

# 拼服务、拼理赔，买保险可以“货比三家” 保险公司暗战“年中考”

## 2012年河南保险业位居中部六省前列 加强监管，河南保监局今年已开出27张罚单


 “中考”

又是一年年中时，随着各行业经营数据的新鲜出炉，盘点2012年上半年工作的时刻到了。整体来看，河南保险行业在2012年上半年的表现可圈可点。监管层不仅加大了监管力度，更有不少保险公司比服务、比技术，不断强化服务意识。

2012年保险行业的竞争，就像一场没有硝烟的暗战。不同的是，这场战争没有对手，没有伤亡，有的是全行业的快速发展，是给老百姓更加贴心的实惠。

记者 倪子

### A 数据

#### 河南保险市场 并没饱和

近年来，河南金融机构体系不断完善，已初步形成银行、保险、证券、期货、信托、产权交易等业并举，功能较为完善、运行比较稳健的金融机构体系。

其中，保险公司从无到有、从小到大，从弱到强，其间曲曲折折，河南保险行业逐渐得到社会各界肯定。2011年，河南省保险保费收入为839.8亿元，同比增长5.87%，占全国总保费用收入的5.86%。

截至目前，河南拥有省级保险公司56家，辅以专业中介机构、兼业代理机构等，基本形成了种类丰富、适度竞争、充满活力的区域性保险市场体系。

根据河南保监局官方网站数据显示：今年1~5月，河南保险业原保险保费收入（注：指保险企业确认的原保险合同保费收入）分别为1111764.83万元、1981803.23万元、2776892.38万元、3357510.48万元以及3983809.76万元。

与此同时，2012年上半年1~5月，河南保险业原保费赔付支出（注：指保险企业支付的原保险合同赔付款项）分别为151381.63万元、309169.60万元、520675.02万元、674366.28万元以及834794.87万元。

与中部其他六省相比，河南保险公司无论从数量上，还是保费收入，都排在前列。有业内人士预测，如今，河南早已不是中国人寿、中国人保、太平洋保险三大保险巨头与中小型保险企业的角逐，而是共同规范市场秩序，培育健康向上的市场环境，为保险业的长足发展贡献力量的和平共处。

从河南经济的增长、金融的发展来看，河南保险市场并没有饱和，未来，应该还有更多优秀的保险公司入驻中原。新鲜血液的注入，将为河南保险市场带来更前沿的思维和创新的动力。

### B 竞争

#### 买保险也可以货比三家

随着保险公司的增多，竞争日趋激烈，客户服务质量已成为消费者评判和选择保险公司的重要标准。近年来，举办客户服务节已成为各家保险公司的每年必选动作。通过加强与客户互动来提升服务水平，擦亮品牌知名度。

2012年5月18日，主题为“携手中国人保，共创美好生活”的中国人保2012年客户节活动正式启动。中国人保财险将在全国范围内推出六项主题服务活动：理赔无忧、四海通行；4001234567人保电话车险“零距离”服务；epicc网上人保24小时不打烊活动；“人保在行动”系列公益活动；“走进中国人保”客户答谢活动；“十一”黄金周客户自驾游增值服务。

作为国内最大的金融保险集团，2012年6月16日，中国人寿第六届“国寿客户节”开幕。该公司围绕“牵手国寿 品味生活”这一主题，借助遍布城乡的分支机构，在全国各地统一组织开展丰富的主题客服活动。

除了国内保险行业巨头，后起之秀也纷纷利用客服节的机会，展现自身实力。

2012年6月初，生命人寿第六届客服节启动。本次客服节以“心手相连·生

命有爱”为主题，以“感恩社会、回馈客户”为宗旨，同时辅以开展“生命同行”客户档案征集、“生命之星”少儿书画比赛、“生命之福”摄影比赛、“客户幸运大抽奖”等系列活动。同时，生命人寿还将在广大客户和代理人中，甄选生命人寿“服务品质监督员”，全方位、全过程地监督公司的服务品质。

今年，阳光人寿客服节一大亮点是国内首推“直赔服务”。也就是说，接到客户理赔报案后，阳光人寿将派遣理赔专员亲自上门服务，针对符合条件的客户，理赔人员可通过3G移动通信技术和阳光特有的“直赔”数据处理平台，进行现场在线申请，系统自动审核、当场结案后即时转账，保证客户第一时间拿到赔款。

与此同时，保险公司不仅在保费收入上暗自“较劲”，在理赔技术上更是越来越先进。目前，泰康人寿、平安保险、中国人保等多家保险公司已全面使用3G平台，提高了理赔效率，改善了客户体验。业内人士评价说，保险行业的对抗，比的是服务，拼的是理赔，货比三家之后，市民得到的都是货真价实的回报。

### C 监管

#### 河南保监局开出 27张罚单

2012年，中国保监会明确提出，今年工作重点为治理车险理赔难和寿险销售误导，维护消费者合法权益。作为河南保险行业的监管部门，河南保监局推出系列整治手段，为保险消费者维权再添新通道。

4月26日，随着中国保监会正式开通12378保险消费者（试运行）维权电话，作为首批15个试点省份之一的河南省，12378的河南分中心也开始正式上线。开通12378，是为了畅通保险消费者投诉维权渠道，切实保护保险消费者合法权益。

据悉，该平台的总中心设在北京，全国各地设分中心。首批分中心涵盖了上海、广东、天津、河北等15个省市，河南作为保险大省，也名列其中。

在12378河南分中心，经过专业培训的话务员首先接听、记录保险消费者的各类投诉，然后由电脑系统自动生成投诉文案，进入北京总中心的数据库，总中心将按照所属区域进行分拣，次日早晨批量转给相关省市的保监局，再由保监局按照投诉问题类别进行分类处理。据悉，该投诉维权热线将统一受理我省保险消费者的维权投诉及对保险机构及其从业人员、其他单位和个人的保险违法违规行为的举报。

在整顿清理的过程中，监管部门也表现出边查边惩、绝不手软的决心。据河南保监局官方网站显示，截至2012年5月21日，河南保监局已开出27张罚单。除了平顶山市八方通汽车服务有限公司、河南盛裕保险代理有限公司各获得1张行政处罚，其中，国华人寿罚单数量最多，高达10张，“跻身”榜单首位；永安保险7张，位居“罚单榜”第二名；中银保险和华夏人寿各获得5张、1张罚单。此外，作为外资公司，恒安标准人寿首次进入“黑名单”，领到2张罚单。

据悉，虚列营业费用、财务数据不真实、误导销售、委托无合法代理资格的个人从事保险销售活动、未经批准设立分支机构等行为是监管部门对保险公司作出处罚的主要原因。