

# “鹰城保险业问卷调查”接近尾声 “车险理赔难” “寿险销售误导”投诉率高

本报讯“理赔人员能主动向您说明理赔的有关事宜吗？您在购买保险过程中，是否遇到过误导或欺诈行为？您对保险公司的售后服务满意吗？”近日，笔者从平顶山日报传媒集团保险证券工作室获悉，“鹰城保险业问卷调查”活动自7月4日启动以来，已接近尾声，针对问卷调查的个别问题，不少市民都通过电话、邮箱以及微信等方式表达或提出自己的看法及建议。

笔者通过查看问卷调查的记录发现，在财险消费领域的投诉中，绝大多数都是针对车险的，投诉内容也基本针对车险定损理赔慢、车险赔付迟迟不到账。比如针对问卷中第14个问题“保险

公司能在承诺的时间内理赔吗？”，部分参与调查问卷的市民都给予了“不能”的回答。其中市民张先生和宋女士还在问卷调查中写明了原因。其中张先生三个多月前驾车途中发生车辆碰撞，保险公司出险后承诺一个月后理赔款到账，结果过去三个多月了，保险公司却迟迟没有反应。宋女士同样是因为报车险后，保险公司承诺半个月理赔款就会到账，结果到目前为止已过去快两个月仍没动静。

另外在寿险消费领域的投诉中，投诉的领域较多，其中销售误导、保险索赔难问题最为突出。针对调查问卷中针对“您认为保险公司需要改进的环节有哪些？”“您

在购买保险过程中，是否遇到过误导或欺诈行为？”等问题，部分市民诉说了自己的遭遇。68岁的市民马先生5年前在存钱时通过一名工作人员介绍，购买了一份寿险，当时工作人员说投保5年后就能每年领取一些分红。结果今年2月9日，到了5年期后，马先生去保险公司领取分红时却遭拒，给出的理由是他购买的保险所谓的分红只是保额分红而不是现金分红。

据悉，当前，“车险理赔难”和“寿险销售误导”是困扰消费者的主要问题。问卷调查将于本月底结束，如果您在与保险公司打交道过程中，感觉到自己受到了不公平待遇，权益受到了伤害，

别光顾着叹气抱怨，赶紧致电平顶山日报传媒集团保险证券工作室投诉，我们愿意听你倾诉，帮你协商、维权。本次鹰城保险问卷调查活动，调查投诉维权的目的就是让消费者权益得到更大保障，让更多的百姓走近保险，从而更加了解保险。另外您觉得鹰城哪家保险公司的服务更规范，也可以致电告诉我们。

新闻爆料电话：15603751862；爆料邮箱：2271793669@qq.com。爆料微信平台：关注微信公众号“ycwcsi”或扫描下方二维码；针对您的问题，我们将联系相关部门，尽最大可能帮您处理问题。

(牛哲)

## “赢在中原” 理财大赛选手展示

本报讯 近日，笔者从中原证券平顶山新华路营业部获悉，近期将陆续展示中原证券“赢在中原”实盘理财竞技大赛的选手情况。

- 参赛组别：5万-50万元
- 选手昵称：yanx
- 月收益率：8001%
- 账户类型：普通账户+信用账户
- 持仓股票：西水股份 4800股
- 选手昵称：花儿
- 月收益率：51.97%
- 账户类型：普通账户+融资账户
- 持仓股票：科大讯飞 3600股 中国宝安 400股
- 选手昵称：nmmmmjh
- 月收益率：49.41%
- 账户类型：普通账户
- 持仓股票：赢时胜 5800股
- 参赛组别：50万元以上
- 选手昵称：伟大
- 月收益率：48.23%
- 账户类型：普通账户+信用账户
- 持仓股票：科大讯飞 72700股 深天马 A 4600股 思维图新 46500股
- 选手昵称：ly跃腾
- 月收益率：44.55%
- 账户类型：普通账户+信用账户
- 持仓股票：云南能投 100股
- 选手昵称：luohere
- 月收益率：34.24%
- 账户类型：普通账户+信用账户
- 持仓股票：厦门国贸 59300股 四维图新 21200股

大赛热线电话中原证券平顶山新华路营业部 0375-7695062。

(李雅卓 牛哲)

(以上信息仅供参考，不作为操作依据。股市有风险，入市须谨慎。)



## 福彩公益助学活动圆满落幕 50万元助力 百名学子圆大学梦

本报讯 8月18日上午，“福彩公益 百名助学”助学金发放仪式在广电大厦演播大厅隆重举行，100名贫困应届大学生每人领到了5000元的助学金。

“感谢你们的帮助，让我拥有了改变命运的希望。在这里，我向大家承诺，我会好好学习同时承担起应有的责任。”鲁山一高的霍路通作为资助学生代表上台发言。据了解，霍路通自小就家庭贫困，在他的成长过程中，亲人相继离世，如今与重病的父亲相依为命。今年他以586的高分被武汉理工大学录取，收到大学录取通知书那一刻，有欣喜，也有担忧。霍路通说，正在家人为此一筹莫展的时候，“福彩公益 百名助学”活动让他们一家人看到了希望。

据了解，当天共100名学生来到助学金发放现场，市民政局相关负责人为了进一步支持助学活动，又增加10万元，福彩公益金由最初的40万变为50万元，最终每个困难家庭学生都获得了5000元的助学金。“我们非常希望资助学子是有追求、有抱负的，请学子好好把握机会，多让一个学子完成学业，就多一个社会有用之才，所以我们会把这项活动坚持下去，同时也告诉广大的寒门学子，公益就在你身边，我们就在你身边。帮助他们实现大学梦，是我们福彩要做的事情。”市福彩中心相关负责人说。★ (陈艳乐)

### 鹰城保险业“7·8全国保险公众宣传日”暨问卷调查

1. 您是否购买了保险公司的保险产品？  
A. 是 B. 否
2. 您购买的是哪家公司的保险？  
A. 人身保险 B. 家庭财产保险 C. 医疗保险 D. 养老保险 E. 其他
3. 您是通过何种途径购买保险产品的？  
A. 保险代理人 B. 保险公司业务人员 C. 银行 D. 电话 E. 保险公司营业场所 F. 网络 G. 其他
4. 您在购买保险过程中，是否遇到过误导或欺诈行为？  
A. 是 B. 否
5. 您认为现在保险理赔是否比原来更容易了？  
A. 是 B. 不是 C. 一般
6. 您对保险业务人员的专业素质如何评价？  
A. 非常专业 B. 一般 C. 不专业
7. 您认为保险行业与以前相比是不是更加规范了？  
A. 更加规范 B. 没变化
8. 您对保险公司的售后服务满意吗？  
A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
9. 保险公司的服务电话

- 和网络是否畅通？  
A. 是 B. 不是 C. 一般
11. 保险公司客服人员是否能圆满解决您的问题？  
A. 是 B. 不是 C. 一般
12. 您认为理赔手续是否便利？  
A. 是 B. 不是 C. 一般
13. 理赔人员能主动向您说明理赔的有关事宜吗？  
A. 是 B. 不是 C. 一般
14. 保险公司能在承诺的时间内理赔吗？  
A. 是 B. 不是 C. 一般
15. 您认为理赔金是否合理？  
A. 是 B. 不是 C. 一般
16. 您认为保险公司需改进的环节有哪些？(可多选)  
A. 投保时的告知说明 B. 保险理赔的速度 C. 保险理赔金的合理性 D. 客户服务网点便利性 E. 客服电话接通率 F. 客户服务的投诉机制 G. 客服人员的态度 H. 客服人员的专业素养 I. 其他
17. 您对哪家保险公司的销售人员的服务态度感到最满意？
18. 您对哪家保险公司的销售人员的专业性感到最满

- 意？
  19. 您对哪家保险公司的投保手续的方便程度感到最满意？
  20. 您对哪家保险公司的售后服务感到最满意？
  21. 您对哪家保险公司的理赔时效感到最满意？
  22. 您认为哪家保险公司理赔手续最简便？
- 寿险:(排名不分先后)
1. 中国人寿 2. 太平洋寿险 3. 平安人寿 4. 泰康人寿 5. 新华人寿 6. 太平人寿 7. 民生人寿 8. 富德生命 9. 长城人寿 10. 平安养老 11. 合众人寿 12. 国华人寿 13. 人保寿险 14. 农银人寿 15. 英大人寿 16. 光大永明 17. 工银安盛 18. 华泰人寿 19. 华夏人寿 20. 东吴人寿 21. 阳光人寿 22. 安邦人寿 23. 恒大人寿
- 财险:(排名不分先后)
1. 人保财险 2. 太平洋财险 3. 天安财险 4. 平安财险 5. 永安财险 6. 太平财险 7. 中华联合 8. 大地财险 9.

华安财险 10. 安邦财险 11. 阳光财险 12. 国寿财险 13. 英大财险 14. 浙商财险 15. 安盛天平 16. 信达财险 17. 永诚财险

请您填写以下内容，我们承诺严格为您保密。

您的姓名：  
\_\_\_\_\_

您的年龄：  
\_\_\_\_\_

您的职业：  
\_\_\_\_\_

您的联系方式：  
\_\_\_\_\_

感谢您配合我们的调查，欢迎您通过以下方式向我们讲述您的遭遇：关注微信号“ycwcsi”或扫描下方二维码进行投诉；电话：15603751862；电子邮件：2271793669@qq.com，针对您的问题，我们将联系相关部门，尽最大可能帮您处理。



### 远离贫困 我们在行动

太平洋保险  
CPIC

远离贫困  
从一份保障开始

诚信天下  
稳健一生  
追求卓越

地址：平顶山市新华区建设路西段中央花园1号楼建宏国际

### 太平洋寿险：远离贫困 从一份保障开始

太平洋保险以“在你身边的一流保险金融服务集团”为愿景，坚持“以客户需求为导向，专注保险主业，推动和实现可持续发展的价值增长”的经营理念，遵循“保险姓保”的行业发展规律，在实践中不断深化、强化、固化，成为一家资本雄厚，价值创造、风险管控能力强，专业化水平较高的综合性保险集团。

太平洋保险以“做一家负责任的保险集团”为使命，以“诚信天下，稳健一生，追求卓越”为企业核心价值观，将企业社会责任全面融入公司的商业模式中，为客户、股东、员工、行业、社会、环境等利益相关方创造共享价值，连续七年获中国企业社会责任榜“杰出企业奖”。

2017年是太平洋保险新一轮三年规划的开局之年，公司启动实施“数字太保”战略举措，积极践行“创新数字体验，优化数字供给，共享数字生态”的使命，持续提升公司价值，更好地回报股东、客户和社会！