

锡林郭勒保险信息

2017年第2期（总第102期）



编 制：锡林郭勒盟保险行业协会

编发日期：2017年3月30日

投稿邮箱：xmbxhyxh@163.com

协会网址：<http://xilinguole.cisc.cn/nmgxlgli>

联系电话：0479-6841599

“3·15”专刊

总体情况

☆ 锡盟保险业积极开展 2017 年“3·15”国际消费者权益
日宣传活动 3

会员公司“3·15”宣传活动

☆ 中国人保财险 5

☆ 中国大地财险 6

☆ 太平洋财险 10

☆ 安华农业保险 12

☆ 阳光财险 15

☆ 永诚保险 16

☆ 中国人寿财险 18

☆ 中国人寿 19

☆ 阳光人寿 21

☆ 中国人保寿险 23

☆ 富德生命人寿 25

☆ 新华人寿 27

☆ 泰康人寿 29

总体情况

锡盟保险业积极开展 2017 年“3·15” 国际消费者权益日宣传活动

为做好国际消费者权益日工作，切实保护保险消费者合法权益，围绕“美好生活 保险保障”的活动主题，锡盟行协制定了《2017年“3·15”保险消费者权益保护系列活动方案》，安排各保险公司部署2017“3·15”宣传工作。并统一为各保险公司印发了《2016年度内蒙古自治区人身保险十大理赔案例》和《2016年度内蒙古自治区产险十大理赔案例》。锡盟保险业于3月13日-17日“3·15”保险消费者权益保护活动周期间通过多种方式认真开展了一系列宣传活动。





截至活动结束，锡盟保险业共开展宣传活动 66 场，刊发稿件 283 件，微信微博发布 1843 条，宣传材料发放 12439 份，组织参加知识竞赛人数为 862 人，总经理接待日接待场次 25 场（接待人数 17 人，反映事项 4 件，解决事项 4 件）。

通过此次“3·15”保险消费者权益保护活动周宣传活

动，既提升了消费者满意度，又加强了保险从业人员的消费者权益保护意识，维护了保险业的整体形象。以此为契机，锡盟保险业将继续做好消费者权益保护工作，为保险业的健康发展做出努力。

（图文/锡盟行协 王晓丽）

会员公司“3.15”宣传活动

中国人保财险

2017年3月15日，锡盟分公司积极组织全盟15家经营单位开展了以“美好生活 保险保障”为宣传主题的保险消费者权益保护活动。此次活动共发放宣传折页和2016年十大保险理赔案件宣传资料近500份。





各分支机构通过在营业场所悬挂条幅、设置展板、发放宣传折页、现场接受群众咨询和解答保险消费疑问等方式向广大市民普及保险常识、风险管理、防灾防损等知识，倡导科学理性的保险消费观念，提高了消费者消费风险意识和自我保护能力。

(图文/人保财险锡盟分公司 张国辛)

中国大地财险

为给消费者创造一个诚信和谐、安全放心的消费环境，保护消费者的合法权益，结合分公司指定的《中国大地保险内蒙古分公司“3.15”宣传活动方案》，中国大地财产保险锡林郭勒中心支公司积极响应分公司及行业协会号召，围绕

“美好生活，保险保障”的主题，大力宣传保险理念，广泛普及保险知识，通过形式多样的活动维护保险消费者的合法权益，用诚信搭建与客户沟通的桥梁，弘扬诚信文化、倡导自主消费。

一、思想统一 领导重视

锡林郭勒中心支公司张正武总经理高度重视此次宣传活动，要求辖内全部机构以此次“3·15”活动作为推动保险消费者权益保护、提升保险行业形象的重要契机，充分认识此次活动的重要意义，进一步统一思想，提高认识，确保各项活动顺利进行。

二、主题鲜明 周密部署

本次宣传活动以“美好生活 保险保障”为主题，在3月13日至3月17日宣传活动开展期间，综合部负责本次活动情况的日常联系与对接，确保3.15宣传活动圆满成功。

三、内容丰富 形式多样

（一）现场宣传活动

1. 辖内所有营业场所设立宣传栏，并以“积极关注民生 切实维护消费者权益”为内容悬挂横幅。印制下发2000张《2016年十大理赔案件》宣传资料，要求所有综合柜员在办理业务时向客户发放传单并进行讲解。

2. 组织锡林郭勒中心支公司员工于3月17日在锡林浩特市敖包山广场开展“美好生活 保险保障” 3.15宣传活动。

参加宣传的工作人员身披公司绶带为民众发放宣传单500张，齐举“保护消费者合法权益是全社会共同的责任”内容的横幅，并发放公司制作的“停车提示卡”等小礼品邀请民众参加保险知识有奖竞赛活动，向大众普及保险知识。

（二）组织参加保险知识竞赛活动

活动期间，组织公司全员关注中国保监会教育平台“保监微课堂”微信公众号，要求全员积极参加以“美好生活 保险保障”为主题的保险知识有奖竞赛活动。通过公司微信群发放“红包”调动全员积极性，公司系统内83人均参加了竞赛活动，在活动中加强了保险从业人员的知识教育。

（三）妥善处理消费投诉，畅通消费者维权渠道

1. 设定总经理接待日。向社会公布总经理接访电话、时间、地点，总经理室成员轮流接待，对消费者反映的事项给予明确答复。

2. 开展保险消费者服务问题大清理、大排查工作，积极清理信访投诉案件、未决案件，维护消费者权益。

四、宣传到位 效果显著

中国大地财产保险锡林郭勒中心支公司通过此次“3·15”活动，首先起到了教育员工、锻炼团队的作用。其次，进一步树立良好的企业形象，增强了每位员工诚信服务的观念，提高了公司整体的服务水平。第三，帮助保险消费者树立理性消费观念，提高消费风险意识和自我保护能

力，加深了大众对我公司保险产品和认知程度，对公司发展和社会和谐起到了积极的推动作用。





(图文/大地财险锡林郭勒中支 蔡迪)

太平洋财险

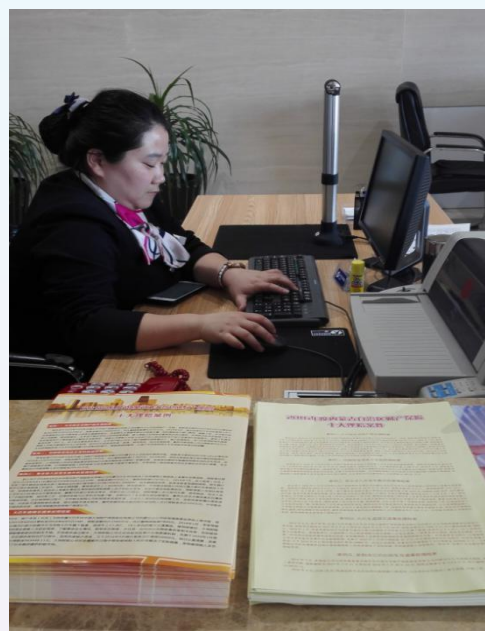
为全面贯彻落实保险行业协会文件精神，进一步完善保险服务，切实维护保险消费者合法权益，按照保险行业协会和太保内蒙古分公司的安排部署，我司于3月份全面启动

“3.15” 保险服务月主题活动。



为进一步做好“3.15”宣传活动，太平洋产险锡林郭勒中心支公司总经理室高度重视，特别成立了以总经理王文征为组长的保险宣传活动领导小组，并提出了具体要求和措施，利用“3.15”消费者权益日的契机，全面展开公司品牌宣传活动，力求活动扎实有效。

我司在正门LED打出宣传语“美好生活，保险保障，全程透明更保险，消费保障更无忧，在你身边的保险公司，太平洋保险为您服务！”的标语，让客户更好的了解本次活动主题，并于职场大门处设立了保险咨询服务台，身披“太平洋保险欢迎您”



绶带的工作人员耐心的向前来咨询的各界人士解答保险方面的相关疑问，通过《保险消费指导手册》、《安居稳赢》、《乐享人生》等宣传资料，重点介绍了我司各个险种的特点和相应保障，在活动开展过程中，现场受理消费者咨询案件约 22 件，主要包括机动车辆保险、食品安全责任险、农业保险等险种的咨询，我司员工给予了准确、明晰的解答，现场发放《2016 年度内蒙古自治区财产保险十大理赔案件》宣传单 67 份，重点宣传保险司法案件风险防控，促进了锡盟保险行业向着合规的方向发展，让客户在活动中产生共鸣和好感，增强客户忠诚度和口碑影响力。同时也增强了我们的社会责任感和使命感，加强了维权服务意识，推动消费维权事业迈上新台阶。

（图文/太平洋产险锡林郭勒中支 陈菁菁）

安华农业保险

为做好“3.15”国际消费者权益日工作，切实保护消费者合法权益，按照内蒙古保监局《2017年“3.15”保险消费者权益保护系列活动方案》（内保监消费{2017}5号）和内蒙古保险行业协会《2017年“3.15”保险消费者权益保护系列活动实施细则》（内保协宣传{2017}3号）要求，结合总公司《安华农业保险股份有限公司关于转发中国人民银行长春中心支行办公室2017年“3.15”期间开展“金融消费者

权益日”活动的通知》（安农险办函〔2017〕41号）文件精神，我公司成立了以特古斯副总经理为组长，各部门负责人及辖区内员工为组员的金融消费者权益保护工作小组对金融消费者权益保护工作进行部署，由综合管理部制订活动方案，其他部门配合开展本次活动，具体活动开展情况如下：

网点主阵地宣传。按照分公司及当地保险行业协会要求，我公司统一部署，一是围绕“美好生活 保险保障”的活动主题，选派工作人员，分别在各营业网点和制定地点设置宣传点及咨询台，摆放宣传资料，为消费者解答疑惑，帮助社会公众了解金融知识，开展集中宣传活动；二是积极开展客户服务体验活动，“3.15”期间，我们秉承“以客户为中心”的经营理念，创造有利条件，为保险消费者提供全方位服务体验活动，让客户真实感受到保险产品和服务的改善与提升；三是在“3.15”期间开展总经理接待日活动，认真做好投诉处理工作，保证投诉渠道的畅通。

走出去集中宣传，“3.15”期间，我公司通过设立宣传栏、悬挂条幅、发放2016年内蒙古十大保险理赔案例等宣传资料、播放宣传短片、现场咨询等方式开展集中教育，向前来投保的客户及过往路人普及保险常识，引导消费者了解和学习风险管理知识，对于客户提出的有关农业保险、机动车辆保险等方面的问题，工作人员耐心给予答复，向客户讲解日常生活中如何正确使用一些保险产品，如何防范金融欺

诈风险，维护自己的合法权益。并通过中国保监会教育平台“保监微课堂”微信公众号积极引导客户参加保险知识有奖竞赛活动，为保险消费者提供全方位的服务体验，让客户真实感受到保险产品和服务的改善与提升。



“3.15”消费者权益日宣传活动期间，安华农业保险股份有限公司锡林郭勒中心支公司 5 个网点开展网点宣传，开展大型户外集中宣传活动 5 场，参与员工 18 人，发放《消费者权益保护法》和《2016 年内蒙古十大保险理赔案例》270 余份、发送短信 180 条，受众对象 140 余人。

“3.15”宣传活动让消费者了解了法律赋予金融消费者的各种权利、金融机构应履行的责任；了解了自身信用报告的用途、知情权、异议申诉权；了解我公司投诉受理渠道和

处理流程，有效强化了消费者风险意识和依法、理性维权意识，同时也提升了我公司服务品质。



(图文/安华农险锡林郭勒中支 王启予)

阳光财险

3月15日，阳光财产保险公司参与由锡林郭勒盟工商局、锡林浩特市工商局组织的“网络诚信·消费无忧”国际消费者权益日宣传活动。活动中，我司员工发放由锡盟保险行业协会印制的《2016年度内蒙古自治区财产保险十大理赔案例》200多份，对消费者提出的保险维权问题进行了解答。



(图文/阳光财险锡林郭勒中支 王喜昌)

永诚财险

为做好“3.15”国际消费者权益日工作，切实保护保险消费者合法权益，按照内蒙古保监局《2017年“3.15”保险消费者权益保护系列活动方案》（内保监消保【2017】5号）

和内蒙古保险行业协会《2017年“3.15”保险消费者权益保护系列活动实施细则》（内保协宣传【2017】3号）要求，结合锡盟保险行业协会制定的《2017年“3.15”保险消费者权益保护系列活动方案》我公司根据方案内容，结合公司实际情况组织实施开展如下活动：

一、根据方案要求，我公司在职场内悬挂“美好生活，保险保障”横幅，宣传区及柜台摆放2016年保险十大保险理赔案例宣传资料，设立专门接人员，摆放专人接待投诉电话（总经理及客服经理），主动为保险客户提供热情周到的咨询服务活动，广泛宣传“美好生活，保险保障”的活动主题。

二、我公司要求公司员工，通过手机微信，在微营销APP上向社会公众提示保险购买、理赔、投诉及争议解释等环节的注意事项，普及保险知识。

三、我公司全体从业人员，通过中国保监会教育平台“保监微课堂”微信公众号，积极参加以“美好生活，保险保障”为主题的保险知识有奖竞赛活动，同时指导保险消费者也积极参与有奖竞赛活动，不断加强保险从业人员的知识教育和保险消费者的知识普及。

四、我公司积极秉承“以客户为中心”的经营理念，主动联系索赔客户，了解客户需求，主动上门进行资料搜集和保险知识讲解活动，同时让客户体验我公司手机微营销APP

带来的承保便捷服务的体验，让客体验到保险到期前，不用再跑到到保险公司进行投保，自己在手机上就可以完成投保，保单送上门的服务体验。向客户征求意见，提升服务水平。

五、畅通各种投诉渠道，在公司宣传区域内向客户公开投诉电话及投诉专人，设立每天上午 9:00 至 11:00 总经理接待日活动。总公司 95552 专线坐席，每天进行案件回访制度，及时监控投诉案件的处理情况，对于投诉案件进行相关考核。

针对以上的活动方案，我公司领导对于此次活动高度重视，召开全体会议指定专人负责，进一步统一思想，提高认识。认真做好消费者投诉处理工作，及时妥善解决消费者的合理诉求。在此活动期间我公司未有投诉案件发生。

（文/永诚财险锡林郭勒中支 李惠卿）

中国人寿财险

3月15日，根据当地行业协会及上级公司要求，锡林郭勒中心支公司积极开展 3.15 消费者权益保护活动。

客服岗位、理赔岗位人员组织集中宣传，设立咨询服务点，向消费者发放 2016 年财产险十大理赔案例宣传海报，并对消费者进行现场答疑；同时向消费者宣导电信诈骗风险防范、洗钱、非法集资风险防范，旨在提高消费者权益保护意识，传达美好生活保险保障的理念，推动保险业健康发展，

营造和谐、诚信的金融环境。

后续，我们将贯彻长效机制，持续加强该方面相关知识的普及，不断提高我公司服务水平和质量，真正使我公司业务、服务更贴近客户、符合客户需求，以切实的行动为和谐保险消费环境贡献力量。



(图文/中国人寿财险锡林郭勒中支 刘海娜)

中国人寿

进一步加强保险消费者权益保护工作，切实做好2017年“3.15”国际消费者权益保护日期间的宣传服务工作，中国人寿锡林郭勒分公司制定了《中国人寿保险股份有限公司锡林郭勒分公司2017年“3.15”保险消费者权益保护活动方案》，明确了活动目的、活动主题、活动时间和活动内容，

要求全盟系统要以“3.15”活动作为展示公司形象的有力契机，加强组织领导，落实责任部门，积极协调公司内外的一切力量，确保活动上下联动、整体推进。



3月15日，中国人寿锡林郭勒分公司在客户服务中心营业柜面开展了“美好生活 保险保障”主题宣传活动，悬挂

了宣传条幅，在电子显示屏滚动播放了宣传标语，发放了宣传资料，设立了咨询台，取得了良好的成效。

为增强保险消费者维权意识，更好地开展保护消费者权益工作，加强宣传，与消费者共创和谐的消费环境，3月15日，中国人寿白旗支公司参加



了正镶白旗消费者协会组织的“2017年3.15国际消费者权益日”宣传活动。活动现场，白旗支公司设立了“保险咨询台”，公司经理带领客户服务中心人员和销售人员开展了保险知识咨询和宣传，发放了消费者维权知识宣传单，得到了广大客户及群众的一致好评，取得了良好的效果。

(图文/中国人寿锡盟分公司 王丽)

阳光人寿

根据《锡盟保险行业协会关于印发〈2017年“3·15”保险消费者权益保护系列活动方案〉的通知》(锡保协[2017]4号)文件精神，结合上级公司相关工作要求，3月14日至17日，阳光人寿保险股份有限公司锡林郭勒中心支公司开展了为期三天的“消费者权益保护活动周”教育宣传活动。

收到通知文件后，我司迅速响应，召开专项工作会议，成立了由总经理贾磊担任组长的领导小组，由客服部及人事

行政部负责人担任组长的工作小组，工作小组成员涵盖各支公司客服条线内勤人员，以确保宣传活动有序开展、落到实处。

本次活动的主题为“美好生活 保险保障”，活动期间，我司除通过在柜面摆放宣传资料、设置咨询岗、利用LED屏播放宣传标语等常态化宣传途径外，中支及各支公司宣传小组成员赴广场、公司周边商圈等地，向市民进行现场宣传，各营业区外勤伙伴也积极参与到宣传活动中，宣传内容主要有两部分：一是发放《2016年度内蒙古自治区人身保险十大理赔案例》宣传彩页，以此普及保险常识、风险管理、防灾减损等知识，以提高公众保险意识，倡导科学理性的理财观念；二是发放《反洗钱最新案例精选》及《2006-2016这十年反洗钱》以此普及反洗钱法律知识，提高公众对洗钱行为的认识，使其充分了解洗钱犯罪为参与主体及整个社会带来的危害，倡导广大市民维护自身利益、杜绝洗钱犯罪，与金融机构一同打击洗钱犯罪，建立稳定的金融社会。此外，我司在工作微信群中转发保险知识竞赛链接，并利用早会现场督导内外勤伙伴答题；外勤伙伴积极转发集团公司的“3·15阳光诚信宣言”，以承诺诚实守信、专业敬业，用扎实的技能 and 勤勉的态度为千家万户送去保障，为中国保险业的振兴贡献力量。活动期间，我司客服电话24小时畅通，总经理接待日时间为3月14日至16日，共计3场，截止3月17

日，我司未收到任何形式的客户投诉。

在行业协会及各级领导的正确指导和关怀下，本次活动取得了一定的效果，但我们深知行业发展需要每个从业主体去宣传推动，打造和谐金融社会是每个公民应尽的责任和义务。此事任重道远，唯有砥砺前行！

（文/阳光人寿锡林郭勒中支 马金梅）

中国人保寿险

根据行协要求及总分公司的活动安排，3月15日我公司与人保财险共同开展了以“美好生活 保险保障”为主题的宣传活动。在本次宣传活动中，产寿险领导非常重视并认真布置、精心组织，以切实践行“保护消费者合法权益是全社会共同的发展”重要思想为指导，树立高度的科学发展观和构建和谐社会为己任，认真开展了宣传保险法、产品条款、理赔服务及反洗钱的各项职能、职责的宣传，宣传内容贴近生活、贴近群众，为提高全社会“健康、维权”意识取得了良好的宣传效果。

本次宣传活动发放宣传折页60余份，其它宣传资料70张，本次反洗钱宣传向广大群众普及了反洗钱基础知识，使广大群众了解到洗钱的危害；将2016年十大理赔案件为过往群众讲解，降低保险在群众心理的抵触意识；在营业场所醒目位置张贴了公司《索赔指南》、《投诉指南》等宣传

资料，在营业场所设立了宣传栏、散发宣传折页。为扩大宣传效果，有效的普及了保险理念；现场解答群众的保险咨询，为群众讲清保险的知识，避免群众走入保险的误区。



活动当天，我公司内勤人员齐上阵，各负其责，认真为群众讲解保险的相关知识、接待群众的咨询和投诉、记录群众好的监督管理建议、散发药散发宣传单百余份。宣传活动取得了良好的效果。宣传活动接待群众咨询近百人。通过此次宣传活动让群众进一步了解保险，在今后工作中，我公司会更多的从消费者角度出发，以维护消费者的权益为宗旨，开展各项工作，树立人保良好的品牌形象，为锡盟经济的繁荣发展贡献力量。

(图文/中国人保寿险锡林郭勒中支 姚君)

富德生命人寿

为更好地开展消费者权益保护工作，加强针对保险的公众宣传，提高全民保险意识，与消费者共创和谐保险消费环境，富德生命人寿锡林郭勒中心支公司于3月15日开展了主题为“美好生活，保险保障”的保险知识普及暨户外宣传活动。



活动于上午8点30分于贝子庙广场准时举行。本次活动内容丰富多彩，设置多种游戏互动环节，广大市民积极参与其中。富德生命人寿锡林郭勒中支在发放宣传资料的同时，向广大市民普及保险消费常识，例如买到假冒伪劣商品时如何处理、社保报销流程、在购买保险时主要存在哪些疑虑等等。现场气氛热闹非凡，许多市民主动上前了解询问，宣传效果显著。



本次主题宣传活动有助于提高保险从业人员的诚信意识，增强公司整体服务水平，进一步促进保险业诚信体系建设的不断完善。作为一家较晚进驻锡林郭勒盟的寿险公司，富德生命人寿将为当地的经济社会发展与人民的平安幸福贡献最大的力量。

（图文/富德生命人寿锡林郭勒中支 马建龙）

新华人寿

为保护消费者合法权益，普及保险知识，提升保险行业整体形象，3月15日新华保险锡盟中支紧密围绕“美好生活保险保障”主题积极开展系列保险宣传活动。

设立咨询台、发放宣传材料

3月15日当天，由新华保险锡盟中支办公室牵头组织银代、运营部门在公司职场门前开展保险宣传活动。活动中，设立咨询台、悬挂保险宣传条幅、工作人员身披绶带热情向广大市民发放宣传资料、耐心细致地接受社会公众咨询、为消费者解惑答疑。



评聘质量监督员、接受社会监督

以3.15为契机，新华保险锡盟中支各机构均组织开展“3.15服务质量监督员聘任活动”。表彰了公司诚信服务明星，同时带领服务明星宣读了“新华保险十大服务承诺”。与此同时，各机构现场评聘了多位服务质量监督员并颁发证书，自愿接受社会公众监督。新华保险太旗支公司服务质量

监督员聘任活动更是受到了当地媒体的大力关注，太旗电视台对新华保险太旗支公司此次评聘活动进行了全程跟踪报道。

组织参与保险知识竞赛、提升保险专业水平

3月13日由中国保险监督管理委员会保险消费者权益保护局组织的“3.15”保险知识竞赛活动在微信平台正式上线。新华保险锡盟中支办公室积极组织公司内外勤参与活动。同时通过微信朋友圈广泛呼吁广大消费者参与活动。截止3月17日，新华保险锡盟中支参与人数263人。通过参与保险知识竞赛、有效的提升了保险从业人员的专业水平。



一直以来，新华保险锡盟中支通过始终坚持“以客户为

中心”的发展战略，致力于打造“全生命周期”的服务体系。在今后的日子里，新华保险锡盟中支还将从自身做起，通过夯实服务基础、提升理赔时效等工作确保合规经营，遵守新华保险十大服务承诺，提升客户满意度。同时关注消费者投诉问题，自觉接受消费者监督，努力为消费者提供更好、更优质的保险及服务。

（图文/ 新华人寿锡林郭勒中支 张启明）

泰康人寿

泰康人寿保险有限责任公司内蒙古锡林郭勒盟中心支公司根据锡保协发〔2017〕4号文件锡盟保险行业协会关于印发《2017年“3.15”保险消费者权益保护系列活动方案》的通知要求，围绕“美好生活 保险保障”主题，在全盟范围内开展了为期一周的宣传活动，让广大客户进一步加强了对于保险的认识。

一是在锡林浩特市及全盟旗县网点前台摆放宣传展板、X展架、张贴宣传画、悬挂条幅等多种形式进行宣传。在LED显示屏打出了“美好生活 保险保障”及泰康人寿将2017做为宣传主题年“诚信销售 让客户更放心”等宣传语进行宣传。

二是在公司门前摆放行协及公司宣传单进行宣传，并组织专人对过往客户进行讲解及宣传保险基础知识，让人们进

一步了解保险，了解保险行业。

三是个别机构成立了以“美好生活 保险保障”为主题的微信群，通过添加客户，让更多的客户了解保险。

四是在早会、夕会等会议上专门组织内外勤进行保险知识竞赛，并通过内外勤伙伴让更多的客户参加进来，进行保险宣传的同时，让客户进一步了解保险，了解这个行业，进一步信任这个行业。

五是在3月15日专门设立了总经理室接待日，共接待8人，主要问题就是客户感觉理赔慢，通过我们认真细致的介绍理赔流程，得到了客户的理解和体谅。

在今后的工作中，我们将秉承“以客户为中心”的经营理念，以“美好生活 保险保障”为主题的宣传理念，以“诚信销售 让客户更放心”为准则的诚信理念，为客户提供全方位的保险服务。

(文/泰康人寿锡林郭勒中支 王红刚)