

# 洛阳·城事

在《群众评诺》节目现场,保险业夸大产品收益、硬性指定和投保人理赔难等问题被摆上“台面”

## 买保险是买保障 保险公司不能来“设障”



□记者 韩铁栓

对多数人而言,保险就像飞机上的降落伞,虽然大多数时候用不上,但还得备着。昨日,第三期《群众评诺》进行了现场直播。在这期主题为“让保险更安心”的节目直播现场,面对市民反映的保险业从业人员素质良莠不齐、部分保险公司业务员“诱保”、投保容易理赔难等乱象,该期节目点评专家、河科大法学博士林国强表示,保监会等部门要加强对保险公司的监管,保险公司自身也要加强对工作人员的监管。在节目现场,90名评议代表对参加评诺的相关企业进行了满意度测评(结果见右图表)。

### 1 【问题一】为啥三年后投保人“换人”了

2008年,市民张先生买了一份中国人寿保险公司的投资型养老保险,受益人是他的女儿。3年后,张先生才拿到保险合同。由于合同条款繁杂而专业,张先生没有细看就放在了家里。今年年初,张先生去领分红时,中国人寿保险洛阳分公司的工作人员说,因为投保人是他的女儿,必须他的女儿到场才能领取分红。张先生很纳闷:明明自己是投保人,怎么成了自己女儿?

此后,张先生多次到该保险公司讨要说法,但都没得到满意的答复。

评诺嘉宾郁鹏表示,签订合同前,业务员应当明确向投保人告知合同主要条款及注意事项。在此事中,受益人变成投保人,是什么原因?另外,3年后才给当事人保险合同,是否违规?

中国人寿保险洛阳分公司副总经理李小广表示,从张先生的遭遇来看,业务员存在严重的

销售误导行为,按照规定,投保人一般在5个工作日内(最多8个工作日)就可拿到保险合同。李小广猜测,业务员一开始就把投保人写成了张先生女儿的名字,为了掩人耳目,在3年后才把合同给了张先生。针对此事,李小广表示,将调查落实,如果确认是业务员的责任,将严肃处理。同时,如果张先生想退保,该公司将全额退保,并对其损失进行适当补偿。

### 2 【问题二】为啥不到指定医院,医药费就不能报销

2009年,市民郑先生购买了两份平安人寿保险。当时,业务员承诺,就算被猫抓、被狗咬,医疗费也能报销。今年年初,郑先生因突发心脏病就近住进了河科大三附院,后又转到社区医院继续治疗。当他想理赔时,保险公司的工作人员却表示,河科大三附院不在医疗报销指定的医院范围内。后经多次交涉,保险公司将郑先生在河科大三附院花费的医疗费报销了一半,而

在社区医院的花费则一分钱也不给报销。

评诺嘉宾于晓东说,投保人突发疾病,就近入院治疗是人之常情。投保人买保险,就是在买保障,而保险公司规定,投保人要到指定医院治疗才能理赔,实质上是不是在设置障碍,逃避理赔责任?

平安人寿保险洛阳中心支公司运营部经理谢行远表示,保险公司规定投保人要到指定医

院进行治疗,初衷是为了维护投保人的利益,但如果事发突然,投保人在非指定医院接受治疗,可在3日内向保险公司提出申请,获得同意后,也可进行理赔。非指定医院须是二级甲等及以上的公立医院。

于晓东问道:假如投保人没到指定医院接受治疗,且该医院也不是二级甲等及以上的公立医院,是不是不能理赔?谢行远表示,存在这种可能性。

### 3 【问题三】为啥给现代轿车用起亚汽车的零件

今年10月1日,史先生的车在山西出了事故,因为买了“机动车损失保险”和“第三者责任保险”,他便联系了人保财产保险洛阳分公司,将车拖回洛阳修理,但让他感到惊讶的是,该公司的工作人员将他的现代轿车拖进了起亚汽车4S店。对此,工作人员表示,保证使用现代轿车的配件。后来,史先生发

现,更换的新配件全是起亚汽车的配件,车的发动机噪声非常大。此后,史先生与保险公司工作人员交涉无果,对方表示,可通过法律途径解决问题。

郁鹏说,硬性指定,究竟是业务员的个人行为,还是保险公司的规定?这样做,是不是存在利益关系?保险公司如何避免类似事件再次发生?

人保财产保险洛阳市分公司总经理王汉有表示,对于选择哪家修理厂,他们只有推荐权,没有强制规定到哪儿修理,他们尊重投保人的意愿,并保证质量和使用原厂配件。对史先生的遭遇,王汉有表示将认真调查,确定责任人后,会按规定严肃处理,在3天内解决此问题。

### 4 【疑问】保险业如何持续健康发展

本期节目的点评专家、河科大法学博士林国强表示,保险业存在侵害消费者知情权和求偿权的现象。由于保险产品复杂,专业性很强,保险合同包含了大量专业术语,根据信息对称的要求,需要保险公司向投保人提供清晰的说明和解释,但在实

际操作中,保险公司或其业务员往往片面夸大产品收益,引诱客户购买保险。同时,在理赔过程中,又往往通过“惜赔”“拖赔”等手段来减轻赔付责任,侵害消费者利益,以致形成被人诟病的“理赔难”现象。

林国强表示,违法违规成本

太低,则助长了某些保险公司或业务员的违规违法行为。保险业想持续健康发展,保监会等部门要加强对保险公司的监管,保险公司自身也要加强对工作人员的监管,只有“双管齐下”,保险业才会更规范,投保人的利益才能得到真正保护。

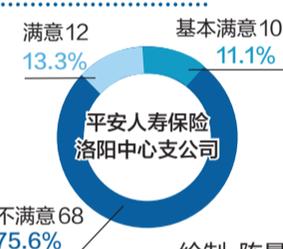
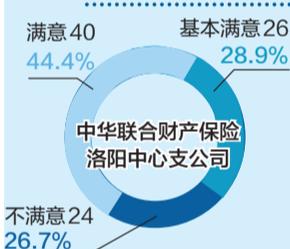
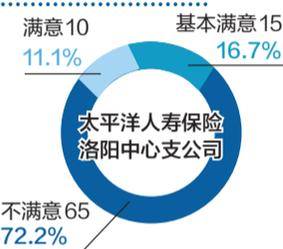
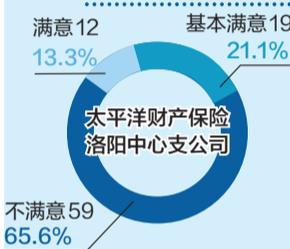
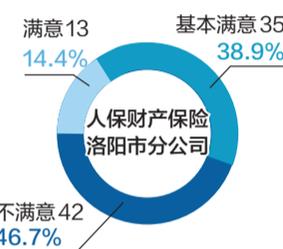
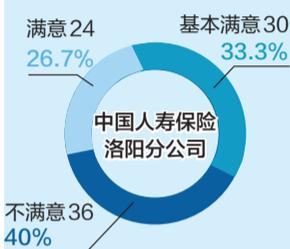


评诺嘉宾

- 法律工作者 王森
- 媒体人 李晓旭
- 社会观察员 郁鹏
- 律师代表 于晓东
- 市民代表 李忠良

参评嘉宾

- 中国人寿保险洛阳分公司副总经理 李小广
- 人保财产保险洛阳市分公司总经理 王汉有
- 太平洋财产保险洛阳中心支公司副总经理 阴建华
- 太平洋人寿保险洛阳中心支公司总经理 宋文伟
- 中华联合财产保险洛阳中心支公司总经理 吕树林
- 平安人寿保险洛阳中心支公司运营部经理 谢行远



绘制 陈晨

洛阳晚报 旅游导航 广告热线:65139977 65139988

**洛阳中国国际旅行社**  
许可证号:L-HEN-CJ00003  
\*直飞三亚圆梦海岛 1860元起  
\*昆大丽双飞6日游 880元起  
\*广州长隆双卧5日游 1980元  
\*醉夕阳北京尊享5日游 1380元  
\*华东五市+周庄乌镇7日游 1180元  
\*客家梅州+厦门+土楼品质纯玩双飞5日游(周三发) 1960元  
电话:64325061 64612278  
地址:九都西路国旅大厦5楼国旅中心

**洛阳路仕达国际旅行社**  
许可证号:L-HEN-CJ00046  
**海南张家界柳州休闲专列10日游**  
11月24日仅此一班 2280元起  
B:南宁、北海、巴马+张家界、柳州  
C:越南、河内、下龙湾+张家界、柳州  
西工:63311315 西工区唐宫大厦613室  
西工:64395126 珠江路与延安路交叉口北

**洛阳康辉旅行社**  
许可证号:L-HEN-03091  
北京纯玩双卧5日游  
厦门武夷山永定土楼双卧7日游  
海南三亚浪漫双飞5日游  
云南丽江版纳四飞8日游  
电话:13849904965 68620321  
地址:亚威金港商务930室

**河南中旅集团**  
许可证号:L-HEN-CJ00012  
**厦门双飞5日游1980元**  
张家界凤凰古城  
四星纯玩1380元  
电话:63350063 63330063  
西工区九都路58号春蕾大厦10楼营销部

**河南康辉国旅**  
许可证号:L-HEN-CJ00002  
北京汽座4日游 268元  
昆大丽双飞6日游 680元  
普吉包机双飞7日游 4380元  
皇城相府1日游138元(仅限11月15日)  
咨询电话:60692505 60152267 质检电话:13683840313

**洛阳康辉旅行社**  
许可证号:L-HEN-03091  
**北京双飞5日游999元**  
纯玩不进店  
电话:13849904965 68620321  
地址:亚威金港商务930室

**洛阳大自然旅行社**  
许可证号:L-HEN-GN02781  
绵山王家2日游 380元  
大槐树 平遥乔家2日游470元  
北京双飞5日 890元 165岁以上790元  
海南双飞5日游 特价  
昆明大理丽江双飞6日游 特价  
电话:15838566190 地址:宝龙大厦718室

**河南中旅集团**  
许可证号:L-HEN-CJ00012  
**海南 持续特价**  
直飞5日游 1480元起  
另有多条特价线路  
电话:6333013 13525430424  
西工区九都路58号春蕾大厦10楼营销部

**洛阳中旅旅行社**  
河南中旅集团代理 总部 电话 许可证号:L-HEN-CJ00015  
直飞5日 999元 洛阳起止  
+海南双卧11日 1199元  
泰新马11日 3888元 洛阳起止  
海南双飞5日 1399元 可收老人  
桂林阳朔丽江纯玩5日 999元  
日本直飞全景7日 4699元  
批发:巴厘岛韩国澳新欧洲  
电话:0379-64876788 13603966781  
地址:洛阳市委党校2号楼4楼422室

**洛阳中国青年旅行社**  
许可证号:L-HEN-GJ00005  
**云南 双飞6天 980元**  
洛阳起止 环飞8日 1580元  
海南三亚双飞双飞纯玩5日游 2380元  
泰国普吉岛五星度假6日游 3580元  
欧洲4国12天特惠游 11200元  
网址:http://lxs.cncn.com/54639  
电话:60681677 60689677  
地址:西工区南昌路壹号院11号楼2103室