



值3·15之际,河南省保险行业协会组织18个省辖市协会和72家保险公司开展保险消费者权益保护系列活动,努力宣传和践行行业核心价值理念,着力打造“诚实守信”的河南保险业形象。 倪子 张俊 赵晏

河南保险业启动“保险消费者保护”主题活动 72家保险公司积极开展相关活动



特色活动彰显权益保护

河南保协副秘书长毛志丹说：“3月11日,河南保监局和省行协联合举办‘河南保险业3·15消费者权益保护成果现场展示活动’。向社会发布河南保险业2015年度典型理赔事迹,表彰河南保险业‘2015年度诚信服务标兵’。联合河南消协举行‘良好企业保护消费者权益社会责任承诺书’签字仪式。集中宣传保险行业‘守信用、担风险、重服务、合规范’的核心价值理念。”

3月3日,河南保协与18个省辖市协会联动,统一时间组织了“车险理赔服务现场模拟报案”活动。多家新闻媒体和省辖市协会对河南省30家财产保险公司的312辆车进行了抽查,以现场模拟报案、随机测评的形式,检验全省财险公司的车险理赔服务水平。

据悉,2016年省保协还将启动河南保险业“助学助教活动”,开展新闻媒体“走进保险业”采访活动,并在媒体和官方微信上集中宣传报道。此外,3·15期间,河南省18个省辖市协会将结合本地实际,本着“省市联动、形成规模”的原则,制定当地3·15活动实施方案,积极开展各项工作。并和当地消费者协会主动结合,在城市广场活动、保险“五进入”、媒体互动等方面,做出河南特色。集中展现河南保险业“诚信经营、扶危济困、勇担责任”的行业风采。

■保险资讯

河南国寿快速理赔南乐“3·11”特大交通事故

3月11日,濮阳南乐发生特大交通事故,共造成5人遇难,16人受伤。事故发生后,中国人寿快速反应,立即启动应急预案,成立应急工作组,公司工作人员于案发两小时内到达现场,核查伤亡人员参保情况,积极配合当地政府做好相关应急处置工作。经排查,伤亡人员中共有3人投保中国人寿保险产品。3月14日下午,中国人寿濮阳分公司对其中一名遇难客户刘某进行理赔。刘某投保国寿鑫如意年金保险(白金版),赔款金额11258.95元。公司工作人员送赔款时得知刘某的母亲在这次事故中也受了重伤,于是立即购买慰问品赶往濮阳市人民医院看望,公司理赔服务受到在场家属及医护人员称赞。 刘富安

平安人寿消费者权益日座谈会圆满举行

3月11日,平安人寿河南分公司3·15消费者权益日座谈会在经三路智享门店召开。平安人寿河南分公司副总经理干时燕、万冬梅到场参会并对客户提出的问题解答,干时燕在座谈会开始前向参会嘉宾介绍了平安的愿景以及平安在业内首家引进的NPS(客户净推荐值)体系。座谈会后,平安人寿河南分公司还现场演示了新上线的安e赔项目,20分钟内完成从资料上传到理赔款到账的过程,该项目可实现万元以下医疗理赔案件通过手机APP进行理赔,客户经理、客户可分别通过“口袋E”、“平安人寿”APP实时掌握理赔进度。该项目借助客户经理“口袋E”APP平台,帮助客户实现“现场服务,掌上闪付”的理赔体验。 范斌华

泰康人寿赔付中毒身故客户26万元

3月7日上午,客户郑先生的亲属来到泰康人寿夏邑支公司的职场,送上一幅“风险无处不在,泰康关爱一生”的锦旗,对公司在其子不幸身故理赔案件中的体贴。2003年8月,客户郑先生为儿子投保一份“泰康意外伤害保险特约”,保额10000元;2014年9月,郑先生又为儿子投保了两份保单,一份是“泰康如意保意外伤害保险”,意外身故保额200000元,另一份是“泰康如意保意外伤害保险”,保额50000元。天有不测风云,今年1月17日,郑先生与儿子失去联系多日之后,在地下室发现了儿子尸体。经调查,被保险人用木炭取暖时一氧化碳中毒死亡。2月14日,郑先生报案;22日,泰康人寿赔付郑先生意外身故保险金26万元整。 王若谷

多项活动倾听市民建议

河南省保险行业协会会长周曙光说：“河南保监局和省保协十分重视此项工作,专门下发活动方案并召开宣传工作专业委员会会议,精心策划,周密部署。从会员单位集中活动、省协会统一组织、省辖市协会联动等三个方面开展3·15系列活动。”

据悉,2016年3·15期间,省保协将号召72家保险公司陆续开展窗口展示、客户互动、保险宣传“五进入”和公众接待日活动等。

活动方案要求,各保险公司可根据自身条件,在各级保险分支机构营业场所悬挂放置“保险消费者权益保护”宣传条幅,也可

利用各种电子屏、灯箱广告等形式,开展消费者权益保护宣传。各公司要积极行动,邀请社区居民、客户代表、媒体记者等走进公司职场或理赔现场,让公众和媒体深入了解保险业的运营特点、服务举措、行业优势等。要在各保险分支机构,设立消费者服务点,认真倾听消费者建议,努力展示保险人“诚实、热情”的社会形象。要统一部署,在省公司和地市分公司层面,开展“总经理接待日”活动。各公司要根据保险“五进入”主题(进学校、进农村、进社区、进机关、进企业),至少开展一次“五进入”活动。

河南国寿 召开服务质量社会监督员座谈会

3月10日,河南国寿召开河南国寿第十二次服务质量社会监督员座谈会。来自省委宣传部、省消费者协会、省保监局、省保险行业协会、省保险行业学会及省内主流媒体和客户代表近40名嘉宾出席了会议。

2015年,河南国寿系统共实现总保费227.39亿元,同比增长10.36%,创2009年以来新高,继续保持全国系统前5位,领军市场主导地位。去年,公司赔款、给付金

额达94.86亿元,有效地减轻了企业和个人因各种灾害事故导致的风险损失,服务中原经济区建设、构建和谐社会的能力不断增强。同时,服务大病保险工作取得显著成效。截至去年底,全省城乡居民大病保险业务覆盖6776万人,约占全省参保总人数的72%。另外,河南国寿洛阳分公司开创了全国首个将“全民医保”所有项目均由商业保险机构办理的新模式。

此外,河南国寿在服务小微企业融资方面,大力发展小额信贷保险,帮助小微企业更容易地获得贷款。小额信贷保险5万余笔,累计保费4860万元,提供风险保障161.8亿元;服务医疗体制改革方面,中国人寿控股的香港康健医疗出资12亿元成功收购了南阳南石医院,中国人寿“医疗+养老+保险”的战略经营模式在河南省率先布局。 倪子 张俊 刘富安

长城人寿 “萌芽100”爱心图书室落户蒲城小学

3月11日上午,由爱心人士高靓捐建的长城人寿“萌芽100”爱心图书室正式落户河南省平顶山市卫东区蒲城小学。这是长城人寿在全国范围内捐建的第120座爱心图书室,也是河南省投入使用的第29座图书室。平顶山市金融办主任杜鹃、保险行业协会秘书长钱长聚、“萌芽100”形象大使李灵、总公司办公室陈雪威、长城人寿河南分公司总经理董

翰出席了揭牌仪式。捐赠仪式上,“萌芽100”形象大使李灵亲临现场并致辞,她鼓励同学们要认真读书、努力学习,并希望未来能把“萌芽100”爱心图书室带去更多的学校。校方领导赠予公司“爱心捐赠,彰显中华美德;支持教育,关注民族未来”的锦旗,道出了学校师生的感谢之情。同时,平顶山中支员工自发为学生们购买了书包、羽毛球拍、篮球、跳绳

等文体用品。仪式结束后,出席仪式嘉宾同参观了“萌芽100”爱心图书室,并和孩子们一同翻阅新书。“萌芽100”公益活动植根中原大地以来,累计为近万名学生带去了知识和希望,长城人寿河南分公司将持续配合总公司做好“萌芽100”项目,让越来越多的孩子享受到更好的学习条件,为农村贫困地区留守儿童带去关爱与温暖。 倪子 赵孟琦

