

2008年山东保险业诚信服务测评显示

七成多消费者满意保险业服务

生活日报5月3日讯(财富记者 魏传强 王露) 记者日前从山东省保险行业协会获悉,2008年11月,山东省保险行业协会委托省社情民意调查中心对山东保险业的诚信服务状况进行了电话调查测评。调查结果显示,全省(不含青岛地区)各保险公司总平均得分为87.345分,其中财产保险公司平均总得分85.514分,人身险公司平均总得分88.566分。有75.28%的受访者对保险公司的服务状况表示满意,表明消费者对我省保险服务的总体评价较好。

据介绍,这次测评工作是在山东保监局的直接指导下进行,是一项检验行业诚信服务水平,推动行业诚信建设的重要举措,目的是倾听保户意见,由各公司保户对投保公司的服务状况作出评价,帮助各公司了解服务差距,明确改进服务的方向。在此基础上,对山东保险业诚信服务状况作

出评价。

本次调查采用计算机辅助电话调查的方式,对机动车辆保险、个人寿险新单、人身保险死伤医疗给付的服务状况分别设计问卷进行调查。调查涵盖了2007年底以前在我省经营业务的41家保险公司。其中,财产保险公司20家,人身险公司21家。受访人是从各公司2008年相关业务投保人、被保险人中随机抽样确定的,有效问卷10576份。为配合做好测评工作,各公司提取了2008年相关数据几十万条供选择调查样本之用。

调查结果显示,全省(不含青岛地区)各保险公司总平均得分为87.345分。其中,财产保险公司平均总得分85.514分,人身险公司平均总得分88.566分。有75.28%的受访者对保险公司的服务状况表示满意,21.16%的受访者对保险服务表示不满意。其中对机动车辆保险

服务,通过“综合评价满意度”了解保户的总评价,有71.08%的客户表示满意,24.89%的客户表示一般,4.02%的客户表示不满意。对于人身保险服务的总体状况,通过对个人寿险新单销售环节的“业务人员服务态度满意度”和“服务综合评价满意度”以及人身保险的理赔环节“服务总体满意度”等3个问题进行调查。其中,销售环节“业务人员服务态度满意度”,有67.90%的客户表示满意,19.75%的客户表示一般,12.35%的客户表示不满意。“服务综合评价满意度”,有72.10%的客户表示满意,23.86%的客户表示一般,4.05%的客户表示不满意。“理赔服务总体满意度”,有82.67%的客户表示满意,14.73%的客户表示一般,2.60%的客户表示不满意。

从以上数据可以看出,近年来我省保险业在快速发展的过程中,保险服务水平也在不断提高,无论是机动车辆保险,还是人身保险,保户对保险服务的认可度均较高。山东省保险行业协会相关负责人表示,与过去的测评相比,这次测评有以下4个特点:一是访问对象是从保险公司所有

保户中随机抽样确定的,与一般的保险社会调查相比,针对性更强;二是委托专业的社会调查机构测评,较为客观,可信度高;三是采用电话调查方式,覆盖面广,偏差度小;四是财险公司选择机动车辆险,寿险公司选择个人寿险新单及死亡伤残给付进行测评,代表性较强,能较准确地反映保险业的服务水平。

据了解,针对本次诚信测评发现的问题,按照省政府《关于促进我省保险业又好又快发展的意见》提出的进一步加强行业建设,不断提升保险服务水平,切实解决误导和理赔难问题,维护被保险人的合法权益的要求,山东省保险行业协会已于3月12日向各保险机构发出《关于开展“诚信·专业·规范,让消费者满意行动”的决定》,动员各保险公司、保险中介公司及全体从业人员,以杜绝误导和消除理赔难为重点,创新服务方式,落实服务承诺,把山东保险业服务水平再提高一步。省协会将于今年第四季度,对行动的效果进行抽样调查,调查结果同时向社会公布。

■保险新闻

“甲型H1N1流感”
可获健康险医疗险理赔

生活日报5月3日讯(财富记者 魏传强 王露) 针对目前正在全球蔓延的“甲型H1N1流感”(即前期所称的“猪流感”)疫情,国内保险行业也采取行动,积极应对。近日,包括长城保险在内的多家保险公司都向客户发出了“甲型H1N1流感”可赔的承诺,提醒广大客户无需担心。

省城保险专家表示,目前很多保险都可保“甲型H1N1流感”,比如“健康险中的医疗险”,若被保险人因感染该流感住院或发生相应的医疗费用,保险公司应当按照合同约定给予相应的医疗保险费用。“长城保险山东分公司相关负责人向记者表示,针对可能要面临的“甲型H1N1流感”疫情,他们第一时间向全国客户发出了一个承诺,两项提示,对于因“甲型H1N1流感”导致的保险事故,长城保险的寿险产品均可赔付。同时并启动理赔的三大举措,及时为客户送去关爱。

据了解,长城保险的三大理赔举措包括:第一,一旦“甲型H1N1流感”传入中国,长城保险将立即开通理赔绿色通道,因“甲型H1N1流感”导致保险事故的,均可通过此绿色通道得到理赔。第二,若有客户不幸感染“甲型H1N1流感”,相关理赔可以不受定点医院限制,客户只需提供诊断书及就诊单据,即可申请理赔;第三,客户申请理赔时,可以不受投保地区限制,就近在长城保险设有分支机构的地区递交申请材料。该公司负责人提示广大客户,应在注意预防的同时,检查清理保单,确保保障充足,确保保单在有效期内,以备一旦发生保险事故可以顺利得到赔付。

人身保险基础知识问答

谁可以为未成年人投保人身险?

我国《保险法》规定,“投保人不得为无民事行为能力人投保以死亡为给付保险金条件的人身保险,保险人也不得承保。父母为其未成年子女投保的人身保险,不受前款规定限制,但是死亡给付保险金总额不得超过保险监督管理机构规定的限额。”

为什么对未成年人死亡

给付保险金额有限制?

对未成年人死亡给付保险金额进行限制主要是为了保护未成年人权益,防止道德风险;同时,从整个家庭看,父母是家庭的主要经济来源和支柱,以父母为被保险人购买保险,可以使整个家庭获得更加全面的保险保障。

人身保险合同一般包括哪些材料?

人身保险合同一般包括投保单、保险单、保险条款、批单(或批注)及其他合同双方共同认可的与合同权利义务有关的书面协议。

什么是投保单?

投保单是投保人向保险公司申请订立保险合同的书面要约。

什么是保险单?

保险单是保险公司承保后签发的,记载保险金额、保险费数额等合同具体信息的单证。

什么是保险条款?

保险条款详细记载了保险合同当事人的权利和义务,具体包括保险责任、责任免除、保险费交纳、保险金申请、合同解除、争议处理等事项。

什么是批单?

批单(或批注)是合同双方变更合同内容的补充协议,一般会附在原合同上。
财富记者 魏传强 王露



■专家提醒

旅游责任险

不保游客“意外”

“五一”长假期间,不少人外出旅游,但一些跟团出游的游客认为,只要旅行社投保了旅游责任险,无论发生什么问题都能向保险公司索赔,因此游客自己不需要购买旅游保险。

“旅游责任险并不能保游客‘意外’。”重庆保险专家说,游客在旅途中出现意外情况,旅行社只负部分责任,因为旅游责任险是规定旅行社一定要承保的保险,它只为旅行社因疏忽或过失所需承担的经济责任埋单,而游客本人发生的意外事故则不在承保范围内。(据新华社)

我省保费首季实现较快增长

生活日报5月3日讯(财富记者 魏传强 王露) 记者从山东保监局了解到,今年一季度,我省保险业围绕年初全省保险工作会议确定的“科学发展、防范风险、规范市场、提升服务、稳中求进”的总体思路,在去年业务实现较快增长、市场秩序持续好转、经营效益不断提高的基础上,市场运行继续向好的方向发展。首季度实现保费收入178.19亿元,同比增长15.07%,增速高于全国平均水平5.08个百分点。

据介绍,在宏观经济形势严峻和上年同期保费基数较高的形势下,我省保险业仍然保持了良好的发展势头,一季度实现保费收入

178.19亿元,同比增长15.07%,增速高于全国平均水平5.08个百分点。其中,财产险公司实现原保险保费收入44.04亿元,同比增长12.94%;人身险公司累计实现原保险保费收入134.15亿元,同比增长15.78%,高于全国6.33个百分点。与去年4季度相比,我省保费规模环比增长57.38%,扭转了去年3季度以来保费收入逐季下滑的局面。保费规模和增幅在全国分别排名第4位和第19位,均比去年末上升1位,呈现出了稳中求进的良好态势。

值得注意的是,我省财产险经营效益持续好转。一季度,我省产险公司承保利润同

比增长58.26%,承保利润率高于全国平均水平4.36个百分点。产险公司的应收保费率、综合费用率均低于全国平均水平。机动车险、企财险两大主要险种效益进一步改善。同时人身险业务结构持续优化,内含价值相对较高的个人代理业务占全部业务的51.97%,高于全国水平10.2个百分点。缴费结构较好,新单业务中10年期以上业务占比22.72%,高于全国水平10.14个百分点。寿险新单期交率34.11%,高于全国水平9个百分点。银代业务新单期交占比10.17%,同比提高7.54个百分点。保障程度较高的险种在总保费中的占比为50.97%,高于全国水平9.01个百分点。

聚焦三大保障 突显综合优势

长城“成长无忧”护孩子安心上大学

本报讯 在“知识就是生产力”的当今时代,通过上大学把握未来,赢在踏入社会的起跑线上,以此打通光明前途或实现父辈未竟事业的道路,是家长们对孩子的殷切期望和所依。而作为新“三座大山”(看病难、住房难、上学难)问题之一,大学教育经费意味着每个学生4年支出至少4万余元,成为普通工薪家庭的一大负担,部分贫困家庭更是不堪重负。同时,孩子在成长期有患病、发生意外的风险。有没有以小投入,能兼顾孩子的教育基金、医疗、意外,同时不受家庭收入波动、变故影响的保障性措施,甚至具投资价值呢?或许这是为人父母的迫切心声。

而无论从短期还是长远看,能提供保障的保险不失为明智之选。近日,根据上述需求,长城人寿保险股份有限公司推出了一款“成长无忧”的组合保障计划。该保障计划由长城爱心宝贝少儿终身重大疾病保险和长城附加红状元大学教育金保险、长城附加保费豁免保险组成,不仅为孩子提供终身的、最高100000元的重疾保障金、最高80000元的身故和高度残疾保障金,而且5岁至60岁间的重大疾病保障额度自动翻一倍,帮助被保险人轻松度过人生关键时期;为孩子准备了每年至少10000元的大学教育金,并享有额外分红;同时,根据

这款计划的豁免条款,如果投保人即家长出现万一,可免交续期保费,保险责任继续有效,孩子的重疾和大学教育保障完全不受影响,很好地解决了家长对孩子健康保障和大学教育经费的担忧。集中家庭财力,以不多的投入为孩子的健康成长和大学教育铺好路,这正是当前金融危机影响下非常普遍的社会需求。

除以上特点外,与其他险种豁免条款不同的是,为确

保孩子教育金的积累不会因父母发生意外或患病而中断,长城“成长无忧”计划中的豁免条款对投保人身故或全残两种情况均可豁免,同时对所有主附险累计保费进行整单豁免,而不是只针对主险所进行的部分豁免,更全面地保障了孩子今后的教育、健康及其他各项利益。此外,教育金如在孩子上大学期间不领取,会日复利生息,利率不低于银行一年定期存款利率,有需要时可即可领取。

