

# 投诉量大增长引发业内关注

## 太平人寿

河北日报讯(记者任国省)近日,中国银保监会消费者权益保护局《关于2020年第二季度保险消费投诉情况的通报(银保监消保发〔2020〕9号)》发布。与此前的通报相比,第二季度的通报内容强化了各指标下的“前三甲”,而险种投诉量化更加详细。此次通报,上榜的保险公司不少,不管你是赫赫有名的大公司还是没有什么名气的小公司,银保监会一律平等对待,只看数据来说话。其中太平人寿因投诉量涨幅突出而引发业内关注。

投诉量前10位的财产保险公司中,太平人寿933件,同比增长194.32%;理赔纠纷投诉量前10位的人身保险公司中,太平人寿462件,同比增长266.67%;人身保险普通人寿保险纠纷投诉量居前10位中,太平人寿344件,同比增长391.43%;人身保险公司疾病保险纠纷投诉量居前10位中,太平人寿185件,同比增长143.42%。

跟其他保险公司大多20%—80%的涨幅相比,太平人寿涨幅远超其他排名前十的寿险公司。当然,投诉量与公司体量大也有很大关系,同时,投诉量剧增,也反映出现在的客户维权意识增强,对服务质量的要求越来越高。保险公司只有不断提高服务水平,才能增加客户的满意度和信任感,被监管点名的保险公司需要进一步加强消费者权益保护工作。

## 《友邦人寿被银保监会点名通报》后续报道 友邦人寿已完成产品条款整改

河北日报讯(记者任国省)近日,友邦人寿等公司报送的部分健康保险产品,条款中等待期、保障责任或责任免除约定的判定条件不合理,可能存在侵害消费者利益问题,被银保监会点名通报(8月6日本报曾做相关报道)。

对此,友邦人寿河北分公司相关人士给记者微信留言表示,中国银行保险监督管理委员会于7月2日下发的《关于近期人身保险产品问题的通报》中涉及的友邦健康保险产品

为《友邦守护安康特种药品医疗保险》。在报备该产品时,主要是对于等待期的约定,我公司(友邦人寿)采用了行业之前的惯用写法,但该写法与最新的监管精神不符。我们在(友邦人寿)在收到监管意见后,立刻启动了产品条款的修订,并在产品正式上市前,已经完成了产品条款整改。因此,对购买该产品的客户不会产生任何影响。目前该产品正常在售,产品条款完全符合监管要求。

### 变更机构名称公告

机构名称:中国人寿保险股份有限公司盐山支公司杨集乡营销服务部  
流水号:0262269 成立日期:2006年10月19日  
机构住所:河北省沧州市盐山县杨集乡杨集村委会对过  
机构编码:000005130925010 负责人:刘宏 联系电话:15690263121  
邮政编码:061300  
发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局  
发证日期:2020年7月31日  
业务范围:(一)对营销员开展培训和日常管理;(二)收取营销员代收的保险费、投保单等单证;(三)分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;(四)接受客户的咨询和投诉;(五)经保险公司授权,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。

### 变更机构名称公告

机构名称:中国人寿保险股份有限公司盐山支公司  
流水号:0261922 成立日期:2003年10月27日  
机构住所:河北省沧州市盐山县龙海西路962号  
机构编码:061300 负责人:张明  
联系电话:13731700700 邮政编码:061300  
发证机关:中国银行保险监督管理委员会沧州监管分局  
发证日期:2020年7月28日  
业务范围:人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务;人身保险的再保险业务;国家法律法规允许的或国务院批准的资金运用业务;各类人身保险服务、咨询和代理业务;国家银行保险监督管理部门批准的其他业务。

### 变更机构名称公告

机构名称:中国人寿保险股份有限公司盐山支公司韩集镇营销服务部  
流水号:0262281 成立日期:2003年6月30日  
机构住所:河北省沧州市盐山县韩集镇  
机构编码:000005130925007 负责人:高锦程 联系电话:18931779272  
邮政编码:061300 发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局  
发证日期:2020年7月31日  
业务范围:(一)对营销员开展培训和日常管理;(二)收取营销员代收的保险费、投保单等单证;(三)分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;(四)接受客户的咨询和投诉;(五)经保险公司授权,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。

### 变更机构名称公告

机构名称:中国人寿保险股份有限公司沧州市分公司盐山县庆云镇营销服务部  
流水号:0262263 成立日期:2003年6月30日 机构住所:河北省沧州市盐山县庆云镇  
机构编码:000005130925003 负责人:李国兵 联系电话:13832797819  
邮政编码:061300  
发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局  
发证日期:2020年7月31日  
业务范围:(一)对营销员开展培训和日常管理;(二)收取营销员代收的保险费、投保单等单证;(三)分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;(四)接受客户的咨询和投诉;(五)经保险公司授权,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。

### 变更机构名称公告

机构名称:中国人寿保险股份有限公司盐山支公司小庄乡营销服务部  
流水号:0262266 成立日期:2006年4月5日  
机构住所:河北省沧州市盐山县小庄乡政府北侧20米  
机构编码:000005130925005 负责人:吕美玲 联系电话:15031896608  
邮政编码:061300 发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局  
发证日期:2020年7月31日  
业务范围:(一)对营销员开展培训和日常管理;(二)收取营销员代收的保险费、投保单等单证;(三)分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;(四)接受客户的咨询和投诉;(五)经保险公司授权,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。

# 承德:保障更多失能者的护理需求

## ——长护险首批城市试点3年探访

### 市场调查

韩立飞

2016年承德市被人社部确定为长期护理保险试点首批城市之一,2017年7月正式启动实施。经过3年多的实践探索,承德长期护理保险制度体系不断完善,运行机制逐步健全,经办管理服务水平不断提高,总体运行平稳。2020年6月长期护理保险业务在承德全市城镇职工中推广,让更多失能人员的护理服务需求有了保障。

### 机构护理服务更专业可复制

走进承德糖尿病医院(又名承德市双滦区中和养老中心),一楼大厅的显著位置,张贴着承德市长期护理保险服务项目和标准,还有中和养老中心的收费价目表。一位85岁的老人介绍,这里卫生条件好,服务态度也好,家属很放心。

楼道内挂着护工的照片和名字。该院长丁一介绍,每位护工都需要经过严格的面试和培训,面试的第一条是是否孝顺老人,只有孝顺才能做这项工

作。此外还要经过严格的训练,很多护工刚开始不理解,有的在背后骂她,还有的直接撂挑子。有一天晚上半夜里,院里打来电话,说一个护工不干了,没办法,丁一只好自己亲自来。

经过两年多的摸索,该院形成了一套完整成熟的管理模式。提高了护工的薪酬待遇,请承德市中心医院著名专家培训,提升护工的专业水平,并制定了等级标准,根据技能高低分为初级、中级、高级三个层次,护工的级别越高,薪酬待遇也越高。这套办法不仅留住了护理人才,还提升了服务水平。

### 长护险为越来越多失能老人提供保障

承德市长期护理保险覆盖人群类型为全市城镇职工医保参保人员。2017年7月启动承德市本级(双桥区、双滦区、高新区)长期护理保险试点;2018年7月启动鹰手营子矿区、承德县长期护理保险试点;2020年6月启动滦平、兴隆、丰宁、围场、宽城、隆化、平泉长期护理保险试点。

作为长期护理保险承办工作机构,按要求划分职能和配备人员。太平洋人寿承德中心支公司党委书记、总经理

任翔州介绍,“我们严格执行长期护理保险政策、经办规程和管理办法,负责失能评估前的初步审查,包括入户调查、社区(邻里)调查、社区公示等;负责失能评估的柜面咨询受理,组织劳动能力评估委员会专家进行上门评估等。”

截至6月底,承德市长期护理保险参保48.16万人,征缴基金2105.14万元,其中医保基金划转1022.77万元,个人缴费822.68万元,财政补助259.69万元。承德市医疗保障局副局长丁辉介绍,承德长护险通过三年试点探索,建立了“社保经办+商保承办+行政监督”的经办管理机制,建立行政、经办、承保三方既协调配合又相互监督的运行机制,实现管办分离,促进管理服务水平提升。

截至目前,全市共确定定点护理服务机构31家,其中养老机构12家,医疗机构10家,家护服务机构9家,设立床位629张;开展失能评定1666人,符合条件享受待遇1603人,其中209人入住定点护理服务机构,1394人享受家护服务待遇,基金支付683.24万元。

### 家护模式、护理服务体系有待完善

目前承德市选择享受家护服务待

遇的有1394人。为了解决失能人员分布广泛、居家护理服务机构服务能力不足的问题,该市采取了临时性过渡措施,进行家护服务补贴。

针对定期上门服务这种方式,一些失能者家属认为难以解决实际需要。还有部分失能人员已经雇用了照护人员,如何依法合规与家护服务机构进行衔接,尚需进一步探索。

承德市养老护理服务市场还处于起步阶段,竞争机制没有形成,机构少、层次低、服务内容单一,难以满足失能人员多层次需要。尤其是家护服务机构短缺,该市社区卫生服务机构在改革过程中,基本已经私有化,难以开展社区护理服务。私营机构进入家护服务市场成本高、风险大、管理难度大,进入意愿不强。

丁辉建议,应该进一步加强对长期护理保险制度的顶层设计,明确长期护理保险基金筹资渠道,确保长期护理保险健康可持续发展;统一建立失能评定、护理服务标准等各项标准体系,推进试点工作的标准化和制度化建设;进一步完善以社区护理服务为主的家护服务模式,更好地满足失能人员的家护服务需求。

# 独立保险代理人制度酝酿出台

河北日报记者 李 晓

近日,中国银保监会中介部起草了《关于保险公司发展独立个人保险代理人有关事项的通知(征求意见稿)》(以下简称《征求意见稿》),并已向业内征求意见。

《征求意见稿》从独立个人保险代理人定位、条件标准、甄选机制、保险公司支持举措、执业管理、行为规范、监督管理等7个方面提出了26条具体要求,引导保险公司规范有序发展独立个人保险代理人队伍,提高保险销售专业化职业化水平,服务保险业高质量发展转型。

“叠加互联网保险渠道的挤压,可以预见,代理人会越来越,尤其是业务能力差、逐步‘坐享其成’的代理人一定会被淘汰,但行业一定会朝着越来越专业化、职业化的方向发展。”保险业业内人士表示,“意见稿中对代理人仍然有很多限制,比如还是只能代理一家保险公司的产品,但我们相信,之后独立代理人制度还会不断改进、完善。”

还有保险业业内人士表示,独立代理人将更多地从客户需求角度出发,能够为客户提供更全面、优质的产品方案。

### 保险代理人:不参加营销团队、自主独立开展保险销售

中国保险营销从1992年开始由“坐商”转向“行商”,保险变为“主动”出击,保费规模快速攀升,保险市场不断扩容。与此同时,个人代理人制度一直游走在模糊地带。

此次下发的《征求意见稿》,或许能给部分代理人一个企业主、个体户的名分。据了解,独立个人保险代理人是指与保险公司签订委托代理合同,不参加营销团队、自主独立开展保险销售的个人保险代理人。近年来,华泰财险、阳光财险和人保财险先后开展独立个人保险代理人试点工作,取得了积极成效,积累了可复制的经验做法。

记者了解到,独立个人保险代理人需做到三点:破除组织层级,不得隶属任何保险营销团队,也不得发展保

险营销团队,仅可以聘请少数人员从事协助投保、出单、售后管理等辅助性工作;按照代理销售的保险费直接计算佣金,不得给予组织增员利益等间接佣金;根据保险公司的授权代为办理业务的行为,由保险公司承担责任。没有代理权、超越代理权或者代理权终止后以保险公司名义订立合同,使投保人有理由相信其有代理权的,该代理行为有效。

据银保监会介绍,该模式主要目的是提高保险一线销售人员收入及稳定性、激发创新创业热情,着力破除组织层级、引导扎根社区乡镇,有利于推动保险营销体制改革和保险业高质量发展转型。

### 险企把关:严格用人标准,做好风控应急预案

“保险代理人是最靠近消费者的环节,为了保护消费者利益,把好风险关口,保险公司要做好独立个人保险代理人的执业管理工作。”保险业业内人士分析,独立个人保险代理人的设

定,在保险业务的开展中,放开了“闸口”。但毕竟涉及消费者的利益,险企对于独立个人保险代理人资质的把关,仍然需要严格审查。未来,保险公司在业务范围之内要兜底负责。“例如,建立专管员制度,定期对独立个人保险代理人门店(工作室)加强业务指导和开展常态化排查,切实防范异常行为和案件风险;制定独立个人保险代理人参与非法集资等不法活动的应急处置预案,加强风险管控能力。”

据了解,《征求意见稿》要求险企要严格独立个人保险代理人条件标准。例如,拟招用人员应具备大专以上学历,通过保险基本理论和保险产品知识专门培训及测试,从事保险工作五年以上者可放宽至高中学历。

拟招用人员应诚实守信,具有良好的品行和社会征信记录,未曾因贪污、受贿、侵占财产、挪用财产或者破坏社会主义市场经济秩序被判处刑罚,未曾因严重失信行为被国家有关单位确定为失信联合惩戒对象,最近三年内未曾被金融监管机构行政处罚等。

险企还要规范独立个人保险代理人甄选机制。如建立严格的道德品行、社会信用、学历水平、专业知识、工作经历、业务能力等方面的考察标准;建立清晰有序的甄选流程;建立上下联动的筛选机制等。

### 营业场所变更公告

机构名称:大家财产保险有限责任公司景县支公司  
机构编码:000242131127 成立日期:2020年3月5日 许可证流水号:0261333  
机构住所:河北省衡水市景县亚夫路339号  
负责人:路红广  
电话:18903185560  
发证机关:中国银行保险监督管理委员会衡水监管分局  
经营范围:财产损失保险;责任保险;信用保险和保证保险;短期健康保险和意外伤害保险;上述业务的再保险业务;经中国银保监会批准的其他业务。(依法须经批准的项目,经相关部门批准后方可开展经营活动。)

### 营业场所变更公告

机构名称:阳光财产保险股份有限公司丰宁支公司  
流水号:0261627  
成立日期:2014年7月28日  
机构住所:承德市丰宁满族自治县宁丰路138-1号  
机构编码:000093130826  
负责人:王艳军 邮编:068350  
电话:0314-8068890  
业务范围:财产损失保险;责任保险;信用保险和保证保险;短期健康保险和意外伤害保险;上述业务的再保险业务;经中国银保监会批准的其他业务。

### 变更机构名称公告

机构名称:中国人寿保险股份有限公司盐山支公司  
流水号:0261922 成立日期:2003年10月27日  
机构住所:河北省沧州市盐山县龙海西路962号  
机构编码:061300 负责人:张明  
联系电话:13731700700 邮政编码:061300  
发证机关:中国银行保险监督管理委员会沧州监管分局  
发证日期:2020年7月28日  
业务范围:人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务;人身保险的再保险业务;国家法律法规允许的或国务院批准的资金运用业务;各类人身保险服务、咨询和代理业务;国家银行保险监督管理部门批准的其他业务。

### 变更机构名称公告

机构名称:中国人寿保险股份有限公司盐山支公司边务乡营销服务部  
流水号:0262261 成立日期:2006年4月5日  
机构住所:河北省沧州市盐山县边务乡老政府对过  
机构编码:000005130925006 负责人:胡立华 联系电话:15631745018  
邮政编码:061300 发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局  
发证日期:2020年7月31日  
业务范围:(一)对营销员开展培训和日常管理;(二)收取营销员代收的保险费、投保单等单证;(三)分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;(四)接受客户的咨询和投诉;(五)经保险公司授权,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。

### 变更机构名称公告

机构名称:中国人寿保险股份有限公司盐山支公司常庄乡营销服务部  
流水号:0262267 成立日期:2006年10月19日  
机构住所:河北省沧州市盐山县常庄乡常庄十字街北50米  
机构编码:000005130925008 负责人:李艳芳 联系电话:13383065598  
邮政编码:061300 发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局  
发证日期:2020年7月31日  
业务范围:(一)对营销员开展培训和日常管理;(二)收取营销员代收的保险费、投保单等单证;(三)分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;(四)接受客户的咨询和投诉;(五)经保险公司授权,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。

### 变更机构名称公告

机构名称:中国人寿保险股份有限公司盐山支公司韩集镇营销服务部  
流水号:0262281 成立日期:2003年6月30日  
机构住所:河北省沧州市盐山县韩集镇  
机构编码:000005130925007 负责人:高锦程 联系电话:18931779272  
邮政编码:061300 发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局  
发证日期:2020年7月31日  
业务范围:(一)对营销员开展培训和日常管理;(二)收取营销员代收的保险费、投保单等单证;(三)分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;(四)接受客户的咨询和投诉;(五)经保险公司授权,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。

### 变更机构名称公告

机构名称:中国人寿保险股份有限公司盐山支公司孟店乡营销服务部  
流水号:0262268 成立日期:2006年10月19日  
机构住所:河北省沧州市盐山县孟店乡中心公路西段路南  
机构编码:000005130925009 负责人:李广智 联系电话:15132719008  
邮政编码:061300  
发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局  
发证日期:2020年7月31日  
业务范围:(一)对营销员开展培训和日常管理;(二)收取营销员代收的保险费、投保单等单证;(三)分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;(四)接受客户的咨询和投诉;(五)经保险公司授权,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。

### 变更机构名称公告

机构名称:中国人寿保险股份有限公司沧州市分公司盐山县千童镇营销服务部  
流水号:0262262 成立日期:2003年6月30日  
机构住所:河北省沧州市盐山县千童镇  
机构编码:000005130925001 负责人:韩伟霞 联系电话:15903273810  
邮政编码:061300  
发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局  
发证日期:2020年7月31日  
业务范围:(一)对营销员开展培训和日常管理;(二)收取营销员代收的保险费、投保单等单证;(三)分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;(四)接受客户的咨询和投诉;(五)经保险公司授权,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。

### 变更机构名称公告

机构名称:中国人寿保险股份有限公司沧州市分公司盐山县庆云镇营销服务部  
流水号:0262263 成立日期:2003年6月30日 机构住所:河北省沧州市盐山县庆云镇  
机构编码:000005130925003 负责人:李国兵 联系电话:13832797819  
邮政编码:061300  
发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局  
发证日期:2020年7月31日  
业务范围:(一)对营销员开展培训和日常管理;(二)收取营销员代收的保险费、投保单等单证;(三)分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;(四)接受客户的咨询和投诉;(五)经保险公司授权,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。

### 变更机构名称公告

机构名称:中国人寿保险股份有限公司沧州市分公司盐山县圣佛镇营销服务部  
流水号:0262264 成立日期:2003年6月30日 机构住所:河北省沧州市盐山县圣佛镇  
机构编码:000005130925004 负责人:董斌 联系电话:13931760986  
邮政编码:061300  
发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局  
发证日期:2020年7月31日  
业务范围:(一)对营销员开展培训和日常管理;(二)收取营销员代收的保险费、投保单等单证;(三)分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;(四)接受客户的咨询和投诉;(五)经保险公司授权,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。

### 变更机构名称公告

机构名称:中国人寿保险股份有限公司沧州市分公司盐山县望树镇营销服务部  
流水号:0262265 成立日期:2003年6月30日 机构住所:河北省沧州市盐山县望树镇  
机构编码:000005130925002 负责人:黄娜娜 联系电话:13930743688  
邮政编码:061300  
发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局  
发证日期:2020年7月31日  
业务范围:(一)对营销员开展培训和日常管理;(二)收取营销员代收的保险费、投保单等单证;(三)分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;(四)接受客户的咨询和投诉;(五)经保险公司授权,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。

### 变更机构名称公告

机构名称:中国人寿保险股份有限公司盐山支公司小庄乡营销服务部  
流水号:0262266 成立日期:2006年4月5日  
机构住所:河北省沧州市盐山县小庄乡政府北侧20米  
机构编码:000005130925005 负责人:吕美玲 联系电话:15031896608  
邮政编码:061300 发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局  
发证日期:2020年7月31日  
业务范围:(一)对营销员开展培训和日常管理;(二)收取营销员代收的保险费、投保单等单证;(三)分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;(四)接受客户的咨询和投诉;(五)经保险公司授权,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。