

消费者最看重“重疾险”

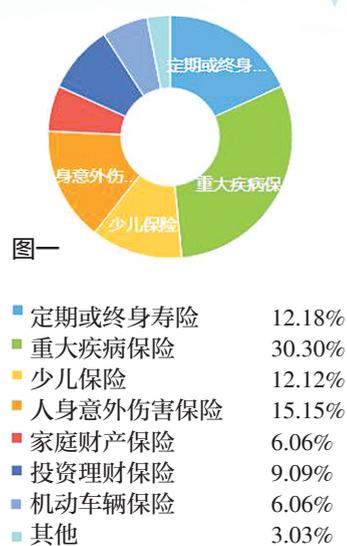
提醒:投保要理性,问清条款再签字

真相的力量

3·15中原金融消费满意度调查报告 保险篇

“您认为目前您和家人最需要哪方面的保障?”“您购买的人寿保险产品与保险销售人员的描述是否一致?”“您对保险营销人员不满意的原因是什么?”……本报策划推出的《3·15中原金融消费满意度调查》之保险篇今日出炉。消费者如何看待目前的保险市场?在保险服务中哪些环节需要改进?记者带你一一解读。郑报融媒记者 倪子

您认为目前您和家人最需要哪方面的保障?



重疾险最受消费者看重

“要不是身边活生生的例子，我真没觉得保险这么重要。”参与调查的问卷的市民小宋今年38岁，这两年，他已经有两位朋友先后患上重病。为了看病，朋友家里四处借钱，生活质量大不如从前。因此，他表示如果要买保险，第一份买的一定是重疾险。

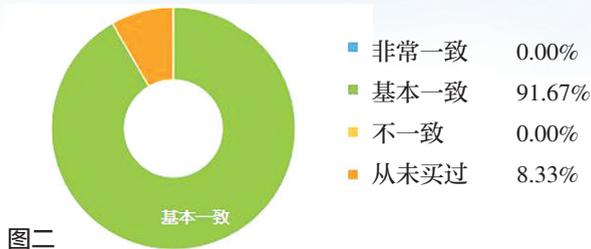
在商业补充保险的众多类型中，接受本次问卷调查的受访者也表示，最需要的险种是重大疾病保险。具体来看，30.30%的受访者表示最需要重疾险的保障，定期或终身寿险、人身意外伤害保险分别占比12.18%、15.15%（见图一）。保险专家介绍，重大疾病保险是所有保险产品当中比较特殊的一类险种。目前市场上各个保险公司的重疾险种类繁多，消费者需要在购买之前做足功课、仔细比较，包括保障的疾病种类、保障期限等。

就保障范围来讲，保险专家表示，《重大疾病保险的疾病定义使用规范》所定义的25种重疾是权威性的发生概率较高、造成损失较大的重疾类别，所以重疾险产品包含《重大疾病保险的疾病定义使用规范》中列举的疾病种类越多，就说明保障的范围越全。

另外，以下几类经常会由于意外导致却不属于《规范》中排在前六位必须包括的疾病，消费者需要着重“核实”：多个肢体缺失、深度昏迷、双耳失聪、双目失明、瘫痪、语言能力丧失。如果想要购买的重疾险的保障范围包括上述重疾病种，那么可以放心购买；如果只包括部分或者有相关理赔的限制，那么需要消费者结合自己的实际情况仔细考虑。

此外，保障期限的比较其实是根据个人的需求所做的合理选择，因为各款重疾险的保障期限是因产品而各异。但需要消费者注意的是，在做不同保险公司的重疾险产品价格比较时，需要同样保障期限、同等保障范围的产品才有可比性。

您购买的人寿保险产品与保险销售人员的描述是否一致?



图二

您对保险公司还有哪些不满意的地方?



图三

整体服务满意度不断提升

随着老百姓投保意识的提高以及对保险行业的进一步了解，传统的“以保险代理人中心”的保险营销体系受到越来越多的质疑，保险营销“以客户为中心”转型的声音也越来越高。

与往年相比，今年关于保险行业的投诉明显减少。一方面，离不开监管部门的严格监管；另一方面，也离不开各家保险公司对提高服务水平的努力。针对“投保容易理赔难”这个老话题，记者采访了业内人士。

与一般的固有印象相反的是，某大型寿险公司负责人告诉记者，其实保险公司大多希望能多多理赔，通过理赔服务改善大家对保险的误解。“不排除早期由于保险行业服务的不到位及员工素质的参差不齐，客户在理赔方面满意度普遍不高。但是，造成这一局面，一方面是大众对保单的理解有误，比如投保的是病亡有赔付，意外

死亡则没有赔付，但大众在投保时会解读为只要是死亡就有赔付，这就在理赔时出现理解与实际赔付有落差；另一方面保险代理人为了促成保单尽快成交，对条款的解读往往也容易给客户带来误解，一旦出现理赔时，客户发现当初投保时保险代理人的承诺与现实有落差，就会对理赔形成不佳印象。”该负责人说道。

这几年，各保险公司的理赔服务大大提升，理赔时效也大大提高，客户对理赔的满意度不断提升。在今年的调查中，91.67%的受访者表示自己所购买的人寿保险产品与保险销售人员的描述基本一致（见图二）。对于保险业务员在消费者购买人寿保险产品时所进行的风险提示问题方面，六成以上的受访者表示基本满意。但是，依然有27.27%的人表示不满意，9.09%的人表示没有接受过风险提示。

购买保险谨防被忽悠

尽管消费者对保险行业的整体满意度有所提升，但是“误导消费、夸大其词、不如实告知”等问题依然最令头疼（见图三）。

“3·15”期间，市民李先生给本报打来电话说：“前几年我买了一款分红险，当时承诺分红收益比银行定期要高得多。可是几年下来，我发现收益低得可怜。其实，业务员只要给我讲清楚收益是不确定的，我也能接受这个风险。但是业务员只提产品的预期高收益率，我觉得属于误导消费。”

此外，市民秦女士也表示保险销售人员存在“不如实告知”的情况。去年年底，秦女士通过朋友介绍，给自己买了一份终身寿险。买完不到3天，秦女士就反悔了，找到业务员表示想退保。可是业务员以现在退保要扣钱、收手续费等各种理由劝她不能退。最终，秦女士也没能退保。后来，她才知道保单都有10天犹豫期，在此期间

消费者可以无条件全额退保。得知真相，秦女士很生气。

业内人士表示，由于一些保险代理人不想让投保人撤保，便在保单签订后故意拖延至犹豫期刚满才将合同返给投保人。这样就使得投保人错过了10天的犹豫期，即使想退保也得不到全额保费。此外，退保还存在手续繁杂证明多、计价方式损失大、条件苛刻等多项制约投保人的因素。

“部分保险代理人素质差，为争取保单不择手段，对消费者不履行如实告知义务，掩盖一些免责条款的内容，诱使消费者投保，欺骗投保人，直接或间接地侵犯了消费者合法权益。”保险专家提醒广大消费者，投保前要先了解一些保险知识、常识、法律法规等，要理性投保。投保时，要认真阅读保险合同内容，不要片面听信宣传，对看不明白的条款问明白后再签保单。

