

保险理赔服务 96%消费者满意

2013山东保险服务质量调查结束 本月刊登评选结果

今年以来,中国保监会提出“守信用、担风险、重服务、合规范”的行业核心价值理念。为响应保监会新政,切实维护广大消费者的权益,让消费者选择更放心的保险公司,本报近期组织了“2013年山东保险公司服务质量满意度调查”。

两个月以来,该调查活动获得了本报读者的热烈支持,截至8月底活动结束,本次活动共收到来自全省各地的读者信件5千余封,在“齐鲁晚报网”设立的投票专区也收到10236次的网络投票。

财金记者 程立龙 季静静

绝大多数消费者认可保险服务

在本次评选中,我们针对财险和寿险两份调查设立了一个同样的题目:“您对理赔服务满意吗?”旨在了解山东省的消费者对于保险理赔的满意程度。以前索赔、惜赔,甚至无理拒赔的情况是否还出现在当下的保险市场上。

就调查的结果而言,96.3%的保险消费者对保险公司的赔付表示了满意或比较满意。这一结果充分反映了当前保险市场上,各家保险公司对理赔问题都进一步提高了重视程度,完善了内部管理,让保险消费者了解了保险是用来“转移风险”的根本用途。

在本次调查中,不少读者通过上门、电话、信函等

多种形式表示了对活动的支持。8月9日上午,家住济南市历城区的陈秀芬女士专程来到本报,对本次评选活动表示支持,并希望通过晚报这个平台告诉广大读者“保险,相知才美好”。她表示,一直以来,保险在公众面前都是一种不被理解的样态,然而,随着时间推移和信息的普及,大家对于保险也有了更深的认知。她表示:“10年前,我就开始买保险了。从重疾险到分红险还有少儿保险、以及财产险,我们一家三口加起来也买了接近50万元了。我觉得,保险让我更安心了。”

此外,淄博市山东铝厂的读者田先生表示,“这次调查活动十分必要”,他认为,本次调查活动有利于老百姓进一步了解保险以及保险公司的相关服务。对老百姓来说是一个学习过程,对保险公司来说则可以通过读者的反馈解决问题,改善服务和管理,是一

反映问题集中在“收益缩水”

调查中,也有读者打电话或写信反映保险服务中的一些不足之处,问题主要集中在寿险产品夸大收益,财险公司在车险上久拖不赔的问题等等。

本次调查中,本报共向各保险公司转交了客户投诉27个,截至发稿时,共有17个已经得到了妥善处理。家住济南市青龙小区的70多岁的潘传文先生在本报的帮助下,处理了多年来的保险难题,事后他亲自送来锦旗,赞扬本次活动是“铁肩担道义 妙笔著文章”。

一位热心读者在来信中写到,保险的保障功能原本应该是它最重要的功能,但是很多保险公司的营销人员却本末倒置,以投资收益高来吸引顾客。在经济形势不太好,保

险产品实际收益率不高的时候,更会让很多市民误以为自己上当受骗。

此外,不少保险消费者反映自己在购买银保产品时被营销人员误导,后来发现收益率远不如定期存款,而且一旦退保往往得不偿失。但是在保险公司的帮助下,我们一起听取了回访电话录音,消费者不得不承认当时的确是自己签的字,自己答复的电话回访。

对于这类的消费者,记者建议有两点,一是自己不清楚的产品不买。如果消费者因为年龄大、不识字等原因,确实不了解保险产品,那就不要贪图小恩小惠购买保险。二是对于种种许诺空口无凭,立字为证。无需讳言,有些保险营销人员贪图短期利益,在营销时往往夸大保险的好处,这时候消费者需要让营销人员把说的那些好处写到纸上,当做证据保存好,防止以后对方不认账。

为激励保险公司完善服务,让消费者选择更放心的保险,近期,我们将继续汇总读者的投票结果,并邀请行业知名专家根据消费者的投票结果,进行分类奖项的评选,下一步还将对获奖的保险公司颁发奖杯和奖状。

天安人寿

再塑寿险品牌新文化

由天安人寿全方位承保的“2013中国健身名山登山赛”于近日在新疆天山天池圆满落幕。中国健身名山登山赛是目前中国最大的主题巡回登山赛事,由中国登山协会和中国风景名胜区协会共同主办。天安人寿作为本届赛事的唯一保险合作商提供的专业规范化的保险保障服务,再一次得到了参赛选手及主办方的高度认可!

天安人寿一直倡导“天人合一,共享品质生活”的公司使命,重视品牌文化的发展与传播。2013年公司将通过一系列的主题活动来向市场传递公司专业规范的服务标准及个性化专属服务。9月初,天安人寿将携手保险文化杂志、新华国际保险研究会、中国保险高尔夫俱乐部举办“第三届中国保险鹰王论坛”;10月中旬,天安人寿还将率领天安爱乐为山东八个城市市民带来一场题为“天人合一,共享中国梦”的大型通俗交响管弦公益音乐会,通过跨界创意的音乐表演,给山东民众带来全新的音乐体验与享受。天安人寿相关负责人表示,此次天安爱乐公益巡演是公司2013年一项重要的公益项目,意在传递公司文化、品牌价值、服务理念的同时,为社会民众创造更加优质、更具品质的生活体验,努力践行“天人合一,共享品质生活”的公司使命。

财情播报

多机构力荐

国联安优选行业基金

截至8月底,今年以来国联安优选行业基金净值增长率为32.49%,远超同类普通股票型基金均值13.72%的水平,同期超越沪深300达40.77%。凭借优异的业绩,该基金得到了多家权威第三方机构的认可,同时入选海通、国金、民生证券的9月推荐基金榜。近年来国联安投资能力持续提升,为该基金保持长期优胜的业绩提供了良好支持。海通数据显示,截至2013年2季末,国联安最近3年的权益类、固定收益类基金绝对收益均跻身行业前5名。

借道泰信现代服务业把握健康产业投资机遇

经济结构转型及产业结构升级,政府对健康服务业的战略部署及现代服务业所涵盖朝阳行业的发展潜力,将为整个现代服务业带来投资良机。数据显示,今年2月份成立的泰信现代服务业基金表现靓丽,截至9月2日,该基金成立以来净值累计上涨14.30%,年化收益达到26.43%,位列同类基金前1/5。基金经理戴宇虹表示,“我们将深入挖掘健康行业投资机会,捕捉业绩稳定增长、在行业整合中受益的龙头企业,同时也将积极关注步入快速增长期的细分行业优秀公司。”

定期分红收益可期

上投摩根红利回报受青睐

A股即将面临季末资金面大考压力,很多投资者选择混合基金来应对市场的不确定性,同时兼顾定期分红机制的上投摩根红利回报基金受到青睐。该基金设置了明确的目标分红机制,基金管理人将在每年年初通过对基金过往业绩并结合市场利率水平和市场预期,确定当年的收益分配周期,以及年度单位分红金额。

国泰财险召开第四届损害防阻研讨会

人生无常,生命无价。频繁发生的自然灾害和人为事故,给人们带来精神和物质上的双重损失。消极被动的等待灾难发生再实施补偿,并不能完全消除伤害和损失,那么如何有效避免这些损失呢?

近日,作为国内首家引入损害防阻研讨会的财产保险公司国泰产险第四届防害防阻研讨会在山东省济南隆重举行,台办、台联、台协、安全监管机构、保险监管机构以及多家著名企业的负责人共计200余人出席了本次会议。

据相关负责人介绍,此次研讨会,旨在推广企业风险管理理念,通过提供专业化的防灾防损知识,为广大企业客户提供高附加价值服务。

会上,国泰产险总公司总经理助理孙腾敏介绍说,无论是天灾还是人祸,都可能造成人员伤亡及财产损失。这些潜在的风险



国泰财险已连续四年举办损害防阻研讨会。

导致的损失都可能会对企业生产和造成巨大冲击。如何解决这一隐患呢?他表示,首先要“适当调整经营策略及风险转嫁方式,以确保企业在各种不可控风险威胁下的正常经营。”例如通过投保方式转嫁到保险公司。除此之外,还要提高风险意识,学习应急知识,遇到风险时,将

损失降到最低。他介绍说:“国泰产险基于服务客户及健全保险市场的使命,除一般的现场损伤查勘及损伤建议的服务外,还会不定期地举办损害防阻研讨会”。

山东保监局财产险处副处长蒋和也在会上发表讲话,他认为“防灾防损是保险的重要功能

多一份金融了解 多一份财富保障

华夏银行济南分行启动金融知识宣传月活动

记者从华夏银行济南分行了解到,该行近期在全省启动“多一份金融了解、多一份财富保障”主题宣传教育月活动。此次“金融知识进万家”宣传月活动是中国银监会消费者权益保护局成立以来举办的第一次全行业重大活动,该行各分支行遵照“听从安排、全力配合、统一行动、协调有序”的工作原则,严格按照银监局和总行的工作要求开展各项宣传活动。“从9月1日起,我们就在全省营业网点内,以宣传展板展架、LED显示屏播放宣传标语、播放多媒体视频、发送活动宣传短信等形式,向公众宣传金融知识。”华夏银行济南分行相关负责人表示。

记者日前在华夏银行济

之一,‘损害防阻研讨会’是一个增进企业与保险公司之间建立和谐共赢的有效交流平台”。

山东省保险行业协会副会长刘铭奎说,这次参会人员的最大收获就是,此次研讨会为企业提供了有效的风险防范教育知识,为企业员工及风险管理人员灌输一种正确的安全理念,增强企业的风险管控意识及能力。

据悉,自2009年举办首届损害防阻研讨会后,国泰产险已经连续四年举办该研讨会。本次活动的相关负责人表示,作为首家进驻大陆的台资财产保险公司,国泰产险将“损害防阻研讨会”作为一个增进企业与保险公司之间建立和谐共赢的交流平台,在为企业带来应对事故灾害、防范风险的知识和经验的同时,也将为海峡两岸保险业的交流注入新的活力。

(财金记者 季静静 通讯员 魏雪燕)

爱嘉定投魔法系列连载①

基金定投 让经典单品历久弥新

有别于单笔投资,基金定投是一种类似银行“零存整取”业务的基金投资方式,投资者通过提交申请,约定每期扣款时间、扣款金额、扣款方式和申购对象,由销售机构在约定扣款日自动扣款,完成基金申购。像这样将购买日期、金额、基金全部固定的投资方式,又被称为“定期定额基金投资”,是基金定投最初,也是最基本的模式。与单笔投资相比较,定期定额基金投资具有四项主要特点:

自动申购,积少成多。定期定额基金投资计划好像一个大大的储蓄罐,自动帮我们积累财富,不但方便省心,又在不知不觉中达到了积少成多的效果。如果你愿意,还可以给你的投资计划贴上标签,比如“宝宝的学费”、“我要去马尔代夫”……

分批买入,摊平成本。定期定额投资每个月都会自动买入一定金额的基金,这样在市场波动的

过程中,可以有效摊平成本。告别噪音,方便省心。定投定额投资无需择时,在每个月固定的日期自动申购,免除了市场噪音对投资者的影响,方便又省心。

长期投资,坐享复利。定期定额投资让投资者免受短期波动的困扰,更适合长期投资,享受复利带来的财富奇迹。

但是,值得注意的是,基金定投的最终效果,除了取决于时间,还有赖于所定投基金本身的投资业绩。今年以来由于A股大幅波动,结构性分化明显,基金管理人在选股、择时、风控等方面存在差异,导致基金业绩严重分化。数据显示,如果2011年8月1日开始定期定投嘉实成长基金,截至2013年7月31日回报率达到20.13%,然而,如果选错了投资品种和投资方法,两年投资下来亏损的情况也比比皆是,足够长的时间也未必会带来理想的回报。

南分行营业部看到,“多一份金融了解,多一份财富保障”的宣传展板格外醒目,工作人员热情地向前来办理业务的客户发放宣传手册,有针对性地介绍防范和打击非法集资的知识、个人贷款知识、ATM电子银行、银行理财业务、银行卡使用等相关知识,将宣传知识与客户业务实际和需求相结合,得到广大客户和周边群众的认可。

据了解,华夏银行济南分行历来重视金融知识宣传普及工作,积极通过普及金融知识,帮助消费者了解金融产品,真正将合适的产品提供给合适的消费者,维护消费者合法权益,在全社会树立了良好企业形象。

(财金记者 王小平)