

助力保险业健康发展 建言保险服务质量提升

山东保险业服务质量调查报告出炉

4月11日下午,由齐鲁晚报·齐鲁壹点主办的“山东保险业服务质量调查颁奖典礼暨智媒体助力保险品牌宣传论坛”在济南举办。齐鲁晚报双微事业部总监殷美玲从微信运营等角度出发,与来自我省各大保险机构的品牌宣传业务负责人共同探讨了新媒体在公司宣传中的应用。齐鲁晚报新媒体行政总监兼数字营销总监司君波为大家带来“融媒时代危机管理提升路径”的精彩演讲。

本报记者 王小平

2018年3月,银监会和保监会合并,银保监会成立,一场属于保险业的改革徐徐拉开大幕。这一年,我们欣喜地看到:保险机构不再“以大为美”,更加看重的是人均保单件数、保险金额、核心偿付能力、保单投诉率等新型数据;保险机构纷纷转型,不断拓展保障型保险产品,健康险成为新的保费增长极,保险姓保,回归保障成为行业共识。

欣喜过后,也有反思。这一年,保费增速在放缓,这是一次在政策调整和价值转型双重因素叠加下的“硬着陆”,是一场寿险“挤水分”的必经过程。这一年,以19号文为代表的监管政策频繁发布,直接体现银保监会的从严整治、从快处理、从重问责的监管高压态势。

2018年,山东保险业在监管部门和行业协会的指导和支持下,坚持抓服务、严监管、防风险、促发展,着力深化保险改革创新,着力保护保险消费者合法权益,行业实现平稳健康发展。

然而,我们也看到保险业在发展中还是存在短板,部分保险公司在保险销售、理赔服务等环节仍然存在着一些问题,我省很多保险机构都曾出现在监管机构的罚单中。2019年3月7日,齐鲁晚报正式启动了“山东保险业服务质量调查”活动,至3月31日截止,调查期间网络投票参与人数超过40万人次。

本次活动自启动以来受到了广大读者的热情欢迎,他们不但积极参与网络投票,还通过齐鲁晚报·齐鲁壹点“问险”栏目服务热线讲述自己的保险经历,发表对保险业服务质量方面的意见,并提出了很多建议。此外,我们还请业内专家针对读者投票及山东保险业发展进行了评议。

调查结果显示,2018年度保险行业发展整体向好,其中人寿保险的行业满意度较高,其中影响满意度的关键环节是保险销售服务和理赔服务环节。经过整理分析,报告如下:

1、调查结果表明,在保险销售和理赔环节,多数保险公司的工作人员能够很好的完成自己的工作,都能亲切对待客户,服务质量较高。此项得票较高的公司有中国人寿山东省分公司、平安人寿济南分公司、泰康人寿山东分公司、太平人寿山东分公司等。但有部分读者在服务热线中反映,个别保险公司业务员的服务质量投保前较好,投保后较差。

2、保险公司理赔服务一直被投保人诟病。此次调查结果显示,随着各家公司理赔服务的改进,大量新科技技术运用在理赔过程中,人寿保险公司的理赔服务满意度较高。此项得票较高的公司有新华人寿山东分公司、太平人寿山东分公司等。但是,财产保险公司方面,读者对于车险理赔评价仍然较低。主要问题表现在:小额理赔快但是大额理赔速度慢、



部分获奖保险机构代表上台领奖。

服务态度差、理赔金额很难和投保人达成一致,往往需要多次协商。

3、调查显示,保险代理人“忽悠”投保人的情况依然存在,尤其是在银行保险销售渠道,主要表现在:夸大保险的作用和保险的收益水平;不履行如实告知义务;甚至为达到成功签单目的不惜恶意欺骗投保人等。

4、对于“豫期内可以退保,过了犹豫期退保有较大损失”的问题调查,约有2成的投保人表示,保险公司的业务员没有如实告知。此外,调查结果显示,大多数业务员会详细为投保人讲解保险合同,但也有不少业务员只会进行简略讲解。

5、对于保险公司提醒缴费服务,本次调查反映普遍较好。保险公司多数能通过短信、电子邮件等方式进行缴费提醒。此项得票较高的公司有德华安顾人寿保险有限公司、中英人寿山东分公司等。

6、在专家评议环节,参与

专家对很多保险公司勇于承担社会责任表示肯定。比如新华人寿山东分公司、太平人寿山东分公司等企业主动服务山东经济社会发展大局,积极参与到扶贫助困等项目中来,受到了专家

好评及读者认可。

7、不少读者来电表示,财险公司车险电话营销存在问题较多,百姓的满意度较低。主要是在车险到期前通过电话、短信等方式进行高频次营销,给读者带来诸多不便。

山东保险业服务质量调查结果

◆2018年度消费者信赖保险机构

中国人寿山东省分公司
平安人寿济南分公司
泰康人寿山东分公司
新华人寿山东分公司
太平人寿山东分公司
中国人保财险山东省分公司
太平洋产险山东分公司
中华保险山东分公司

◆2018年度卓越价值成长保险机构

幸福人寿山东分公司
同方全球人寿山东分公司
德华安顾人寿保险有限公司
前海人寿山东分公司

◆2018年度优秀理赔服务保险机构

平安人寿济南分公司
新华人寿山东分公司
泰康人寿山东分公司
太平人寿山东分公司
长城人寿山东分公司
中荷人寿山东省分公司

◆2018年度影响力保险服务品牌

富德生命人寿山东分公司
中英人寿山东分公司
工银安盛人寿山东分公司
同方全球人寿山东分公司
中信保诚人寿山东分公司
民生保险山东分公司

◆2018年度卓越社会责任保险公司

中国人寿山东省分公司
中国人保财险山东省分公司
中国人保寿险山东省分公司
泰康人寿山东分公司
新华人寿山东分公司
太平人寿山东分公司
百年人寿山东分公司

◆2018年度卓越保险经理人

富德生命人寿山东分公司 王兆海
中荷人寿山东省分公司 姜连军
百年人寿山东分公司 殷允辉
民生保险山东分公司 宋国华

创造价值,稳健持续,山东新华正年轻

4月10日,在春意盎然的时节里,新华人寿保险股份有限公司山东分公司(以下简称“新华保险山东分公司”或“山东新华”)迎来了成立18周年纪念日。18年来,山东新华秉承“创造价值,稳健持续”的经营理念,扎根齐鲁大地精耕细作,为客户提供全面、专业的寿险服务。

伴着改革开放的春风,2001年4月,经原中国保监会批准,新华保险济南分公司在泉城成立,并于2005年正式更名为山东分公司。创立的前四年,山东新华逐步形成了基本覆盖全省的机构网络和包括个人代理、银行代理及各类创新渠道在内的多元化销售和服务渠道。目前,公司在全省15个地级市(青岛单列)设立中心支公司16家,拥有93家支公司和9家营销服务部,营销员队伍接近5万人。

山东新华围绕“生、老、病、死、残”五大需求,开发以保障型产品为主打的全新产品体系,充分满足客户全生命周期对于健康、医疗、养老、意外风险防范、子女教育、家庭风险管理等方面的需求。抓住山东省委、省政府“推进新旧动能转换重大工程”的机遇期,山东新华保费结构实现良好转型,2017

年,年保费收入跃升百亿元平台,2018年,实现年保费收入116亿元。

山东新华持续践行“快理赔,优服务”的品牌内涵,从客户需求出发,全面提升服务体验,通过移动理赔、全国通赔、重大应急、健康回访、住院慰问等一系列创新举措,理赔时效由创业初期普遍在10天左右缩短至现在的2.2天,60%的客户在案件受理当天就能收到保险金。18年里,山东新华坚持“诚信、责任、公平、创新、进取”的价值观,共完成理赔55万多项,理赔总额超过31亿元。无论狂风暴雨,无论鹅毛大雪,只要与客户相约,山东新华都会让客户尽早拥有保障。

18岁的山东新华年纳税额超过3亿元,向近350万客户提供24小时全年无休服务。同时,山东新华以党建为抓手,自觉履行社会责任,公益行动逐渐

形成了“保险+公益+志愿服务”的立体化、纵深化的新模式,2017年至今,累计向4万余名环卫工捐赠意外险,组织志愿者进敬老院、进社区、进特殊学校等进行志愿服务,为和谐社会建设做出积极贡献,赢得社会和监管部门的一致赞誉。这些年来,山东新华先后获得“工人先锋号”、“全国服务质量满意单位”、“改革开放四十周年山东金融业最具社会责任品牌”、“改革开放四十周年齐鲁榜样企业”等称号。

新华保险山东分公司党委书记、总经理刘崇松介绍:“站在新时代的门槛上,我们应当致敬历史、传承光荣、追逐梦想。山东新华人将勠力同心,一起拼搏,平稳有序推进公司高质量发展。唱响新时代、再谱新华章,为早日实现山东分公司200亿元保费目标奋力拼搏。”

为客户提供幸福生活的保障,为股东贡献稳定持续的回报,为员工搭建成就自我的平台,为社会增添和谐安宁的力量,18岁的山东新华正迎着朝阳,不忘初心,砥砺前行。

(记者 张頔)