



以人民为中心 增强金融消费者获得感

安阳保险业守诚信勇担当 助力社会民生发展

编者按:

近年,在市委、市政府和安阳银保监分局的正确领导下,在市保险行业协会的引领下,我市保险业认真履行社会责任,积极保障广大保险消费者合法权益,在服务经济社会发展和民生方面敢担当,在完善防灾减灾体系中挑重担,有效地提升了社会保障水平和保险服务能力,为我市经济社会和民生发展作出积极贡献。

2020年,全市保险行业保费收入107.99亿元,位居全省第10位,为全市工农业生产和民生提供风险保障2.07万亿元。行业全年累计支付各类赔款(给付)32.46亿元,为全市提供了3.47万个就业岗位,全年上缴利税和代征代缴各类税费达到5.3亿元。

在2021年全国银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周到来之际,为不断加强保险消费者的保护,全力维护经济金融安全和消费者合法权益,安阳市保险行业协会联合全市56家保险公司向社会发布“3·15”保险诚信服务承诺,广泛接受社会各界监督;同时公布2020年度安阳保险业产险、寿险“年度影响力”十大赔案,展示我市保险业扶危济困、勇担责任的新形象,进一步提升全社会保险意识。

安阳保险业 “3·15”诚信服务承诺

在“3·15”消费者权益保护教育宣传周到来之际,安阳市保险行业协会联合我市56家会员公司呼吁业界同仁立即行动起来,坚持以人民为中心,增强金融消费者获得感,打造规范经营、诚实守信的保险行业新形象,努力为广大消费者营造更加安全放心的消费环境。

一、遵纪守法,规范经营。严格遵守法律法规,自觉执行保险行业的规章制度,切实履行行业自律公约,规范经营,公平竞争,合作共赢。

二、诚信展业,杜绝误导。恪守职业道德,遵循服务标准,规范服务用语,注重服务礼仪。科学分析客户实际需求,量身定做保险方案,认真履行如实告知义务,做好客户投保提示,遏制欺诈骗导,严守客户秘

密。

三、履行合同,理赔无忧。严格履行保险合同,真诚兑现理赔承诺。不断完善理赔服务流程,迅速查勘,公正定损,及时赔付,确保理赔公平、合理、及时、准确。

四、兑现承诺,接受监督。让诚信服务成为行业发展的基石,成为每一位保险人的道德标准与行为准则,诚恳接受社会各界监督,真心做好保险服务。



金融纠纷多元化解 调解矛盾促进和谐

安阳市银行保险业纠纷调解中心简介

安阳市银行保险业纠纷调解中心(以下简称“调解中心”)是由安阳市中级人民法院、安阳银保监分局共同指导的,安阳市银行业协会、安阳市保险行业协会共同管理的议事协调机构。根据《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国人民调解法》等法律法规,促进依法、公正、高效解决银行金融纠纷,有效维护各方当事人合法权益,促进社会和谐。

调解中心受理安阳市辖区内银行保险业金融纠纷以及其他与银行保险业有关的民商事纠纷案件,目前主要调解人民法院委派或委托调解的银行保险业金融纠纷案件,以及通过来信、来电、来访或者相关部门移交的银行保险业金融纠纷案件以及辖内银行保险业金融机构申请调解的案件。

调解中心拥有专业的法律指导、创新的运作

模式、丰富的调解经验,组建了行业调解员队伍,不收取任何费用,立足于为金融纠纷当事人提供便捷高效、低成本的纠纷解决途径。

未来,调解中心将加快推进完善我市金融纠纷多元化解机制建设,进一步畅通了市金融消费投诉处理渠道,在切实维护我市银行保险消费者合法权益、促进我市金融业和谐稳定发展方面发挥积极作用。

调解中心除负责调解银行保险合同纠纷案件外,还面向社会公开服务电话,及时受理和解答民众提出的银行保险投诉和咨询;同时受理保险诈骗案件线索,及时协调公安机关打击保险诈骗行为。

安阳市银行保险业纠纷调解中心联系方式
保险咨询电话:3723180、3951315
银行咨询电话:5368315
地址:安阳市文峰大道中段中国人寿河南培训中心5楼

2020年安阳保险业“年度影响力”赔案

十大财险赔案

1 交通事故致4人死亡 平安财险全额赔付112.2万元

安阳某运输公司于2020年在平安财险安阳中支投保了交强险、车损险以及商业三者险100万元。2020年7月13日,保险公司接到车主报案,称车辆在河南省汤阴县被另外一辆货车追尾,造成三者追尾货车车上人员4人当场死亡的重大交通事故。接到报案后,该公司立即派出重案调查人员对事故现场及受伤死亡人员进行勘查,并第一时间启动法律援助调解程序,随后与受害人家属积极协商,最终于2020年11月按照保额全额支付赔款112.2万元。

2 重型货车肇事致1人死亡 天安财险赔付100万元

2019年10月29日,在天安财险安阳中支投保的豫HG***2号重型仓栅式货车在宁波市海曙区行驶至交叉路口右转弯过程中,与在同路口绿灯直行的电动自行车相撞,造成电动车驾驶人毛某重伤,经抢救无效死亡。事故发生后,天安财险安阳中支及时联系死者家属,经过充分的沟通协调,于2020年2月12日将100万元赔款支付给死者家属。

3 交通事故致人身亡 太平洋财险快速赔付91万元

王某的车辆豫EX***0于2020年在太平洋财险安阳中支投保了交强险、三者险,2020年9月9日,该公司接到被保险人报案,称其车辆不慎撞倒骑电动车的张某,造成张某死亡的交通事故。接报案后,该公司第一时间派专人负责案件并安抚死者家属,协助车主及死者家属处理理赔相关事宜,简化理赔流程,协助死者家属完善手续并积极协商调解方案,最终共计赔付受害者家属91万元。

4 建工险出险 阳光财险赔付近88万元

某建设有限公司于2020年在阳光财险安阳中支投保建筑工程团体意外伤害保险,附加建筑工程团体意外伤害医疗保险。死亡伤残保额80万元,医疗费保额8万元。2020年12月3日,该公司接到被保险人报案,称其职工在内蒙古自治区项目工地装钢筋材料时不慎从四轮平板车上头朝下跌落,已及时送往医院抢救。

阳光财险得知其职工死亡后,及时与死者家属联系,并与死者家属及工地方协商后达成赔偿协议。工地方赔偿106万元,其中阳光财险按照保险条款全额赔偿,共计878402.86元。

5 物流公司车辆致人死亡 中华财险赔付75.61万元

2020年5月15日,李某驾驶重型半挂牵引车行驶至林州马店村东路口向北转弯时,与一电动车发生交通事故,致使一人死亡,公安机关认定李某全责。标的车在中华财险安阳中支承保交强险及三者险100万元,事故发生后,该公司及时与死者家属联系,尽快与死者家属签订赔偿协议,赔付死者家属各项损失75.61万元。在加快涉死案件结案速度的同时,也体现了中华财险大案的理赔速度,赢得了死者家属及被保险人认可。

6 交通事故致人死亡 国寿财险快速理赔67万元

2020年8月18日,程某驾驶车辆在安阳市磊口乡与一电动车发生碰撞,造成电动车驾驶员死亡,国寿财险安阳中支接到报案后积极协助车主与受害方家属协商调解,最终在2020年9月9日事故科下达事故责任认定后该公司与受害方家属达成赔偿协议,并及时支付赔偿金67万元。

7 车祸致人死亡 人保财险于责任认定后5日调解赔付62万元

某运输公司所属车辆,在人保财险安阳市分公司投保交强险及三者险100万元。2020年10月15日,在安阳县因司机操作不当发生交通事故,导致三者一人死亡。2020年11月4日经交警认定,标的车承担事故主要责任。人伤调解人员自事故发生后密切跟进,多次与当事人沟通调解事宜,最终于11月9日达成一致调解意见,整案赔付62万元。

8 异地出险 暖心理赔 安盛保险彰显保险大爱

2020年09月25日,安盛保险安阳中支承保的小型轿车行驶至濮阳市路段时与在道路东侧维修收割机的王某相撞,造成1人当场死亡、车辆损坏的交通事故,经交警事故认定双方同责。接到报案后,该公司第一时间启动“省心赔”特色理赔服务,专人全程为受害者家属及车主提供理赔咨询,帮助完成理赔资料收集等服务,多次前往异地上门调解,于2020年12月8日赔偿受害者家属各项损失合计54万元。

9 紫金财险跨省调解理赔 客户赠送锦旗表谢意

王某于2018年为其名下一辆小货车在紫金财产安阳中支购买了交强险、车损险、三者险。2018年11月8日,王某驾驶标的车在浙江省杭州市发生碰撞电动三轮车事故,造成双方车损及三者人员两人受伤,经勘查属于保险责任。两名伤者于2020年结束治疗,分别鉴定六级伤残和十级伤残。该公司跨省持续沟通调解,赔款505157元于2020年9月8日支付到账。伤者方收到赔款后,为表达对紫金保险理赔服务的感谢,特赠送锦旗。

10 交通事故致1人死亡 国任财险赔付33万元

河南某销售公司于2020年在国任财险安阳中支为其车辆投保了商业三者险50万元。2020年9月19日,保险公司接到被保险人报案,称车辆在河南省原阳县与一电动车相撞,造成三者薛某死亡的交通事故。接到报案后,国任财险立即派出查勘员对事故现场进行勘查,与受害人家属积极协商,最终于2020年10月向受害者家属支付赔款33万元。

十大寿险赔案

1 农银人寿200万元赔款 为不幸家庭撑起“半边天”

林州市的岳先生2018年7月在中国农业银行安阳林州支行为自己投保了一份两全保险。2020年5月20日,岳先生在开车回家途中,不慎从盘山路坠崖,经抢救无效身故。接到报案后,农银人寿安阳中支理赔人员第一时间奔赴一百公里外的客户家中慰问,并向事故处理部门核实出险人身份、事故责任等信息,确认保险责任后,短短几天时间即完成理赔流程,2020年7月6日向受益人赔付意外身故保险金200万元。

2 世事无常 太保有爱

2016年8月客户李某在太平洋人寿安阳中支投保意外险1份,后又继续加保重大疾病保险5份并附加意外保险额度10000元。2020年8月19日被保险人李某因突发车祸不幸身故。接到客户家属报案后,理赔人员第一时间展开调查核实,并通知客户家属准备相应理赔手续。2020年10月28日正式上报立案,当日结案,赔付理赔款达106.76万元。第二天受益人送来感谢的锦旗。受益人表示“这些理赔款对他们家来说真是雪中送炭,让人以后的生活有了保障”。

3 百万元理赔显真情 泰康服务暖人心

被保险人申先生于2018年9月为自己投保了重大疾病保险及医疗保险。2020年9月,客户先后在林州当地医院及郑州医院两次检查,确诊为肾透明细胞癌,公司得知情况后,迅速启动康乃馨住院探视慰问。详细了解客户的病情、收集相关就诊资料,11月16日客户申请理赔,11月20日结案,共计理赔1065264.14元。申先生在感叹泰康理赔速度的同时,重新认识了保险的功能和意义,再次为家人加保。此次理赔再次赢得了客户的赞誉。

4 重疾无情 新华有爱 快速赔付101万余元

被保险人张某于2016年至2020年先后在新华保险安阳中支投保了4款保险,累计重疾保额101.3万元。2020年4月,张某在河南省肿瘤医院诊断为甲状腺乳头状癌。保险公司接到客户报案后,安排调查人员快速认定案件事实,积极协助客户准备理赔材料申请理赔,并以最快的速度将重大疾病保险金101万余元赔付给客户。

5 车祸无情 国寿有爱

客户郭先生,2020年4月16日发生交通事故,当场死亡。郭先生之前在中国人寿安阳分公司投保了两全保险,2020年6月11日接到客户家属报案后,保险公司第一时间展开调查取证,了解事故经过后,于2020年6月24日结案并将100万元理赔款打到受益人的账户。理赔完成后,郭先生的家属深表感谢,对中国人寿讲诚信、理赔快的优质服务给予认可。

6 风险无情人有爱 80万余元赔款将爱延续

某单位为全体员工在人保寿险安阳中支投保了团体意外伤害保险,附加意外伤害团体医疗保险。2020年8月12日,该单位员工朱某在工作时突遇塌方被掩埋,因伤势过重身亡。接到报案后,人保寿险的理赔调查人员第一时间赶赴被保险人出险现场进行查勘,同时积极协助其家人准备理赔资料,在客户整理齐全资料进行递交后,人保寿险安阳中支迅速办理相关手续,将804120.31元理赔金打入受益人账户。

7 天安人寿一诺千金 80万元理赔金守护生命

客户梁先生2018年12月投保天安人寿安阳中支的终身重大疾病保险。2019年12月,梁先生因嗓子不舒服,医院就医后确诊为甲状腺滤泡型乳头状癌。得知这一情况后,理赔人员立即与梁先生取得联系,并提前告知理赔所需资料。2020年4月16日,经调查、审核后结案,首次重大疾病保险金共计80万元当日支付至梁先生账户,保单继续有效。

8 快速理赔60.94万元 工银安盛暖人心

被保险人张先生于2018年11月23日在工银安盛人寿安阳中支投保两全保险,保额56万元。被保险人张先生于2019年12月21日因患肺栓塞身故。2020年3月18日工银安盛人寿安阳中支接到报案后,及时安排调查人员认定案件事实,对家属进行安抚,积极协助客户准备相关理赔资料并申请理赔,于当天以最快的速度赔付被保险人法定继承人身故保险金60.94万元。

9 阳光人寿22次重疾先赔 60多万元送温暖

客户韩先生,2018年6月29日在阳光人寿安阳中支为自己投保重疾险与医疗保险。2019年2月16日,韩先生因车祸受伤入院治疗,在医院做检查时,发现肺部上叶占位性病变,最终确诊肺癌。公司理赔人员闻讯后,第一时间开启重疾先赔绿色通道,协助客户收集理赔资料,于2019年3月21日当天受理进系统,仅用了40分钟,赔案审批结束,赔付重疾保额20万元。在第一次住院重疾给付和住院医疗报销之后,韩先生又先后22次住院治疗。2020年全年共计住院治疗9次,累计花费56.61万元,在报销理赔外,2020年受理并赔付韩先生共计44.43万元,并积极联系阳光保险集团旗下融合医院,安排韩先生入住治疗。

10 客户因病不幸住院 太平人寿及时高额理赔

客户杨先生2019年3月在太平人寿安阳中支投保40万保额的重大疾病保险以及百万医疗保险。2020年3月,客户在安阳地区医院被诊断为急性白血病。该公司工作人员得知情况后第一时间前往医院探望,主动和客户一起整理索赔所需手续。2020年4月14日,杨先生申请理赔。该公司仅一个工作日即审核完毕,4月15日,一次性赔付重疾保险金40万元,并报销住院费用共计1万余元。在后续化疗过程中,又先后报销8次,累计报销住院金额18万余元,合计理赔59万元。