

# 买了不适合自己的保险,或者买完找不到代理人 消费者吐槽靠谱保险代理人不好找

## 金融

买保险时,我们都知道“保险产品并没有‘好不好’,只有‘合适不合适’。”因此,消费者注意力应集中放在挑选适合自己的保险产品上,而专业保险代理人的价值就在于帮助客户明确自身保险需求,制定保险计划。然而,由于保险行业入门门槛较低,人员素质参差不齐,流动性又比较大,往往导致消费者的保险权益受到一定影响。在本次调查中,不少市民坦言找一个靠谱的保险代理人有点难。  
郑报融媒记者 倪子

### 希望进一步提升代理人综合素质

不少市民表示,保险代理人是投保人或者被保险人与保险公司沟通的重要渠道,希望保险代理人能具有丰富专业知识,能切实为客户利益着想。在保险销售过程中,应如实告知保单双方的权利和义务,而不是通过轰炸式的电话拜访和上门推销等“报喜不报忧”的方式来提高投保率。

“我希望保险公司能够提供人性化的服务,客户回访制度要顾及各个层面的消费者群体,尤其对按时缴费、没有理赔的消费者。”市民方先生3年前投保一份医疗险,期间保险公司却从未打过一个电话,保险公司也没有定期进行回访。这直接影响了他对于保险公司服务的评价,因此选择了退保。

还有市民表示,无论代理人还是保险公司,每次说起产品都是报喜不报忧,不能真实全面还原保险产品的特点。每年收到的年报从来都只列明账户结果数据,不附任何过程解释说明,以致现在对红利的产生、利息的计提方式都是稀里糊涂的,希望保险公司提高客户资金管理的透明度。

3.15中原金融消费满意度调查 保险篇

### 消费者抱怨对保险条款理解不够

“朋友的朋友是做保险的,经常给我推销她们公司热销的各种保险产品。也不管适合不适合我,反正推销介绍时总把分红、高利放在嘴边。我真心希望保险公司能以惠民的价格提供实实在在的保险产品,做到细水长流,全面保障,而不要把保险变成急功近利的投资工具。”市民胡女士说。

在问卷“如果您对曾经购买或已经购买的保险产品不满意,主要原因是什么”的问题中,有33%的消费者认为“代理人介绍不清楚,导致了解不够”、27%的消费者认为“产品设计不满意”、19%的消费者认为“收益不够理想”、18%的消费者认为“理赔服务不好”。

通过以上调查可以发现,市民抱怨最多的是对于保险条款的不理解,以及保险代理人的误导。越来越多的市民期待保险公司能够提供有针对性的保险规划,而不是一味地推销投资型产品。大多数被调查者希望售后服务能向售前看齐,也希望保险产品的销售前告知要充分,不能只讲优点,不讲缺点。

如果您曾经购买或已经购买的保险产品不满意,主要原因是什么?

代理人介绍不清楚,导致了解不够:33.0%

其他3.0%

收益不够理想:19.0%

理赔服务不好:18.0%

产品设计不满意:27.0%

### 买保险最好避开“人情保单”

“我也不知道买的是什么,代理人说收益高,每年能拿到10%回报,还有很多分红,所以就买了。”前段时间,市民宋女士有几份保险产品到期了,结果和银行理财产品一比,远没有后者收益高。

其实,这种情况在保险消费者中并不少见。如果有明确的回报,那么在保险合同中肯定会有相关说明,如果产品是分红险,分红肯定是不确定的——这些都是基本的保险常识,如果代理人拿着并没

有确定收益的保单却承诺高收益,消费者就需要注意了。专业的保险代理人会在客户现有的医疗保障基础上考察风险缺口,并建议客户根据收入情况和风险承受能力来设置合理的医疗险保额,不会不根据实际情况盲目追求高保额。

此外,投保“人情保单”也是造成后续理赔出现问题的原因之一。2016年,市民张女士的一个同学加盟了某寿险公司,成了一名保险代理人。多次去家里推销疾病

商业险,经不住软磨硬泡,给自己和孩子购买了两份疾病保险,每年交4000多元,连续交20年,但是具体保的什么病种,生病能赔付多少都不知道,稀里糊涂就在合同上签了字。后来,张女士感觉后悔,想退保却又要面临资金损失,不得不硬着头皮继续投保。

保险专家提醒,买不买商业险,要根据自己的需要而定。消费者自己要有主见,要树立合约意识,要看清合约内容,不能稀里糊涂就参保。

### 多方面判断代理人“专业度”

保险是转移风险的工具,不是博取高收益的手段。保险最本质的作用在于保障,消费者在购买保险产品前应有足够的理性认知。应对保险产品引发的种种不满,一方面市民自己要弄清保险产品,另一方面找到靠谱的代理人。

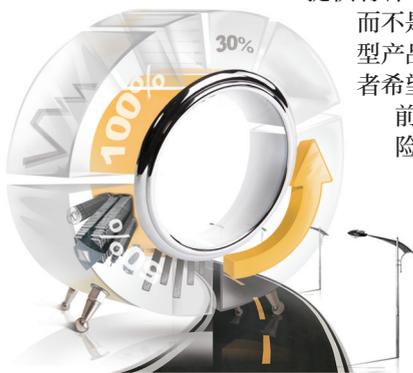
针对“购买保险后,您最担心的问题”一项调查中,39.9%的消费者担心出险后公司不如约理赔,26.6%的消费者担心被业务员欺骗,14%的消费者则担心业务员不干了。那么,我们该如何选择一位

“靠谱”的保险代理人呢?

保险专家表示,优秀的保险代理人常说:“保险产品其实并没有‘好不好’,只有‘合适不合适’。”因此消费者的注意力应集中在挑选适合自己的保险产品上,专业保险代理人的价值就在于帮助客户明确自身保险需求,制定保险计划。

一般来说,在进行一到两次沟通后,代理人会制作一份计划书,从中也能分出代理人的高下。专业的保险代理人在制订客

户计划书时,会从客户的实际状况出发,诸如家庭年收入、本人年收入、家庭成员结构及供养情况、基本月开销、消费喜好、过往健康史等等诸多因素考虑,而不是盲目地推销,市民可以就此来判断代理人的“专业度”。此外,随着投保人的家庭结构、经济状况发生改变,家庭的风险结构也会发生变化。靠谱的代理人会与客户保持长期的密切联系,关注客户的家庭风险变化,并提醒家庭保障作相应调整,以防保障缺口。



### 工行郑花支行落实责任 抓好全年安全生产工作

近日,工商银行郑州郑花支行与各部门、网点负责人签订2018年度安全生产工作目标责任书、安全保卫工作目标责任书、消防安全管理目标责任书,抓好全年工作任务分解落实,保证完成工作目标。该行继续坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的工作方针,建立健全安全生产长效机制,强化对辖内各机构综治工作的指导,为业务经营持续健康发展提供安全保障;深入抓好制度教育、警示教育、风险教育,引导员工牢固树立“安全第一”的工作理念。李欣

### 浦发银行安阳分行 开展义务植树劳动

为美化生态环境,建设美丽家园,3月12日,浦发银行安阳分行积极参与文明城市创建工作,组织员工参加植树节义务劳动,安阳分行团委和工会小组组织员工到殷都区伦掌镇全民义务植树基地开展义务植树劳动。在植树劳动中,浦发银行安阳分行员工干劲十足,用汗水在植树基地上挥洒了一幅热火朝天、生机盎然的劳作画卷,共计栽植苗木30余棵,树立了良好的浦发形象。岳亚璇

### 建行“惠存通” 您的存期您做主

建行惠存通既有定期的收益、又有活期的便利。具体特点包括:存期灵活、随心支取。期限1天~2年,存期长短有您定,资金打理随心意;阶梯利率,智能计息。按照实际天数计息,存期越长,利率越高;低额门槛,高额收益。5000元起存,较同期随央行基准利率上浮30%,最高年利率可达2.73%,是活期存款的9倍;安全便利,保本保息。安全稳定,贴心服务,存取便利,保障本息。杨琳

### 交行长江路支行 弹性窗口解决商户困难

交行郑州长江路支行为更好地服务周边商户,在商户资金结算的高峰时段,采取提前与商户沟通预约,安排固定时间,增设弹性窗口的方式专门为大家清点零钞现金,既提高了柜面业务的服务效率,又解决了周边商户零钱缴存难的问题,赢得了广大商户的一致好评。今年春节前后,长江路支行为商户们增设了19次弹性窗口,清点零钞共计27万多元。周宇