

南通保险业“7·8全国保险公众宣传日”系列活动启幕

凝聚行业共识 践行初心使命



南通保险业举办“同心同行,我们在一起”主题系列活动。

“7·8全国保险公众宣传日”自2013年正式启动以来,在保险监管部门的正确领导下,在全行业的共同努力下,已成为保险业普及保险知识、倾听公众心声、提升服务品质、塑造行业形象的重要载体。今年的活动主题为“同心同行,我们在一起”,围绕“健康中国”“脱贫攻坚”“抗击疫情”等内容开展系列活动,凝聚行业共识,激发保险从业者的责任感和使命感,践行保险初心和社会责任。

今年是决胜全面小康、决战脱贫攻坚的关键之年,也是“十三五”规划收官之年。面对突发的新冠肺炎疫情造成的巨大冲击,经济发展、疫情防控、社会治理等都经受着重大挑战和考验。南通保险业在南通银保监分局指导下,勇担社会责任,践行保险初心,充分发挥保险的经济助推器和社会稳定器作用。一是积极支援抗疫。为138名代表南通赴鄂抗疫的医护人员及其家属、在通防疫抗疫一线医护人员40476人次和志愿者22492人次累计提供近161.52亿元保险保障,自发为湖北募捐33.77万元。二是保障金融服务。充分利用网络优势,推广线上办理,推行电子单证,免费提供线上诊断,开通绿色通道,简化理赔流程,确保基础保险服务不中断。三是落实惠民惠企。通过推出复工保险、加强与疫情防控重点企业保险服务对接、适当降低费率、提高保额等方式满

足民众金融需求和企业复工保障。四是专项应对新冠。针对新冠肺炎疫情及时推出拓展保险责任、提升保险保额、延长保险期限、降低保险费率、放宽医药限制、开通理赔预赔等专项服务举措,全力助力打赢疫情防控人民战争、总体战、阻击战。

同时,南通保险业充分发挥保险保障功能,全力做好“六保”“六稳”。在大项目方面,太平洋财险南通中支为南通城市轨道交通有限公司全体员工免费扩展雇主责任险,受惠人数240人,确保南通地铁项目顺利复工。在小微企业方面,多家保险机构结合行业类型和企业需求,推出各类“复工保”;平安财险南通中支为南通近2000余家小微企业主免费提供每家100万保额的员工救助金,为小微企业主提供逾20亿保障;国寿财险南通中支推出小额分散性保险,有效解决小型企业、普通商铺在日常经营中有一定保险需求,但对保险费用难以承受的难题。在服务民生方面,人保财险如皋支公司创新“医养康融合”新型养老服务模式,作为医保制度的补充和延伸,有效解决了农村失能失智人员照护难问题。在用工方面,人保财险海安市支公司为海安500多家企业提供超龄人员从业伤害保期延长及保费优惠,有效缓解劳动力缺口问题。中国人寿南通市分公司、人保健康南通中支等3家公司为9户企业近500人提供意外伤害险保险服务。在农业、进出口方面,人保财险

南通市分公司与政府、银行和担保公司签署合作协议,促进生猪稳产保供,并推出“短期出口信用保险”,对出口企业的应收账款风险进行保障。

针对近期严峻的防汛形势,市保协向全行业发出“积极参与防汛减灾抗灾,携手共筑防汛‘保险堤坝’”倡议书,号召各保险机构积极捐赠防汛物资,真诚协助承保企业、农户做好汛期灾害防范,并进一步强化保险理赔服务供给,全力护航人民生命财产安全和企业复工复产。

受疫情影响,今年的宣传活动以线上宣传为主,在宣传中引导公众参与和互动,倾听消费者对保险行业的期待,并广泛开展公益活动,持续深化与公众的良性互动。为此,南通市保险行业协会发动行业充分利用自身媒体资源和优势,普及保险知识和保险消费风险提示,并在业内组织开展“保险知识普及”漫画比赛,生动展现保险业在抗疫、扶贫、公益等方面的突出贡献和保险从业人员风采,同时,精心制作南通保险业反保险欺诈宣传片,展示南通保险业反保险欺诈决心,并呼吁社会各界联手打击反保险欺诈等违法犯罪行为,共同维护金融稳定,携手共建和谐社会。还向社会公众发放《南通保险业消费者满意度调查问卷》,深入了解社会大众对南通保险业的需求和期待,并在行业内建立和完善“24小时”战备值班制度,确保“信、访、电、网”投诉渠道畅通,切实维护消费者合法权益。

南通市保险行业协会 消费者权益保护渠道简介

建立便捷有效的投诉渠道和矛盾纠纷解决机制,是保险消费者权益保护工作的重要环节。南通市保险行业协会为更好地畅通保险消费者维权的渠道,不断改进“信、访、电、网”渠道的消费者投诉处理流程并提高处理效率,进一步全面推动保险纠纷调处机制的建立健全。

保险消费者维权渠道:

1. 合同纠纷投诉热线:4000513978;
2. 合同纠纷投诉QQ:3023083568;
3. 来信、面访、调解地址:南通市崇川区跃龙南路28号南六楼。

“信”指保险消费者可采取邮寄的方式将投诉材料寄至南通市保险行业协会;

“访”指保险消费者可采取面谈的方式前往南通市保险行业协会指定接待处,协会安排专人了解情况,有需要可进行调解。

“电”指保险消费者可拨打南通市保险行业协会开通的“4000513978”保险合同纠纷投诉处理热线提出诉求。

“网”指保险消费者可登录南通市保险行业协会网站(<https://www.ianantong.com>),点击首页左方的QQ头像图标,即可与市保协咨询投诉专员实现“一对一”沟通交流,免费为您解答保险问题。

南通保险业消费者满意度调查问卷

1. 您的性别?
A 男
B 女

2. 您的年龄?
A 18岁以下
B 18-30岁
C 31-50岁
D 50岁以上

3. 您对保险销售过程的满意度为:
A 满意 B 比较满意 C 一般
D 不太满意 E 不满意
F 未接受过保险销售服务
 【选填】您不满意的主要原因是:(可多选)
A 未明确说明收益的不确定性
B 未明确说明索赔途径及流程
C 未明确说明退保的损失程度
D 未明确说明出险后不予赔付的相关事项
E 对保险产品条款解释不清
F 销售人员的身份无法确认
G 宣传资料言过其实

4. 销售过程中,销售人员是否对犹豫期后退保的损失程度做出明确说明?
A 是 B 否 C 未涉及该问题

5. 您对办理投保手续的满意度为:
A 满意 B 比较满意
C 一般 D 不太满意
E 不满意 F 未办理过投保手续
 【选填】您不满意的主要原因是:(可多选)
A 相关服务人员态度不好
B 投保流程复杂
C 保险费支付方式不便
D 保单及保险发票的送达不及时

6. 您对保险售后服务的满意度为:
A 满意 B 比较满意 C 一般
D 不太满意 E 不满意
 【选填】您不满意的主要原因是:(可多选)
A 客服人员态度不好
B 没有任何售后服务
C 日常联系找不到相关人员
D 保单信息查询不便
E 服务人员更换频繁
F 售后服务不具有持续性
G 退保手续复杂
H 未按合同约定进行红利分配或定期返还
I 变更被保险人或保险合同的其他信息手续麻烦

7. 您对保险理赔服务的满意度为:
A 满意 B 比较满意 C 一般
D 不太满意 E 不满意
F 未办理过理赔手续
 【选填】您不满意的主要原因是:(可多选)
A 报案或理赔申请的途径不畅通
B 理赔人员服务态度不好
C 报案后到达现场不及时
D 索赔资料繁琐
E 理赔时间过长
F 定损金额达不到最低损失
G 指定维修厂家

8. 理赔过程中,相关人员是否一次性告知索赔所需资料?
A 是 B 否

9. 您对保险纠纷处理的满意度为:
A 满意 B 比较满意 C 一般
D 不太满意 E 不满意
F 未经历纠纷处理事件
 【选填】您不满意的主要原因是:(可多选)
A 找不到投诉渠道
B 投诉渠道不畅通
C 处理投诉不及时
D 诉求解决不公平

10. 您对保险行业的总体满意度(总体印象)为:
A 满意 B 比较满意 C 一般
D 不太满意
 您对南通保险业有什么好的建议和意见。
 答: _____

问卷填写方式:
 1、填写问卷调查表,邮寄至:南通市世纪大道8号南通报业传媒大厦21楼 金融部;
 2、填写问卷调查表,拍照发送至邮箱:378859643@qq.com;
 3、扫描二维码,关注“江海保险”微信公众号填写问卷。

