

前三季度保险投诉增长159.10%

理赔纠纷仍是投诉重灾区



□本报综合

中国保监会近日发布的情况通报显示,前三季度,财产险理赔纠纷事项共计3873个,占财产险合同纠纷投诉的80.69%。“保险易买理赔难”,业内人士认为,信息不对称,保险公司设置一些限制性条款甚至进行误导销售,是导致保险责任认定不合理和理赔难的重要原因。

理赔争议多

保监会日前通报了前三季度保险消费者投诉情况,保监会共收到各类涉及保险消费者权益的有效投诉总量10289件,同比增长159.10%,反映有效投诉事项12365个,同比上升174.84%。其中,财产险理赔纠纷事项共计3873个,占财产险合同纠纷投诉的80.69%;涉及人身险理赔赔付投诉共计1237个,占人身险合同纠纷的27.84%。

2011年5月,支女士所在单位为其购买了某保险公司的团体人身意外保险。一个

月后,支女士在公差途中发生意外交通事故,经鉴定,支女士为七级伤残。

然而,当支女士找保险公司理赔时,才发现根据保险合同,七级伤残为手指缺失或机能丧失,只有在身体部分缺失或机能丧失或者完全丧失自理能力情况下才能获得赔付。也就是说,对于多数意外造成的身体损伤,这家保险公司皆可以此为由拒赔。

医院的定义和保险公司的定义不一致,

这就产生了问题。而保险行业认定的伤残范围一般要比医学上界定的伤残范围要窄,医院出示的伤残证明,可能并不符合保险公司的理赔条件。

除了上述情况,保险公司和营销人员故意设置一些理赔障碍,甚至进行误导销售,更是给投保人的后续理赔带来了不小的麻烦。造成理赔难的另一个原因是误导销售,比如故意夸大理赔范围、夸大预期收益等。

卖保险要以客户需求为导向

要解决理赔难,还需要从保险企业、营销员、消费者等多个层面下工夫。

在我国个人寿险营销以“代理制”营销为主,保险公司是这种营销模式的主体,保险公司承担着培训、管理、营销和运营的责任,致使关系不顺、管理粗放、队伍不稳、人员素质不高等问题突出。

保险营销员平均一年从业的留存率在10%以下,这就意味着有大量的营销员流失掉,他们一旦离职,客户的保单就变为“孤儿

单”。未来理赔后续变更等都需要客户自己亲力亲为,由于客户自身对保险产品不清楚,会出现很多办理过程中的麻烦。

按照《关于坚定不移推进保险营销员管理体制改革的意见》,营销员体制改革的主要方向就是“产销分离”,将营销团队剥离出保险公司,做到专业化经营。营销员要将保障功能了解到位,以客户需求为导向,同时将信息传达准确,不要让客户存有误解。

对于消费者来说,增加保险知识和维权

意识,签订保险合同的时候,要仔细阅读、详细询问,做到心中有数,要重点关注保障责任范围、免责条款、理赔流程等。如有疑问要在签字前解决。作为一年期以上的人身保险产品,通常在正式合同下发给客户回执签字后,还有10天的犹豫期,在此期间客户可以解除保险合同,保险公司会扣除不超过10元的成本费后全额退款。

据了解,开展保险消费者教育工作是保监系统今后的重点工作之一。

昨日金价

上海黄金交易所 Au9999

开盘价 338.20元/克

最高价 339.52元/克

最低价 338.00元/克

收盘价 339.45元/克

涨跌幅 +0.37%

宝玺黄金

投资金条售价 348.20元/克

工艺金条售价 358.20元/克

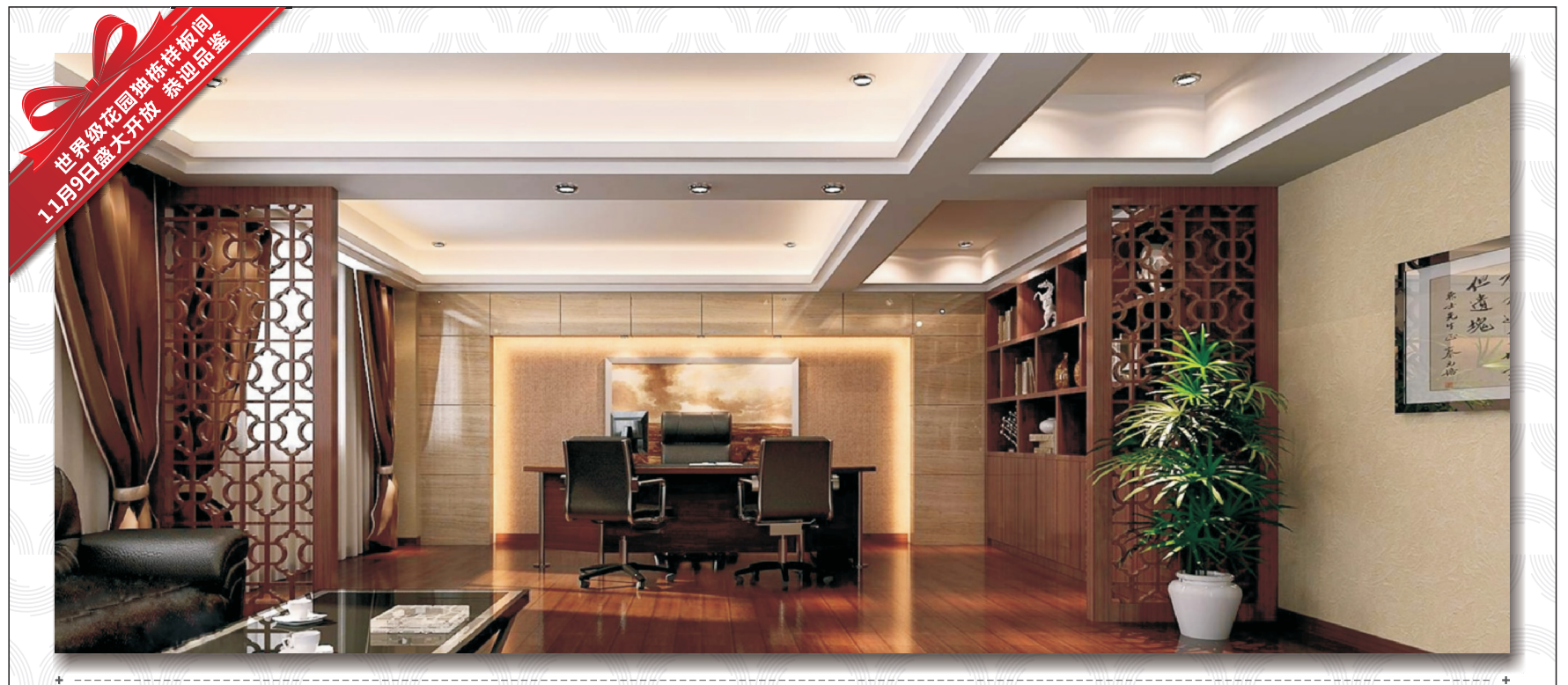
黄金回购价 按照Au9999实时金价

国际金价16点报
1684.25美元/盎司

宝玺黄金销售有限公司协办



客服电话: 60680008 4000877369
即时行情: www.baoxi9999.com



世界级花园独栋样板间
11月9日盛大开放 恭迎品鉴



HUNDSUN SCIENCE & TECHNOLOGY PARK
科技·城市·未来
中原硅谷 双生态花园办公

750平方米~2000平方米花园独栋办公, 成功企业总部

生态: 绿色生态园区, 水系悠然, 环绕企业周围, 亲水自然的办公环境。专属: 一楼大堂专属文化展示空间, 企业办公区域, 顶级CEO豪华配置。私家花园: 每栋物业均配有私家花园, 景观文化展示, 随想自得。露台: 私享领空, 花园露台, 休闲工作相得益彰。

- 产业集聚
- 24万㎡花园商务
- 科技低碳节能
- 开元大道商务走廊
- 总部级企业名片
- 企业独立冠名权
- 优惠政策支持

0379-60689 111/222

- 接待中心: 洛阳市开元大道东段与汇通街交叉口北
- 建设运营商: 洛阳恒生科技园有限公司
- 投资商: 恒生电子 & 鼎晖投资