

青岛保监局首次披露上年保险公司被投诉情况

产险投诉量,理赔投诉占八成

本报青岛2月4日讯(记者姜宁) 4日上午,青岛保监局公布了2014年度青岛市29家寿险保险公司和32家产险保险公司的被投诉情况。其中,产险类投诉中的理赔投诉和寿险类保险公司中的银保产品投诉量占比最大。

青岛保监局办公室负责人袁本刚告诉记者,这是青岛保监局首次向社会公开“青岛地区保险公司投诉情况统计”数据,下一步,青岛保监局还将对财产险年度车险理赔数据,如车险平均结案周期、车险付款时效等指标进行汇总,待各公司稽核数据全部

上报完成后予以测算、打分、排名,并向市民发布。

在此次统计数据中,将所有的投诉量分为产险公司和寿险公司两个口径。其中在产险公司中,理赔类投诉占总投诉量的80%左右,而在寿险公司的所有投诉案例当中,银保类产品占比最大。

整个产险投诉中,分为承保投诉、保全投诉、理赔投诉和退保投诉四大类。理赔投诉中又分为定损金额争议投诉、损失范围争议投诉、替换方案争议投诉等七大类。

在2014年,市民针对全市32家产险公司进行了315次

投诉。“理赔类投诉占产险总投诉量的80%左右。”袁本刚说,在上年第一季度,产险投诉数量为64起,其中理赔类投诉占其中的54起;在第二季度,产险投诉数量为56起,其中理赔类投诉占48起;在第三季度,产险投诉数量为64起,其中理赔类投诉占51起;在第四季度,产险总投诉量为61起,理赔类投诉量占比也超过了80%。而在所有的理赔类投诉当中,定损金额争议投诉又是理赔类投诉中占比最多的一项。

在所有针对寿险公司的投诉案件当中,据记者从多家

保险公司和保监局了解的情况来看,银保类保险产品的投诉数量在寿险公司总投诉量中占比最大。“在所有的市民投诉案件中,不少都是银保类保险产品。”泰康人寿青岛分公司一位工作人员告诉记者,在几年前,大多数保险公司都会在一些银行当中驻点销售银保类保险产品,很多市民都将其当作银行自销产品购买,到期后发现收益率不及银行同期存款利率。在银保产品投诉案件当中,涉嫌销售误导、收益率不达标,又是市民的两大投诉热点问题。

头条延伸

大公司不代表服务好

记者从青岛保监局了解到,在不久前,保监局曾经对全市29家产险公司进行了一次现场理赔调查。保监局随机寻找29位市民,以报案的方式,来调查青岛市29家保险公司对于出险速度和赔付速度的情况。

根据现场调查发现,一些大型保险公司的服务质量并不尽如人意。而关于查勘调度方面,太平洋保险、平安产险等大公司在市民报案十分钟后尚没有和报案人取得联系,天安产险和永安产险的理赔查勘员甚至用了50分钟才到达报案现场。

在保监局方面看来,一些大型保险公司虽然品牌优势明显,但是客户量也比较多,很多时候受制于业务量原因,在出险速度、到达时间方面并不比小公司快,市民在日常选择产险公司时,不能一味地迷信公司品牌,而要根据自己的实际情况,结合价格、口碑信誉度等各方面进行比较。

专家提醒

睁大眼睛
谨防误导

孙女士五年前在一家国有商业银行中受到了保险营销员的误导,将原本要存在银行里的五万块钱购买了保险产品,到期后,发现自己不仅收益率很低,而且本金还少了,经过多次协商之后,孙女士仍然没有得到满意的答复,但是因为此事已经搞得自己疲惫不堪,于是只能接受保险公司的最终赔付,五年之前的五万元现金,如今只拿到四万九千元。

像孙女士这种受到误导而购买保险产品的市民,在前几年并不是少数。而一些银行资深业务人员表示,虽然从2010年开始,保监会和银监会联合发文,不准保险公司驻点银行销售保险产品,但是仍有部分保险公司驻点银行卖保险。“其实区别保险人员和银行人员的方法也不难,首先是工作牌方面,银行工作人员都有工作牌,保险员工则没有;再就是名片,银行员工大多有自己的名片;其次就是具体的产品,一旦是那种‘分期趸交’或者是赠送保险的说辞,一般就是保险产品,而非银行自有产品。”一位银行业内人士提醒,市民去银行办业务,应该睁大眼睛,正确维护自己的权益。

“呼死你”骚扰一天,还要500元

烟台一男子被人算计,录音作为证据后报警

本报烟台2月4日讯(记者于飞) 烟台莱山区的范先生是一名销售顾问,平时需要经常用手机跟顾客联系,手机一刻也不离身,可是最近范先生遇到了一件烦心事,因为有人用不同的号码频繁地给他打电话,几乎是一个挨着一个,给他的工作带来了不小的麻烦。

记者看到,范先生手机上的通话记录,一天时间内,有上百个未接来电,这些号码基本都是座机号,前面几位数都差不多,只有几位尾数有区别,也有一些未接来电不显示号码。范先生说,他查了一下,发现这些号码都是重庆的。刚开始,范先生接到电话后,对方没有人说话,他本以为是无聊的骚扰电话,就挂

了,没想到电话就开始没完没了地响了。

其间,范先生选了一个号码回拨过去,“刚开始接了电话后,没有人说话,之后我就听到里面有人哈哈一笑,然后对方就挂了电话。”范先生说,基本一分钟之内就有两个电话打进来,他一天时间接到了上百个电话。

除了有电话不间断地打进来,还有很多的垃圾短信,全都是不同网站的验证码,这些垃圾短信也有百余条。范先生说,他是做销售的,平时跟顾客之间联系比较频繁,手机总是被骚扰电话占据,正常的电话根本打不进来。痛苦不堪的他,想了很多办法,可是都无济于事,因为是不同的电话号码拨过来的,他把一

个号码拉黑,还会有其他的号码打进来。

这到底是怎么回事?范先生在网上一查,才知道原来自己是被一个叫做“呼死你”的软件缠上了,“呼死你”软件多数需要借助网络电话来实现通话,因此主要平台是网络。网上也有“呼死你”软件的破解软件,但是范先生担心破解软件有病毒,也不一定安全。

被折磨了一天,第二天早上,范先生的手机再次响起,他一看是一个手机号码,就赶紧接了起来。对方是一个东北口音的男子,一开口就道歉,说很不好意思,打扰了范先生一天,一开始,范先生还有点摸不着头脑,对方又接着说,自己挺困难的,让范先生体谅一下,多帮帮忙,



给他打500元,保证就不会再有骚扰电话了,这下范先生才明白,原来是被这人给算计了。范先生说,自己也困难,拿不出对方索要的500元,对方马上就变了语气,让范先生再好好考虑一下,如果不打钱就会被接着

“呼”。对方说给范先生发一个卡号,把钱打过来,肯定就不会再“呼”了,不然就继续。

挂了电话后,对方通过短信给范先生发过来一个银行卡号。有了这段对话的录音作为证据,范先生已经报了警。

喝健康好茶 过茶味新年

本报茶博会携手战略合作品牌茶企共倡2015诚信宣言



近日,由中国北方茶博会牵头,联合部分战略合作品牌茶企在山东茶界内发起了一场茶企诚信宣言活动,得到了业界一致响应与支持。在本次活动中多家品牌茶企达成诚信共识,联合发布2015诚信宣言,承诺诚信经营,向消费者提供放心茶、安全茶,共迎2015茶品健康。

天然、安全的全新的一年。

临近春节,茶叶礼品市场开始升温,相比食品、酒水等传统年货礼品,茶礼以其健康实惠有品味的特点得到越来越多市民的青睞。茶为国饮,健康相伴。但是,近期屡次曝出的“问题茶叶”不免让消费者在购买茶礼时心存疑虑。茶叶农残超

标,重金属含量超标,茶叶品质不合格等质量安全问题屡见不鲜;同时市面上部分茶企恶性竞争,恶意炒作,扰乱市场秩序,这些问题不仅危害着消费者的合法权益,更影响着茶行业的健康可持续发展。

据组委会介绍,诚信宣言活动的初衷就在于加强茶行业自律,倡导建立完善的茶产品质量管理体系,强化茶产品质量安全意识,共同营造健康的市场环境。活动一发起,就得到了众多战略合作品牌茶企的支持与肯定。在年末茶叶采购季发起此活动,意在督促战略合作品牌茶企诚信经营,为年末茶礼采购“保驾护航”,确保为广大市民提供健康优质好茶。

茶礼采购正当时,以下

茶企在年末均推出了亲民促销茶礼,市民可前往各茶企门店挑选购买,让这个春节多一份茶味,多一份健康。

据悉,第十届中国北方茶博会将于今年8月在山东济南舜耕会展中心盛大开幕,招商工作正在火热进行中。

咨询热线:
0531-81758618
0531-81758610
官方网站:
www.bfcbh.com



诚信宣言部分企业名单
(排名不分先后)

- ▶三千茶农:正本溯源,坚持与茶农合作种好茶,坚持与茶匠合作制好茶;福古出新,独创合作社直供模式,产品全程可监控;不忘初心,坚持传承传统茶文化,为茶业坚守属于它的一方净土。
- ▶老同志普洱茶:为天下人做好茶。
- ▶雨林古茶坊:雨林古茶坊,全国首家公开古树茶原料获取与生产加工的茶企,全国超1300家门店。
- ▶可以兴普洱茶:可以兴以“秉承传统,诚信经营”为企业理念,为顾客提供高品质、高性价比的茶品,将“顾客至上”作为服务宗旨,山好水好茶更好,国兴家兴可以兴。
- ▶祁红天之红:天之祁门红茶拥有核心基地5.8万亩,基地通过欧盟有机认证,获得原产地标识,让你买得放心,我们不是祁红的搬运工,我们是正宗原产地祁门红茶!
- ▶老记大红袍:历时长久之道:记、能、有成也。老记大红袍,大红袍历史弥新的大成者。
- ▶正山堂:为世界制作最好的红茶,而不断富强的中国人民倡导高雅、健康的生活方式。
- ▶福今茶业:茶如人生,做茶如做人。
- ▶圣谷山:从茶园到茶杯,安全就是良心,利人就是利己。制本地茶,做本分人。仁者乐山,圣谷山。
- ▶祥源茶业:万水千山,历尽寻常风景,追本溯源,方知率而不凡。原产地,源头好茶。小产区,祥源茶。
- ▶品品香:以“质量放心,诚信经营”为经营理念,以“绿色、健康、和谐、发展”为目标,同心同德,赢在未来。
- ▶怡清源:一杯好茶,一份健康。
- ▶茶马史诗:茶马史诗,在茶气氤氲中还您健康。
- ▶杨聘号茶叶:全力打造高性价比普洱茶品牌。
- ▶新疆润民枣茶:新疆建设兵团战士的精神,健康养生茶品的倡导者。
- ▶万氏留香茗茶:我们时时与消费者进行售后的沟通,而非单向广告传播;我们坚持把握货源的良好质量生产关,在生产的每一道工序上做到亲自下问,监督。
- ▶三鹤六堡茶:贯彻“质量第一,信誉第一,卫生安全,顾客满意”的质量方针,努力以最规范的程序,最卫生的手段打造安全优质的六堡茶。