

## 今日关注

昨天,第三场《群众评诺》“让保险更诚信”进行现场直播

## 6家保险公司满意率都不到70%



核心提示

□记者 韩铁栓 通讯员  
陈聚涛/文 张晓理/图

昨天,第三场《群众评诺》“让保险更诚信”进行现场直播。我市6家保险公司的负责人对民评代表和群众提出的问题一一进行了解释、表态,但他们的说法并没有完全赢得民评代表们的认可:6家参加“考试”的公司,没有一家的现场满意率达到70%。

现场满意率 其具体“考试成绩”是:

**PICC** 中国人民财产保险股份有限公司洛阳市分公司 **66.28%**

**中国人寿** 中国人寿保险股份有限公司洛阳中心支公司 **63.64%**

**中华联合** 中华联合财产保险股份有限公司洛阳中心支公司 **60.92%**

**中国平安** 中国平安人寿保险股份有限公司洛阳中心支公司 **60.67%**

**中国太平洋** 中国太平洋人寿保险股份有限公司洛阳中心支公司 **56.32%**

**中国太平洋** 中国太平洋财产保险股份有限公司洛阳中心支公司 **44.94%**

绘制 李琮



评诺现场,民评代表举起的多是“哭脸”

## 1 换了业务员,提醒服务就“打折”

市民王先生反映:1997年,他同时买了两份中国人寿保险股份有限公司的保险。签保单时,中国人寿的工作人员告诉他,该缴保费或领取受益金时会提前通知。保单签订后的几年,工作人员确实每年都提醒,但后来换了业务员,提醒服务就断断续续了。他找到该公司要求恢复提醒服务,但工作人员告诉他“没事”,一直到他开始领取受益金时,提醒服务仍未改善。

后来,他又到公司要说法,对方干脆说“保险公司没有这方面的义务”。他很不理

解,是不是公司只要把保费拿到手后就可以置客户于不顾了?

对此,中国人寿保险股份有限公司洛阳中心支公司副总经理李小光表示,“保险公司没有这方面的义务”的说法明显不对。人寿保险的服务是一个长期的服务过程,应该有始有终。他表示,除将马上解决王先生的“难题”外,将以此为戒,全面清查、整改公司中存在的服务不到位问题,同时按公司规定严肃处理没有尽到职责的工作人员。

## 2 “10年”为何变成了“去世后”

一名群众通过现场的热线电话反映:去年7月,她在七里河附近的中国人寿保险公司营业大厅听了一次该公司的业务宣讲营销会,获知只要每年缴5000元,10年以后每年就可以领到3%的返还金。她觉得挺划算,就买了一份。今年缴保费时,她无意中让女儿看了一眼保单,女儿告诉她,她的返还金可不是10年后返还,而是去世后才返还。她大吃一惊,赶紧到中国人寿去问,对方告诉她确实是这样。她很懊恼:既

然是去世后才能返还,今后保费就别缴了。结果去该公司一咨询,她更吃惊,如果她要退保,就得按规定扣掉3200元,她去年缴的5000元保费,就只剩了一半还不到。

“10年”如何变成了“去世后”?李小光说,他们公司的险种很多,现在他尚不能确定这位市民买的究竟是哪种保险产品。在通话中,他给这位市民留下了自己的手机号,表示会尽快和她取得联系,早日解决她遇到的问题。

## 3 去年节目上播出的问题,为何至今仍未解决

在去年《群众评诺》保险业专场,有一个暗访短片给人们留下了深刻印象:汝阳县刘先生的小儿子,不慎坠楼身亡,虽然他曾给儿子买了中国太平洋财产保险股份有限公司的意外伤害险,但在理赔时困难重重。当时太平洋人寿保险公司负责人现场解答,说因为没有公安、司法机关出具的意外死亡证明,对刘先生家的理赔会在认真调查后尽快落实。但纪委暗访组前几天的暗访表明,时至今日,理赔仍没有任何进展。

对此,中国太平洋财产保险股份有限公司洛阳中心支公司总经理赵松森解释,不是公司不理赔,而是在等公安、司法机关出具的意外死亡证明。

主持人发问:去年的节目中,已经显示太平洋保险公司的工作人员在事发第二天

曾出过现场,并表示说可以赔付2万元。但当时因太平洋保险公司并没有向刘先生说明要提供意外死亡证明,刘先生随后就将儿子遗体掩埋了。现在,事情已经过去了一年多,已不具备开具意外死亡证明的条件,而太平洋保险公司却还在等这个证明,究竟要等到什么时候?

赵松森表示,他们将尽快和刘先生联系,协商解决,并透露公司今年有一个扶贫帮困计划,如果实行顺利的话,会考虑对刘先生从这方面予以帮助。

对太平洋保险公司这种顾左右而言他的回答,现场大多数民评代表亮出了“哭脸”——不满意。最终,中国太平洋财产保险股份有限公司洛阳中心支公司也以现场满意率仅44.94%的“成绩”排在了本场《群众评诺》现场满意率的最后一名。

## 4 陪护费城乡相差太多

民评代表提问:伊川一名在市区打工的农民去年出了交通事故,根据交警部门的认定,他负全责。对此,他无异议,也按规定对伤者进行了赔偿。但让他感到不解的是,中国人民财产保险股份有限公司洛阳市分公司(在此公司买的全责险)在认定有关陪护费时,对伤者的陪护人员按城市户口居民每天60元进行了计算,而若按农村户口计算,则每天只需支付20元。为此,在149天的陪护中,这名农民觉得他多支出了5960元。

中国人民财产保险股份有限公司洛阳市分公司总经理王汉有说,这也是困扰他们很久的问题了,但这是交通事故意外伤害赔偿规定,公司无权更改。不过,他表示,在处理具体问题时,他们公司将本着实事求是的原则,灵活掌握。他说,农村户口人员,只要有城市暂住证,或由所在打工的工作单位出具证明,证明其在城市连续居住1年以上,也可以按城市户口人员对待。

## 5 花了近3000元,却只能获赔500元“全责险”并非全赔

市民魏先生今年国庆节外出旅游时,爱车(有全险)在高速公路上受到碰撞,对方负全责(有全责保险)。当天,魏先生就报了险,并花了近3000元将车拖离高速路进行修理。魏先生本来以为双方都买了全险,理赔起来会很容易,但没想到到中国人民财产保险股份有限公司洛阳市分公司理赔时,公司工作人员告诉他即使有“全责险”也不能全赔,他的拖车费按规定只能赔付500元。魏先生闹不明白,有关条款明明规定拖车费属于施救费,保险公司在理赔时应该赔付,为什么他花的近3000元保险公司只赔500元?

中国人民财产保险股份有限公司洛阳市分公司总经理王汉有说,对于拖车费的赔付问题,他们是按照省发改委的有关规定执行的,一般赔付额度也就四五百元。但在实际理赔过程中,他们也会根据现在拖车费“大涨”的实际情况,和投保人协商具体赔付数额。他表示,魏先生的车目前还在修理,近期,他们将和魏先生进行协商,尽量减轻他的个人负担。