



“非常时期,非常责任” 聚焦山东保险业的速度、力度和温度

# “保险服务线上行”获网友踊跃点评

理赔服务,您最认可哪些公司?保险投保,谁更专业?线上服务,谁最便捷、体验度好?社会责任,哪些公司履行力度大?如果您对保险业提供的服务有了这些新的线上体验,无论是好评还是差评,都欢迎到齐鲁晚报·齐鲁壹点开设的活动专题里来聊聊。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 闫明

新冠肺炎疫情是一场大考,各行各业都尽了最大努力投身于疫情防控之中。保险服务支持全面打赢疫情防控战、总体战、阻击战发挥了极大的作用。疫情是短暂的,但为消费者权益鼓与

呼的“3·15”精神是长期的。

在这特殊时期,我们的消费更需要经得起考验。企业,是消费经得起考验的主体担当;媒体,是消费经得起考验的舆论保障。作为山东的主流媒体,做好消费观察、企业监督、用户维权和正气弘扬,责无旁贷。

疫情之下,“云柜面”、“微信”、保险“APP”平台,多种线上功能的开发,让消费者在家动动手指就能实现快速理赔,保单签单、复效,“视频医生”远程问诊等线上化的保险服务为保险消费者带来了快速便捷的使用体验,但不足之处也在所难免。

在“3·15国际消费者权益日”到来之际,齐鲁晚报·齐鲁壹点将开展主题为“保险服务线上行”的保险业服务质量调查活动,邀请广大保险消费者参与活动。同时推出3·15特别策划报道《“非常时期 非常责任”——聚

焦山东保险业的速度、力度和温度》,旨在延续为消费者权益鼓与呼的精神、探求企业在利益和责任之间的平衡之道,也让品牌正能量得到应有的消费者掌声。

针对本次活动,各家保险机构还将会把最新推出的线上保险服务做一个融媒体化展示,让您感受到“保险服务居家享”的全新体验。

本次服务质量调查,已通过齐鲁壹点APP发布,调查活动上线以来得到了广大网友的热情支持,大家积极踊跃点评山东的这些保险公司提供的服务,针对

此次活动中用户的评价,我们将发布保险服务质量调查报告,对保险机构的服务质量进行点评。活动结束后,对于读者投票信息,本报将结合专家意见,通过齐鲁晚报、齐鲁晚报网、齐鲁壹点APP发布调查结果。



识别二维码参与此次投票活动

## 中国银行山东省分行启动“3·15”消费者权益保护教育宣传周暨金融消费者权益日活动

3月9日,中国银行山东省分行召开2020年消费者权益保护委员会工作会议,正式启动3·15消费者权益保护教育宣传周暨金融消费者权益日活动。

### 普及金融知识 保障消费者权益

“3·15金融消费者权益日”活动主题是开展以“权利·责任·风险”为主题的宣传教育活动,宣传消费者拥有的各项法定权利,普及与金融消费者权益相关的内

容,加强对金融消费者风险责任意识的教育,提升金融消费者的風險管理能力和责任承担意识,引导金融消费者通过合法程序理性解决金融消费争端。

“3·15银行业消费者权益保护教育宣传周”活动主题旨在提升银行服务意识,提高消费者风险意识和自我保护能力,以教育引导宣传金融消费者法定权利、宣导依法维权、普及疫情防控期间各项金融服务政策为主线,以线上活动为主要宣传方式,以提升消费者权益保护行业整体形象、营造健康和

谐的金融消费环境为目标。

### 围绕五项重点 突出线上宣传

据了解,中国银行山东省分行本次消费者权益保护教育宣传周以线上教育宣传活动为主,重点围绕金融服务支持助力打赢疫情防控阻击战、倡导依法理性维权、加强“以案说险”风险提示、强化对金融消费者风险责任意识的教育、普及与金融消费者利益相关的基本内容五大方面开展,结

合当前疫情防控工作要求,山东中行辖内各机构根据实际情况,通过微信公众号、网点电子屏等载体投放电子海报及与活动内容相关的金融知识宣传音频、视频及图文资料,因地制宜开展形式多样的线上教育宣传,发挥互联网线上媒体渠道作用,加大线上服务推广力度和功能优化,通过手机银行、网上银行办理等渠道,引导消费者用好线上金融工作,提升风险防控意识、依法维权意识,共同做好特殊时期的“3·15教育宣传周”“3·15金融消费者权益日”活动。

## 山东国寿启动“媒体守护保险保障计划”

2000余名山东媒体一线记者获赠10亿元保险保障

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 闫明 通讯员 徐钢

为深入贯彻落实省委、省政府、山东银保监局关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展的指示要求,充分发挥保险保障功能,助力全面打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战。近日,中国人寿保险股份有限公司山东省分公司(以下简称山东国寿)启动“媒体守护保险保障计划”,向大众日报、齐鲁晚报、山东人民广播电视台等新闻媒体

2000余名一线记者赠送保险保障,保险金额总计达10亿元。

本次保障计划主要针对在疫情期间,仍然奋战在新闻报道一线的媒体记者。该保险计划最高保障金额为50万元,保险责任除新冠肺炎外,还专门针对媒体记者职业特点,扩展保障范围,承担媒体记者因乘坐飞机、轨道交通、机动车导致的意外伤害保险责任。

疫情发生以来,中国人寿坚决贯彻党中央、国务院决策部署,积极履行央企的政治责任和社会责任,把人民群众生命安全和身

体健康放在第一位,充分发挥保险、投资、银行三大板块综合经营优势,统筹做好“六稳”工作,积极支持中小微企业发展,旗下寿险、广发银行、资产、财险、养老保险、电商等各专业公司积极行动,在稳金融上多措并举,在稳投资上精准发力,在稳预期上主动作为,为保持经济平稳运行和社会和谐稳定积极贡献国寿力量。

公司在保单在线服务、快捷理赔、社区协作、志愿行动等方面积极作为,全力参与疫情防控阻击战。公司2000余名理赔人员开展7×

24小时线上远程值班,随时为客户送上快捷、温暖的保险服务。截至2月27日,中国人寿系统已累计向全国疫情防控一线捐款捐物总额6864.7万元,累计向全国抗疫一线无偿捐赠保险金额10389亿元(不含互联网捐赠)。累计赔付新冠疫情相关案件148件,给付金额1541.96万元,其中对一线抗疫人员赔付30件,给付金额874.65亿元。

1月20日至2月27日,旗下保险公司共处理各类理赔案件78.48万件,充分发挥了社会和经济“稳定器”的作用。

## 山东人保财险开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动

### 科技赋能: 优化保险服务

疫情期间,为减少人员聚集,山东人保财险积极响应银保监会号召,发挥科技优势,全面加强线上化服务。通过中国人保APP以及山东人保财险微信公众号等线上服务平台,推出在线理赔、一键救援、预约审车、违章查询、一键续保等一系列的线上服务。

为客户提供便捷高效服务的同时,支持全面打赢疫情防控人民战争、总体战、阻击战。

落实中国银保监会关于开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周的统一部署,为切实保护消费者合法权益,做好疫情期间的金融服务支持,中国人民财产保险股份有限公司山东省分公司(以下简称“山东人保财险”)近日在全省范围内开展消费者权益教育宣传活动,以消费者为中心优化服务,从三个方面做好金融服务卫生防疫。

法及时妥善处理消费纠纷。

### 以案说险: 提升消费者风险防范意识

山东人保财险运用微信号、微博、网站、短视频平台、直播平台、新闻媒体、短信、网点电子屏幕等线上媒体

多途径宣传金融知识。通过典型案例剖析、热点问题答疑等方式,突出与疫情有关的“以案说险”等风险提示,提升消费者风险防范意识和自我保护能力。

此次“3·15”消费者权益保护教育宣传周,是中国银保监会在疫情防控期间做出的重要安排,旨在深入贯彻落实全国银行业保险业监督管理工作会议精神,持续推进银行业保险业消费者权益保护工作,做好新型冠状病毒肺炎疫情期间金融服务支持,更好地支持实体经济发展。

山东人保财险历来高度重视

消费者权益保护工作,公司将以本次教育宣传周为契机,不断完善消费者权益保护各项工作制度,建立配套的监督检查机制,将消费者权益保护融入公司治理的各个环节。

(周晓光)



扫码查看更多精彩内容