险机构有明确处理意见，保险客户不接受；保险合同纠纷经当事人处理后6个月内；不涉及第三方利益；未经仲裁或诉讼程序；保险合同金额在20万元以下；不涉及保险精算、生命表；不具有全局性或可能对社会或公司经营造成重大影响。

作为由法院和保险行业协会联合成立的民间性质的调解组织，涉保案件诉前调解室调解纠纷时，不收取任何费用，为涉保双方减轻了经济负担。据记者了解，经涉保案件诉前调解室将案件调解成功后，与法院对接，由法院进行司法确认后，进入理赔执行。达不成和解的案件，将由法院立案进入诉讼程序，依法裁决。

另据了解，从6月中旬运行以来，在筹备过程中，该涉保案件诉前调解室受理了7宗案件，4个正在调解中，3个因双方分歧大，无法和解，已由法院立案进入司

法诉讼程序。据调解室的资深人士介绍，当前的涉保案件主要以交通事故纠纷、寿险合同纠纷、重大疾病纠纷、工程险纠纷最多，也最为复杂，是调解中最难的案件。作为民间调解机构，首个涉保案件诉前调解室将会根据《保险法》，依法为涉保双方厘清权益，划清责任，维护双方利益，做到公平、公正、客观，让有理者受到法律保护。



## 行业动态

泰康人寿周口公司

## 举办“十大产品明星讲师” 比赛和运营座谈会

**本报讯** 近日，泰康人寿周口公司举办了“十大产品明星讲师”比赛和运营座谈会，为公司的发展培育人才，并推进业务发展。

为进一步贯彻公司新三年战略要求，全力支持业务发展，7月3日，泰康人寿周口中支运营部与银保运营支部共同召开“服务一线，支持发展”工作座谈会。参与人员献计献策，取得很好的效果。

另据了解，为了进一步提高组训、督训及专兼职讲师的产品讲授技能，加深业务伙伴对泰康产品的深入了解，7月11日下午，“周口中支十大产品明星讲师”决赛在公司会议室成功举办，有14名选手参加决赛。在4个多小时的时间里，选手们各显其能，对泰康正在销售的泰康吉祥、一张保单保全家、永福人生、健康险、卓越人生、世纪泰康个人住院医疗等特色产品进行了详尽的讲解与分析，他们或者从一个提问着手开始课程的讲解，或者引用大量新闻报道介绍公司的先进服务，或者将电子化投保融入课件之中，或者开门见山，直推产品，或者添加案例，用事实说话。精彩的讲解使在场的观众听得如痴如醉，掌声此起彼伏。经过激烈角逐，来自沈丘营销服务部的夏春影和来自淮阳支公司的郑辉分别荣获第一名和第二名，并获得推荐至分公司参赛的机会，其他选手分别荣获二等奖、三等奖和优秀奖。

(通讯员 张岩)

## 平安产险率先推出“主动预赔”服务

**本报讯** 近日，平安产险广西分公司向公司某受灾客户支付了赔款100万元，帮助该客户顺利渡过难关，从收取客户材料到支付预赔款仅用了4天时间。这正是平安产险近期推出“主动预赔服务”后的最新案例，该项服务也得到了客户的高度赞赏。

据悉，该服务举措是对于责任成立估损在20万元以上的案件，提供主动预赔服务，旨在为客户灾后重建、恢复生产经营提供有力保障。此前，出险客户需提出申请且经保险公司受理后才能得到预赔服务。理赔时效一

向是产险客户最核心的诉求之一，公司不断提升服务水平，革新保险理赔理念，主动帮助客户寻找赔付的事实及依据，目的就是让客户在出险后经济利益得到保障，享受迅捷贴心的理赔服务。

(通讯员 智广宇)

永安保险公司

## 开展“非事故道路救援”等服务

**本报讯** 7月1日起，永安保险公司启动了“非事故道路救援服务及代查勘施救服务”，进一步加大对保险消费者权益保护的工作力度。

当前，保险业的竞争在以价格为主要竞争手段的同时，逐渐转向服务品质的竞争，未来的竞争焦点也必将是服务的竞争。面对保险业发展态势，永安保险公司2012年以来多措并举，大力提升理赔质量和服务水平。首先，确定2012年为“优质服务年”，在启动理赔模式改革、加强理赔队伍建设的同时，公司启动“非事故道路救援服务及代查勘施救服务”，通过统一给客户提

供“非事故道路救援服务及代查勘施救服务”，确保整个服务过程统一管控，提升公司整体服务质量。

“非事故道路救援服务”是面向全公司VIP客户、股东客户及对公司发展具有重要意义的客户提供的增值服务项目，包含“永安非事故车辆救援服务、永安旅程无忧服务、永安贴心管家服务”等3大服务类型，有现场维修、更换轮胎、应急加油等21项服务，覆盖全国34个(含港、澳、台)省、自治区、直辖市。

“代查勘施救服务”是面向出险客户在公司无网点地区，代表公司及时向客户提供安抚、施

救和协助，以及协助公司完成现场查勘任务在内的系列服务。“代查勘施救服务”的开展，便于及时收集第一手客户出险资料，及时开展施救援助，协助出险客户处理和协调相关事宜，送达公司对出险客户的慰问，可有效弥补公司网点覆盖区域不足的问题。

“非事故道路救援服务”与

“代查勘施救服务”的开展，是永安保险公司首次引入第三方直

接面向客户提供服务的服务管

理模式，是公司客户关系管理工

作的一个重要里程碑，标志着公

司的客户服务工作进入一个新的阶段。

(通讯员 赵昆)

监督哨



您消费时如遇到银行、保险、证券、投资担保等行业出现的不合理收费、欺诈、销售理财产品时存在风险提示不够、个别员工营销存在误导客户等行为，请拨打以下投诉热线：

0394-8599351 15936909988 13592220089 13592220015

13526257619 E-mail: zkrbzrb@163.com

七星彩隔期再送惊喜

## 河南彩民 独揽2注500万头奖

**本报综合消息** 7月15日，体育彩票七星彩玩法迎来了第12082期开奖，经过了短短一期的休整，当期七星彩再次为彩民朋友送出了2注500万头奖，被来自河南的幸运彩民斩获。本期开奖结果后，七星彩奖池金额为2606万元。

开奖公告显示，当期七星彩玩法开奖号码为“5279163”，全国中共出一等奖2注，单注奖金500万元；共出二等奖21注，单注奖金12964元。此外，全国还中出三等奖337注，四等奖3469注。河南彩民一举中得当期2注头奖，成为最大的赢家。北京彩民运气欠佳，只有6注三等奖入账。

从当期七星彩开奖结果来看，本期号码分布均匀，大中小码均有开出，这也符合近期七星彩的走势。本期最大码为“9”，最小码为“1”，和值为33，数值偏大。当期号码的奇偶比为5比2，奇数号状态逐渐恢复。另外，当期出现叠码断档。近来七星彩叠码走强，此前连续两期中出叠号，彩民朋友应有所留意。从号码冷热来看，当期七星彩数字偏热，最热的号码是第一位的数字“5”，在近20期中出现过5次。当期其他几枚数字则均在近20期开奖中出现过2~4次，表现也较为活跃。

据开奖公告显示，经过两天的销售，本期销量为1534万元。从各省市区的销量来看，四川(含西藏)依然以224.9万元的销量领跑全国，北京地区的销售额为35.2万元。

七星彩玩法在经历了1期头奖空开后，并没有让彩民久等，相隔1期一等奖便再度浮出水面，由本期七星彩为彩民朋友送出了2注头奖，奖池金额略有回落，当期开奖结果后，七星彩奖池金额为2606万元。相信随着奖池金额的不断累积，七星彩还会给彩民带来更多的惊喜。希望彩民朋友继续支持七星彩玩法，早日收获大奖。

(周体)



新华保险周口中支

## 超额完成 上半年目标任务

**本报讯** 7月6日上午，新华保险河南分公司总经理孙保收携同河南分公司人力资源部负责人、风控部负责人一行莅临新华保险周口中支公司，进行年中人事考评，并对公司2012年上半年所取得的成绩表示祝贺。

2012年，周口中支公司全体员工在总经理的领导下，紧紧围绕“务实、提升、合规”的经营思想，深耕市场、细分网络，风险管理严谨，渠道人员充实，后援支持到位，兼顾了规模与效益，实现了稳定、健康、和谐发展的新局面。

截至6月30日，周口中支实现总体规模保费4.2亿元，达成率52%，超额完成上半年目标任务，并实现了时间过半任务过半，规模保费位居河南新华系统第二位，周口市场排名第三位，市场份额占12.96%。

(通讯员 方美华)