

洛阳·消费

消费话题

保险理赔公说公有理,婆说婆有理,咋办? 律师建议——

签保单时录个像
免得以后打嘴仗

□记者 韩铁栓 通讯员 董德营

现代社会,保险和我们生活的联系愈加密切。

日前,市消协、市保险行业协会对我市保险行业服务状况调查、评议的结果表明,近年来,我市保险业经营服务整体水平虽然在不断提升,但由于保险业业务的复杂性、利益的驱动性等影响,有一些保险公司业务经营不规范,损害了消费者的合法权益。

面对保险业容易出现的纠纷,有律师建议:为避免以后可能出现的争执,我们应充分利用现有的技术条件,在双方签保单时录个音、录个像,“立此存照”。

1 如果您要买保险,这七方面问题要了解

市消协、市消费维权志愿者通过对我市48家保险公司的体察和调查发现,我市保险行业目前主要存在七个方面的问题:

一、条款内容过于繁琐。

无论是财险还是寿险,许多保险公司的保险条款对普通投保人来说都如同“天书”。内容多,专业性强,且多用专业术语表述,投保人很难看明白。

二、格式条款不合理。

主要表现在设置保险条款的同时,又设置附加条款限制消费者的权利,如要求受损车辆到保险公司的定点维修点修理,投保人到指定的医疗机构体检、治疗等;有的重大疾病保险则限制某些病种,虽然多数保险公司在条款中都对参保的病种、治疗方法进行了划分,但需要重点提示的条款却未做明显标记。

三、产品宣传存在误导。

个别从业人员为了促成生意,提取佣金,有意无意地不严格履行说明和明确说明义务,避重就轻,只强调收益不提示风险,有的甚至故意回避重要条款,造成一些消费者不能正确理解自己购买的保险产品的保险责任和保障范围。

四、服务不尽如人意。

投保人入保前后享受“两重天”的服务,保险业务代理人更换频繁,“脱单”“漏单”现象时有发生。

五、“宽进严出”。

投保容易理赔难现象时有发生。

六、保险代理点不规范经营。

“银行代理机构存单”变“保单”问题屡屡发生。

七、退保手续费高,因收费标准和计算方法不明确引发争议。

2 解决“老大难”问题,律师支招:录音、录像

对保险行业存在的这些问题,结合群众投诉,市消协工作人员认为其中最主要的还是投保人对相关条款不了解或了解得不透彻,以致在理赔时产生纠纷。原因既有个别保险业务代理人夸大宣传、避重就轻的因素,也有投保人碍于面子、不求甚解的因素。

如在众多的投保人中,有几个是把保单认真看了一遍的?大部分投保人都是在亲朋好友、同学同事的推荐、鼓动下买了保险,然后将其束之高阁,对保单中的重要条款并不十分清楚,待出现问题进行理赔时,才发现保险公司开出的理赔条件和自己预期的并不一样,个别保险公司也正是利用投保人这个心理进行“忽悠”的。

市政府行风政风评议代表、洛太律师事务所执业律师陈羽中说,对保险公司而言,《中华人民共和国保险法》第十七条明确规定:订立保险合

同,采用保险人提供的格式条款的,保险人向投保人提供的投保单应当附格式条款,保险人应当向投保人说明合同的内容;对保险合同中免除保险人责任的条款,保险人在订立合同时应当在投保单、保险单或者其他保险凭证上做出足以引起投保人注意的提示,并对该条款的内容以书面或者口头形式向投保人做出明确说明;未作提示或者明确说明的,该条款不产生效力。

但在实际生活中,保险公司的业务代理人有无向投保人做过明确、详细说明,往往是双方争执的焦点,也难以说清楚。为此,陈羽中建议,在投保时,应当尽可能留下相关音像资料,这对双方都有好处。

因为保险是一种长期产品,在其有效期内,可能会出现很多意想不到的变化,而保存下来的音像资料(双方协商同意)将很容易解决纠纷。

3 防止“存单变保单”,要有效利用“后悔期”

“存单变保单”,是投保人特别是老年投保人经常遭遇的囧事。如何防止存款“被保”呢?

市消协提醒,一是不贪图小便宜,临时更改自己的存款(续存)计划;二是要“民主”,回家后征求配偶、子女的意见,并利用“后悔期”的10天时间及时进行核实、查验,并做出最后的决定。

市消协工作人员说,保监会规定,在收到保单正式文本签字起10天内,投保人可以无条件申请解除合同,并取回已缴纳的全额保费,这10天就是犹豫期,即大家俗称的“后悔期”。而一旦过了“后悔期”再退保,保险公司通常要扣除较多的费用,投保人非常不划算。

另外,按照保监会的规定,保险公司对购买投资连结险和分红险的客户,必须进行100%的电话回访,投保人还可以将自己从代理人处了解的权益通过电话,在回访人员那里进行核实。但如果要退保,则必须以书面形式向保险公司提出申请,口头请求是无效的。