

## 省保险消费者权益保护服务总站挂牌成立 河南保险消费者多了一把“保护伞”



经过半年多的紧张筹备,3月13日,河南省保险消费者权益保护服务总站(以下简称服务总站)正式挂牌成立。河南保监局局长李翰辉、河南省政府金融办副主任李云、中国保监会消保局处长蒋巍、河南保监局副局长贲奔出席揭牌仪式。  
郑州晚报记者  
倪子 张俊  
通讯员 吴雁

### ■ 保险资讯

#### 泰康人寿 理赔安阳客户32万元

3月6日,泰康人寿一位安阳客户家庭获得32万余元的理赔款。泰康人寿的工作人员主动赶往客户家中,为客户家属送去32万余元的理赔款支票。客户家属张女士表示:保险确实是“非常有用”,泰康的理赔让人信赖。被保险人潘先生分别于2008年至2014年期间先后投保“泰康卓越财富(2007)终身寿险(万能型)”、“泰康吉祥健康保险计划(分红型)”、“吉祥相伴定期保险”、“泰康万里无忧两全保险”4份保单,年缴保费7782元,累计保额32万余元。2014年10月底,潘先生因肝衰竭而抢救无效去世。获知消息后,泰康人寿积极帮助客户搜集完整的理赔资料。3月6日结案,理赔金额共计32万余元。王若谷

#### 平安人寿推出 “您说我做、您说我改”活动

3·15国际消费者权益日期间,平安人寿宣布推出“您说我做、您说我改”互动活动,借由3·15契机,全面倾听客户的心声,聚焦客户所关注的服务痛点,进一步打造更优客户体验。

此次推出的“您说我做、您说我改”互动活动贯穿全年,特别在3月12日至15日期间开展有奖吐槽活动。对于每个服务接触点的吐槽与建议,平安人寿客户可通过多渠道反映相关情况。平安人寿承诺,对客户反映的情况将做到两小时内响应,48小时内回复,保证件件有回音,事事有着落。此外,客户提出的所有建议将在平安天下通中进行公开评选,届时将由全体平安员工参与投票评出最佳建议。获得最佳建议前十名的客户,将获得平安人寿送出的感谢礼品。刘盼盼

#### 河南平安产险 开展无偿献血活动

3月13日,平安产险河南分公司联合河南省红十字会血液中心,共同开展无偿献血活动,受到广大平安同仁的踊跃支持,总献血量达到8000毫升,以实际行动为那些正在同病魔斗争的人们带去生的希望。活动当日,印有“滴滴鲜血平安大爱”的条幅格外醒目,颗颗爱心和浓浓深情涌动着整个献血现场。在整个献血队伍中,既有爱心人士献血老手,更有不少第一次参加献血的小伙伴,顶住紧张与恐惧,为社会贡献平安的力量。近年来,平安产险河南分公司积极投身社会公益事业,先后开展“牵手张娜拉,爱在春天里”暖春助学、福利院慰问、希望小学支教等各项公益活动,以实际行动践行企业公民职责,弘扬慈善理念。梁斌

### ■ 构建消保工作新框架

服务总站在河南保监局的指导下建设运行,总站设立在河南省保险行业协会。各省级保险机构设立保险消费者权益保护服务分站,负责与服务总站工作衔接。基本构架为“一总站、三中心”。“一总站”,即河南省保险消费者权益保护服务总站。三中心,分别为数据处理中心、调解中心和反欺诈中心。

其中数据处理中心主要负责对保险消费者反映的各类问题的受理、转办、督办及回访等工作。调解中心主要负责对疑难纠纷案件的调处以及法律诉讼的衔接工作。反欺诈中心主要负责对涉嫌保险诈骗的案件线索收集、证据移送等,并协助公安机

关开展打击保险领域违法犯罪活动等工作。

服务总站的业务范围涵盖消费者最敏感的险种,覆盖80%的保险消费者。服务总站的成立为客观评价保险行业服务质量提供了依据,为今后大数据背景下的费率立定、条款制定积累了数据,提供了参考样本。

### ■ 精心筹备 规范系统建设

服务总站前期筹备时,加强了信息系统建设和制度机制建设,开发了保险服务网络系统、保险基础数据库系统和协会官方微信系统。制订了《河南省消费者权益保护中心建设方案》、《服务网络系统管理暂行办法》和《数据管理办法(试行)》,建立完善了数据、人员和工作三套管理制度。

为确保平台顺畅运行,2015年2月27日,省协会对62家会员单位就工作平台系统及相关制度进行了培训,并于3月2日起试运行。服务总站成立后,省协会将向广大保险消费者发送统一制作的服务监督卡,接受社会各界的监督。

### ■ 开创消保工作新局面

李翰辉说:“河南服务总站的成立,标志着河南省保险消费者权益保护工作实现了新的跨越和3个重要转变。一是由响应式服务向主动服务转变。二是由

公司服务向行业服务转变。三是由一个部门提供保护向多个部门协同保护转变。”

蒋巍也表示,河南服务总站有3个新突破值得肯

定。一是能够真实地把保险信息反馈给保险消费者。二是能够倾听到保险消费者最真实的声音。三是能够及时把矛盾纠纷化解在萌芽阶段。

## 平安产险“好车主”APP 让客户得到真正实惠



“下载绑定平安好车主APP可抵扣保费,客户真的得到了实惠!”通过好车主APP成功购买车险的车主孙女士说道。平安财险依托手机客户端推出了“好车主APP”,为车主提供最优惠的车险投保通道、实时的理赔进度、最权威的全国违章查询及代办,最快速获取保单信息、最丰富多彩的积分体系,被称之为“让车主省心省钱又能赚钱的神器”。  
郑州晚报记者 倪子  
通讯员 梁斌

### ■ 打造廉价直通车险

最近,孙女士提了一辆价值16万元的轿车。为了给爱车买到既合适又划算的保险,没让她少为难。

“一开始,我在汽车4S店咨询。虽然买着比较方便,但是价格太贵,而且还要买很多不必要的险种。后来又问了保险公司的网点,由于

要多次往返递交资料,我觉得太麻烦了。”

上周,孙女士在郑州晚报《TOP理财》看到了平安产险河南分公司推出的“好车主APP”,这让超级喜欢利用移动端办事的她惊喜不已。迫不及待打开手机,赶紧下载了APP。不到10分钟,

孙女士轻松投保成功。

据悉,好车主APP买车险功能支持用OCR自动识别车架号和发动机号方便快捷录入车辆标的信息,填写信息后购买车险可打八五折,把最实惠的保险价格让给车主,且可领取红包抵扣保费。还可用线上支付,简直方便极了。

### ■ 出险理赔可以DIY

用好车主APP购买保险非常方便,每一项都标注清晰,精确到分角。有两种保障可以选择,全面保障:为车主提供最省心最安全的保险套餐服务,并且把最大优惠让给车主;基本保障:可以让车主选择最合适自己情况的保险种类,毕竟并非每位车主都是土豪嘛。

另外,如果以后投保车辆

出事故并报案后,还能利用该APP实时掌握理赔进度,包括查勘、核损、赔付的实时状态。可以自助完成查勘、定损,省去车主在现场等待的时间,对于不需要留存的单证,还可以自助上传,无需去门店办理。

好车主APP还具有查违章功能,只需要填写车牌号码、车辆识别代号后6位

(VIN)和发动机号码后4位即可查询车辆在全国范围内的违章信息。好车主APP中“查违章”的功能非常实用,该系统直接与交所接口对接,比其他APP来源更权威,准确率达99%以上,实时性更强,数据精准更新快。如果是无需扣分的违章,车主直接可以通过“查违章”功能代缴违章罚款。