

本报“3·15中原保险公司服务状况调查问卷”仍在进行中

# 市民期待保险代理人更专业

如果您在投保或理赔过程中遭遇困惑,请联系我们

“客户至上”这个看似简单的经营理念,却蕴藏着不易做到的难度。近日,在本报“3·15中原保险公司服务状况调查问卷”活动中,有不少读者通过电话、发邮件等形式诉说了他们在购买保险、保险理赔时遇到的一些困惑。其中,保险业务员素质不过关等问题成为市民关心的话题。

本报记者 倪干

## 保险代理人素质有待提高

来自河南工业大学法学院的杨冠英来信说:“我认为保险代理人的素质有待提高。一些代理人自己对保险产品的相关条款都不够了解,还怎样给客户制定保险规划?还有,不停打电话催促客户投保、签单子,实在让人很反感。”

和杨冠英一样,市民刘女士也打来电话反映了她对保险业务员的想法。“说实话,好的保险大家可能都有需求,但相同的险种在不同的保险业务员口中说出来,就不一样了。只会软磨硬泡的业务员,就算介绍的险种再好,我也没多大兴趣。”刘女士直截了当地表明了自己的观点。

此外,从热线电话中记者还发现,部分有

购买保险经历的市民,在投保之后的几年选择了退保,其中重要的原因之一是保险代理人的素质良莠不齐,大大影响了保险在消费者心目中的形象。“当初买保险的时候,她帮我忙前忙后,非常热情,等我买了保险之后,却很少跟我联系。到第二年需要续保时,她又会很积极地给我打电话,顺带还推销其他险种。这种态度真让人受不了。”王先生说,最近正在跟家人商量,是否应该换个保险公司购买保险。“我之所以有换保险公司的念头,就是因为对保险业务员的职业素质吧,只有在自己有需要时才联系客户,这样的业务员素质能过关吗?”

## 市民期待保险从业人员更专业

据业内人士介绍,正式的保险代理人,需要考取代理人资格证书,还要在跑业务的过程中,学习相关理论知识40个小时等。现在有部分保险业务员并没有考取代理人资格证书,只是为了拉保单提成,这就造成了保险业务员素质的参差不齐。就像一些市民说的那样,有些保险业务员对自己公司的产品都不了解,在和客户洽谈的过程中,肯定会出现一些纰漏,从而导致在理赔过程中发生纠纷。

市民王旭辉在调查问卷中建议,保户投保时一定要买适合自己的保险,要从业务素质好的业务员那里了解、购买保险。同时,他希望保险业务员提高自身服务质量,能真正从客户

需要的角度公正地介绍产品。

“为客户着想”是众多保险公司的宣传口号和经营理念。寿险产品是依据客户的需求“量身定做”的一款特殊商品,要想成为一个优秀的保险营销员,必须具备“为客户着想”的能力。“我很希望保险业务员能站在客户的立场上,根据个人财务状况、家庭经济结构等,帮助客户分析保险需求、制订计划、选择产品,而不是单为佣金着想。”有市民认为,如果保险公司能把自身行业服务质量提高了,广大保户将会和保险业务员形成良好的合作循环,从而促进整个保险业的规范、可持续发展。



## 特别提醒

如果您对哪家保险公司的服务不满意,或者您想借助本报购买最适合您的保险产品,请致电本报67655029或发送电子邮件至zzwbjr@163.com。我们将为您搭建一个保险机构与市民之间的沟通平台,与您一起营造和谐诚信的消费环境,共同提升保险行业服务质量。

## 保得多就一定赔得多吗?

市民来电:日前,秦先生打来电话咨询道:“假如同样的保险产品,我在不同保险公司分别买了一份,一旦发生理赔,保险公司会叠加理赔吗?是不是保得越多赔得越多呢?”

专家在线:实际上,在财产险和医疗费用保险中,理赔遵照的是“补偿原则”。因此即便多份投保、超额投保,也不能获得超过实际损失的赔偿。

在财产保险中,各保险公司的赔偿金额总和不得超过保险价值。按照惯例,除当事人另有约定外,各保险公司按其保险金额与几份保险金额总和的比例,分别承担赔偿责任。比如,秦先生将其总价值10万元的家庭财产分别向A、B两家保险公司投保,A公司承保金额为8万元,B公司承保金额为12万元。秦先生这笔家财发生全损,也就是10万元的损失,根据权利义务对等原则计算下来,则是A公司赔偿4万元,B公司赔偿6万元。这样下来,秦先生实际上为他的重复保险多付了差不多一倍的保费。专家提醒,在为同一标的多份投保时,切莫耍小聪明希望靠隐瞒重复投保的事实而获得额外的收益,应当将重复保险的情况如实通知各保险公司。否则一旦被查出,将会被认为是恶意重复投保。

同样,医疗费保险也不会重复赔。如果被保险人在多家保险公司投保医疗费用保险,出险后,各家保险公司均应在其保险额度内给付保险金。也就是说,各家保险公司的医疗费用保险(或者称为报销型、补偿型)条款中,均明确要求提供医疗费原始凭证作为获取医疗费赔偿的先决条件,复印件或其他收费凭证均不被受理。这样,投保方即便在多家公司投保了该类保险,也只能按照次序去不同保险公司逐一理赔,最后获得赔偿金额肯定不会超过自己的实际花费(以发票为准)。

倪干 许家涛

招聘 基本规格:2.8x4cm 最大规格可刊登1/4版 刊登日期:周一至周六 本栏目信息免费在通通有网站 www.totoyou.net.cn 上同步发布 广告热线:63399000 67655128

# 招聘启事

郑州进达置业有限公司成立于2005年,以项目投资、房地产开发与销售、物业管理、建筑装饰为主要经营范围,公司董事长是中国民营企业家协会副会长、河南豫商文化交流协会执行会长、中国城乡小康发展河南中心投资指导工作委员会主任,下属长达香港发展有限公司、河南城乡小康建设投资有限公司等分公司,成功推出了新乡“进达花园”项目,总建筑面积达41万平方米。

为更好满足发展需要,现面向社会招聘以下专业人才:

## 招聘职位 共16个

文秘 房地产营销 建筑 策划 装饰设计  
装饰工程监理 建筑水电安装 工程预算  
计算机应用 行政主管 项目经理

## 招聘条件

- 全日制本科以上学历。
- 身体健康,年龄在20岁至40岁。
- 有工作经验者优先。

报名时间:2010年4月1日至4月15日。

报名方式:现场报名或网上报名。

报名资料:个人简历、学历证、学位证、职称证、身份证复印件(面试时须提供原件)、近期1寸免冠彩色照片4张。

基本待遇:实习期(三个月)工资不低于1200元,正式录用工资1800-5000元。

热烈欢迎立志于郑州进达置业有限公司的有志、有识之士加盟。

联系电话:0371-65616968、65628625 电子邮箱:zzjinda@sina.com  
公司地址:郑州市未来路与纬五路交叉口未来花园B座304室

三十余年专业经典齿科 铸就百姓放心知名品牌

# 河南·禹氏齿科

河南·禹氏齿科是具有三十余年历史和良好口碑的省会知名口腔专科,是集牙齿种植、口腔正畸、牙齿美容修复、牙病治疗、口腔预防保健、教学、科研为一体的全方位、现代化口腔医疗种植中心,因业务扩展,现高薪诚聘如下医学精英:

## 1.口腔助理、执业医师:

中等专业以上学历、具备口腔专业相关执业证书、工作经验丰富。

## 2.执业护士:

护理专业、具备执业护士资格证(有口腔专业工作经验者优先)。

## 3.前台接待:

有相关工作经验、形象好、气质佳。

## 4.营销管理:

有一定的文学功底,有良好的市场判断和开拓能力,有较强的销售组织和管理能力。

以上职位均要求应聘者具有良好的个人修养和团队精神。应聘者请携带个人简历(注明期望薪金)、相关证件原件及复印件、近期免冠2寸彩照2张来我院面试。

地址:郑州市西大街59号(二七塔向东200米路北)

电话:0371-66223460

Email:ysck188@163.com