



2012年3·15 消费者权益日保险服务座谈会

“诚信经营，改善保险业形象”已成为当前保险行业中社会最关注、消费者反映最强烈的问题。综合治理车险理赔难、寿险销售误导，保护消费者合法权益，树行业形象，已列入今年保险监管工作的重中之重。

在日前举办的“2012年3·15 消费者权益日保险服务座谈会”上，行业领导、专家学者各抒己见，针对促进保险服务水平提升，充分发挥保险保障功能，发表了各自观点。他们说，只有保护好消费者利益，才能维护好行业形象。 记者 倪子/文 周雨 通讯员 袁玉蓉/图

消费者满意，保险业才能发展

拓宽消费者诉求表达渠道

河南保监局办公室主任助理 王琳



“在提高服务质量方面，各家保险公司都想了许多办法，也取得了一定的成效，然而，我们依然没有完全得到社会公众的认可，说明我们还存在很多不足和需要进一步改进的地方。”王琳说。

今年，加大消费者权益保护是保险监管工作的重中之重，保险监管部门要围绕此问题采取一系列措施。按照保监会要求，河南保监局将积极拓宽消费者诉求表达渠道。

3月9日，是河南保监局建立局长接待日制度后的第一个“局

长接待日”，河南保监局局长谭论亲自接待信访群众，当面了解消费者诉求，为消费者解决实际问题。今年，中国保监会还将在全国建立统一的保险消费者投诉维权热线。据悉，保险消费者全国统一投诉热线号码为12378，预计今年6月份将在全国正式开通。

此外，加强保险消费者教育也是消费者权益保护的一项重要内容。王琳坦言，通过近年来信访群众反映的问题来看，他们深切感受到，消费者还需加强教育。

加强消费者教育义不容辞

河南省保险学会会长 张建民



“说起保险，它已经渗透到我们生活的各个方面。无论服务民生，还是支持中原经济区建设，保险已成为社会管理体系中的重要管理者之一。”随着保险行业的迅猛发展，不少老百姓从昔日不知保险为何物，到现在积极主动选购保险，张建民坦言，这是社会进步的重要体现。

然而，部分消费群体对保险行业认知不足，加上目前保险教育工作还不够深入全面，保险理赔、销售纠纷等问题依然较为

常见。

“在维护消费者权益方面，我们一直紧抓诚信服务，规范业务行为，目的就是让消费者明明白白买保险，清楚遇到风险时应有的保障，并及时得到补偿。只有这样，消费者才能满意，保险才能得到普及。”张建民说，今年他们将继续将消费者教育作为重点工作来抓，组织多样的教育活动，做好保护消费者重要手段。

买明白保险才能更踏实消费

河南省保险学会秘书长 牛新中



今年3·15的主题“消费与安全”，在牛新中看来，这与保险服务的主题不谋而合。服务好了，消费者买保险才更放心。

“建造安全的消费环境，离不开保险公司和消费者一起努力。”牛新中建议，保险公司首先要提高业务员素质，引导老百姓正确消费。对于消费者而言，也应该做到如实告知保险标的实际情况、提高产品识别能力。

“如果消费者能去保险公司内部看一看，大家会发现，保险公

司的内控机制、业务流程非常严谨严格，保险公司想弄虚作假或者推诿消费者，其实很难做到。之所以现在还有这样那样的纠纷，主要还是保险公司某些制度不完善、消费群体对保险行业不了解。”牛新中说，保险不是为了改变生活，而是为了防止生活的改变。这是一个辩证的话题，需要从整个问题去思考。消费者要想“享受”保险，一定要建立在“明明白白买保险、认认真真办手续、踏踏实实去消费”的基础上。

期待出台行业理赔标准

郑州大学商学院金融系主任、博士 李琴英



“举个简单例子，假如我们的车子出险了，不同保险公司、不同的维修厂定损价格不一样。其中原因，自然和保险行业缺乏车辆维修零配件价格体系和维修工时体系等理赔标准有一定关系。”李琴英说。

保险服务创新是保险行业和保险企业保持竞争优势的根本手段，是实现保险服务价值创造的途径。它不仅限于产品的创新，还包括服务方式的创新、销售渠道的创新等。“保险服务质量是保险服务的核心，稳定和提保险服务质量，必须实施保险服务质量标准建设。然而，我们目前却没有此类行业标准。如果我们能

先从一家保险公司制定的标准出发，然后扩展到地区标准，再到国家标准，我想，这才是保险行业实现可持续发展的重要手段。”

此外，销售误导的根源主要还在公司。长期以来，保险公司注重保费规模、费用数额、赔付率等财务经营指标，忽视关心顾客满意度、员工满意度、企业长期利润增长的积极性。改善保险行业形象，消除销售误导、理赔难，这个问题非一朝一夕能彻底解决，因此，需要整合监管、行业、公司和社会大众力量共同解决。

通俗化保险合同是转型方向

河南财经政法大学保险研究所所长 巴力



很多市民都有这样的感触：保险条款晦涩难懂。对此，巴力认为，通俗化、标准化、简单化的保险合同应该成为今后保险行业转型的方向之一。因为产品更新换代太快，每个人对合同的理解都不一样。业务员向客户解释时，容易将自己的理解植入客户理念。这就很容易引起理赔纠纷，因此，还需要一个公开、透明的业务流程。

巴力认为，抛开合同本身进行理赔并不值得赞扬。保险合同是最根本的服务，保险公司不能过分追求增值服务，忽略根本服

务。就像不能为了一顿免费早餐，去住一个高价宾馆。

“在英国等国外，投保人一旦出险，保险公司理赔程序必须严格按照制度来，不会早一天，更不会晚一天。但是在国内，我们总是一味盲目追求提前。时间成本缩小，很可能忽略服务水平。我认为，保险公司要想合理解决合同纠纷，首先要将合同弄好，消费者也应该尊重合同，依法维权。”巴力建议市民多学习保险学的相关知识。做到在合法有效的保险合同条件下，有理有据、合理维权，不能用情绪化处理问题。