



## 保险服务在身边

## 2021 山东保险业服务质量调查报告出炉

近年来,山东保险业在保险监管部门和行业协会的指导和帮助下,坚持抓服务、防风险、促发展,着力深化保险改革创新,着力加强和改进监管,着力防范化解风险,着力保护保险消费者合法权益,行业实现平稳健康发展。

然而,我们也看到保险业在发展中还是存在不少问题,我省很多保险机构都曾出现在监管机构的罚单中。为此,在今年3·15期间,齐鲁晚报·齐鲁壹点推出“保险服务在身边·2021山东保险业服务质量调查”活动,针对消费者关心的保险营销、接单、回访、投诉、理赔等环节,从服务质量的角度出发,看看消费者怎么说。

本次活动得到了广大读者的积极参与,在为期两周的调查期间,网络投票参与人数超过60万人次。他们不但积极参与网络投票,还通过齐鲁晚报·齐鲁壹点保险服务热线讲述自己的保险经历,发表对保险业服务质量方面的意见,并提出了很多建议。此外,我们还请业内专家针对读者投票及山东保险业发展进行了评议。

调查结果显示,山东保险行业发展整体向好,其中人寿保险的行业满意度较高,其中影响满意度的关键环节是保险销售服务和理赔服务环节。经过整理分析,报告如下:

1、调查结果表明,在保险营销和接单环节,大多数保险公司的工作人员都能为客户提供详细的保险咨询,能够根据客户需求提供合

适的保险计划,服务质量较高。但有一部分读者反映,他们购买的寿险和重疾险动辄缴费20年,期间可能会有很多事情需要咨询,可是卖给他们的保险的代理人突然离职了,保险公司也没有提醒他们,显示出不少公司在销售完成后,服务质量多有下降。

2、在保险公司理赔服务方面,随着保险公司在线服务的推广,通过新技术应用,理赔服务满意度较往年大幅提高。但是,有用户表示通过第三方平台在线购买的保险,在线理赔时遇到了保险公司不提醒可理赔项目的问题,导致投保人忽略理赔选项造成损失。此外,财产保险公司方面,读者对于车险理赔评价仍然较低。主要问题表现在:小额理赔快但是大额理赔速度慢,理赔金额很难和投保人达成一致等。

3、调查显示,保险代理人误导销售的情况依然存在,尤其是在银行保险销售渠道,主要表现在:夸大保险的收益水平;不履行如实告知义务;甚至为达到成功接单目的不惜恶意欺骗投保人等。

4、保险公司电话回访比较及时,但电话保险存在销售误导。不少读者来电表示,部分寿险公司的电话保险营销人员以城市交通状况调查等为借口,以赠送保险为条件获取用户信任,感觉非常不好。财险公司车险电话营销使百姓的满意度较低,主要是在车险到期前通过电话、短信等方式进行高频次营销,让许多消费者感到不满。



## 山东保险业服务质量调查获奖名单

## 最佳客户满意度保险公司

中国人寿山东省分公司  
中国人保财险山东省分公司  
中国人寿财险山东省分公司  
太平洋人寿山东分公司  
太平洋产险山东分公司  
泰康人寿山东分公司  
新华人寿山东分公司  
太平人寿山东分公司  
德华安顾人寿保险有限公司  
中华保险山东分公司  
百年人寿山东分公司  
同方全球人寿山东分公司  
天安人寿山东分公司  
富德生命人寿山东分公司  
中荷人寿山东省分公司

## 最佳理赔服务保险公司

中国人寿山东省分公司  
平安人寿山东分公司  
泰康人寿山东分公司  
太平人寿山东分公司  
长城人寿山东分公司  
天安人寿山东分公司

中国人保寿险山东省分公司  
建信人寿山东分公司  
阳光财险山东分公司  
农银人寿山东分公司  
中意人寿山东省分公司  
中英人寿山东分公司  
前海人寿山东分公司

## 最具价值成长保险公司

英大泰和人寿山东分公司  
工银安盛人寿山东分公司  
利安人寿山东分公司  
幸福人寿山东分公司  
亚太财险山东分公司  
国任财险山东分公司  
国元农业保险山东分公司  
华泰人寿山东分公司

## 最佳线上服务保险公司

中国人保财险山东省分公司  
新华人寿山东分公司  
德华安顾人寿保险有限公司  
平安产险山东分公司

## 最佳保险经理人

富德生命人寿山东分公司  
王兆海  
中荷人寿山东分公司  
姜连军  
同方全球人寿山东分公司  
吴克贵  
百年人寿山东分公司  
杨永胜  
长城人寿山东分公司  
刘海昶  
亚太财险山东分公司  
祝延兵  
中国人寿济南分公司  
李伟

大股东所持股份相继被拍卖  
红太阳股价“五连阴”

2021年4月第一周,上市公司红太阳(证券代码000525)股价遭遇“五连阴”,5个交易日累计下跌18.25%,换手率累计26.39%。

公司公告显示,公司控股股东东南一农集团因股票质押式回购交易业务发生违约,其持有的公司股份7577万股,占上市公司总股本的13.05%,被司法拍卖后本周已经完成过户。但第二大股东红太阳集团持有公司股份500万股,又将于5月8日进行公开拍卖。同时,本周红太阳还发布《关于立案调查事项进展暨风险提示的公告》,提示中国证监会调查工作仍在进行中,公司目前尚未收到结论性

意见或决定。

上述公告对中小投资者有何影响?中小投资者如何维护自己的合法权益?

从事投资者维权的北京市盈科(济南)律师事务所,证券团队杨泉军律师认为:大股东持股被拍卖对公司控制权和中小投资者不直接产生影响,红太阳因信息披露违法被调查的结果影响到投资者的维权。鉴于红太阳2020年4月30日已经自行披露大股东存在非经营性资金占用情形,初步判断,在2020年4月29日收盘时持有红太阳股票的投资者,在4月30日之后无论是否卖出,都通过微信falv365参加维权,或者等待证监会做出

结论性意见之后自行向法院起诉。

资金占用是资本市场的常见多发的违法行为,大股东非经营性占用上市公司的资金,直接导致上市公司资金缺乏,影响上市公司的经营和发展,严重侵害上市公司独立的财产权和经营权,尤其是侵害中小股东的知情权和投资回报等合法权益,因此遭受损失的中小投资者可以依法维护自己的合法权益。



## 财经资讯

中信银行交出2020年优秀成绩单  
数字化转型创新成果显著

在今年高质量发展的大主题下,对银行业而言,科技创新、数字化转型等不仅是行业要求,也将继续是行业未来发展的趋势。

各家银行都顺应趋势,争相在相关领域发力,以提升自己的盈利能力和竞争力。而刚刚发布了2020年年度报告的中信银行,正坚定不移贯彻新发展理念,坚持改革创新,加大科技投入,朝着建设一流科技型银行的道路不断前行:投产国内中大型银行首个自主分布式核心系统,金融科技综合赋能能力实现全面跃升,人工智能、区块链等新技术创新应用由点及面深度渗透到业务各领域,成为发展的重要生产力。

## 金融科技全面赋能

报告期内,中信银行继续围绕规划目标,响应国家倡导和号召,将大数据、区块链、AI等科技应用于金融实践,全面实现科技赋能。截至2020年末,中信银行科技人员(不含子公司)达4,190人,同比增长31.68%,科技人员占比达7.60%,年内科技投入69.26亿元,同比增长24.43%,科技投入占营业收入比例达3.56%。科技领域制改革成效初显,形成了多种技术与业务深度融合的工作模式,推出“智慧魔方”、信e链、资产负债管理工具等多个拳头产品,100%

响应一线需求,并实现端到端交付周期较上年再提速50%。

## 数字化转型成效显著

中信银行的金融科技创新成果,为其实现数字化转型和数字化治理打下了坚实的基础和契机。

报告期内,中信银行制定了数字化转型整体规划和全面系统的实施方案,推进从技术应用、模式创新、流程再造到组织重塑的全流程、系统性变革,助推数字化治理体系完善和数据治理能力提升。值得注意的是,中信银行的金融科技提升非常注重实效落地和体系化建设。通过瞄准自身数字化转型不平衡、不充分的领域,金融科技以金融科技为永续动能,推动前、中、后台联动升级。

科技创新是引领发展的第一生产力。中信银行的科技创新和数字化转型,使其更加顺利地实现2020年的业务拓展、结构优化、业绩增长等目标。未来,中信银行将继续加强创新发展体系建设,强化科技兴行,打造全流程商业敏捷体系,建设中信银行云平台,全面提升科技创新驱动力。持续加大科技投入力度,加快推进数字化转型,致力于成为“一流的科技型银行”,通过技术与业务的同向发力,驱动更多创新,带来更大变革。

邀请金融单位负责人介绍党建工作、畅谈使命担当  
建党百年金融访谈录反响热烈

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 高寒

在迎接建党百年之际,齐鲁晚报·齐鲁壹点推出主题为“使命引领,实干担当”的建党百年金融访谈录。以视频访谈的形式,邀请金融单位负责人介绍党建工作、畅谈使命担当。目前,已有工商银行山东省分行党委书记、行长赵桂德等多位嘉宾参与。

建党百年金融访谈录,是齐鲁晚报在主动适应传播发展

新格局,加快深度融合转型推出的大型融媒体产品栏目。2021年是“十四五”开局之年,也是中国共产党成立100周年,齐鲁晚报·齐鲁壹点积极承担主流媒体使命,深耕产业,立足山东,讲好山东金融业中的党建故事。

栏目自2021年1月启动后,已经邀请工商银行山东省分行党委书记、行长赵桂德,广发银行济南分行党委书记、行长赵殿斌,中国人寿山东省分公司党委书记、总经理魏成和等

多位金融单位负责人作为嘉宾,来到齐鲁壹点演播厅。在访谈中,嘉宾详细介绍了各自单位开展的党建活动,并对金融支持乡村振兴、新旧动能转换等重点工作进行了阐述。

目前,活动在业内取得了良好效果,专题总阅读量达到133.6万次,金融访谈录也成为山东金融党建第一新闻品牌。未来,栏目将持续推进,为各单位落实党建工作创造良好的舆论氛围。