

云南银保监局大力推进保险消费者权益保护

去年为消费者挽回损失2687余万

随着3·15消费者权益保护日来到,云南银保监局介绍,我省以维权保民生、服务促和谐、监管树权威为主线,大力推进保险消费者权益保护工作,取得明显成效。

帮消费者维护经济利益2687余万

云南银保监局从提升云南12378投诉维权热线服务能力建设入手,畅通保险消费者投诉“入口”,降低保险消费者维权成本,让语音多“跑腿”、群众少“跑路”。

其次是疏通保险消费投诉“出口”,切实维护保险消费者合法权益。包括建立投诉快速处理机制,探索建立来访投诉保险公司参与处理机制,健全敏感投诉监测工作机制,组织开展投诉处理考评等。

2018年,该局共接受处理保险消费有效投诉1019件,同比下降21.55%。经

保险公司积极化解,投诉人与保险公司达成一致并主动撤诉737件,撤诉率达72.33%。该局接受的所有保险消费投诉均得以妥善解决,帮助消费者维护经济利益共计2687.36万元。

方便消费者 提高调解效率

同时,建立多元化保险纠纷调处体系,扩大保险纠纷调处的服务功能和社会影响力,积极探索保险纠纷在线调处机制建设。将保险纠纷调解功能植入“云南在线矛盾纠纷多元化解平台”,保险消费者通过微信小程序即可申请保险纠纷案件在该平台实现网上立案、在线视频调解及

司法确认,极大方便了保险消费者,提高了调解效率。

2018年,全省各类保险纠纷调解组织累计成功调解保险纠纷案件9390件,同比增长83.18%。成功调解涉及金额达31299.85万元,同比增长66.34%。保险公司和消费者调解结果执行率近100%。

2019年,云南银保监局将进一步强化保险公司维护消费者权益主体责任,继续加强12378热线云南分中心服务能力建设,督促保险公司切实提高和改进保险服务水平,全面深化保险纠纷调处和诉调对接机制建设,加强保险消费者教育和风险提示工作。

新华保险发布2018年理赔责任年报

累计赔付1.29亿元 同比增长18.35%

近期,新华保险云南分公司发布了2018年理赔责任年报,根据理赔责任年报数据显示,2018年新华保险云南分公司全年累计受理理赔件数14950件,累计赔付1.29亿元,赔付金额同比增长18.35%,理赔件数同比增长21.86%。

从报告中的理赔类型上看,保障类业务赔付占比非常高,充分体现公司回归保障本源,保障功能凸显;从风险方面分析,重疾发生因素中占前四位的分别是恶性肿瘤、急性心肌梗塞、慢性肾病、脑梗。新华保险为满足客户需求,专门针对此类疾病,设计了多倍保系列重疾险与心脑血管特定疾病保险产品,全力打造健全的、回归保险本源的产品体系。

在理赔服务方面,新华保险云南分公司全年重大事件应急响应共14起,其中事故灾害8起,自然灾害5起,公共卫生事件1起。在应急响应事件中,公司积极主动寻访排查公司客户,充分体现出保险行业的担当与责任。

在扶贫公益方面,2018年,公司积极投身精准扶贫项目,为怒江州贫困人口保险扶贫项目捐款50万元,并在4月举办“城市因你而美·新华伴你而行——新华保险关爱全国环卫工人大型公益活动”2018年首站昆明站的捐赠活动,向昆明市15,000名环卫工人捐赠人身意外伤害保险,合计捐赠保额15亿元。

理赔方式创新是年度理赔最突出的特点。2018年,新华保险对部分重疾或全残赔案实施分级鉴定管理,解决了客户因为行动不便无法往来鉴定中心、赔付金额低但鉴定费用过高客户无法承受等问题。与传统的机构鉴定相比,上门服务鉴定,件均缩短鉴定周期逾7天,且费用全免。

保险金预付是新华保险推出的一项人性化服务。对于医疗和部分重疾责任,如客户住院期间急需救治但暂未满足理赔条件时,公司核实后可为符合预付标准的客户预付部分费用或提前全部给付。

延伸阅读

服务承诺“十”全“十”美

近日,新华保险正式发布“2019年客户服务十大承诺”,内容涵盖销售、保全、理赔、保单管理等保险服务全流程,并提供了更加多样化的电子理赔服务手段。

- 1 专业门店在身边**
千余家客服中心伴您身边,保单服务、风险咨询、产品定制等多元化服务,满足您的全方位需求。
- 2 实时响应全天候**
95567客服电话、微信、手机APP、网站,互联互通,智能高效,轻松体验。
- 3 投保便捷更安全**
投保快速便捷,录信息、交保费、签保单10分钟即可完成,短信提醒全程陪伴。
- 4 主动回访保权益**
投保成功后,多时段预约、多环节提醒、多方式选择,主动回访提示保单权益。
- 5 保全服务更简单**
提供满期、电话、地址等60余项保全服务,特定业务可通过手机App、网站、微信等多渠道办理,便捷尊享保单权益。
- 6 快速理赔优服务**
个人客户5000元以下小额及一般赔案2日内知晓结果,复杂疑难赔案30日内知晓结果。
- 7 理赔超期给补偿**
个人客户赔案超过30日仍未告知结果的,每超期一日支付一日的利息补偿。
- 8 寻找理由主动赔**
主动为客户寻找赔付理由,定期拜访关心健康,突发事件主动寻访,紧急医疗预付理赔金。
- 9 投诉畅通快响应**
电话、网络、信件、来访多渠道受理投诉,第一时间响应,一般投诉10个工作日内作出答复。
- 10 合规销售守诚信**
详细讲解投保提示和条款内容,主动提示保险产品的特点和风险,消费安心,投保放心。

银行

丰富的音乐特色礼遇“乐享不同” 建行携手腾讯推出龙卡QQ音乐信用卡

3月7日,建行携手腾讯跨界合作推出龙卡QQ音乐信用卡。

龙卡QQ音乐信用卡为银联白金等级产品,并设置学生版金卡。针对不同音乐类型偏好客户的需求,龙卡QQ音乐信用卡在“视觉”卡面设计上,即凸显出“乐享不同”之处。白金卡共推出4款不同音乐风格的主题卡面。

在“听觉”卡片权益方面,龙卡QQ音乐信用卡提供了丰富的音乐特色礼遇。新客户申请办卡并任意消费一笔,可获赠6个月QQ音乐绿钻豪华版,享受独家歌曲免费下载、无损音质音乐、指定演出门票购票立减、页面个性装扮、爆款游戏礼包、生活优惠券免费领等权益;首刷金额达到199元,可再获赠热门数字音乐专辑一张;持卡人还可在建设银行积分商城使用信用卡积分兑换QQ音乐绿钻豪华版、热门数字音乐专辑等,满足数字音乐消费需求。

龙卡QQ音乐信用卡上市之际,建设银行还特别推出了优惠换购活动。2019年6月30日前成功办卡并激活的持卡人,可享优惠价换购JBL蓝牙无线耳机。

农行昆明分行普惠金融进园区 科创贷助力科技型中小微企业融资

3月13日下午,中国农业银行昆明分行普惠金融部、昆明拓东支行携手云南东涵融资担保有限公司走进云南海归创业园进行农行普惠金融宣传活动,旨在进一步促进银企合作,深化普惠金融。

活动中,农行昆明拓东支行为20多家在场企业深入解读了国家有关普惠金融相关政策,并详细介绍了农行相关普惠金融产品。其中,农行独家推出的针对科技型中小微企业的产品——科创贷,引起了大家的高度关注。该产品创新引入政府增信机制,由农行云南省分行与云南省科技厅共同设立资金池,对科技型企业实施贴息政策,极大地降低了融资成本,为科技型中小微企业发展提供了新的融资渠道。同时,云南东涵融资担保有限公司为企业介绍了相应的小微企业担保政策。

作为昆明地区金融服务主力军,昆明农行在服务小微企业方面一直不遗余力。针对小微企业“融资难、融资贵”、成本持续攀高、中小企业自主创新能力较弱等困难,农行努力构建成本较低、风险可控、发展可持续的小微金融服务体系。

