

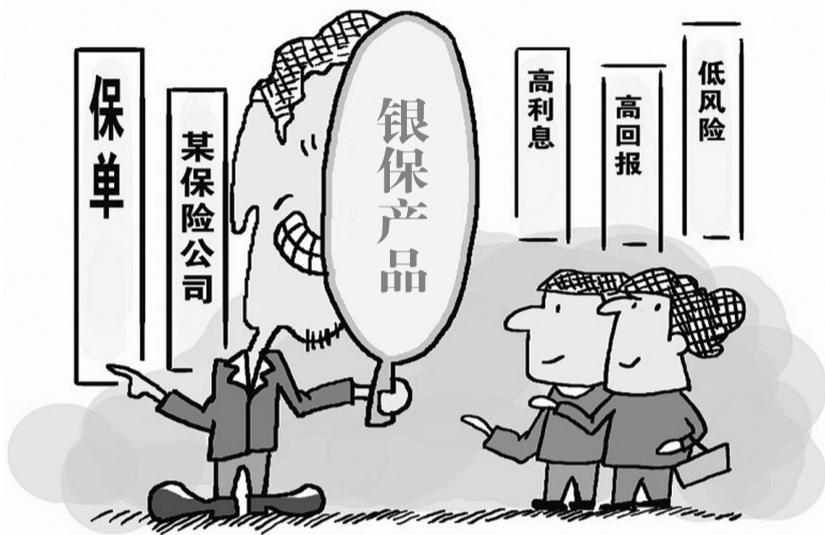
金融3·15投诉中,太平洋人寿屡次被投诉
不给发票、服务不好、欺诈销售……

投诉者细数保险公司“多宗罪”

日前保监会下发文件:不得向60岁以上老人销售期缴产品

“太平洋人寿一次发票都没给过。缴费十几年了,我连客户经理是谁都不知道。”3月13日,本报B08版以《缴费多年,保险公司不管不问》为题,报道了市民王女士合法权益受到侵犯的烦心事。日前,市民贾女士、魏女士等也纷纷致电本报,表达了她们对太平洋人寿的不满。

日前,中国保监会下发文件指出:不得向70岁以上老人推荐任何保险产品,不得向60岁以上老人销售期缴产品。业内人士表示,给保险公司戴上“紧箍咒”,或将有利于保护保险消费者权益。 记者 倪子



保险公司服务跟不上承诺 被投诉公司:太平洋人寿

在本报金融3·15接到的投诉中,银保产品遭遇的投诉占大多数,太平洋人寿更是名列被诉首位。我们发现,误导销售、售后服务不到位等成为市民对保险公司最不满意的理由。今天,我们选取部分具有代表性的投诉予以公示:

魏女士:2008年,魏女士买了太平洋寿险红利发两全保险(分红型)产品,一次性缴费17000元。缴费至今,从未收到任何收据、发票、回执单,就连每年分红多少,她也一无所知。魏女士对此十分气愤。

贾女士:贾女士在太平洋人寿买了每

年缴费1000元、20年期满的保险。刚开始缴费的头三年,业务员还能按时给她送发票、红利通知单。自从业务员换人之后,就再没专人为贾女士服务了。太平洋人寿每年只是直接把钱划走,像回执单、发票等重要购买凭证一张都没给过。贾女士认为,太平洋人寿应该尊重客户,让消费者有知情权。

范女士:2010年2月,退休工人范女士去银行查看工资时,被工作人员忽悠买了一份太平洋人寿的产品。年交1万元,连交3年。目前保费已交完,但需好几年才到期。“该交的费用我都交完了,太平洋人

寿平时连一个回访电话都没有,这种不闻不问的服务很差劲。”范女士说道。

王女士:2004年,王女士给女儿和儿子各买了一份太平洋人寿“长泰安康(B)”保险产品,缴费分别为每年3000元和每年1800元。近几年,太平洋人寿业务员更换非常频繁,导致王女士不能正常收到发票。王女士多次向时任客户经理的工作人员质问为何没有发票,该工作人员竟表示“找不到发票,可能丢了”。王女士说:“没有固定的业务员,更没有任何回访电话,我对太平洋人寿的服务很不满意,真担心孩子们的保单将来会出现什么问题。”

投诉选登

案例回放

遭遇“被自动续保”潜规则

被投诉公司:华夏人寿

明明去银行存钱,却稀里糊涂变成保险,这种“被保险”案例我们见了很多。然而,张先生不仅经历了“被保险”,还摊上“被自动续保”,这是怎么回事?

2010年2月9日,张先生到农业银行郑州东风路支行阳光嘉苑分理处存钱。一位身穿和银行工装相仿的工作人员说,现在银行活期利息低,不如换一种收益更高的存款方式。

在该工作人员的鼓动下,张先生参与了所谓的“高收益存款”。实际上,这

是华夏人寿推出的“华夏同庆两全保险(分红型)”,年缴1万元,连缴5年,保险10年到期。

“没人告诉我这是保险。第二年续保,华夏人寿提醒我缴费,我才知道上当了。”待第二年保费交完,张先生停掉了原来用于转账划款的银行卡。随后的2012年和2013年,华夏人寿再无任何电话。张先生误以为从此可以不再缴费。

2013年2月9日,张先生想看看这份

保单怎样了。没想到,华夏人寿告诉他,公司已替张先生垫付了去年和今年的保费,他今年需一次性缴费2万零500元左右保险合同才能生效。

“华夏人寿说,这多出的500元是没有按时缴费产生的利息。”张先生气愤地说,就算有些险种设计有自动垫付保险费条款功能,华夏人寿也应该提前打电话提醒,“未经自己同意私自垫缴保费不说,华夏人寿还要索利息,太不合理。”

保险的根本就是服务

3月14日,在保险公司举办的提升客户满意度座谈会上,河南省消费者协会秘书长陶成川、河南省保险行业协会秘书长牛新中谈了自己对消费者权益的看法。

陶成川建议,保险公司应该把服务放在首位,要转变角色,多站在消费者的角度改善理赔难的问题。同时应该为出险率低或者从不出险的客户,为保险公司创造纯利润的客户,提供更多的增值服务。

牛新中说,投保是一种商品交换,保险期间,老百姓有权享受高质量的保险服务。保险公司服务的好的

业界声音

坏,代表了公司的经营水平、百姓口碑以及行业影响。每一家保险公司都应做到“想明白、学明白、讲明白、做明白”这4个明白,学会换位思考,积极主动地与客户之间达成共识,提高客户满意度,做到与客户间的“互解互谅互动”。

此外,销售误导、夸大宣传等应标本兼治,不仅要加强对保险机构的偿付能力、市场行为、公司治理结构几方面的监管,也要改变寿险产品千篇一律的面貌,鼓励市场主体,如保险公司分支机构、保险经纪公司参与到产品创新中。

新闻1+1

不得向60岁以上老人销售期缴保险

不少保险纠纷中,三成以上都发生在年过六旬的老人中间,投诉销售误导的绝大部分客户群体也是老年人。不过今后,这一情况有望得到改善。

日前,中国保监会下发《关于规范银邮保险代理渠道销售行为有关问题的通知征求意见稿》(以下简称《征求意见稿》),其中,对销售对象、销售产品等提出了严格要求,规定不得向70岁以上老人推荐任何保险产品,不得向60岁以上老人销售期缴产品。



平安产险 “快易免”服务方程式受好评

2012年平安产险推出快易免服务方程式,旨在为客户提供“一站式”便捷服务,这是业内首个将投保、查勘、理赔等全流程融为一体的创新服务理念,引领中国保险业服务新风尚。

“快易免”是平安产险2009年率先提出的理赔服务承诺,此后连续3年升级服务标准,已成为中国车险服务风向标。平安产险在总结快易免服务成功经验的基础上,创新推出快易免服务方程式,即简单的N次方,简单是指全流程服务(承保+理赔),N是创新服务举措。平安将通过不断的创新服务举措,让全流程服务更简单,充分满足客户对保险服务快易免的需求。3项新服务——财产险一证快赔、车险移动承保及IPAD极速理赔,让客户窥见方程式中N的初步轮廓,未来N还将包罗更多创新服务内容。

一证快赔化繁为简。平安率先在业内推出财产险“一证快赔”服务。对结案赔款金额万元以下(含万元)的财产险案件,在客户提交索赔资料齐全有效、保险双方就赔款金额达成一致的情况下,客户只需填写一张理赔单证,在一张制式的“快赔表”上填写简单的客户信息后一个工作日即可完成赔付。

车险“躺”着买。车主通过“平安车险”手机客户端,可完成车险投保、支付及出单,商业险多省15%。续保老客户只需输入车牌号和证件号码,3分钟即可完成全流程,同时支持商业险套餐推荐及自由定制。

车险IPAD极速理赔。IPAD极速理赔服务,是指查勘员可现场拍照采集资料并即时上传后台,后台审核通过后短信告知客户价格,从而提高理赔时效。而传统模式是现场查勘收集资料后,查勘员回公司进行系统录入,后由中心再核价。IPAD查勘提高了定损速度,从而支持部分简单快赔客户更快得到赔款。 记者 倪子

>>> 保险资讯

泰康人寿 重视消费者权益保护

日前,泰康人寿要求全系统高度重视保险消费者权益保护,以“3·15”为契机,通过客户、媒体监督提升服务品质,推动服务管理精细化。泰康人寿各级投诉受理机构在“3·15”期间开通绿色通道,畅通保险消费投诉渠道。95522服务中心特别开展“服务质量提升月”活动,积极回复客户咨询并及时向各相关部门转送各类问题。与此同时,泰康人寿在全国各地发布《服务承诺书》,对于承保、理赔、电话、保全、投诉处理等多项服务公开服务流程及服务标准,接受公众监督;电话销售也作出承诺,理解客户感受,维护客户信息安全,保护消费者权益。 王若谷

平安产险河南分公司 举办客户座谈会

3月14日,平安产险河南分公司成功举办提升车险客户满意度服务展示暨客户座谈会。河南省消费者协会秘书长陶成川、河南省保险行业协会会长周曙光、河南省保险行业协会秘书长牛新中出席会议,共同听取了该公司在提升车险客户满意度的举措,详细了解了“快易免”服务承诺内容、各项增值服务及兑现、使用情况,并与客户代表、服务监督员与媒体嘉宾就如何提升车险客户服务水平进行座谈。会议中,参会嘉宾对该公司在提升车险客户感受等方面进行的诸多努力给予高度评价,并对后续工作提出了建设性意见。 梁斌