

保险3·15,“鲁小保”带来更有温度的服务



一年一度的3·15消费者权益日来临之际,山东省保险行业协会——“鲁小保”微信公众号也已经满一岁了,自去年3·15上线以来,从怀揣着帮助保险消费者维权的初心到切切实实起到了解决纠纷的作用,“鲁小保”已经为1300多个消费者解决了保险纠纷。

“鲁小保”:一个靠谱的保险投诉公众号

“鲁小保”是“山东保险消费者权益保护平台”的投诉入口,平台由山东银保监局指导,山东省保险行业协会管理,辖内保险公司、各市保险行业协会参与的基于互联网平台的保险消费者投诉维权系统。

相比传统的保险投诉方式,“鲁小保”具有三大特点:

一、消费者可24小时全天候投诉,解决投诉电话占线时无法及时反映诉求的问题,同时有利于消费者完整表达投诉意愿,避免因层层转述引起的理解偏差。

二、投诉方式便利,消费者

关注后即可投诉,投诉信息直达相应的保险机构。

三、一站式纠纷解决,一旦保险机构未能处理投诉,各地协会建立的保险纠纷调解组织将介入调解。

“鲁小保”怎么用

消费者关注“鲁小保”后,可直接在线提交投诉,公司一般在24小时内联系消费者确认投诉事项,7天内结案,处理时间较长的,会有相应的协会给予督办处理。一旦公司与消费者达不成一致的意见,各市协会保险纠纷调解组织会第一时间联系双方当事人确定是否调解处理,形成了一种消费者“线上”提报,机构“线下”马上办,

多单位参与的一站式运行模式。“鲁小保”用这种新型的维权方式,让保险消费者享受到更有温度的服务。

“鲁小保”有丰富的行业服务栏目

挑选更亲民的保险知识,不定期上传更新,助你全方位了解保险;推送最新的风险提示,助你识别身边的保险骗局;把最新、最权威的公司、协会联系方式进行平台公示,助你更快、更直接地联络到对口机构;定期向社会披露山东财险公司理赔服务质量评价,为你选择投保公司提供参考;展示更严谨的公司服务措施,让提供投诉维权服务的“小平台”扩充为

展示保险业务品质和公司形象的“大舞台”。

据悉,“鲁小保”是山东保险业在消费者权益保护方面的一次创新性尝试,自上线以来,一直以最大程度地维护保险消费者的合法权益为根本,不断地对平台服务进行优化升级,随着越来越多消费者的认可,相信能够让更多家庭享有幸福暖心的服务保障。(记者 张岷)



“鲁小保”
微信公众号
二维码

不止3·15, 坚守365

山东太平人寿以消费者为中心优化服务

本报记者 张岷

大数据、人工智能、金融科技……这些关键词所代表的先进生产方式投入实际运用,给保险行业带来了无限活力,席卷而来的消费升级也向行业发展提出了更高的要求。在这样的背景下,太平人寿山东分公司始终以消费者为中心,在需求导向、技术驱动和多元融合的趋势下不断升级优化服务,不断为消费者带来惊喜。

科技赋能,移动平台与自助设备让保险业务“极简、极速”

近年来,太平人寿山东分公司践行“科技赋能令更多客户共享太平”的先进理念,以“极简、极速”的客户体验为目标,重点推动“移动平台”与“自助设备”两大项目的普及,为消费者带来实实在在的便利。

今年1月,太平人寿首批五家“智慧营业厅”之一在济南正

式投入使用。不同于传统的业务办理场所,“智慧营业厅”是太平人寿以客户为中心精心打造的保险生活体验场所。在这里,机器人“小智”可以陪你逛遍各个区域;“人脸识别”摄像头能第一时间提取客户相关信息和现有保险状况,免去录入、查询等繁琐与拖沓的环节;智慧IATM柜员机能在2-3分钟内搞定投保、保全、信息查询、保单贷款、单据打印、服务申请等多种服务。

为打破移动服务的瓶颈,太平人寿山东分公司从2018年6月开始力推微信端的保险服务密码功能,修改缴费账户、查询保单信息、自动缴费、查看分红报告、理赔报案……统统可以在手机微信公众号“中国太平95589”上自助操作。

太平人寿山东分公司推出的立保通“空中签名”打破了空间限制,使投保人与代理人不在同一地点也能轻松完成投保。代理人可以通过立保通APP为

投保人录单,并远程协助被保人完成空中签名。投保人缴费成功后,系统自动核保通过,短短10分钟就能完成投保全过程。该功能上线以来,已为山东近2万名客户带来快捷的保险体验。

理赔升级,“秒赔”线上理赔系统最快4秒结案

理赔难和理赔慢一直是保险行业的痼疾,但客户最为在意的恰恰是理赔时效和理赔服务。

从2003年7月开业至今,太平人寿山东分公司走过了一个感人至深的理赔瞬间。2003年9月,不足一周岁、身患肺炎的济南小男孩王某成为太平人寿山东分公司第一个理赔客户,太平人寿仅用18分钟便快速赔付了其医疗保险金2450元;2012年,太平人寿自动理赔上线,理赔服务提速;2013年,“先赔后核”创新理赔模式上线,对于符合条件的理赔案件,太平人寿先支付理赔款,理赔申请和审核操作后置完成,最快用时不到10分钟;

2018年,太平人寿“秒赔”上线,真正实现了简单件“秒赔”,复杂件“快赔”的服务承诺。

代理人使用的“秒赔”平台,是太平人寿山东分公司2018年开始力推的一项移动理赔新服务,可在线上完成理赔申请、影像资料收集,并在银联校验、OCR(字符识别)、人脸识别、电子签名等手段的辅助下完成理赔。4秒!这是目前太平人寿“秒赔”平台从申请到结案的最快时效。目前,太平人寿已有近六成的保险理赔通过“秒赔”平台受理完成,其中约70%都在1天内结案。

中国太平保险集团在2018年高质量进入世界500强,作为其旗下专业寿险子公司太平人寿的分支机构,太平人寿山东分公司正以消费者为中心,全力践行“为您分担风险,与您共享太平”的社会责任。未来,太平人寿山东分公司将继续与广大客户同行,为保险业带来更多想象。

防范各种“看似无门槛”的贷款套路



一、借款成本要弄清

借款成本指的是包括利息和其他各种费用(如手续费等)在内的综合资金成本,应符合最高人民法院关于民间借贷利率的规定。如果借贷双方约定的利率超过年利率36%,超过部分的利息约定无效。

金融消费者尤其要关注利率之外的一次性费用,明白自己实际承担的成本。有的公司会收取手续费、服务费、中介费等各种名目的费用,借款人要将因贷款而产生的各项费用列入成本来计算自身的真实借贷成本。

在金融行业中,一般使用年利率作为参考。现实生活中也会遇到月息甚至日息的情形,月息和日息一般很难直观判断其利率高低,因此可以转换成年化利率。大致可以用如下公式进行换算:

年化利率=月利率×12=月利率×52=日利率×365

换算后如果发现年化利率(加上其他因该贷款而产生的各项费用)超过36%,应谨慎考虑,避免过度负债。

二、警惕陌生电话推销贷款和非法网络贷款

针对目前日益频繁、触手可及的电话推销及颇具创意的网络贷款推销,金融消费者尤其是消费需求旺盛的年轻人在参与借贷前要逐条核对以下十条注意事项:

(1)任何机构开展资金放贷业务必须取得相应的资质,未经批准不得从事放贷业务;

(2)中介机构或信息平台推荐的贷款业务,必须查清楚最终放贷机构名称及是否具备真实的放贷资质;

(3)个人借贷前需要明确自身是否有需求及自身已有的负债水平,越过28/36警戒线后要谨慎行事;

(4)正确计算综合借贷成本,仔细询问除利息外的其他各项费用;

(5)不少银行业金融机构已

有手机银行,并推出个人信用贷款业务,个人借贷前请至少对比两家商业银行的信用贷款综合成本;

(6)不存在免费或免息的贷款,莫因贪恋“小便宜”而掉入真正的套路和陷阱;

(7)充分运用具有公信力的第三方平台例如“国家企业信用信息公示系统”查询公司的经营范围及经营异常情况;

(8)充分运用我国金融管理部门(中国人民银行、银保监会、证监会、地方金融管理部门等)的官方网站查询受监管的机构名单,受监管意味着该机构必须满足一定的监管要求,但并不保证该机构会完全合规地开展业务;

(9)金融消费者要坚决远离两类不具有金融从业资格的机构:一是在国内不受金融管理部门监管的机构;二是自称在境外接受金融监管的机构;

(10)金融专业性强,涉及各类风险的管理,普通金融消费者要正确评估自身的风险承受能

力,多咨询身边熟悉的专业人士,多学习相关金融知识,看不懂的业务不触碰,没有说清楚风险点或看不透风险的产品要远离。

三、远离非法贷款小广告

机构放贷必须取得相应的资质,金融消费者要避免向非法的放贷机构尤其是没有资质的网络放贷公司借款应急。遇到有以下特征且主动找上门的所谓“放贷机构”或“信贷专员”要小心谨慎,多方确认后行动;

(1)对机构的真实身份含糊其辞,不愿正面回应或自称是正规银行贷款(或自称有合作);

(2)对年化利率的询问避而不谈,尤其是当实际借款利率超过36%时;

(3)以各种噱头吸引客户,尤其是用“免费”“免息”“零利率”等套路误导普通金融消费者;

(4)以信息科技公司或“贷款咨询”名义来放贷,实际是中介公司或违法放贷。

本报记者 张岷 整理

华夏银行 多渠道多角度 普及金融知识

今年3月份以来,华夏银行济南分行认真贯彻落实监管部门工作要求及部署,组织辖内机构开展以“权利·责任·风险”为主题的3·15“金融消费者权益日”宣传活动,多渠道多角度积极普及宣传金融消费者合法权利,强化风险防范教育。

以营业网点为宣教主阵地,在门楣电子显示屏滚动播放宣传标语,在厅内宣传屏播放宣传海报,布置活动宣传专区,印制摆放人民银行汇编的《金融消费者权益日宣传手册》共计30000余册,印制宣传折页26000余份;通过微信二维码有效整合消保知识,在辖内机构推出“3·15金融消费者权益日微课堂”,带群众充分了解3·15,有效防范各类资金骗术,提升风险管理能力。

以社区、街道、学校为宣传侧重点,将“金融消费者权益日”宣传与服务社区、服务周边相融合,结合“学雷锋纪念日”、“国际劳动妇女节”等主题,通过参与社区公益活动、开办金融知识课堂、提供金融咨询服务等形式,将消费者权益保护知识送到群众身边。丰富多彩的活动得到了社区居民的积极参与和一致认可,“华夏银行的活动很特别,让我们用最简单最直接的方式学懂金融知识。”活动现场一位客户对华夏银行本次活动的开展表示高度认可。

为更好地保护金融消费者的合法权益,给客户带来更好的体验,华夏银行致力于不断提高服务水平和专业素质,将亲情服务与规范服务相结合,为客户提供专业金融服务的同时,增强客户的满意度和获得感。

据了解,华夏银行济南分行本次3·15“金融消费者权益日”活动宣传力度大、覆盖范围广、持续时间长,得到了社区民众的广泛赞许,切实履行了社会责任。华夏银行济南分行将继续践行“温情相伴,一心为您”的服务理念,持续开展金融消费者权益保护宣传活动,将丰富的金融知识、贴心的金融服务送到千家万户。

(记者 张岷)

