



本报推出“泰安市保险行业服务质量调查问卷”

# 保险公司服务咋样 欢迎您打分投票

本报泰安7月2日讯(记者 李兆辉) 本报推出“泰安市保险行业服务质量调查问卷”,市民可参与对驻泰各保险公司的评分,讲述与保险公司打交道的事。本报将根据市民投票和评分,定期对保险公司进行排名监督。

调查问卷以驻泰的34家保险公司为调查对象,财产保险公司13家,人身保险公司21家。据了解,5月份,全市财险承保数量72257笔,保险金额213亿元,保费收入一亿多元,同比增长8.21%。其中,赔款件数达8930件,赔款金额4700多万元,赔付率仅

为45%。

“泰安市保险行业服务质量调查问卷”,在宣传典型的保险公司及其创新服务模式和方法的同时,与投保者互动,监督甚至投诉服务水平和质量低的保险公司。

当前,“车险理赔难”和“寿险销售误导”是困扰投保者的主要问题。保险代理人的不规范销售给投保人带来的误导,也给很多人造成损失。如果你在与保险公司打交道过程中,遇到问卷中提及的问题,请填写调查问卷,并打分,以信件和电子邮件的形式寄给本报,也

可以打电话向我们讲述您遇到的麻烦和问题。

我们重视您讲述的每一个问题,重视您打出的每一分,并定期做调查分析、总结和排名,督促保险公司不断提高服务质量和水平。

市民参与方式:

信件可寄至:泰山区望岳东路中七里社区服务中心四楼齐鲁晚报·今日泰山

电子邮件可发至:qlwb.wj@163.com

电话:18653886040

## 金融基础设施 村村全覆盖

本报泰安7月2日讯(记者 李兆辉 通讯员 肖培连) 6月20日,泰安市最后一个金融基础设施空白村布放转账电话,标志着泰安市6县市区全部实现行政村金融基础设施100%全覆盖,成为山东省首批实现金融基础设施全覆盖的5个地市之一。

6月20日之前,岱岳区夏张镇郑家杭村是全市3635个行政村中,唯一一个没有金融基础设施的村。截至6月20日,随着邮政储蓄银行泰安市分行将转账电话按到郑家杭村,泰安市3635个行政村都有了金融基础设施。

累计布放ATM322台、普通POS2435台、电话POS8058台,全市每个行政村平均布放3台金融基础设施,填补乡镇以下农村地区金融空白,节省农民办理金融业务的时间和费用,加快农村地区资金周转,支持“三农”建设。

## 甩出车外受伤 交强险也要管

本报泰安7月2日讯(记者 李兆辉) 近日,李某疲劳开车发生事故,将朋友甩出车外,造成朋友重伤。根据法律规定,因李某朋友被车擦伤,属于交强险规定的“第三者”,应获得赔付。

近日,李某要开车去省城办事,王某听说后想搭顺风车一块去济南,因关系不错,李某同意王某的请求。在去省城的路上,李某因疲劳发生单方事故,车辆撞上路边的大树,将坐在车内后座的王某甩出车外,后因车辆刮擦,造成王某重伤,身体多处骨折。

王某将李某及其车辆投保交强险的保险公司告上法庭,要求赔偿因事故造成的各项损失。在法庭上王某被甩出车外受伤造成的损失能否适用交强险,成为争议的焦点。

山东泰山蓝天律师事务所律师杜伟介绍,发生交通事故时,王某甩出车外受伤是否属于“第三者”,直接关系到保险公司是否在交强险限额内承担责任问题。根据保险法与交强险条例的相关规定,机动车辆第三者责任险中的“第三者”是指除投保人、被保险人和保险人以外的因保险车辆发生意外事故遭受人身伤亡或财产损失保险车辆下的受害者。

而车上人员责任险中的“车上人员”是指发生意外事故时身处保险车辆上的人员。据此,判断因保险车辆发生意外伤害而受伤的人属于“第三者”还是属于“车上人员”,必须以该人在事故发生当时这一特定时间是否属于身处保险车辆之上为依据,在车上即为“车上人员”,在车下即为“第三者”。

事故发生前是保险车辆的车上人员,事故发生之时已经置身保险车辆之下,则属于“第三者”,至于何种原因导致该人员在事故发生时置身于保险车辆之下,不影响“第三者”的身份。

王某被甩出车外成为“第三者”,保险公司是否在交强险限额内承担责任问题的关键则在于,王某被甩出后是否与被保险车辆再次“接触”而被撞伤或压伤,也就是说,如果王某被甩出车外后成为第三者后与被保险车辆再次发生事故,才是交强险对应的“第三者”,才能获得保险公司相应的赔偿。否则,不属于交强险赔付范围。

## 泰安市保险行业服务质量调查

### 一、您所投保的财产保险公司

- 1 人保财险  2 太保产险  3 平安财险  4 天安保险  5 永安产险  6 中华联合  7 交邦产险  8 大地产险  9 阳光产险  10 华安农险  11 渤海产险  12 长安责任  13 国寿财险

### 二、基本信息

姓名:  先生  女士

手机号:

### 三、填写调查内容

1. 购买车险产品时,营销人员是否详细讲解了相关条款  
A. 是,很详细 B. 比较详细 C. 没怎么讲解
2. 您是否经常接到该公司的电话车险骚扰电话

- A. 没有 B. 有,比较少 C. 有,经常接到

3. 是否认为报案后,定损人员到达现场不及时

- A. 是的 B. 一般 C. 不及时

4. 是否觉得索赔资料繁琐,理赔时间过长

- A. 没有 B. 一般 C. 是

5. 是否遇到定损金额达不到最低损失的情况

- A. 没有 B. 一般 C. 遇到了

6. 是否遇到保险公司指定维修厂家的情形

- A. 没有 B. 一般 C. 遇到了

7. 你的各种材料齐全时,保险公司理赔是否及时到账

- A. 是的 B. 一般 C. 不及时

8. 你认为该公司车险费率是否合理

- A. 是的 B. 一般 C. 不是

9. 您对该公司车险费率奖惩制度是否认可

- A. 十分认可 B. 还可以 C. 不认可

10. 你对该公司车险的理赔过程总体满意吗

- A. 满意 B. 一般 C. 不满意

您与保险公司的不愉快经历,除上述原因外,还有哪些,请举例

(问卷共设10个问题。评分标准:

A项分值为10分,B项分值为5分,C项分值为0。例如,某公司10个问题都被评为A,将获得100分。请将您在认为符合的选项上划勾。)

### 一、您所投保的人身保险公司

- 1 中国人寿  2 太保寿险  3 平安人寿  4 泰康人寿  5 新华人寿  6 太平人寿  7 民生人寿  8 合众人寿  9 中英人寿  10 长城人寿  11 人保健康  12 华夏人寿  13 嘉禾人寿  14 人保人寿  15 信泰人寿  16 生命人寿  17 阳光人寿  18 华泰人寿  19 恒安标准  20 幸福人寿  21 百年人寿

### 二、基本信息

姓名:  先生  女士

手机号:

### 三、填写调查内容

1. 保险公司是否明确告知十日内撤保及十日后退保的损失程度  
A. 详细告知 B. 只告知一项 C. 没有告知
2. 保险公司是否明确告知收益的不确

定性

- A. 详细告知 B. 告知了,但不明确 C. 没有告知

3. 是否遇到过该公司工作人员用“高利息、比存款收益高”等字句故意混淆银行保险产品与存款概念的情况

- A. 没有 B. 告知是保险,但承诺高利息 C. 遇到过

4. 保险公司业务人员是否无休止地电话推销

- A. 是 B. 比较少 C. 没有

5. 保险公司是否告知出险后不予赔付的相关事项

- A. 详细告知 B. 告知了,但不全面 C. 没有告知

6. 理赔时,是否存在与销售员推销时承诺不一致的情况

- A. 不存在 B. 有轻微差别 C. 与销售员介绍的差别很大

7. 你是否遭遇过保险公司未按合同约定

定进行红利分配或定期返还的情况

- A. 没有 B. 返还很少 C. 遇到过

8. 您在办理理赔、退保手续时,保险公司是否及时给付

- A. 是 B. 一般 C. 不是

9. 购买保险后,该公司是否及时对您进行了电话回访

- A. 是,很及时 B. 回访了,但是不够及时 C. 没回访

10. 您对于理赔过程总体满意吗

- A. 非常满意 B. 比较满意 C. 不满意

您与保险公司的不愉快经历,除上述原因外,还有哪些,请举例

(问卷共设10个问题。评分标准:

A项分值为10分,B项分值为5分,C项分值为0。例如,某公司10个问题都被评为A,将获得100分。请将您在认为符合的选项上划勾。)

## 兴业银行泰安分行理财产品火爆发行中!

投资偏好	要素名称	起点金额	基本要素			销售状态
			期限	参考年化收益率	产品特色	
稳健型投资类	天天万利宝	5-100万元	36天	4.40%-4.50%	认购便捷 收益稳定	2012年07月03日 -2012年07月09日
			92天	4.70%-4.80%		
			188天	4.85%-4.95%		
			274天	5.00%-5.10%		
私人银行类	私行理财	30万	一年后 可赎回	6.50%	投资于债券、央行票据、货币市场工具、证券投资结构化产品等	预约中
	私行理财	100万	一年后 可赎回	7.50%	投资于债券、央行票据、货币市场工具、证券投资结构化产品等	预约中
价值投资	兴业龙年行运金	0.36万	无固定期限	投资、保值、收藏、馈赠佳品	99.99%纯度 万足黄金	在售

所有配置产品要素以最终所签订协议为准。理财非存款、产品有风险、投资须谨慎!

财富热线: 8676888 8676889