

引发的退保金额高达 7300 万元,扰乱了金融市场秩序和社会稳定

监管合力打击恶意“全额退保”毒瘤

广东险企 建立流畅的信息沟通机制 增强消费者金融决策力

随着各金融监管部门对金融消费权益保护工作力度的进一步加强,近年来,各保险机构也纷纷创新完善服务机制,积极关注消费者权益保护,强化投诉管理,建立流畅的信息沟通机制,进一步加强对消费者金融知识普及宣传,提高自我保护意识。

友邦保险广东分公司充分利用爱投保、赢家拓客等创新工具赋能服务团队,实时追踪客户反馈的企业管理系统 EFM 和基于微信端的 7×24 小时在线服务机器人“友邦小友”,帮助营销员团队更有效地倾听“客户的声音”,及时解决客户服务中的难点与痛点,进而为客户提供高效、便捷的品质服务。

信泰保险广东分公司则以增强消费者金融决策力,风险防范意识为目的,保护消费者合法权益。一方面从加强内部管理、优化制度流程,加强人员培训、规范销售行为等方面开展全面治理,为消费者提供专业、贴心、高效的保险保障

服务;另一方面通过“以案说险”、保险消费风险提示等线上宣传和线下保险知识讲座宣讲等形式,向消费者普及金融基础知识,积极鼓励消费者以合法途径维护自身正当权益。

泰康人寿广东分公司聚焦规范投诉流程,制定了包括受理、立案登记、调查、协谈处理、合议、作出处理意见并执行、投诉处理结果告知、投诉处理核查、财务支付及投诉抽检等处理步骤。同时,在其各级分支机构已设立或者指定投诉接待区域,并配备录音录像等设备记录并保存消费投诉接待处理过程,确保消费投诉处理流程规范,妥善处理来自公司各投诉渠道受理的各类保险消费投诉。

“通过录音录像获得视听资料等法定证据固化销售过程的关键环节,有助于迅速查明事实。”泰康人寿广东分公司相关人员指出,保险公司实行销售行为可回溯管理即保单“双录”,也是避免销售误导。

企业声音

主动引导客户通过调解方式合理维权,提升消费者的满意度。针对不同人群金融知识的薄弱环节和金融需求,积极参与地方监管、街道办举办的金融知识宣传教育活动,培育良好金融消费生态环境,让消费者便捷地享有金融基础服务。

——华夏人寿广东分公司

倾听“客户的声音”,立足于重疾新规实施背景下对重大疾病发病趋势,以及不同人生阶段客户的多元化、多层次健康保障需求的深刻洞察,通过开创性的“核心保障+个性化配置”组合形式,为客户提供量身定制重疾保障的可能。

——友邦保险广东分公司

畅通公司各分支机构柜面、电话、官网、微信公众号、电子邮箱等投诉渠道,督促投诉处理人员更好地结合合同情况与客户解释、顺畅沟通,从而引导消费者提倡消费者理性、合法维权,通过保险纠纷调解机制解决合同纠纷。

——泰康人寿广东分公司

特别报道

新华保险开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动

为切实保护消费者合法权益,落实监管机构关于开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周的统一部署。2021 年“3·15”期间,新华保险开展一系列消费者权益保护教育宣传活动,增强金融消费者的获得感。

开展全方位知识普及 增进金融知识获得感

新华保险全方位开展金融知识普及,多渠道、多层次开展消费者权益保护教育宣传,让消费者教育宣传更接地气,增进引导消费者树立理性投资、价值投资观念,充分维护消费者的受教育权。

大力推广智能化服务 增强金融服务获得感

不断推动服务精益化,推进传统服务与智能服务“双在线”,大力推广智能服务,兼顾重点人群需求,全新组织发布并践行服务承诺,树诚信典范,接受消费者监督,增强消费者的服务体验。

加强消费者安全意识 提高金融安全获得感

加强金融服务政策宣传,普及金融消费者的八大权益,广泛开展消费风险提示,畅通“电、网、信、访”四位一体的维权渠道,提升依法理性维权意识和能力,提高消费者安全意识和安全感。

用心呵护重点人群提升金融呵护获得感

聚焦“一老一少”,注重加强老年人权益保护,解决老年人运用智能技术困难的问题,面向年轻人倡导理性消费,促进年轻消费者提高风险保障意识,切实维护重点人群消费者权益,用心呵护重点消费人群。

此次“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动,是新华保险落实监管机构坚持以人民为中心的发展思想,以增强消费者金融决策力、风险防范意识和获得感为主题的重要活动,旨在不断加强金融消费者保护,强化消费者教育,全力维护经济金融安全和消费者合法权益,增强金融消费者获得感。

新华保险历来高度重视消费者权益保护工作,坚持以客户为中心,将以本次消费者权益保护教育宣传周为契机,结合常态化疫情防控要求,通过线上宣教与线下宣教双结合、传统服务和智能服务双在线的形式积极开展消费者权益保护教育宣传活动,通过官方网站、微信公众号等线上渠道投放电子海报、音频、视频和图文宣教材料,组织全国 1700 余家分支机构在营业场所、柜面等线下渠道,通过悬挂横幅、张贴海报,摆放易拉宝、发放折页等方式进行消费者权益保护教育宣传,开展系列线上线下活动,主动深入普及金融知识,提示消费风险,提升消费者金融素养和风险防范意识,切实保护消费者合法权益。

保险理赔并不难 太平人寿快速理赔送温暖

保险理赔,特别是重疾理赔,在很多人看来,是件非常麻烦困难的事情。理赔真的难吗?太平人寿的客户会告诉你,理赔真的不难。发生险情后,太平人寿的代理人会协助你准备好理赔材料,跟进理赔的全流程,让理赔服务变得简单、便捷。

张先生是太平人寿汕头中心支公司林泽兰经理的客户。年前,她因心脏疾病住院治疗,在医院进行了开胸手术。林泽兰了解情况后,马上联系公司运营客服部,安抚张先生家属并拨打 95589 进行报案。同时跟进张先生的病情,协助沟通了解住院手术相关事宜。张先生出院后,林泽兰还协助及时提交资料给公司,积极配合公司的核查工作,顺利协助完成理赔工作。

最终,张先生获赔 328042.95 元,包括重疾 20 万元和医疗险 128042.95 元。收到 32 万多元理赔款的时候,张先生终于理解

了林泽兰销售时的那份坚持,也体会到理赔时她的尽心尽责。高效便捷的理赔服务让张先生感叹不已,过后她专门到公司赠送锦旗,为太平人寿以及林泽兰贴心的理赔服务点赞。张先生感言:“作为太平的客户很幸福,公司一切都安排得很妥当,自己感觉很满意,我非常愿意将公司及服务人员介绍给我身边的朋友”。

结案后,林泽兰感慨说,最开始和顾客推荐保险时,客户并不认同,是自己坚持不懈的努力沟通,客户才认同保险的作用,并决定投保。每每说到自己坚持说服客户投保、年年提醒客户按时缴费、出险后全程跟进、顺利获赔的过程的时候,她都成就感满满。她深知作为代理人在销售时的不易,但是她鼓励自己和伙伴们一定要坚持到底,因为保险是大爱,是家庭遭遇意外和疾病时的后备保障,是真正的雪中送炭。

(为保护客户隐私文中张先生为化名)

