

保护消费者 寻找保险业正能量

2014年度全省保险大奖评选活动正式启动

作为一名保险产品的消费者,是否有那么一家保险公司的热情服务让你记忆犹新,忍不住点赞?

是否有那么一家保险公司的理赔速度让你感到惊讶,情不自禁地欢呼?

改革开放以来,尤其是近年来,我国保险业发展取得了巨大成就,在小康社会建设中发挥了重要作用。保险业务快速增长,市场体系日益完善,行业实力明显增强,保险服务领域不断拓宽,已经覆盖到全国大多数城乡居民。数据显示,我省累计实现保费收入1219.65亿元,较去年同期增加147.85亿元,同比增长13.79%;支付赔款与保险金410.98亿元,较去年同期增加107.47亿元,同比增长35.41%。2013年,全省保险业累计赔款和给付441.7亿元,同比增长36.1%。全年共为经济社会承担各类风险责任29.1万亿元。

在保险行业主流健康高速

发展的背后,消费者维权事件也是时有发生。依然有保险销售人员片面夸大投资型保险收益,有销售人员把保险直接和存款画等号,有保险公司指定车险维修厂从中套利等等。

据保监会统计显示,2013年全年,全国保险监管系统共接到保险消费者投诉21361件,同比增长30.2%,其中涉及销售误导、未明确提示风险的投诉共7501个,占投诉总量的35.1%。金融监管部门为此开始一次次发布严令,要求银行、保险公司遵守规则,规范销售行为,不得误导消费者购买保险。但是我国保险业起步较晚,底子较薄,在相当长的一个时期内都将处于发展的初级阶段,在营销、服务、理赔等方面时有问题出现,只有不断加强监管,才能维护保险市场的正常秩序,保护消费者合法权益。

保护保险消费者,作为山东省唯一的省级晚报,作为山东省发行量最大、社会影响力最大的

报纸,齐鲁晚报财金编辑室从来都坚持“两手抓”:一手揭示行业中不规范、不健康的状况,与有关部门合作解决消费者投诉问题;一手鼓舞传播保险正能量,让更多的保险业模范、保险业典型为大家所熟知,成为大家保险消费的的首选。

自即日起,由本报财金编辑室主办的2014年度保险大奖评选活动正式启动,活动将通过读者投票及意见评选出最受欢迎的保险公司、保险服务和保险产品,对全省保险业进行一次全面的读者点评,并对充满“正能量”的保险公司、保险服务及保险产品进行展示,引导保险行业健康前行。

目前,活动评选热线、邮箱、QQ、齐鲁晚报网络投票已陆续开通,欢迎广大读者投票、来信参与评选。参与市民将有机会获得精致礼品、免费保单等多个奖品。

方式一,直接来信请寄到济南市经十路16122号大众日报社三楼财金编辑室收。方式二,致

电评选热线0531—85196318、85196145,讲述您对保险服务的意见、看法,说出您所遇到的问题。方式三,QQ参与,添加QQ号275877288,可以告诉我们您心中最满意的保险公司,或是说出您的遭遇及对保险公司的意见及建议。方式四,电脑评选,扫描下面的二维码进入网络投票环节。

那些年,我们曾买过的保险。那些年,曾让我们感动的保险人。那些年,曾打动过我们心灵的人性化服务。让我们选出那些感动我们的保险人和保险公司吧,让我们在乍暖还寒的春日,传递出一份正能量,让一抹暖色点亮负重前行的保险业!

(财金记者 程立龙 季静静)



建行“龙卡美食惠” 周周返现月月大奖

民以食为天,各家银行餐饮类促销活动开展得如火如荼,吃饭刷信用卡能打折也不是什么新鲜事儿。但吃饭还能把钱吃回来的活动您见过吗?目前建行开展的“龙卡美食惠”活动着实让吃货们眼前一亮,一时成为“吃货们”的热门话题,纷纷点赞!究竟建行使了什么奇招引得一片叫好呢?小编今天就为您解读一番!

奇招一:天天特惠。消费者至全国数千家指定餐饮商户刷龙卡信用卡消费即可享受价格折扣、菜点赠送等优惠。在参加活动中的商户,使用龙卡信用卡刷卡消费,很多商户都可享受9折,甚至是8折的优惠呢!尊享礼遇,不可错过啊!

奇招二:周周返现。活动期间的每周一,单笔消费满160元,即可获得该单金额10%返现。也就是说咱们吃饭,建行送钱!更慷慨的是返现由建行根据交易记录计算,消费者若获商家折扣后单笔金额满160也能获得返现,特惠和返现同时享受。这在其他银行的信用卡活动中可不多见。例如,小编在高第街56号刷卡消费209元,之后建行还会返现刷卡金额的10%即20.9元至我的卡上。吃饱喝足有钱拿,周一上班的心情瞬间愉悦了!

奇招三:月月大奖。刷龙卡信用卡消费满500元,就有机会赢取iPad Air。每月实实在在抽出160台!友情提示:越早参加中奖率越高。

商户名单、活动规则等详情在建行网站信用卡频道可以查询。活动时间为2014年2月1日至2015年1月31日,赶快和小伙伴带上建行龙卡信用卡,开启你的美食之旅吧!

国际收支与我共成长

——我的职场成长日记

进入中国银行烟台福山支行已三年有余,从一个普通的前台柜员,到国际收支申报专项负责柜员,再到国际结算客户经理,我成功完成了自己职业生涯的第一个三年蜕变。一路走来,回顾点滴,国际收支在我的成长征程上留下了不可磨灭的印记。

第一年:忙碌却迷茫,你我初相识。初次接触,国际收支申报的专业化曾让我感到一头雾水。学习阶段,我开始阅读国际收支方面的外汇管理政策,从最开始的表面消化,到业务实践,再返回法规政策学习,我逐步理清了工作思路,也认识到了国际收支业务操作中认真、合规的重要性和严重性。

第二年:自信且充实,你我已相知。这一年,是我职场生涯中极为重要的一年。凭借认真、专业的工作态度,我实现了支行国际收支申报业务零差错的业绩,得到了领导和同事的认可。

这一年,经过不断地学习实践,我提炼总结出国际收支申报工作的“三部曲”,从保重点、抓细节、及时查三个方面,突出事前防范,坚持事后核查,及时发现,及时跟进整改,有效防范违规风险。

第三年:探索与进取,你我共成长。随着对国际收支业务的不断深入了解,其深奥、广泛、多元也使我认识到自身的不足和成长空间。经过前期一年多的基础积淀,我开始了从一名柜员到客户经理的探索转变。

回首这一路,在国际收支的陪伴下,我走的自信、坚定、踏实。国际收支业务的高度专业性,给了我超越他人的可能;国际收支政策的不断推陈出新,是我学习不止的动力源泉;国际结算产品的广阔舞台,也必将承载我下一个三年职业生涯的华丽蜕变。

(中国银行烟台福山支行 王雯)

齐鲁银行杯
国际收支在身边
有奖主题征文
主办:国家外汇管理局山东省分局 齐鲁晚报

“投资,还要多听听专家的分析”

齐鲁财金大讲堂2014首场报告会昨日开讲



齐鲁财金大讲堂

主办单位:齐鲁晚报 证金贵金属

协办单位:招商银行济南分行

本报讯(财金记者 季静静)3月16日下午,齐鲁财金大讲堂2014年的首场报告会——2014年上半年投资策略报告会开讲,本次活动由齐鲁晚报联合清华大学、中央财大、中国金融在线集团、金融界、证金贵金属等机构联合举办,全国政协委员、国内知名金融证券专家、中央财经大学证券期货研究所所长、金融学院教授、博士生导师贺强先生做客本次大讲堂,作了关于宏观经济与投资策略的精彩报告。清华大学五道口金融学院互联网金融实验室研究员何剑波先生也做了关于大资管时代理财与投资的精彩演讲,为广大投资者带来了一场精彩的思想盛宴。

报告会上,贺强教授对投资者解释了选择讲宏观经济的原因,他表示,虽然投资都是在微观的市场里投资,但是微观的市

场受到宏观经济、宏观政策的影响。所以要想搞懂市场,首先要搞懂宏观。此外,针对投资的方法,贺强教授送给了投资者两句话,一是要学会自己分析,不能盲从他人建议;二是希望大家投资一定找信誉好的大公司。随后,他从中国GDP与产能过剩、经济二次探底及经济转方式调结构之间的联系做了深入讲解。

本次报告会的主讲人之一,何建波教授则从微观方面入手,做了题为《大资管时代的理财与投资》的精彩报告。报告中指出,做风险投资必须有个前提,那就是首先要注重风险控制。

据统计,本次活动共有600余名市民参加,其中投资活跃的年轻人也占了不小的比例。家住槐荫区的王先生与4个朋友来听本次讲座,年龄都在35岁左右,记者表示,原来财金讲堂以中老年人

居多,他表示:“其实现在已经有很多年轻人了解到了投资理财的重要性,我周围很多年轻的朋友现在都很注重理财,但是平时很难见到真正的专家。今天是个学习的好机会,我们前几天就商量好要一起来的。”投资盲目跟风现象在日常生活中并不鲜见,本次报告会贺强教授就劝诫投资者一定避免这种盲从心理,要在投资中积极学习,做到自己独立分析。

活动中,一些退休的市民参与得十分积极,不少老年投资者早早地就赶到了现场,对本次投资策略报告会的内容十分期待。今年已经66岁的张女士告诉记者:“我做投资理财很多年了,退休后更是把大部分精力都花在了研究投资上,上周一看到你们办这次报告会的消息,我几乎第一时间就拨打了电话订票,投资还是要多听听专家的分析。”



本次大讲堂吸引了600余名投资者参与。(胡景波/摄)

《山东省保险行业服务质量规范》重新修订发布

车险万元以下无异赔案1日内结案

为进一步提升行业标准化服务能力,提高行业服务规范化建设水平,山东省保险行业协会在山东保监局的具体指导下,于去年6月完成了《山东省保险行业服务质量规范》(以下简称《规范》)的修订工作并经省质监局正式批准发布。据了解,今年省协会将结合《规范》内容,在全省范围内对基层保险公司服务质量开展测评。

据悉,该《规范》于2008年首次发布,为全国首部地方性保险行业服务质量标准,发布之初即引发社会广泛关注。修订后的《规范》对保险公司整体化服务流程、客户信息管理、服务监督措施等做出若干具体规定。值得注意的是,与2008版相比较,本次修订特别突出了展业承保行

为的规范和理赔(给付)服务以及消费者信访投诉处理的时效标准。

例如,在“展业承保服务”方面,《规范》规定:对一年期以上的人身保险个人业务新保单要在犹豫期内进行100%电话回访,应当通过核对投保人姓名、出生日期、被保险人、受益人姓名等方式,核实受访人是否为投保人本人;告知投保人本保险公司名称,确认其知晓所购产品为保险产品;在回访中发现存在销售误导等问题的,保险公司应当自发现问题之日起15个工作日内由销售人员以外的人员予以解决,对误导消费者的销售人员进行相应处罚。

在“服务时效”方面,《规范》就车险出险客户最为关切的查

勘及理赔时效问题做了详尽规定。要求查勘员接到查勘调度指令后5分钟内主动与报案人电话联系,告知到达现场的时间。如遇特殊情况不能按时到达的,应再次主动与报案人联系,告知特殊情况,约定时间到达。出险地点在市区范围内,要求30分钟内到达现场。出险地点在郊区及农村的,60分钟内到达现场。在管辖区域外的,在30分钟内办妥异地委托查勘手续。

对于1万(含)元以下的赔案,索赔单证齐全并达成赔偿协议的,要求1个工作日内结案。1万—5万(含)元以内的赔案,索赔单证齐全并达成赔偿协议的,3个工作日内完成结案。对不属于保险责任范围内的案件,应当自核定之日起3日内向被保险人或受益人发出拒绝赔偿保险金通知书,并详细说明拒赔理由。

在“消费者权益保护”方面,要求保险公司建立完善投诉处理机制,设置专职岗位,负责处理客户来电、来函、面访投诉,提

高处理时效,接受投诉应耐心倾听客户陈述,不得以任何理由推诿或拒绝受理。有效投诉立案受理后,要在48小时内与投诉人进行有效沟通,安排调查、取证。案情简单的,要在5个工作日内结案;案情复杂的,要在10个工作日内做出处理回复,30日内向客户做出最终反馈。

山东省保险行业协会表示,今年将结合《规范》要求,财产险方面将建立产险理赔服务测评机制,对基层财产险公司进行理赔服务质量测评,通过汇总各级机构的查勘时效、理赔时效、结案率、投诉率等方面的指标情况,形成对各级财产险公司服务能力和服务水平的综合评价。人身险方面,将配合《人身保险公司服务评价管理办法》,开展人身险公司的服务质量测评,促进销售误导治理取得成效,推动行业整体服务水平和服务效能的提高,促进行业社会形象的改善。(财金记者 季静静 通讯员 尹涛)

保险让生活更美好
保险业践行核心价值理念系列报道