



重视倾听客户真实需求 全方位助力消费者维权

协会：配合监管部门开展线上金融消费者维权教育宣传活动

另一方面，广东省保险行业协会也充分发挥行业自律组织作用，配合监管部门开展线上金融消费者维权教育宣传活动。如联合省消委会印发《财产保险消费指南》《人身保险消费指南》，向一线销售从业人员及消费者发放消费指南，提升销售从业人员专业素养，引导消费者了解保险内涵，避免销售误导。

“由于保险交易中存在信息不对称，我国保险市场尚存在消费者利益保护不力的现象，保险监管机构的监管

行为，为的是维护公共秩序和公众利益。”国务院发展研究中心保险研究室副主任朱俊生。

他认为，保险监管机构应当强化保险公司维护消费者权益的主体责任，督促保险公司切实提高和改进保险服务水平，强化投诉处理和矛盾化解，加大查处力度，加强消费者教育和风险提示，突出透明度监管，推进保险业信用体系建设，完善保险消费者权益保护制度机制，治理损害保险消费者合法权益行为，防范保险业声誉风险。

企业：充分了解消费者真实需求，出台特殊时期特殊处理措施

受疫情影响，今年“3·15”期间，保险公司也纷纷出台特殊时期应对处理实施措施，全方面渠道帮助消费者进行维权。比如，平安产险广东分公司，针对财产险消费者重点关注的旅游险退保、车辆无法年审是否影响理赔、保单批改、车险续保等问题，提供 95511 电话热线、官方微博等线上咨询渠道，根据客户的需求、经济情况为客户推荐合适的产品，并向客户解释相应保险责任，避免客户“被”误导营销。

对于涉及合同纠纷的投诉，太平人寿广东分公司则积极推行广东省保险行业协会保险纠纷调解处置专业委员会的调解机制，建议客户通过 95589 客服热线、官网线上人工客服、智能机器人应答及微信公众号受理平台等非接触方式渠道进行咨询，通过线上沟通形式进行调解维权；在风险可控情况下，该公司尽量通过快递、网络传

送等方式传递相关材料，帮助客户调解纠纷。

中国人寿广东分公司则重点关注“第三方代理恶意退保”的行业顽疾，结合当前疫情，充揭示保险的风险保障功能。贴合当前实际情况，充分了解消费者退保的真实原因，尽可能为消费者提供匹配的解决方案，建议消费者谨慎退保；积极引导消费者通过第三方机构如保险行业协会，调解双方纠纷，使消费者问题得到更加合理、公平的方式解决。

此外，保险公司也相当重视倾听客户的真实需求。比如，泰康人寿广东分公司通过制定总经理信访接待日制度，每月安排一天的时间由各机构一把手接待来访消费者，重视和了解当前消费者需求，从消费者身上发现公司存在的不足进行相应调整和改善，确保消费者的投诉需求更明确、具体。

企业声音

●通过账户资金安全、个人信息安全、非法集资风险等典型案例剖析、热点问题，提醒消费者注重保管好重要证件和个人敏感金融信息，关注保险产品犹豫期、退保损失、健康告知义务等风险问题。

——太平人寿

●制作维护消费者权益、合理消费视频，并通过微信、抖音等平台进行宣传，以案例重现的方式，向消费者呈现遇见异常问题时的处理方式，提醒客户保管好重要证件和个人敏感金融信息，提高消费者风险意识和自我保护能力。

——平安产险

●重点关注理性维权，谨慎退保。充分了解消费者退保的真实原因，揭示保险的风险保障功能，在退保后家庭及个人可能面临的风险，为消费者提供公司能为其提供的解决方案。

——中国人寿

特别报道

让消费者足不出户享受优质金融服务

太平人寿广东分公司创新开展“3·15”消费者权益保护活动

今年“3·15”，适逢全国人民齐心协力抗击疫情的重要时期。太平人寿广东分公司在全力做好疫情防控工作的同时，还肩负着提供优质保险金融服务，维护消费者权益的多重任务。

全省联动维护消费者权益

3月10日，太平人寿广东分公司召开了“3·15”全省视频启动会，在全省范围内启动了2020年“3·15”消费者权益保护教育宣传周暨金融消费者权益日活动。分公司党委书记、总经理冯堂平在会上强调，各级机构要高度重视此次活动的开展，确保各类投诉受理渠道的畅通，快速响应客户的诉求，切实维护消费者合法权益。

冯堂平指出，当前正处于疫情防控的关键时期，为防止疫情扩散，保障公共健康，“3·15”期间，公司原则上不开展人员接触性、聚集性的现场宣传活动，以线上宣传为主，并要求各中支要加强自律，依法合规经营，在保险产品咨询、销售、存续、投诉处理等各环节，切实维护消费者权益。

冯堂平表示，针对疫情防控期间社会公众的实际需求，公司将主动落实各项便民、利民、惠民措施，普及各类业务网上办理流程，帮助客户足不出户享受金融服务，切实守住金融风险底线，助力和谐金融消费环境的构建。

多举措响应疫情期间消费者需求

太平人寿广东分公司积极响应疫情期间社会公众的实际需求，3·15期间推出多种便民服务举措。

疫情防控期间，公司向所有客户开放24小时电话医生服务。公司客户服务热线95589提供7×24小时理赔报案受理服务，并安排理赔人员全天候电话值班，及时为客户提供出险咨询及理赔服务。同时，对于出险客户启动理赔绿色通道，简化管理理赔手续，取消理赔医院限制，快速理赔，做到应赔尽赔。对于因新型冠状病毒肺炎导致身故、残疾、重大疾病的客户，公司还将第一时间先行赔付。客户事后尽快补齐相关资料即可。同时公司“秒赔”平台也开启了24小时受理理赔申请的功能。

并且，为全力支持打赢疫情防控阻击战，在疫情防控关键期充分发挥保险保障作用，体现保险服务社会的责任担当，公司对“太平福禄终身重大疾病保险”等26款产品在原保险责任的基础上进行保险责任扩展。具体来讲，被保险人在扩展责任有效期内经医院确诊首次罹患新型冠状病毒肺炎，且临床分型为重型或危重型的，公司按照保险合同基本保险金额的20%或有效保险金额的20%额外给付保险金，原保险责任不变，扩展责任有效期至2020年4月30日24时止。

疫情防控期间，太平人寿珠海中心支公司接到一例湖北客户的报案协助调查信息之后，第一时间与客户取得联系，并第一时间协同湖北分公司，成立专案小组。经了解，客户为湖北武汉人，2020年1月以来珠海探亲，1月27日确诊新冠肺炎，住院治疗确诊属于重型肺炎。公司快速启动绿色理赔通道，简化相关材料要求，经过总公司、分公司、中支上下联动，案件在1小时内顺利结案，赔付金额共计4.28万元。



■太平人寿广东分公司“3·15”全省视频启动会

让消费者足不出户享受保险服务

针对疫情期间客户出门难的情况，太平人寿广东分公司出台了远程作业方案，在原有的项目中，增加了客户移动自助渠道可以办理的项目。对于客户无法自助办理的，允许代办。在特殊、紧急情况下，也可通过远程方式办理。

此项举措推出以来，公司已为客户远程办理了数起业务。近日，保单已在缴费宽限期的客户刘先生，有意向取消部分险种后再缴费。他原本打算春节后再回惠州办理，却因疫情被困在河南老家。担心办理不

了业务的刘先生非常着急。太平人寿惠州中心支公司运营人员在得知这一情况后，通过视频办理的方式，与刘先生确认了本人意愿，并顺利地帮他办理了手续。刘先生对此非常满意，并第一时间自助完成了续期缴费手续。

太平人寿广东分公司将通过开展“3·15”消费者权益保护活动，不断提高公司服务能力和服务水平，持续强化保险服务在全面打赢疫情防控战中的作用，积极主动为强化消费者金融消费安全意识、营造健康和谐的金融消费环境作出贡献。