

拓宽纠纷化解渠道 着力改善消费环境

省保协全面提升保险服务质效

本报讯(记者辉金铜)近年来,河北省保险行业协会深入贯彻落实“以人民为中心”的发展理念,广泛普及保险消费常识,推动提升保险服务水平,努力拓宽保险纠纷化解渠道,着力改善保险消费环境,不断提高消费者的获得感、幸福感和安全感。

贴近客户,大力普及保险消费常识

围绕消费者关注热点,省保协在其官方网站、微信公众号开设保险知识专栏,解读保险案例,发布保险消费风险提示,开展防范非法集资宣传、金融知识普及月等专题活动。同时在官网公布保险公司省级机构的经营地址和服务电话,提高保险服务透明度。针对以鼓动消费者退保谋取不当利益等

问题,及时提示消费者防范风险,依法维权。

2020年,省保协开展“凝聚你我力量,让保险消费更温暖”活动,发布保险服务信息1.2万多条、消费提示2897次。编制《保险消费知识宣传手册》4万多册,免费向消费者发放,普及保险常识。连续两年开展保险公司总经理谈服务系列宣传,联合多家媒体,通过视频、文字以及广播等形式,宣传保险公司的特色服务举措,解答车主购买保险的疑问。

突出重点,持续提升高保险服务水平

针对消费者反映集中的车险理赔问题,省保协制定了行业车险理赔服务规范,督促各公司公开承诺服务内容和标

准。每年在11个地市组织车险现场查勘测试,每季度开展车险理赔服务质量评比,树立先进典型。推动车险电子保单,为消费者提供便利。近几年,车险理赔时效连续缩短,理赔投诉大幅减少,车主满意度显著提升。

为营造诚信服务的保险销售导向,省保协针对寿险销售人员制定了诚信建设管理办法,加强寿险销售行为行业自律,同时针对寿险公司服务开展评比,举办寿险销售职业技能竞赛,促进销售人员提升专业技能。

防范电话营销扰民,省保协建立了保险电话销售禁拨平台,消费者可以依托省保协网站、微信公众号,自行登记拒接保险销售的手机号码,实现全

行业禁拨。目前禁拨平台已经登记电话号码44.3万条。

拓宽渠道,快速化解保险合同纠纷

2020年,省保协共接听保险消费者来电咨询合同纠纷59370人次,当场解答38420人次,引导消费者与保险公司省级机构快速协商和解17106人次,占全部合同纠纷的93.5%,有效引导消费者快速化解合同纠纷,维护合法权益。

省保协积极发挥调解作用,成立了石家庄市银行保险纠纷人民调解委员会,建立调解员队伍,为保险消费者提供专业、快捷、权威、免费的保险纠纷咨询和调解。调解协议经石家庄铁路运输法院司法确认后,具有强制执行效力。联合石

家庄铁路运输法院,建立诉调对接机制,指导保险公司建立调解室,方便消费者就近维权。2020年,调解中心共接待消费者咨询投诉587人次,受理调解47件,调解成功36件,调解成功率76.59%,司法确认22件。

省保协积极夯实消费者保护机制,成立了河北省保险消费者权益保护专业委员会,集全行业的资源和力量,加强保险消费者权益保护工作。制定《保险小额纠纷调解案件快处机制》,为消费者解决保险纠纷开辟新渠道。启动建立“热线+微信小程序”的消费者权益保护信息管理系统,实现保险消费线上咨询投诉、线上申请调解和线上结果查询,努力将保险消费疑问一站式解决。

中国人寿“重疾一日赔”服务赔付金额近100亿元

本报讯(通讯员刘辉)近年来,中国人寿坚持创新驱动发展,多措并举保护客户权益,提升客户体验,持续用爱心、诚心、细心来赢得客户舒心、安心、放心。

该公司坚持科技赋能,通过95519客服电话、微信、手机App、网络等多种便捷高效的线上服务渠道,提供空中投保、电子保单、移动理赔,让客户充分享受各类便捷的线上服务。

特别是疫情发生以来,该公司加快推进数字化转型,在投保时采用人脸识别、空中签名、录音录像等技术手段保护个人信息安全,自主研发“智慧柜员机”,打造以AI为特征的“理赔支付+移动理赔+快捷支付”全流程智能化理赔模式。

针对“理赔难”这个焦点,中国人寿推出“重疾一日赔”服务,目前累计赔付案件近25万件,金额近100亿元。“直付理赔便捷赔”服务将出院与赔付无缝衔接,已覆盖全国医疗机构2.1万家,服务客户超900万人次,赔付金额近55亿元。此外,该公司还为客户提供全球紧急救援服务,打造一站式关爱服务平台。

聚焦健康、养老和资产保值等需求,2020年中国人寿推出首个线上客户节,累计吸引超4800万客户在线体验和选购212款综合金融保险产品,交易额超5000亿元,实现个险无纸化投保率超99.85%,理赔申请支付时效下降至1.12天。

为进一步准确把握客户消费痛点,该公司创新开展“客户之声”活动,已采集近2000万人次客户评价、超20万条客户留言,不断优化客户体验。为做好老年客户金融服务,中国人寿寿险、财险公司推出上门服务等多项举措,受到好评。

中银保险为老年人送“温暖”

本报讯(通讯员赵珈)为提升金融消费者风险防范意识和能力,维护金融市场和谐稳定,近日,中银保险河北分公司组织了“关注老年群体温暖进社区”系列活动。

近年来,数字金融给消费者带来了前所未有的便利,但是对于绝大部分老年人而言却力不从心。针对老旧小区内老年人居多,同时老年人对智能技术的掌握比较薄弱等问题,中银保险河北分公司工作人员走进老社区,为居民科普宣传保

险知识。同时就电信诈骗、养老骗局、非法集资等容易给老年人造成侵害的非法金融活动,进行了相关提示。不少老年人表示,这样的宣传活动内容实在,确实提高了金融风险防范意识,也加深了对保险业务的了解。该公司的科普活动得到了社区群众和居委会的好评。

中银保险河北分公司积极履行关爱老年人、丰富老年群体生活的社会责任,通过开设老年服务专柜,切实帮助老年群

体提高智能金融消费方面的使用水平,维护好老年群体的权益,助力老年人享受幸福晚年。



河北泰康为130万客户提供8000亿元保障

本报讯(通讯员董成旺)2020年,泰康人寿河北分公司总保费收入近70亿元,为全省130万有效客户提供金融保险服务,截至2020年底,全省期末有效保险金额近8000亿元。

泰康人寿河北分公司经过近19年的稳健发展,累计为30余万人提供就业岗位,纳税超4.2亿元,各类公益捐赠超130万元。截至目前,全省拥有11家中心支公司,构建了一支近千人的员工队伍和4万余名专业高效的销售服务团队,服务

网点遍及全省城乡县区,形成了个人保险、银行保险、续期收展、电话行销四大业务体系。

泰康人寿河北分公司坚持“市场化、专业化、规范化”的价值观,诚信经营,开拓进取。2007年筹建电话行销渠道,开创系统先河;2010年唐山中支顺利承保“亿元保单”,震惊行业内外;2011年、2016年,个险高水岭、电销王鸿雁先后荣获世纪盛典会长桂冠;2017年个险超越十亿,迈进高速发展的新时期;2018年蝉联泰康

人寿优秀分公司和泰康集团突出贡献集体两项荣誉;2020年河北泰康总单价值突破4.6亿元,挺进系统前六。

截至2020年底,泰康人寿河北分公司成立19年累计赔付金额13.3亿元(不含团险),受益客户18万人次;2020年理赔3.45万件,兑现承诺金额2.6亿元,“早一分送达理赔,早一分抚慰伤痛”的信条深入人心,为社会和谐稳定与保险行业发展作出了自己的贡献。先后荣获河北省服务

名牌、河北省消费者信得过单位、公益突出贡献奖、消费者信赖保险机构金奖等几十项荣誉称号。

未来,致力于让保险更安心、更便捷、更实惠,让人们更富足、更健康、更长寿,泰康人寿河北分公司始终以建设“业务好、财务好、服务好”的“三好公司”为目标,坚定践行“医养融合大健康”战略,打造健康财富规划师(HWP)新职业队伍,为客户提供持续一生的全方位金融保险服务。

服务地方经济·银保监在行动

保定银行业 做强服务提质效

本报讯(通讯员梁蓓)近一段时期以来,保定银行业严格落实党政、监管部门关于疫情防控工作的有关安排部署,持续提升金融服务质效,多措并举助力疫情防控和地方经济社会稳定发展。

不断优化金融服务机制。中行河北雄安分行优化流程、提高效率,积极推广“防疫贷”“复工贷”新型产品,持续助力小微客户复工复产,近期已投放相关产品贷款700余万元;全面加强远程金融服务。农行保定分行开启了“零接触”办贷新模式,实现了法人贷款申贷、用款、还款环节的全面线上化;积极履行社会公益。农行保定分行成功研发上线核酸检测预约查询系统,覆盖保定18个县区的40家医院,通过该系统预约检测

的人数已超过80万人次。保定农合系统积极投身社区联防联控的支援服务,已累计开展志愿服务105次,参加人员491名,包联社区60个。

唐山银保监分局 金融助力乡村振兴

本报讯(通讯员孟宪林)唐山银保监分局积极贯彻落实乡村振兴战略,在河北银保监局党委的正确领导下做好“三篇文章”,以“一中心、二聚焦、三机制、四加强”吹响金融高质量助推乡村振兴集结号,力争以优异成绩迎接建党100周年。

一是做实“雪中送炭”文章,全力做好受疫情影响严重涉农小微企业金融服务,2020年对1748家企业开展金融辅导助企纾困专项行动,成功转化新增贷款1602笔、金额76.22亿元,减费让利2642.48万元;二是做好“共克时艰”文

章,充分发挥扶贫信贷和防范保险作用,截至2020年末,唐山市银行业累计发放扶贫小额信贷613.75万元,助力255户贫困户发展脱贫产业,财险业共为44.67万临贫易贫人员提供风险保障2703万元,寿险业累计承保建档立卡贫困人口医疗救助补充保险1.9万余人次;三是做足“春风化雨”文章,持续加强涉农金融支持力度,2020年末银行业涉农贷款余额为1695亿元,较年初增加201亿元,保险业共承担农业保险风险保障金额100.89亿元,赔付支出2.82亿元。

邯郸银保监分局 精准服务创业企业

本报讯(通讯员薛琨)邯郸银保监分局积极引导辖内银行业为当地就业创业提供金融支持,2020年邯郸市银行业支持创业企业贷款余额7.22亿元。

强化制度机制建设。邯郸

银保监分局与市人社局、市就业服务局、市创业中心等部门联合成立了大众创业工作专班,并制定《推进大众创业工作考核办法》,引导银行业制定、细化支持创业贷款信贷政策。

主动拓展金融服务范围。邯郸农行走访企业超过500余家,为200余家企业提供各类金融服务。邯郸各农合机构大力推广“农信E购”扫码支付业务,交易额近30亿元。

加强产品创新。邯郸银行创新推出了“诚信贷”,为签署《稳岗承诺书》的企业发放纯信用贷款。曲周恒升村镇银行设立“创业贷”,目前已为71个创业期企业及个体经营者发放贷款2723万元。

邢台银保监分局 “支农支小”推动经济振兴

本报讯(通讯员李松)邢台银保监分局积极督促辖内各农合机构,充当银行业支持“三

农”和小微企业主力军,积极推动企业复工复产。一是持续大力落实延期还本付息政策,对受疫情影响中小微企业做到不抽贷、不断贷、不压贷,确保信贷资金供给不掉链,纾解企业困难。二是科技赋能,加大信贷线上产品和服务开发,开通线上服务快速通道,创新信贷审批模式,建立并完善贷款网络申贷信息采集和办理模式。三是加大信用贷款和中长期贷款支持力度,切实解决小企业短、小、频、急的融资需求。四是督促辖内农合机构制定春耕春种信贷投放计划,建立春耕春种信贷绿色通道,保障春耕生产。邢台农合机构共为269家中小微企业办理临时性延期还本付息业务357笔,涉及本息29亿元;为543家小微企业办理贷款685笔,合计12亿元;发放支持春耕春耕贷2723笔1.6亿元,生猪产业相关贷款758笔0.75亿元。

行业动态

鼎和保险 为老年群体提供贴心服务

本报讯(通讯员张涵羽)为多维度保障老年群体保险消费者权益,为老年群体提供有温度的保险服务,鼎和保险积极探索简化老年群体投保流程,提升出单效率,优化老年群体理赔程序,缩短理赔时间,切实为老年群体提供便捷“友好型”服务。同时,该公司推动老年群体保险产品创新,有针对性地研发老年群体专属的“定心骨”等保险产品,加大对老年保险消费者的保障和理赔力度。

该公司通过线上与线下双融合服务模式,耐心指导老年群体使用智能化设备,让老年人充分享受互联网带来的便利,摆脱“数字鸿沟”隔阂,更方便、快捷地获取保险信息和保险服务。积极开展保险知识“进社区”“进养老院”“进老年大学”等活动,多维度向老年群体介绍保险知识,宣贯金融风险防范要点,消除老年群体疑虑和困惑,提高老年人的防骗意识和自我保护能力。

鼎和保险积极发挥好金融央企优势,为老年群体保险消费者提供更便捷、更高效、更专业、更贴心的保险服务,充分发挥保险“社会稳定器”与“经济助推器”作用,为消费者提供“有温度”的保险服务。

合众人寿 开展“总经理接待日”活动

本报讯(通讯员张亚楠)为了维护保险消费者的合法权益,全面倾听客户心声,3月15日,合众人寿河北分公司开展一年一度的“总经理接待日”活动。

合众人寿个险分管总经理刘勇、邯郸中支负责人杨少朋、唐山中支负责人解超、保定中支负责人赵清华等各中支负责人分别到各自柜面接待客户,耐心倾听,认真解答问题。

在与客户面对面的交流中,各位总经理首先感谢客户的到来,并且为到访客户详细介绍了公司发展、微信服务端的自助功能以及客户所持保单的保险责任、责任免除等内容。到访客户对各位总经理的耐心讲解表示很满意,对合众的产品和服务表示了高度认可,同时也提出了一些建议。

合众人寿河北分公司将“总经理接待日”活动纳入长效机制,不断提升客户服务体验,提高服务水平,向每一位客户传递“以客户尊,客户至上”的服务理念。

阳光人寿 开展消费者权益保护宣传

本报讯(通讯员夏博林)为提升消费者权益,维护行业形象,阳光人寿河北分公司近日组织开展消费者权益保护宣传活动。

阳光人寿河北分公司各级机构通过社区活动、设立资讯台、线上微课堂等方式,开展了一系列主题突出、内容丰富的教育宣传活动。工作人员现场为客户宣讲正确的保险理念,普及保险知识,提高消费者对金融产品和服务的认知能力,得到了群众一致好评。同时,该公司从自身出发,改善服务质量,创新服务模式,提高服务水平,提高社会公众满意度。

该公司高度重视消费者权益宣传,加强服务意识,提高消费者对金融产品和服务的认知能力,引导消费者依法、理性维权,优化金融生态环境,以更好地满足人民群众日益增长的美好生活需求。

太平人寿服务创新力与理赔影响力获肯定

本报讯(通讯员黄春宇)3月15日,“2021中国保险服务创新峰会”发布了获奖名单,太平人寿“易行销”项目获2020—2021年度中国保险服务创新典型案例;“重疾扩展新冠责任,公告首日快速赔付”案例获2020—2021年度中国保险影响力赔案。

移动互联网时代,传统模式下的展业思维和工具逐渐过时,太平人寿自主开发的“易行销”系统从业务场景的实际需求出发,集合了人工智能、云计算、大数据等互联网平台技术,有效提升内外勤团队的数字化经营和管理能力,目的是打造精准、高效的作业流程,为客户提供卓越的服务体验。

为应对疫情,保障客户利益,太平人寿于2020年2月12日宣布对“太平福禄终身重大疾病保险”等26款产品在原保险责任的基础上进行保险责任扩展。公告发布当天,公司服务人员第一时间联系符合理赔条件的客户,为其开启绿色通道,简化理赔流程,仅用了一个小时即完成赔付。



3月12日,新华保险邯郸中支的志愿者来到邯郸市冀南新区紫园生态园开展志愿者植树活动。此次植树活动进一步增强了新华保险志愿者的绿色环保意识,为建立和谐、绿色城市贡献一份力量。 刘雅琼 摄