

素描

15分钟理赔不是传说

跟所有保险公司的理赔员一样,来自泰康人寿江苏分公司的理赔专员李帅每天的工作就是穿梭于大街小巷。一张公交卡、一个公文包,李帅和另一名同事负责公司在南京地区所有的个险理赔案件。据统计,截至11月,仅南京地区今年赔付就达728件。

高效:15分钟不是传说

理赔,是衡量保险公司服务是否到位的指标之一。快,是客户的需求,也是保险公司的追求。但由于医疗费用、事故判定等没有核定标准,会出现流程烦、理赔难的现象,为克服这一发展瓶颈,李帅和同事们一直在努力着。

据了解,保险业从理赔受理到结案再到赔款到账,理赔全流程平均需要5天左右的时间,而泰康人寿江苏分公司经过不懈的努力,不断提速,目前已大大快于业内平均水平。“江苏泰康理赔全流程平均只需要3天,使用3G理赔操作的案件,最快只需要15分钟!”泰康人寿江苏分公司业管部总经理金乡告诉现代快报记者说,“有时候上门处理报案,还没出客户家门,理赔金就已经到账了。”

创新:一“键”搞定

为了见证“15分钟到账”的神话,记者跟随李帅走进了市民张先生家中。

张先生一周前不小心将手指划破,因为处理不当,引起发炎红肿,在医院做了门诊手术。李帅买了一束鲜花,电话预约了时间,就前往张先生家。根据张先生的描述,保险公司判定为一起医疗险赔付。李帅随即从公文包里掏出一个平板电脑,将医疗费票据等资料拍照上传,一阵拇指化操作。15分钟后,张先生果然收到了赔付到账的短信,连连称奇。

原来,泰康人寿今年2月率先在业内推出3G理赔,利用3G网络和智能产品来实现快速理赔,目前使用率已达到了78%。截至今年11月,江苏分公司总赔付3769件,使用3G处理2034件,实现3G理赔1548件。“有了PAD办公,可上传材料、电子签名……不仅免去了我们理赔员奔波的辛苦,也让客户享受到了真正的快速理赔。”李帅说。

贴心:康乃馨的问候

类似张先生这样的理赔案件,李帅和另一名同事每个月都要处理近百起。“最早是从送一束康乃馨开始,慢慢发展到现在的‘康乃馨’探视服务。”李帅告诉记者,对于出险3天内报案的住院客户,他们会做到100%探视,不但协助完成理赔,还会一对一“保单体检”,接受各种保单咨询。

此外,理赔客户还可以下载“泰康在线”客户端,实现网上实时理赔报案,实时查询理赔进度。更加值得一提的是,泰康人寿还针对重大疾病,设立了“就医绿色通道”,即提供全国11家三级甲等以上著名医院的名医专家预约挂号服务,并报销异地就医的部分交通住宿费(5000元为限)。

现代快报记者 谭明村
通讯员 刘飞霏

数九寒天跑步扭伤膝盖也能赔了
运动场所公共责任险
呼之欲出

查先生是个长跑爱好者,因为靠近,每天晚上都会在审计学院体育场跑步。“天冷疏于热身,上周把膝盖扭伤了!”经朋友提醒,查先生才想起来自己曾买过一款意外险,可是把保险条款翻了三遍,运动损伤竟然不在意外险的理赔范围内。本周,现代快报记者了解到,一款“校园训练场地和运动场所公众责任险”的全新险种正在申报中,将可以解决查先生面临的烦恼。

家常运动意外不全赔

“滑雪、攀岩、蹦极……这些运动肯定是被意外免责的。”一家新街口附近的保险公司网点工作人员介绍,保险公司为了防范行业风险,普遍在普通意外险条款中将极限运动免除责任,而部分意外险甚至将长跑运动、长期游泳等也纳入免责条款。

“像查先生这样的长跑爱好者,或者马拉松运动爱好者,在投保时说明情况,可以在原有保费基础上增加保费来实现投保。”该人士还表示,被保险人若从事潜水、滑水、漂流、滑雪、跳伞、攀岩运动、探险活动、武术比赛、摔跤比赛、特技表演、赛马、赛车等高风险运动都是免责的。这也是专业比赛中主办方要为参赛人员另外投保的原因之一。

低保费高保额有望实现

“目前南京市市区范围内的运动场所不少,但保障方面一直都是空白。所以迟迟未能放开。”记者从江苏省体育局了解到,为此,近期制定的《江苏省全民健身实施计划》中提出,将目标人均体育场面积扩大到2平方米以上,学校体育场地开放率达到50%以上。而此次筹备开发“校

园训练场地和运动场所公众责任险”,主要是针对平时在对外开放的校园场地或公共运动场所健身的市民,“场地涵盖了广场舞场、对外开放的校园内塑胶跑道等公共运动场地。”中国人寿江苏分公司团体险业务部钱瑾介绍。业内人士预计,“校园训练场地和运动场所公众责任险”将是一款大众型保险,一旦问世,很可能会沿用意外险“小保费高保额”的费率模式,来鼓励参保。

另悉,今年3月以来,江苏国寿已为全省社会体育指导员量身定做人身意外风险保障,包括意外身故、残疾、意外医疗和住院津贴等方面。截止到11月底,江苏运动队综合保险累计参保人数2467人,理赔1123人次,理赔金额达到115.75万元。

现代快报记者 谭明村

一周理财

年末理财产品收益创新高

2012年最后一周,高收益理财产品扎堆出现,今年下半年投资者购买理财产品好时机出现。普益财富数据显示,本周(12月26日-12月31日)江苏地区可购买的人民币理财产品共94款,平均预期收益率4.78%,较上周大幅上升0.19个百分点,这也是近几个月来平均收益率首次升至4.70%以上。本周25款产品预期收益率达到5.00%以上;69.1%的产品预期收益率在4.00%-5.00%之间;仅1款产品预期收益率在4.00%以下。

从榜单上看,本周投向债券和货币市场工具的产品,最高预期收益率为4.80%,为南京银行

的“珠联璧合(1209期14)91天B人民币理财产品(A70677)”;组合投资类产品本周占比为67%,预期收益率多在4.90%以上,投资组合中加大了对收益权、票据资产的配置比例,其中预期收益率最高的是平安银行的“聚财宝”组合类(和盈计划)2012年251期人民币理财产品(百日营销)。”

据分析,现阶段流动性成为投资者更加关注的因素,本周35天以下的产品发行19款,33天、34天期限的产品集中涌现,期限短、收益高,成了年末银行理财产品的一大卖点。杭州银行的

“‘幸福99’丰裕盈家KF02号第77期预约33天型”,33天的投资期限,预期收益率达到4.80%,性价比比较高。

在100万以上投资起点的产品中,光大银行的“阳光理财‘T计划’2012年第二十五期产品3”,资金投资于境内外市场具有良好收益性与流动性的金融工具,如债券和准债券类资产、货币市场工具、新股申购类信托计划、利率和信用衍生品等,投资标的资产非常丰富。该产品177天的投资期限,预期收益率达到5.10%。

现代快报记者 刘果

热销明星

信诚“智享人生”让幸福延续

为回馈新老客户,信诚人寿定于2013年1月1日至4月1日,针对已完成承保并确认回访健康的客户,开展赠送万能保险的活动。与此同时,一款专为白领一族量身设计的“智享人生”(万能险)综合保险理财计划也热推市场。

据了解,“智享人生”以“智赢未来”终身寿险(万能型)产品为基础,附加“及时予”长期疾病保险C款、信诚附

加豁免保险费长期重大疾病保险、信诚附加意外伤害保险、信诚附加意外伤害医疗保险等部分精选的信诚产品,兼顾了理财和保障双重功能。它一方面通过稳健投资确保账户资金安全并稳健增值,另一方面提供保费豁免、意外伤害、意外医疗以及35种重大疾病、12种轻症重疾和癌症额外赔付的保障。

“投保该款理财计划的最

佳年龄为25-45岁之间。”信诚人寿理财专家表示,这一年龄段的公司白领除银行存款外,通常没有太多其他投资途径,也缺乏时间和精力,所以更倾向于寻找低风险的中长期理财工具。据悉,自2011年7月至2012年11月,该计划万能账户的年结算利率已连续十七个月稳定在4.5%。

通讯员 曹欢欢
现代快报记者 谭明村

速度

24小时内拿到
30万元重疾赔付

仅24小时就完成了30万元的大额理赔!记者从大都会人寿江苏分公司了解到,被保险人李女士于12月5日申请理赔,该公司次日上午就做出核定赔付的决定。这一快速理赔案,体现了大都会人寿“以客户为中心”的服务理念和不断提高的服务水平。

南京市民李女士2010年3月通过银保渠道投保了一份“吉祥如意重大疾病保险”,保额30万元,保障期至65岁。今年11月,李女士单位体检时发现甲状腺结节增大,经手术后病理确诊左侧甲状腺乳头状癌。12月4日,还在治疗期间的李女士就联系了大都会人寿江苏分公司的客户经理。随后理赔人员分两次上门集齐理赔资料,协助客户填写理赔申请表,并于12月5日下午前,把理赔资料送到公司。

经调查,确认该案例属实且属于险种责任范围内。大都会人寿江苏分公司立即作出了理赔决定,给付理赔款总额为30万元,并支付保单红利。李女士和家属对大都会人寿高效、周到的理赔服务非常满意,同时表示对保险保障功能有了切身的体会。

通讯员 王玥
现代快报记者 谭明村

播报

江苏太保启动
大型健康巡讲活动

近日,由太平洋寿险江苏分公司举办的“健康在你身边”大型健康巡讲活动在南京市天丰大酒店拉开序幕。经过一个多月的筹备,该公司特邀了中医专家,让客户、嘉宾现场体验了一次健康养生之旅。

据了解,此次活动自筹备开始,就明确“宣传品牌,体现关爱”,不做任何产品推销,不嫁接任何现场促成业务,坚决区别以往“产说会”的活动形式,以提升客户体验,建立与客户沟通并提供健康服务的平台。在活动现场,江苏省中医院主任医师、中医药大学教授邵铭用风趣的语言讲述实用的养生技巧,深深吸引了在场的来宾聆听,现场互动活跃,气氛热烈。

本次健康巡讲成功拉开“健康在你身边”主题系列活动序幕,改善了客户体验,提升了品牌形象。

通讯员 赵晓

现代快报记者 谭明村

基金课堂

货币基金,打理闲钱好去处

生活中难免会遇到各种突发状况,急需大量现金,难道你真要经常向朋友同事张口借钱?其实很多时候借钱也不是真的没钱,只是因为投资了一些流动性极受限的理财产品,导致一时间无钱可用。那么我们该如何对闲钱进行正确打理,才能够不仅可以谋求不错的收益,也能确保资金的灵活可取?

就收益与风险相平衡又兼顾流动性而言,投资货币基金是一个颇为理想的选择。首先,货币基金本金安全性高,流动性较强,赎回

方便到账时间快。其次,货币基金的历史收益长期跑赢活期存款,与同期一年期定期存款利率相比也不遑多让。第三,货币基金无申购赎回费用,并且其管理费用也相对较低,其投资门槛一般仅1000元即可轻松介入。

以汇添富货币基金为例,截至目前,汇添富货币基金A今年以来净值增长率为3.85%(同期活期存款基准利率为0.35%,一年期定期存款基准利率为3.0%),成立以来累计净值增长率达到20.73%。理财专家介绍,汇添富货币基金网上直

销“T+0”赎回业务的创新性体现为突出的便捷性。现在,客户使用相关银行借记卡关联汇添富货币基金账户持有汇添富货币基金后,通过签约申请,可在任何自然日提出网上赎回申请。

汇添富基金 刘劲文 杨畅



华泰视点

银行股成为本轮反弹主心骨

周二大盘在高位连续盘整6天之后,放量上涨,一举突破2200点,创出反弹新高。盘中板块全线飘红,房地产、银行券商领涨,市场人气活跃。

昨午午后市场做多情绪继续得到宣泄,建材、机械设备等周期股发力,石煤装备大幅飙升。但非周期股反弹幅度较小。截至收盘,两市共33个股涨停。

回顾本轮反弹,路线比较清晰,就是一波拉升后横盘整理再继续上攻。银行股成为本轮反弹的主心骨。正是金融、地产、煤炭、有色等周期性板块的热点轮动维持

了市场人气。

目前来看,大盘板块轮动尚属健康,总体趋势依然向好。后市建议继续关注券商、有色、地产、煤炭等周期性板块。大蓝筹板块体量巨大,适合大资金介入,加上估值偏低,行情不可能立刻结束。如果能够有回调机会,投资者可逢低介入。

华泰证券南京中央路第二证券营业部 吴理辉

