

有事您说话,“保险在线”今起“上线”

□记者 李永高

去年,我市全年保费收入 65.24 亿元,居全省第二位。随着保险体系不断完善,市场空前繁荣,但同时必须看到,人们在日常的保险消费中也遇到不少烦心事。从今日起,本刊将开设“保险在线”,欢迎大家一起来聊聊保险那些事。

读者投诉:保险消费有“三难”

据市金融办统计数据表明,截至 2010 年 12 月底,我市共有保险机构 38 家,全年保费收入 65.24 亿元,同比增长 28.98%,全省排名仅次于郑州。然而在行业整体得到健康发展同时,也凸显“三难”:算清收益难、退保难、理赔难。

读者投诉中,90%表示是受了高收益的误导,存款被忽悠成了保险。“零存整取型,3 年:每年 1 万元,连交 3 年,每年固定利息 5% (500 元)。”这是暗访中一家银行大堂经理塞给记者的“存定期送大礼”宣传单上的内容。采访中记者发现,有些保险业务员纯粹是为了多拉保单,一味强调未来可观的投资收益,刻意回避了其收益的不确定性所带来的风险因素。另外,西工区 30 多岁的贾先生,先后办理了 3 份合计 1.7 万元的某保险公司的保险,要求理赔时,却被告知不符合入保条件。

记者在中国保监会河南监管局官方网站看到,在其 5 月 17 日发布的《关于银行代理保

险市场专项巡查情况的通报》中称,销售误导的对象主要是城乡老年人群。而 7 月中旬,中国保监会办公厅的《2011 年一季度中国保监会信访投诉处理情况的通报》显示,每 2 个涉及人身险公司的信访事项就有 1 个是投诉销售误导的。据市消协工作人员介绍,部分金融工作人员在介绍产品过程中,不明示风险,不讲明退保费用等关键要素,消费者一旦退保就要承担高额经济损失。

我市某律师事务所律师说,消费者权益法规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。金融机构工作人员在销售终端产品时,如果存在误导消费的行为,就属于欺诈。

相关部门:保险投诉有点多

据市消费者协会发布消费投诉热点显示,2010 年度金融消费投诉量增幅较大,而且件件都能看到保险的影子。

10 天内可退“全保” 服务品质影响佣金 人身保险业务经营有望得到进一步规范



□记者 李永高

国内人身保险的经营,特别是销售过程中始终存在一些不规范行为,影响了保险业的健康发展。为此,中国保监会日前下发《关于规范人身保险业务经营有关问题的通知》(以下简称《通知》)。这份《通知》中有哪些值得关注的地方呢?市保险协会负责人解读称,《通知》旨在规范业务经营,维护投保人、被保险人利益。

在实际保险销售中,有些业务员为了完成“拉单”任务,并不会主动提及投保人享有犹豫期权利。

这次保监会《通知》规定,投保单或保险条款中应载明投保人在犹豫期内的权利,保险公司销售人员开展业务时以及保险公司向投保人、被保险人发送保单时,应对犹豫期内的权利进行说明。

在犹豫期内,投保人可以无条件解除保险合同,保险公司除扣除不超过 10 元的成本费以外,应退还全部保费,并不得收取其他费用。

佣金支付“挂钩”服务品质

49 岁的读者杨女士投诉说,她购买有多个公司的多个种类的保险,当时推销人员说得很好,可以提供上门收费、送发票等服务,但是现在保险买妥了,又要她自己到公司缴费,而且每次都是她打电话催问缴费时间,想退保,被告知“不划算”。

对于杨女士所说的这种“投保前热情似火,投保后不闻不问”的“服务变脸”,市保险协会负责人表示,《通知》中明文规定:保险公司向营销员支付佣金应充分考虑营销员对投保人的服务品质,应通过对首期佣金、续期佣金以及支付期限的合理调节,

中国保监会河南监管局公布 2011 年 1 月至 7 月全省各保险公司信访投诉统计显示,排在产险公司投诉榜前列的有:人保财险、大地保险、平安产险、国寿财险、中华联合;寿险公司信访投诉量靠前的有:中国人寿、新华人寿、平安人寿、太保寿险、泰康人寿。

而《2011 年一季度中国保监会信访投诉处理情况的通报》显示,国内财险公司投诉信访事项总量居前的为:人保财险、平安财险、太保财险、大地财险、国寿财险;人身险公司投诉量较多的是:国寿股份、平安寿险、新华人寿、太保寿险、泰康人寿、生命人寿。

在与记者交流这个问题时,市保险协会一名工作人员说:“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。”

为了更多地了解您在日常保险消费中的真实情况,也为了给广大保险消费者、保险从业者、保险公司与保险行业监管部门搭建一个对话、沟通、交流的平台,我们从今日起开辟“保险在线”栏目,您在保险方面有哪些经历或感受,都可以联系我们。



“车险快速理赔”服务在我市启动

2000 元以下的车损可“官方私了”

□记者 李永高 通讯员 唐亚光

继郑州之后,洛阳市交通事故保险快速理赔服务中心(以下简称“车险快赔中心”)成立。凡是在我市 19 家保险公司中任何一家投保的车辆,在市区道路上发生车损 2000 元以下的交通事故,都可以在这里“官方私了”。

“车险快赔”“一站式”服务

18 日下午,经车主丁先生指引,记者来到位于西工区体育场附近的“车险快赔中心”西工服务站。据丁先生讲,当日上午,他驾车和另一辆车在牡丹桥头发生了轻微刮碰,双方在这里 30 分钟就解决了问题。

这个服务站里,设有交警、保险等部门服务窗口,墙壁上公示了交通事故保险快速理赔流程图和 19 家保险公司的地址、联系电话等。

据此处的负责人李女士讲,该服务站启用以来,已经受理车损赔偿 25 起。在市区道路上发生损失在 2000 元以下的投保机动车交通事故,基本上都可以“官方私了”。交警部门称,这里提供“车辆定损、保险理赔、事故定责”等“一站式”服务,既免去车主的多方奔波,也能引导车主在发生事故后及时撤离现场。

记者从市保险协会了解到,本月初,该协会和市公安局交警支队及全市财产保险公司推出了“车险快赔”服务。截至目前,我市市区共设立“车险快赔中心”服务站 5 个。

申请“车险快赔”需留意

为规范服务,市保险协会还特别提出《洛阳市财产保险公司车险快速理赔中心服务承诺》,明确承诺“车险快赔中心”设立 24 小时报案专线电话,并提供实时服务;接报案后 15 分钟内与客户联系,商定查勘事宜;市区内,工作日约定到达查勘现场的时间不得超过 30 分钟;条件符合的车损赔案,10 日内支付赔款(节假日顺延)。

“‘车险快赔中心’在交警协助下免费为客户完善各项理赔所需手续、提供定损服务。”市保险协会有关负责人称,对于未履行理赔服务承诺的财产保险公司,由行业协会组织核实,按行业财险自律公约实施细则的规定处理。

据了解,申请车险索赔需要提供以下单证:洛阳市轻微道路交通事故自行协商记录书,洛阳市轻微道路交通事故处理记录书或道路交通事故认定书,事故车辆定损单,索赔申请书,维修发票,交强险、商业保险单或保险凭证,行驶证、驾驶证原件和复印件及有效银行卡号。

目前,我市首批建成的另外 4 个“车险快赔中心”服务站分别位于瀍河回族区九都路 15 号、涧西区中州西路长春路交叉口、洛龙区龙门大道 292 号和王城大道陇海立交桥北。

提升营销员在保单存续期间对投保人的服务水平。

据了解,目前已有部分保险公司将营销员的佣金收入与客户的投诉率、保单续保率等相挂钩。为鼓励保险公司发展长期、期缴的保障型业务,并避免同业间恶性竞争,《通知》规定,个人寿险保单支付趸缴保费及期缴保费的直接佣金比例不得超过规定百分比。

合同补充协议“盖章”防“耍赖”

洛龙区的耿先生向记者反映,他爱人 2010 年在某保险公司购买了一份保险,当时业务员承诺每年存 1 万,存 5 年,每年分红,随时可退保。可是他 2011 年由于房屋拆迁急需用钱,去取钱时,被告知只能退 5300 元。

目前,我市在销的保险产品琳琅满目,在平常采访中,记者也了解到,部分保险营销员在向客户介绍保险产品时变相夸大产品收益,模糊免责事项,少数保险公司又因人多面广,无法全面监控每一位保险代理人的销售过程,导致一小部分人误导客户。

鉴于此,此次《通知》规定得很明确:保险公司的人身保险投保计划书、产品说明书、投保提示书等业务宣传材料应由总公司统一制定和管理,由总公司或其授权分公司印刷,保险公司不得授权保险销售人员个人设计、变更业务宣传材料。

市保险协会负责人表示,批单(或批注)是合同双方变更合同内容的补充协议,一般会附在原合同上。对于一些有“特别约定”的条款,保险公司可以在经中国保监会审批或备案保险条款的基础上出具批单或在保单上加批注。

为确保合同效力,防止保险公司“耍赖”,《通知》强调,批单和批注不得改变条款中规定的保险责任和保险期间,批单和批注上应加盖保险公司公章、经授权出单的分支机构公章或上述两者的合同专用章。

10 天内可全额退保

家住偃师市首阳山镇的柴先生 2011 年 2 月 11 日,到镇上某银行存 5 万元钱,“被(营业)大厅里几个人忽悠成了某人寿保险”,回家细算发现该保险收益并不像“忽悠的那么高”,当月 13 日就去退保,可是迟迟不能退保。

市保险协会负责人在接受采访时说,犹豫期是从投保人收到保险单并书面签收日起 10 日内的一段时期。在犹豫期内,投保人如果感到后悔或对产品不满意,可以无条件解除保险合同并获全额退款。