

我省全面升级车险人身险理赔服务 启用统一保险消费维权投诉电话4006057178

□记者 舒姿

3月14日,浙江省保险行业协会发布2018新版《浙江省(不含宁波)机动车辆保险理赔服务承诺》和《浙江省(不含宁波)人身保险行业服务承诺》,全面升级人身险和车险理赔服务。我市人保、人寿、平安等保险公司负责人表示将按照规定执行,力求让市民满意。

明确理赔时效增加维权渠道

“去年,人保车险最快的一次完成赔付的时间是15分钟。当时,从接到客户报案,查勘员到点勘察后,在报案人资料齐全情况下,查勘员输入理赔系统,自动理赔,完成自动支付赔款。得到报案人的现场点赞。”中国人寿财险永康支公司理赔中心主任方新权说。

新版行业服务承诺要求,接到车险报案后5分钟内,保险公司必须告知客户查勘工作安排。查勘人员在接到现场查勘任务后,城区30分钟内到达事故现场,城区以外区域60分钟内到达事故现场。在单证齐全的情况下,不涉及人员伤亡的2000元以下小额赔款,保

险公司须在2个工作日内支付赔款,20万以下(含20万)的车辆事故案件,保险公司在与客户达成赔付协议后3个工作日内支付赔款。

中国人寿财险永康支公司副总经理金伟康介绍,与2013年的老版相比,2018新版承诺围绕“守信用、担风险、重服务、合规范”的行业核心价值理念,更加注重保护保险消费者知情权、自主选择权、信息安全权、公平交易权等依法享有的基本权利,并进一步畅通了保险消费者的维权渠道。

此外,由浙江省保险行业协会和浙江省消保委联合成立的浙江省保险消费者权益保护中心,也正式在新版承诺中公布了全省统一的保险消费维权投诉电话4006057178。

重点解决保险消费突出问题

“近年来,随着市民对人身险关注度日益上升,对保险公司提出了新要求。在销售保险产品时,我们要求工作人员如实告诉消费者,哪些情况可以理赔,哪些情况不可以。是属于保障型还是分红型保险,让投保人明明白白投保。”中国

人寿永康支公司总经理李敬说。

同时,人寿保险公司按新版承诺书要求,对高龄客户(投保时年龄男满60周岁、女满55周岁)、持残疾人证客户、持低保证客户等三类特殊人群,保单犹豫期由15天延长至30天。30天内,客户随时可以撤单。这一做法可以减少老年人买错保险的情况。人身险方面,在收到被保险人或受益人的赔偿或者给付保险金的请求后,保险公司须在5个工作日内作出核定,情形复杂的,不超过30天,不属于保险责任的,应当在做出核定之日起3日内发出拒绝赔偿或拒付保险金通知书,并说明理由。

在车险消费领域,消费投诉则主要集中在后端,比较突出的是在修理厂、配件选择上,消费者和保险公司容易产生分歧。有的车损理赔案,消费者想去4S店修,保险公司则倾向于社会维修厂,有些可修也可换的配件,消费者想换,保险公司则想修。在新版承诺中,保险公司可以向客户推荐经机动车辆维修管理部门核定且具有二类以上维修资质的修理厂,但不能指定汽车维修厂或配件供应商。

建高效经纪人队伍 做买卖双方贴心人

记四联房产公司

第8分店优秀门店经理董玲蓉



董玲蓉近照

□记者 舒姿

“小董,谢谢你,房东最终决定再优惠20万元,马上到你公司签订合同。”市民陈先生给四联房产公司第8分店经理董玲蓉发了一条表示感谢的微信。据了解,陈先生为了改善自己的住房条件决定买一幢别墅,但与房东迟迟谈不拢价格,经过董玲蓉不遗余力的协助下最终成交。

董玲蓉从事房地产经纪行业已有8年,在四联房产公司70位房产经纪人中,连续多年个人业务量居公司前三位。今年,四联房产公司又成立了第8分店(城南路店)交给董玲蓉管理,她慢慢开始组建一支富有朝气的团队。

经过多年的努力,董玲蓉在房产领域闯出了一片天地,面对自己手下的员工,她觉得要让他们尽快成长。根据多年的经验,她认为,影响经纪人业绩的三大因素是客源拓展、房源拓展和成交能力。刚入行经纪人的客户渠道往往只有网络、电话或上门客,而高绩效经纪人的客源开发多依赖老客户、老房东。所以,诚信服务好维护好老客户、老房东,才是经纪人不断有客户的关键。

当一个经纪人掌控的房源越多、覆盖范围越广,他的业绩也就越好。所以,她要求员工多去各小区转转,随时掌握新房源;多联系客户,了解他们的需求;多带客户实地看房等,提高客户信任,向客户充分地传递房源价值等综合信息。

董玲蓉说,其实,一个房产经纪人的专业水平除了自身的学习积累外,还取决于他所在公司的培育程度和整体氛围。四联房产公司一直以来坚持买卖双方公平、公正、公开办理业务,正规渠道办理贷款、过户等相关事宜,保障双方利益。这一良好的企业文化影响着每一位“四联人”。

房产经纪人可以说每天都在奔波,不是正在看房就是在看房的路上,他们时常风里来雨里去,甚至在夏天高达40℃的大热天帮客户找房子,就是让他们能有一个满意的家。但是,不是每一个客户都能如愿成交,当没帮客户选中心仪的房子时,心里会不是滋味。

从事房产中介行业这么久,董玲蓉学着把每个客户当成朋友,帮客户买房子就当成自己的亲人或朋友买房子一样,真诚的交流、沟通,打破隔阂,不管最终能不能成交,只要听到客户说“小董,这姑娘不错!”她就满足了。总之,只要双方多拿出点诚心,多为对方着想,其实买房并不累,卖房也并不难。

磐安云山溪谷样板房即将开放 3月24日起,市民可前往实地参观

□记者 舒姿

在磐安这座生态宜居城市,坐落于“三片一带”城市中轴的云山溪谷项目一经推出便受到购房者的热捧。居住于此,开门见山,推窗见景,万顷绿荫簇拥,千亩杏林环抱,美景尽收眼底。3月24日,云山溪谷将举办首届桃花节,届时山景高层样板房也将同步向市民开放。

据了解,云山溪谷项目位于磐安新老城区中间,距离诸永高速和在建的杭温高铁磐安站约5公里。项目总建筑面积16万平方米,由高端住宅、四星级度假酒店、社区商业、康体服务中心、养生公寓、度假别墅等6大业态组成。开发商亿升置业一直以匠心精神倾力打造该项目,在各个产品线上力求做出老百姓买得起的好房子。

目前,即将亮相的山景高层户型,建筑面积涵盖86㎡至145



样板房实景图。

㎡,户型方正、通透性好。建筑面积86㎡做到三房两厅两卫的户型,建筑面积137㎡做到五大房的户型。性价比高是云山溪谷的立身之本。

据了解,此次推出的样板房一套是G5的户型,建筑面积约125㎡,在东方美学的灵魂之下,

更改了原来4室2厅1厨2卫的户型,大四房改成阔三房,宏观提升文化底蕴,微观尽享舒适生活。另一套G7的户型,建筑面积约133㎡,改变了原来5室2厅1厨2卫的结构,五房改成巨幕三房,体现了轻奢华、新时尚,追求高品质的生活细节。

步阳·凤凰城18号楼接受认筹

□记者 舒姿

“你好,我想认筹一套房,先报个名,行不?”近日,市民胡女士致电步阳·凤凰城销售处,询问该楼盘18号楼的认筹事宜。

记者从步阳置业获悉,凤凰城二期18号楼启动认筹以来,咨

询电话络绎不绝,报名人数不断增加。

凤凰城位于城南人居新区,交通便捷,小区配套齐全,设有纯水岸生态公园。项目一期开盘以来吸引不少追求品质生活的购房者入住。小区内设园区幼儿园,周边有解放小学、实验小学,还有老年

大学,不仅能给孩子提供良好的教育资源,也能提升老年朋友晚年生活的幸福指数。

凤凰城18号楼高层建筑面积约140㎡,四房两卫一厅的格局,紧邻欧式风格的欧陆景观园林,楼间距开阔,阳光充足,远眺景观尽显繁华。