

我省首个保险行业“局长接待日”举办

今后,将向社会提前公布接待日日期

投保遇到啥难题,预约局长来聊聊

治理寿险销售误导和车险理赔难将成为今年工作重点

“老大姐,您遇到了什么烦心事,请给我说说。”3月9日,首个“局长接待日”在河南保监局会议室举行。作为监管河南保险行业的“一把手”,河南保监局局长谭论认真倾听了每位信访者的倾诉。短短两个小时,所有信访者的投诉均得到了妥善解决。

河南保监局人士表示,作为搭建投诉人与保险公司相互沟通协商的桥梁,“局长接待日”将成为河南保监局日常工作的一部分。河南保监局将提前公布“局长接待日”的日期,面向社会接受保险消费者的投诉预约。今年,他们将把治理寿险销售误导和车险理赔难作为工作重点,打一场消费者权益保护的攻坚战。

记者 倪子/文 慎重/图



河南保监局局长谭论(资料图片)

解决问题动真格

两年前,刘女士为自己和女儿买了两份由某人寿公司推出的保险产品。其中,女儿的保单在她们不知情的前提下,由业务员代签名签订;另一份保险产品,刘女士则认为没有解释清楚相关术语,要求解除合同关系。

与刘女士遭遇相仿的还有张女士。在某代理网点工作人员的“忽悠”下,她趸交10万元买了一份分红险。持有一段时间后发现,该产品分红并不像当初工作人员承诺的那么高。而

且,自购买该产品,保险公司从未进行完善的电话回访,导致张女士未能进一步全面了解该产品。此外,针对保险公司不赔“自费药”问题,信访者戴先生利用“局长接待日”,向谭论说了他的建议和观点。

当天,谭论仔细聆听了每位信访者的投诉。通过亲切地沟通,负责任地处理,耐心地解释,赢得了所有信访者的充分肯定。刘女士说:“我是从网上知道‘局长接待日’的,抱着试试看

的态度,向河南保监局进行预约。没想到他们工作这么认真,对我反映的问题很快就作出了解决意见。我觉得,这就是保护保险消费者的真正体现。”

首个“局长接待日”的成功举办,拉开了河南保监局严查保险违法违规行,维护保险消费者合法权益的帷幕。今后,河南保监局将坚持“零容忍”,查到一起,处理一起,解决问题坚决动真格。

保险消费要理性

没有保险消费者,保险监管部门就失去了存在的必要性。为畅通信访投诉渠道,维护保险消费者合法权益,谭论表示,“局长接待日”活动将成为河南保监局日常工作的一部分,局党委班子成员将定期接访,面对面地倾听消费者对保险业的意见建议,帮助消费者解决实际问题。

据悉,河南保监局将提前公布“局长接待日”日期,面向社会接受市民预约。保险消费者可通过登录河南保监局的官方网站,或登录河南省及地市保险行业协会的网站了解关于河南

保监局“局长接待日”的相关信息,向河南保监局提出投诉申请。

谭论提醒广大消费者,消费时要理性、科学,维权时也要合理、依法,监管部门对于消费者的信访投诉,将在职责范围内依法予以处理。对于保险消费中产生的合同纠纷,建议积极通过调解、仲裁和诉讼等途径来维护自身合法权益。“买任何商品,不只是保险,消费者一定要充分了解。保险的功能和其他金融产品不一样,它不是为了提供收益,而是给消费者带来保障。一些消

费者总拿保险和基金、银行理财产品比收益,这是完全错误的。希望大家提高自我识别能力,正确对待保险产品,购买适合自己的产品。”

据悉,河南保监局将把维护消费者权益作为监管工作的重中之重。日前,河南保监局制定发布《关于加强河南保险业消费者权益保护工作的实施意见》,详细安排部署了保护消费者权益的各项工作。随着各项保护保险消费者权益措施的落实,相信我省保险消费环境将得到有效改善。

100%电话回访 开通3G移动理赔平台

郑州新华 用服务赢得好评

2002年,新华保险犹如一抹嫩枝新芽,悄然扎根中原这块沃土。10年中,新华保险风雨兼程,在中原大地开出了一朵绚丽的奇葩。

2012年,是中原经济区上升为国家战略的第一个年头,是新华保险成为上市公众公司的第一个年头,也是新华保险在河南成立的第10个年头。4月27日,由郑州中心支公司主办的新华保险河南分公司“放歌中原经济区”大型系列文艺汇演将在河南省人民会堂举行,届时将特邀省内众多名家名流,共同欣赏一场饕餮盛宴。这不仅是对伴随新华成长的260余万客户的回馈,更是对自己10年发展成果的肯定。

记者 倪子 张俊 通讯员 张丽娜

100%电话回访,搭建客户沟通桥梁

为进一步保障公司诚信经营的理念,搭建客户沟通桥梁,新华保险专门开设了电话回访,由公司客服人员逐一承保客户进行电话回访,向客户讲解保险细则、确认保单信息,达到100%回访率,杜绝了消费误导,赢得了中原百姓的信赖。

好成绩不是靠粉饰出来的,更不是靠吹嘘出来的,而是靠实打实干出来的。据了解,新华保险郑州中心支公司原为新华保险河南分公司本部,距今已成立10年,郑州新华共有六大渠道,14家分支机构,其中市区5家、郊县9家,服务范围遍布郑州各处。2011年,郑州中心支公司共实现保费收入6.83

亿元,2012年1月已突破1.04亿元。成立数十载,郑州新华服务客户几十万,保费收入也已累积接近40亿元。

为了给客户提供更好更周全的服务,郑州新华在市区开设有3个客户服务大厅,花园路客服大厅和南阳路客服大厅正常运营,新设的高山路客服中心也在紧张装修筹备中。目前公司服务网点已遍布市区各处,方便居民就近办理业务。同时,郑州新华有着近3000人的庞大营销队伍,每天走街串巷为广大客户提供上门服务,创造了郑州新华的良好业绩,铸就了郑州新华的市场地位。

3G理赔服务,赢得郑州百姓好评

“真没想到,短短30分钟,新华保险就为我完成了理赔,太神速了。”2月28日,中牟县刘集乡韩女士的孩子因患急性支气管炎住院治疗。由于家务太忙,韩女士一直没时间去交材料。得知消息后,郑州新华理赔人员马上赴韩女士家进行慰问,现场指导其填写索赔申请书,并使用3G移动终端将理赔资料拍照传送,在30分钟内进行了结案。

一直以来,郑州新华坚持“以客户为中心”的服

务理念,不断提升服务水平。3G移动理赔平台不仅能实现“零距离”现场理赔服务,而且简化了理赔流程,理赔工作效率自然提高。

此外,该公司还向社会各界聘请诚信服务明星,遍及医生、律师、记者、大学教授、公务人员及社会成功人士等,监督公司正确发展、宣传公司诚信经营,引导公司不断地发展壮大,为中原经济区建设贡献力量。

弘扬本土文化,助力郑州都市区建设

作为河南新华的主力军,郑州新华一直保持着效益与规模并进、业绩与文化互通的方式,不断助力郑州都市区建设。公司自2005年开始就积极吸纳各类人才,招募了一批文化界明星加盟新华,如河南戏曲表演家王灵芝、王钰惠、李改等,以文艺带动销售,用销售传递文化。

为迎接新华保险植根中原十周年,答谢中原百姓长期以来对新华保险的支持与厚爱,新华保险“放歌中原经济区”十八地市大型系列文艺汇演即将上演。此次演出有河南曲艺界领军人物范军,著

名戏曲表演艺术家王善朴、杨华瑞,此外还有刘路阳、王改宾、吉喆等嘉宾亮相助阵,更有来自俄罗斯的异域风情和我省著名主持人的倾情加盟。目前各地市都在积极准备相关工作,作为重头戏,郑州站汇演将于4月27日在省人民会堂进行。

据悉,郑州中心支公司每周六都有“明星面对面”活动,邀请省内知名戏曲表演家演出,全面展开活动宣传阵势。面对2012年保险行业发展形势,郑州新华将会继续坚持“务实、提升、合规”的经营理念,在为中原百姓提供更多生活保障的同时,不断繁荣郑州百姓文化生活。



郑州新华在提供保障的同时,还致力于提供文化食粮。