

保险服务好不好,您也来说

百姓口碑保险服务质量调查火爆进行中

日前,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,活动在社会上引起了很大反响。几天来,许多读者通过电话、来信方式,甚至有的读者通过添加公众微信号,通过微信方式将自己的投保经历和感受说出来。迄今为止,本次活动已收获投票数量超5000人次,百姓服务热线200余个。

目前,本次活动仍在火爆进行中。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,如果有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。

(本报记者)



齐鲁财金微信公众号

保险行业调查网站

齐鲁晚报微信公众号

齐鲁壹点APP

济南市保险行业协会组织车险理赔现场服务测评

济南众多车险公司交出“漂亮”答卷

随着人们生活水平的提高,人们在消费的时候不仅仅是看重价格,更加重视消费体验以及售

后服务。那么,在车险消费更加方便的同时,服务是否及时跟上了呢?日前记者获悉,为保护消

费者合法权益,全面提升车险理赔服务水平,济南市保险行业协会组织开展了车险理赔服务现场测评活动。测评显示,绝大多数公司在理赔查勘效率、水平、装备上都有改善和提升,济南保险业交出“漂亮”答卷。

3月15日上午10时,济南市保险行业协会组织济南30家产险公司进行了车险理赔服务现场测评。本次测评由各测试组向各公司模拟报案,从消费者的角度对各公司客服服务态度、查勘员与客户联系时间、查勘员到场时效、查勘员持证等多项内容进行记录测评。

经测评发现,大部分公司客服能够快速连线、记录案情、提示客户现场注意事项,并及时进行调度,90%的查勘员均能在10分钟以内主动联系客户并告知客户到达现场的时间,查勘车辆均

有明显标识可以有效辨认,且车内均有电瓶线、照明设备、千斤顶和拖车线等基本查勘设备。现场测试中,查勘员服务形象较以往有所改善,微信自助查勘定损等新型查勘定损设备应用逐步推广,极大提高了理赔时效,很大程度上缩短了查勘理赔时间。小额索赔材料保险公司负责收集,理赔款最快能够当天到达客户指定银行卡。

本次测评活动相关负责人告诉记者,近年来,济南保险业一直坚持以服务为本,急客户之所急,想客户之所想,严抓服务质量,不断创新服务举措,提升车险理赔服务品质。本次测评活动结果是近年来保险公司注重理赔时效,不断提高客服质量提升服务水平的真实体现。

(财金记者 季静静 通讯员 孙士磊 苏丹)



工作人员在检查查勘车基础装备。

孙士磊/摄

向社会普及各种保险金融知识

山东新华保险积极开展“3·15”保险宣传

按照山东保监局和保险协会的统一部署,新华保险山东分公司辖内各机构在当地保险协会的统一组织下,围绕“新消费 我做主”主题,自3月12日开始陆续开展了形式多样、主题明确、内容丰富的“3·15”宣传活动,向社会宣传和普及各种保险等金融知识,增强了社会对各种金融知识的熟知度,有效地提升了社会的各种金融消费意识。

3月13日上午,日照新华保险参加由日照市消协、工商局、保险行业协会等主管部门共同举办大型户外宣传咨询服务活动,设立咨询台、悬挂宣传条幅、摆放宣传展板;身配绶带的工作人员热情向市民发放宣传资料,耐心细致地接受社会公众咨询、为消费者答疑解惑。活动期间共发放宣传单页1000余份,回答客户咨询内容60余人次。

3月15日,威海新华保险组织员工进行“诚信保险 自主消费”户外宣传,加强“3·15消费

者权益保护日”宣传力度,维护消费者的合法权益。员工将准备好的有关人寿保险基础知识、消费者权益保护以及反洗钱的宣传单页向过往群众进行发放。同时,对那些心存疑问的市民耐心讲解,看到热闹的讲解场面,很多市民也主动上前索要单页,聆听宣讲。很多市民表示:原来保险是这么回事,理赔难也不是听说的那么恐怖,只是流程不清楚。

临沂新华保险组织员工来到户外开展保险知识宣传活动。本次活动的宣传重点是“预防洗钱和恐怖融资,维护社会经济安全”。通过一上午与市民的接触得知广大市民对于反洗钱还比较陌生,通过户外宣传普及反洗钱知识是比较有效的方法,在今后临沂新华保险将组织更多的宣传活动为广大市民送去更多实用的保险知识。

德州新华保险组织部分员工上街宣传反洗钱等保险小知识。在提升德州市民对保险认识的同



时,也为德州保险市场塑造公开、透明、诚信的良好行业形象尽一份力。活动中,德州新华保险有关人员表示“政府对保险业的支持力度是空前的,这让每一个保险人都看到了保险业光明的发展前景,同时,保险业自身也在不断优化服务,积极做好供给侧改革,相信,在各方的努力之

下,保险业一定会不断完善并发挥应有的社会职能。”

济南、莱芜、淄博……在这个特殊的日子,辖内各机构上下联动,共同营造了一场凸现保险理财、诚信服务的保险盛宴,为这个特殊的节日增添了更加靓丽的颜色,让这个春天更加美丽。

(邢飞)

业务收紧 P2P资金安全险被叫停

险企与P2P平台的“联姻”再度面临变数

险企与P2P平台的“联姻”再度面临变数。通过多家P2P平台确认,有险企已收到监管通知并暂停与P2P合作的资金安全险业务。不过,某险企工作人员表示,不只是因为监管层面的要求,这还跟险企的业务战略调整有关,根据风控管理暂停与一部分平台合作。

有业内人士表示,叫停资金安全险主要是为了防范金融风险,也是监管部门要收紧相关业务信号。未来监管部门或会继续收紧险

企跟P2P平台合作的业务,以防风险传导。据了解,多家P2P平台已收到合作险企的通知,保监会要求中止资金交易安全险,并称相关文件正在备案。

资料显示,个人账户资金安全险承保内容为:当用户通过P2P平台开设的第三方支付账户因被他人盗刷、盗用或转账,或第三方账户被黑而导致资金损失,险企将按照协议约定内容进行赔付。

据了解,自《关于促进互联网

金融健康发展的指导意见》明确提出“鼓励保险公司与互联网企业合作,提升互联网金融企业风险抵御能力”后,P2P行业内就掀起一股保险公司“联姻”的热潮。因作为独立第三方,具有更强的风险控制能力和承受能力,保险公司一度被认为是P2P平台“去担保化”浪潮中的“新宠”。

此次叫停无疑会对通过跟险企合作增信的P2P平台的业务带来影响。北京工商大学保险系教授王

绪瑾表示,目前,很多P2P平台的业务存在问题,整个行业也处在整顿期,叫停资金安全险主要是为了防范金融风险,防止互联网金融方面的风险向保险领域传导。同时,反映出保险监管层对于P2P网贷的谨慎态度。中央财经大学法学院教授、金融法研究所所长黄震亦认为,现在是P2P网贷行业风险事故多发期,一些机构为了避停合作是可以理解的,无论是从市场考虑还是监管要求考虑,这都是在情理之中的。

财金播报

山东农银人寿开展

3·15消费者权益日活动

3月15日,山东农银人寿开展了消费者权益日活动,公司组织户外宣传、总经理接待日等活动,得到了广大客户的一致好评。

去年银行理财产品

“吸金”23万亿

近日中国银行业协会发布《2015年度中国银行业服务改进情况报告》显示,截至2015年底,银行业金融机构理财资金账面余额23.50万亿元,较2014年底增加8.48万亿元,增幅为56.46%。全年银行业金融机构共发行理财产品6.08万款。

报告显示,银行理财产品募集资金的三分之二投向了实体经济。共有15.88万亿元的理财资金通过配置债券、非标资产、权益类资产等方式投向了实体经济,占理财资金投资各类资产余额的67.09%,比2014年增加5.17万亿元,增幅为48.27%。

对此,银行业协会表示,这是银行业积极“触网”,落实政府提出的“互联网+”计划的结果。实现了互联网技术与银行传统业务的有效结合。(新京)

2月结构性理财产品

“亏损”增多

受春节因素影响,2月银行理财产品发行量大幅减少,银行理财产品平均预期收益率继续下跌。值得注意的是,以外资银行为发行主力军的结构性理财产品“亏损”数量明显增多。

银率网的数据显示,2月份商业银行累计共发行3651款理财产品,较1月份减少29.22%。银率网分析师认为,这主要是受春节长假影响,2月份时间相对较短。

从收益上看,2月份人民币理财产品平均预期收益率为4.14%,较上月下降0.08个百分点。2月份并没有出现春节行情,而是延续下跌趋势,主要原因是资产端投资回报率下降等。(新华)

博兴供电创新

服务机制见实效

12月11日,国网博兴县供电公司调取截至当日数据显示,为民供电服务抢修到达现场准时率100%、故障报修处理及时率100%、业务咨询处理及时率100%、稽查工单整改完成率100%,这是该公司深化“大服务”产生的成效。(冀博)