

推进“诚信服务” 打造现代保险业

——山东保险业发展十年历程(三)

山东保监局成立十年来,山东保险业一直致力于打造经营规范、综合竞争力较强的现代保险业。一直秉承“以人为本”的理念,推进诚信服务建设,倡导服务为先,完善服务机制,采取多方面、多角度、多层次的措施,整治销售误导,改善理赔服务,促进保险业全面提升服务质量。把回报社会、扶危济困、支持地方经济建设看做是自身使命和责任,积极参加社会公益活动,开发公益险种,充分展现了优秀企业公民形象。

综合整治销售误导

山东保险业一直注重从源头上防范和治理销售误导问题。自2002年至今,山东保监局先后下发了《关于保险代理人持证上岗的公告》、《不良信用行为保险代理人登记管理办法》、《关于进一步发挥人身保险新型产品说明书作用有关要求的通知》、《关于建立人身保险投保提示制度有关要求的通知》等一系列文件和规定规范代理人的管理,防范销售误导。在山东保监局的监管要求下,各公司也都把营销队伍建设作为“树品牌、保合规、促发展”的基础工作,落实持证上岗要求,完善制度措施,规范销售行为,大力提高营销员素质。据业内人士介绍,有的公司推行“代理人业务品质等级管理”制度,有的实行电话呼入和新契约回访集中管理等,有效地遏制了销售误导行为。

大力推进诚信服务建设

近年来,山东保险业注重加强从业人员管理和培训,强化诚信教育,规范教育和法制教育,大力提高

全行业依法合规和诚信意识。2006年山东保监局向全省保险业下发了《山东保险业诚信教育方案》和《山东保险业诚信教育计划》。省协会还编印了诚信教育提纲,开展多种形式的诚信教育活动,通过举办诚信教育培训班、竞赛、讲座、征文、讨论等方式,增强保险从业人员诚信经营理念。

保险业还通过积极开展各类活动,推动改善服务质量,打造诚信行业。2002年,省内各保险公司就开展共同宣读《保险人诚信誓词》活动。2003年,山东保险业积极参与全国百万保险营销人员诚信签名活动。2006年,山东保险业开展了“明明白白买保险”宣传活动。2007年,山东保险业开展了“让消费者放心买保险”为主题的活动。2008年开展“保险服务质量年”活动。2009年,全省16个地市保险业在“3.15”前后,广泛深入地开展了以“诚信、专业、规范,让消费者满意”为主题的大型宣传活动。以上活动,都有效地推进了行业的诚信建设。

着力改善理赔服务

为客户提供高质量的保险保障、快速便捷的理赔服务是保险业发展的立业之基、兴业之源。山东保险业通过大力延伸服务范围,创新理赔方式,缩短理赔时限等措施,使其服务质量明显提高。

首先,山东保监局建立并不断完善了理赔速度监测与督导制度,按季度对各保险公司理赔速度数据进行分析研究,对理赔速度较慢的公司下发监管意见书,督促公司不断改善服务。其次,各公司也不断开展经营管理创新活动,陆续推出“理赔服务承诺”、“理赔无忧”、“小额赔款现场赔付”等服务,提高保险理赔服务质量。多数公司通过加强理赔

工作督导,采取“全国通赔”、“小额保险快速理赔”、“理赔全省集中审核签批”等举措,简化理赔流程,提高理赔质量,理赔服务不断改善。有的公司启用了定时到达现场和远程定损系统,使得理赔服务更加快捷高效。有的公司推出并积极践行服务渠道畅通,简易案件快速理赔,人性化理赔,满意跟踪等理赔服务承诺,都取得了较好效果。

近年来,在全行业的共同努力下,保险合同纠纷处理机制日益完善,保险案件处理效率显著提高。据山东省保险行业协会提供材料显示,2006年,省协会成立保险索赔纠纷调解委员会后,保险理赔纠纷同比减少。目前,保险索赔纠纷调解委员会已在省全面推开。从2008年开始,济南、济宁、日照、泰安等地保险业加强与公安等部门合作,共同制定实施机动车轻微交通事故快速处理机制,实行当事人自行处理轻微交通事故,保险业跟进提供人性化服务,简化理赔程序的新举措。部分地市保险业与仲裁部门联合成立保险纠纷仲裁调解中心,将保险纠纷的“调解”纳入到机构的工作内容中来,真正实现了咨询投诉、纠纷调解和法律仲裁的无缝链接。

积极投身公益事业

山东保险业在快速发展的同时,把回报社会、扶危济困、支持地方经济建设看成是自身的使命和责任,积极参加社会公益事业,充分展现了优秀企业公民形象。据了解,自2005年开始,山东保监局、山东保险行业协会每年都组织行业积极开展“慈善一日捐”活动。“5.12”汶川大地震发生后,山东保险业累计捐款1721万元。一些从业人员还自发前往灾区参加运输物资、抢救生命等活动,受到各界一致好评。



节庆饰品受到热捧

随着圣诞、新年双节到来,省城济南各大珠宝商家都推出了富有节庆特色的饰品,受到了喜好时尚的市民欢迎。图为齐鲁金店新近推出的圣诞节特色金饰。摄影:程立龙

中信携手《赵氏孤儿》 “乐”享9元电影

12月3日,中信银行信用卡中心与中影集团携手在深圳举办了《赵氏孤儿》中信专场明星见面会,上百位参加过“9元看电影”活动的中信FUN映会会员获得超前观看贺岁大片《赵氏孤儿》的难得机会,并享受到与剧组演员陈凯歌、陈红、葛优、黄晓明、王学圻、赵文浩等众多明星零距离接触的难忘体验。

早在今年9月,中信信用卡“9元看电影”回馈活动就已正式启动。与以往不同,新一轮“9元看电影”推出了业内首个将看电影与刷卡消费有机结合的俱乐部平台——中信“FUN映会”,为持卡客户创造耳目一新的专属化服务

体验。此次《赵氏孤儿》明星见面会就是中信“FUN映会”举办的首场俱乐部活动。系列回馈活动将持续到明年1月31日,只要刷中信信用卡消费即可成为中信“FUN映会”成员,并可在全国37个城市感受多重特惠观影惊喜。

中信“FUN映会”倡导年轻、乐活的生活方式和最前沿的时尚消费理念,号召喜爱电影的人们共同享受文化休闲带来的生活乐趣。中信信用卡按照不同刷卡条件提供钻石、黄金和白银三类权益,分别给予不同级别的观影优惠。未来,还将开展包括电影首映式、明星见面会在内的一系列线上、线下活动。

综合金融新里程 成就人生大梦想

中国平安保险(集团)股份有限公司经过20余年的累积和成长,至今已发展成为融保险、银行、投资等金融业务为一体的综合金融服务集团。

中国平安旗下拥有寿险、产险、证券、投资、信用卡等多元化金融产品。



年度优秀代理人火热招募中

为推进实现“一个客户,一个帐户,多个产品,一站式服务”理念,培养综合业务精英,中国平安个人客户经理俱乐部已成立。

2011年平安人寿济南分公司重磅投入,招贤纳士,着力培养700个主管,2000个创业主管,虚位以待,欢迎有志之士加盟。

平安人寿济南分公司及辖下各中心支公司(济宁、泰安、聊城、德州、菏泽、枣庄、莱芜)都将召开各种类型的招聘说明会,可与当地优秀平安代理人联系。



12月18日上午将在齐汇维景酒店召开“与平安高管面对面”大型创业论坛,欢迎有志之士光临