保险服务好不好 您也来说说

本报启动百姓口碑保险服务质量调查

今天，由齐鲁晚报发起的2016百姓口碑保险服务质量调查活动正式启动，本报将以客观的视角、权威的数据，通过民意调查的方式，为读者呈现最受老百姓欢迎、最具市场代表性的保险企业。

2016年，持续新常态下，保险业整体向好，在投资养老地产、大健康产业、汽车后市场等方面多点开花，整个行业一片风生水起。与发展并行的是，整个行业内外对于保险服务有了更高的要求。时至今日，保险消费者的保险意识逐步提高，保险消费逐步走向理性，与此同时，消费者对保险业的要求也更加多元化、专业化。某种程度上来说，消费者需求倒逼保险服务转型，哪家保险公司转型快、转型早，谁就能赢得更多消费者的信任，谁就能在新一轮的跑马圈地中占据制高点，分得市场更大的蛋糕。

本报举办的2016百姓口碑保险服务质量调查活动，一方面为消费者和媒体搭建交流平台，我们看看您是否对山东保险行业点赞，并倾听您对保险服务的意见和建议，对保险公司服务不合理的地方本报帮您维权；另一方面，调查结果也将公之于众，帮助消费者认清高品质保险公司，为消费者投保保险提供依据。我们的目的是提示保险公司改进服务，提升工作人员服务水平，最终提升整个公司甚至行业的服务质量，树立更加健康的品牌和行业形象。

本次活动以读者评选的方式进行，读者可扫码齐鲁财金微信二维码、齐鲁晚报微信二维码、齐鲁晚报网站二维码、齐鲁壹点app二维码下载，并填写“百姓口碑保险服务质量调查”问卷进行投票。本次调查采取一人一票、填写个人信息的方式，严格投票流程，避免一人多投、虚假投票等问题。活动最终调查结果将由专家团进行公正，并于三月底四月初通过齐鲁晚报、齐鲁晚报微信公众号、齐鲁财金公众号、齐鲁晚报网、齐鲁壹点app进行公示。

本次调查问卷共包括9个问题，从工作人员综合素质、营销网点服务、理赔服务等多个方面进行调查，除了8道选择题外，问卷最后还有一个问答题，读者可以各抒己见，对山东保险业的发展建言献策，如果读者有问题想与本报沟通，也可以拨打0531-85196318/85196145百姓服务热线。

山东百姓口碑保险服务质量调查问卷

1、您对以下哪家保险公司工作人员的综合素质和网点服务满意_____

2、您对以下哪家保险公司的客户投诉处理工作满意_____

3、您对以下哪家保险公司理赔服务满意_____

4、以下哪家保险公司没有告知您对该单位的投诉渠道和方式_____

5、您认为以下哪家保险公司理赔服务存在问题_____

6、以下哪家保险公司曾告诉您犹豫期内可以退保，过了犹豫期退保有较大损失_____

7、买保险时，以下哪家保险公司的工作人员存在夸大宣传_____

8、买了保险后，以下哪家公司对您进行过回访_____

9、您对山东保险业的建议有哪些？_____

如有问题，可拨打0531-85196318/85196145百姓服务热线。

财产险公司

山东人保、山东太保、青岛平安、山东平安、山东天安、山东太平、山东永安、山东大地、山东中华联合、山东阳光、山东华安、山东安邦、山东永诚、山东安华、山东都邦、山东渤海、山东亚太、山东中银、安盛天平、长安责任、山东华泰、山东人寿财险、山东浙商、山东英大、山东泰山、山东紫金、山东信达、山东国泰、山东安诚、山东利宝、山东鑫安、山东史带、山东众安、山东华海

寿险公司

中国人寿、太平洋人寿、平安人寿济南、新华人寿、泰康人寿、太平人寿、民生人寿、合众人寿、长城人寿、农银人寿、人保健康保险、中英人寿、中荷人寿、信诚人寿、同方全球人寿、恒安标准人寿、北大方正、中宏人寿、平安养老、富德生命人寿、华夏人寿、中国人民人寿、华泰人寿、国华人寿、国泰人寿、信泰人寿、阳光人寿、英大泰和人寿、中德安联人寿、中意人寿、幸福人寿、招商信诺、太平养老、百年人寿、安邦人寿、和谐健康、泰康养老、工银安盛、昆仑健康、天安人寿、建信人寿、中国人寿集团、德华安顾寿险、中邮人寿、中航三星、利安人寿、交银安联

保险消费者权益保护中心、分中心发挥重要作用

保险消费者维权再添新途径

为加强对保险消费者合法权益的维护，促进行业健康持续发展，山东省保险行业协会于2015年4月成立了保险消费者权益保护中心，随后，全省16市保险行业协会也陆续成立了保险消费者权益保护分中心，截至2015年7月，保险协会系统消保工作取得新突破。

成立消保中心、分中心，主要是为贯彻落实国家监管机关保险消费者保护的规章制度及相关政策；为保险消费者提供保险知识、保险法律咨询；接受保险消费者投诉；综合采用多种方式快速协调处理各类保险合同纠纷；开展保险消费者教育和宣传等。

从投诉和咨询的内容来看，容易引起保险消费者不满的问题寿险主要集中在对保险产品收益、保险责任条款不清楚、有误解，产险主要集中在定损差价、出险次数计算等问题上。消保中心、分中心已经成为解决保险纠纷的另外一个重要途径。今年，省保险协会将进一步完善消费者权益保护工作制度，健全省市消费者权益保护工作流程，督促保险公司加强信息公开，做好保险消费者的维权工作；同时，为给保险消费者提供更多的纠纷解决渠道，主管部门将在我省各地保险纠纷调解机制建立的基础上，将于近期出台推动方案，旨在推动全省各市的保险合同纠纷调解机制更加健全和完善，为保险合同双方当事人提供一个心平气和解决纠纷的平台。

此外，省保险行业协会会一直坚持通过网站、微信等平台介绍保险政策和保险常识，对消费者提出建议，为其了解保险提供便利，避免被侵权。

保险消费提示——警惕电信保险诈骗

近日，全国各地陆续发现不法分子利用客户理赔信息，冒充保险公司工作人员致电保险消费者实施诈骗的案件，山东省保险行业协会在此提醒广大保险消费者注意：

一、不法分子冒充保险公司员工以向客户支付理赔款或保险公司推出新的理赔政策要对客户进行补贴为由，要求客户提供有余额的银行卡号、有效期、交易验证码等信息的，请不要在电话中透漏这些关键信息，以防被转走卡内余额。

二、不法分子冒充保险公司人员以客户理赔案件已结案，赔款已打入银行卡为由，要求客户前往银行ATM机核实并取款的，请谨防被伺机套取银行卡号及密码，盗取卡内余额。

三、谨防不法分子以保险公司最近举办客户回馈活动为由，要求客户汇付一定金额的邮费，或者提供信用卡卡号、有效期以及信用卡背面末三位CVV 码等信息，以免被盗刷信用卡。

(财金记者 季静静 通讯员 尹涛)

新国十条 引领保险新生活 主办：山东省保险行业协会 齐鲁晚报

P2P平台 牵手保险难增信

仅21家合作履约保险

数据显示，2016年2月，P2P新增问题平台74家，累计问题平台总量已达1425家。在风险与收益、信赖与违约之间，如何解决风控，增加投资人黏性，是P2P平台不得不面临的挑战。因此，牵手比担保公司规模更大的保险公司，引入履约保险，则无疑会给P2P平台贴上“靠谱、有保障”的标签。然而，到底哪些牵手保险公司的P2P平台是真的做到了“增信”，又有哪些只是“赚吆喝”？

据不完全统计，目前与保险公司合作的P2P平台至少有92家。但值得注意的是，很多平台宣称的“保险公司100%保证资金安全”，很多时候只是一些个人账户资金安全险、借款人人身意外险、担保抵押物投保财产险，而非投资人所期待的本息保障。而真正能为投资人提供投资安全保障的“履约保证保险”的只有21家平台。

博兴供电 排查取暖用电隐患

连日来，国网博兴县供电公司结合以往迎峰度冬负荷特点和用电需求，紧密结合以往冬季负荷特点与用电需求，对辖区内供电设备再次进行拉网式的隐患排，做好事故预想，制定应急预案，确保电网平稳度冬。(王子民)

齐鲁财金 齐鲁晚报 做有态度 有温度的财金报道 85196318 85196145 邮箱：qlcaijin@163.com