

保险公司娘家人 保险客户贴心人 市保协努力演好双重角色

核心提示

□记者 李永高 通讯员 唐亚光

1月13日,全市保险行业工作会议召开。会后,记者采访了市保险行业协会(以下简称“市保协”)秘书长陈凡柱,请他对2011年保协会工作进行了梳理,从中大家可以了解到我市去年保险业发展情况。



绘图 玉明 雅琦

一手托两家:一头是公司,一头是保户

因听信“央行加息、水涨船高;三年后可随时支取”的承诺,71岁读者魏先生的3万元存款被忽悠成了保险产品。去年5月,他提出退保时,却发现要承担9000多元的损失。最终,通过市保协问题得到圆满解决。

2010年9月15日,全市保险行业的首个自律组织——市保协成立,这也是我省第二家地市级保协会,标志着我市保险业驶入了自律性管理轨道。

目前,我市有人寿保险公司20家、财产保险公司19家。去年是市保协成立的第一个完整年。全年实现保费收入突破70亿元,共承担了5000多亿元的保险责任。

全年接听咨询、投诉电话300余个,处理上门投诉85起,处理保监局转交投诉2起,省保协会转交投诉2起、信访局转交投诉1起。

“成立保协会的初衷就是要促使我市保险业走上‘自我约束、相互监督、携手共进’的自律性管理轨道。”陈凡柱说。

一年来,市保协按照保监局要求,进行了财、寿险业务自律检查;举办了多次“客户投诉处理”研讨会和培训班;出台并实施《洛阳市保险行业诚信服务质量评比竞赛方案》;与公安、法院、工商、税务、消协进行沟通、交流……“运作规范、竞争有序、创新活跃、诚实守信”的行业氛围基本形成。

遴选人才:“伟大的事业”需要高尚的从业者

2011年8月6日下午,丁先生驾车和另一辆车在牡丹桥头发生了轻微碰撞,双方就近找到市保协与交警支队推出的“车险快赔中心”服务站,30分钟就解决了问题。

记者与他聊起我市保险从业人员的素质时,他说:“有很大改观,以前是推销保险他追着咱,出险服务咱追着他。”

陈凡柱也自豪地说,成立仪式上,市保协会代表全市保险机构向社会发出了《优质服务公约》,经过一年多努力,全体保险从业人员基本做到了诚实守信、客户至上、合规经营、真诚服务……

同时,他不回避“短板”,提出2012年有一些问题亟待解决,如保险法律环境不容乐观,广大群众的保险意识迫切需要提高等。

“洛阳保险业承担着全市经济社会发展的各类风险责任。伟大的事业需要高尚的人来做。保险其实是一项很好的、需要一支稳定的高素质团队来长期经营的事业。”他表示,我市目前保险从业人员近3万人。由于个别销售人员本身素质不高,销售误导、理赔难等问题很突出,市保协投资近40万元建起的电子考试中心已进入试用阶段,将来有志参与保险这项“伟大事业”者,均可以通过保险从业资格考试,加入保险行业。

“现金价值”说:“这里写得很清楚,以1000元为计算单位,有对应年份。”曹女士认为受到了欺骗,保险公司则坚持,保险合同是曹女士本人签的字,还有回访电话,因此,这份保险合同没有瑕疵,如果退保,只能按规定执行。

我们在听当初的电话回访时,注意到曹女士也曾问及回访人员该保险是否有风险,回访人员的回答是“期满以后没有任何风险”。而曹女士认为,这是对该保险品种没有风险的承诺。

让人纠结的“歧义”

像曹女士一样,许多读者都反映了类似遭遇,可惜都是“事后诸葛亮”:

一些保险人员所说的“没有风险”是“要缴满期限”的,“随时可以取回本金”,是要“扣除费用”的,“收益高”是“预期”的或“理论上”的,等等。

因此,市工商局专业分局工作人员接受采访时说,广大消费者面对少数保险公司销售人员允诺的高收益,要擦亮眼睛,多方了解并仔细阅读相关材料进行核实,如有疑问及时提出来。

另外,购买保险后,还有一次“吃后悔药”的机会,即保险公司的回访电话。各家保

险公司的回访电话内容大同小异,除了确认客户身份和购买产品名称外,一般都会提到10天犹豫期,在此期间可以变更、修改、撤销合同。

受访保险公司也都表示,电话回访服务就是为了减少客户因为冲动投保。

市工商局人员指出,现在保监会要求各家保险公司对购买投资连结险和分红险的客户进行100%的电话回访,并有电话录音。投保人和被保险人应该抓住这个时机,将自己从保险代理人处了解的权益通过电话,向电话回访人员核实,以保证合同能够满足需要。

可惜,曹女士称,她接听回访电话时,手头正忙着其他事,没有能够认真听、仔细核实。

最后,曹女士称,她已经对保险失去了信任,并且不愿意让这“堵心事”影响过节情绪,即便需要担几千元损失,也毅然决定退保。

助力中小企业 发展、挂牌融资

河南广融中小企业产权交易有限公司走出新路子

□记者 宋锋辉 实习生 翟会星

做中小企业和天交所的“红娘”

河南广融中小企业产权交易有限公司(以下简称广融)是一家从事中小企业产权(股)权投资交易的专业化金融服务公司。广融作为在天津股权交易所(以下简称天交所)取得保荐和做市商资格的机构,是企业与天交所对接的桥梁。通俗点说,广融就是企业和天交所的“红娘”。像广融这样专业的公司在洛阳寥寥无几。

“要想在天交所挂牌,中小企业需要符合天交所的挂牌条件。”广融常务副总经理吴建民对记者说。天交所是目前唯一获得国务院政策支持的全国性非上市非公众公司股权交易所。按照天交所的要求,广融与拟挂牌企业签订保荐、做市协议,进行尽职调查,完善法人治理结构、整合资产、规范财务,保荐企业到天交所相应的板块挂牌融资。在此过程中,广融对企业的“高管”及挂牌相关人员进行挂牌培训,包括资本市场规则、挂牌流程、股份制改造、私募融资等方面。对于不符合挂牌条件,但是具有良好发展潜力和竞争力的企业,广融将对企业进行规范辅导,达到天交所要求后进行挂牌保荐工作。目前,全国范围内已有129家企业成功挂牌天交所,其中河南14家,洛阳本地两家。

广融总经理张建国谈到,天交所这样几个融资形式,挂牌前私募融资,挂牌后增发以及股权质押贷款,其特点是低成本、高效率、低门槛、灵活融资。天交所融资成本仅相当于公开资本市场的1/10;挂牌融资时间最长不超过4个月;相比于主板及创业板,天所在规范运营和财务上对企业的要求均较低;少吃多餐(单次融资额度一般为1000万~5000万,一年可多次融资)的融资模式更符合中小企业发展需求。

帮助企业完善公司治理,提升企业知名度

企业到天交所挂牌是提升自身价值的一个过程。企业通过广融保荐到天交所挂牌,除了可以进行股权融资、规范治理、熟悉资本市场规则外,企业股权还可以获得合理的市场化定价,同时提高企业的知名度,由此带动银行等金融机构对企业授信额度的增加。在提高竞争力、快速发展的基础上,为企业到主板、中小板、创业板甚至海外资本市场上市创造条件。值得一提的是,很多地方政府已经出台了形式不同的优惠政策支持企业在天交所挂牌。

广融作为一家金融服务公司,具有雄厚的资本支撑、专业的项目团队、丰富的资本运作经验。记者在了解时,广融总经理张建国信心十足。他说,我们公司拥有一支多年从事银行、投资、证券、法律、风险评估控制等业务的专家型团队,团队成员包括全国重点大学相关专业的研究生,还包括拥有注册会计师、注册审计师、注册评估师以及证券分析师资格的专业人员。

新的一年已经来临,广融真诚与各界朋友共创未来。

保险在线

保险“没有风险”是有前提的

□记者 李永高 通讯员 牛龙军

传统佳节春节临近,但关于保险的话题仍然很让人沉重。上周,保险在线共接到读者电话15个,退保仍是“主打”,于是,春节前最后一期保险在线的话题也轻松不起来。

此“没风险”不是彼“没风险”

“当时,你们的业务员说没有风险的。”“是呀,只要期满就没有风险。”上周,我们和曹女士来到位于王城大道上的某保险公司,没说几句,保险工作人员便和曹女士为“风险”高声争辩起来。

据曹女士介绍,2009年,她去银行存钱,这家保险公司销售人员帮她算了一笔账,每年交15000元保费,连续交5年,到第6年时本金、利息加上分红可以收益10万元,同时表示,在此期间曹女士随时可以取走本金。

曹女士连交两年后,发现收益远没有保险业务员说的那么高,于是就提出退保,保险公司方面经过一番计算后告诉曹女士,若退保,3万元大概要损失7800元。

“3万元你们白用了这么长时间,到头来还要扣掉近1/4。”曹女士很气愤。

保险公司工作人员指着保险合同上面的

保险在线
13837999344
15603998055
lywbjrtx@126.com