

我市保险行业服务状况调查报告出炉

保险服务, 消费者不满七类问题

今年5月,市消费者协会、市保险行业协会联合对全市范围内的48家保险公司开展了保险行业服务状况调查活动。昨日公布的相关调查报告指出,近年来,经过主管部门的宣传引导,我市保险行业经营服务环境、服务质量得到较大改善,但仍有7类问题消费者表示不满,需要加以改进。

问题一:合同条款内容生涩难懂

调查报告显示,部分保险公司的保险合同中涉及的条款内容多,专业性强,且多用专业术语表述,非专业人员很难看懂,甚至一些消费者戏称保险合同如同“天书”。

保险业务员向消费者推销保险产品时,往往着重讲该产品的优势,而对消费者购买保险后可能遇到的问题少说或不说。在过去发生的一些保险合同纠纷中,多因合同条款设置不合理,且消费者已签字认可,导致消费者在维权时处于弱势。

【提醒】“3·15”法律维权志愿者、洛大律师事务所执业律师陈羽中说,消费者如果看不懂保险产品的格式条款,可以先看保险产品的简介,然后再对照具体条款进行理解。由于不是所有人都能正确理解条款中的内容,消费者必须让保险产品销售员对各项条款进行解释,并形成文字记录材料,由双方签字确认。

问题二:设置不合理格式条款规避责任

在此次调查活动中,市消协发现,有些保险公司的保险合同中存在不合理格式条款。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。例如,有的保险公司对消费者投保后受损的车辆,指定其到定点维修点修理;对投保某类医疗的消费者,在条款中限制一些病种不予理赔等。

【提醒】陈羽中说,对于免除保险公司责任或增加消费者责任的相关条款,保险公司必须在与投保人签订保险合同时

投保单、保险单等凭证上标注足以引起投保人注意的提示,并将这些条款内容向投保人做出明确说明。如果保险公司事先未明确提示或说明,这些条款无效。例如,一些特殊条款在合同中以文字形式体现时,应以加黑、加粗,或以大于普通条款字体的字体显示,并设置供投保人阅读确认后签名的空格。

问题三:销售人身保险有误导消费现象

消费者反映一些人身保险产品销售人员素质参差不齐,个别人员素质较低,不严格履行明确说明义务,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。

【提醒】目前国家保监会制定的《人身保险销售误导行为认定指引》《人身保险销售误导责任追究指导意见》已相继下发。其中明确指出,人身保险销售人员不得夸大保险责任或者保险产品收益,对与保险业务相关的法律、法规、政策进行虚假宣传等。消费者如遇类似情况,可向相关部门投诉举报。

问题四:服务水平不尽如人意

一些消费者反映,在购买保险产品后,销售产品的业务员就很少主动上门服务,入保前后服务态度判若两人。理赔时,有的工作人员对条款及相关法规解释不清,效率低。由于保险业务代理人员不稳定,导致客户保险资料丢失,造成“脱单”“漏单”现象频发。

【提醒】陈羽中认为,保险行业属于服务性行业,良好的售后服务是客户稳定的根本。保险公司应提升员工自身素质,并制定完善的售后服务制度。同时,消费者在选择保险公司时,也应挑选口碑好、工作人员责任心强的保险公司。

问题五:入保容易理赔难

消费者在投保时,入保门槛较低,材料审核比较简单,如果保险事故不发生,

市消费者协会、市保险行业协会联合调查的结果显示——

我市保险行业7类问题待改进

- 问题一 合同条款内容生涩难懂
- 问题二 设置不合理格式条款规避责任
- 问题三 销售人身保险有误导消费现象
- 问题四 服务水平不尽如人意
- 问题五 入保容易理赔难
- 问题六 保险代理点经营不规范
- 问题七 退保手续费过高

保险公司就默认其合同的存续性,一直收取保险费直至约定的期限;一旦出险,消费者本以为应得到赔偿时,保险公司就会认真审核入保材料,看投保人填报材料是否有瑕疵,消费者是否有过失,找出许多理由拒绝赔偿或减少赔偿。

【提醒】消费者投保时,针对保险公司工作人员或代理人的询问,要认真如实回答,例如自身健康状况、年龄、职业等。根据相关法规规定,保险公司应采用“询问告知”的方式告知投保人,如果存在保险公司没有问过的情况,日后出现问题,保险公司不应追究投保人的责任。

在保险存续期内,如果投保人的重要情况发生变化,例如投保的车辆进行转让,应立即通知保险公司。

问题六:保险代理点经营不规范

调查发现,消费者反应较为集中的是“银行代理机构存单”变“保单”问题。在一些银行网点,保险业务人员在销售保险产品时,不明确说明是保险产品,或者有意把保险产品混同于银行理财产品进行宣传,造成消费者的误解,致使一些消费者购买了不适合自己的保险产品。



护理品存放美容院 当心过了使用期限

【投诉】消费者张女士于2011年在老城区某美容院购买了近千元的皮肤护理产品,连续做了十几次护理后,剩下的存放在了美容院。近日,张女士再次到美容院准备做护理时,被告知其存放的化妆品剩余部分已过期,需重新购买化妆品才能继续做护理。

张女士认为,化妆品既然在美容院存放,美容院就应承担保管责任。而美容院认为,其间两次打电话给张女士催促其做美容,但张女士一直没有去。美容院认为,消费者本人既然已购买产品,产品过期与美容院无关。张女士遂将商家投诉至工商部门。

【维权】工商人员调查了解后认为,消费者购买产品后应及时使用,如果有事不能前往消费可带回家使用。消费者将产品存放在美容院做护理,美容院在产品过期之前也应提醒消费者。经耐心调解,最终美容院给消费者调换了三种美容产品。

【提醒】工商人员提醒,消费者购买商品时,要根据自身需要酌量购买,同时要注意生产日期、保质期,避免因商品未使用完超过保质期而给自己带来不必要的损失。商家在与消费者签订协议时,也应注明购买化妆品的时间、最长使用期限等信息,并对顾客进行提醒,避免因因此发生纠纷。本报见习记者 武怡晗 通讯员 李丽



伊川农商银行 2.2亿元资金护航三夏

本报讯“农商行给我送来了买水泵的贷款,今年夏收我算彻底放心了!”昨日,家住伊川县常川村的胡秀灵通过伊川农商银行的“绿色通道”,及时申请到了购买农具的专项支农贷款,让她今年的三夏麦收生产没有了后顾之忧。

今年,伊川农商银行早谋划、早部署、早落实,及时调整信贷服务重点,服务三夏麦收。截至目前,该行已发放专项支农贷款2.2亿元。该行与农机部门建立协作机制,量身设计了农机具专项贷款项目;为农户购买化肥、种子等开辟信贷“绿色通道”,设立专柜,简化程序;到粮食收购、流通、加工、销售等特色涉农企业调研回访,及时安排信贷资金;设立粮补专柜,延长营业时间,方便农户在农忙间隙办理存取款业务。(刘可)

科技地产 领袖未来

HOT
盛世新天地热销
经典热卖

**3.2米层高, 双开门入户
升级版科技华宅, 全城热销**

**6月16日, 专场团购会
享专属优惠, 即日起开始报名** [去看看 >](#)

绿色健康、科技智能建筑呵护您的美好生活

盛世新天地

不可不知的绿色科技住宅

NEW WORLD OF HEYDAY

8088 8888

项目地址 洛阳新区永泰街与香山路交会处

投资人: 北京盛世新天地投资控股
开发商: 新天地集团
品牌推广: 北京江山红

同样的地产名企, 不一样的建筑理念, 新天地置业集团, 科技住宅缔造者

同样的洛阳新区, 不一样的高铁板块, 出则繁华入则静谧, 坐享中原交通动脉

同样的高端住宅, 不一样的科技配套, 盛世新天地, 更关心生活的舒适度

关心空气—新风系统 / 关心采暖—品牌地暖 / 关心水质—分户净水系统 / 关心太阳能—高层太阳能利用系统
关心居家—远程家电智能控制系统 / 关心建筑—3.2米层高, 双开门入户 / 关心安防—九重安保, 入户指纹锁

购买盛世新天地
200平方米以上住宅
均赠送价值12万元以上的车位

9重安防

入户指纹锁

分户净水系统

智能车位

高层太阳能

地暖配置

新风系统

本广告图文仅供参考, 一切以法律法规、政府文件和合同为准。 预售证: 洛房管预售字第Y12-123号。