

金融明鉴

“当初介绍时,说这款分红险的收益一定比银行定期存款高很多,结果却还没跑赢银行利息”、“保险公司的理赔速度太慢了,令人添堵”、“希望保险公司提高售后服务”……目前河南的保险市场究竟有哪些乱象?老百姓对保险行业有哪些投诉和建议呢?今天,记者为您盘点“3·15中原金融消费满意度调查(保险篇)”中出现频率最高的投诉及建议。
郑州晚报记者 倪子

分红收益低、理赔速度慢、售后服务差 这些“老”问题,市民意见比较大

315

中原金融消费满意度调查报告

保险篇·建议

问题1 分红险收益不尽如人意

“一款每年缴费1.3万元的分红保险,3年来分到的红利区区几十元。”“缴了5年保费,收益不及银行活期。”更有甚者,网友称10年前购买了某公司的一款保险产品(分红型),每年缴费1130元总共缴10年,去年到期领回11300元,一分不多……3·15期间,本报接到有关分红险的投诉不断增加,

提醒:分红收益无法确定

据业内人士介绍,分红收益需要根据各家保险公司的经营水平以及市场状况来确定,保险公司通常在投资和经营管理中产生赢余时,才会将部分赢余分配给投保人,即收益高就多分红,收益低就少分红。客户持有分红险的时间长短、经济环境等诸多因素都会对分红收益产生影响。所以分红收益无法确定,时高时低,甚至会出现某年度零分红的极端情况。

成为保险投诉的重灾区。

消费者关女士于2010年去一家银行存钱时,一位驻点保险营销员给她推荐了一款3年期的分红保险,每年缴费1.3万元,宣称不仅利息比银行高,还有额外分红,而且“钱可以随时取”,关女士没有犹豫就买了保险。但到今年她缴满3年费用后发现,分红金仅几十元。

而且,分红不是说缴纳了1万元保费,分红率是5%,就能分到1万元的5%红利,而是按照分红险对应的保单现金价值来计算红利。保单的现金价值是保费扣除一部分管理费用,包括销售人员的佣金,制单宣传成本以及运营成本等,这是一个逐年递增的资产,第一年要扣除的管理费用比较高,有的甚至高达70%,因此前几年的现金价值不会高。

维护消费者合法权益
我们永远和您在一起

3.15

问题3 投保前后服务态度差别大

市民冯先生反映,他在一家保险公司买了一份重疾险,附加医疗险。在他年轻的时候,每年都交医疗险保费。后来续费时,保险代理人不让他交医疗险的保费了,说是公司不允许重疾险附加医疗险了。在他看来,肯定是觉得他年纪大了,得病概率大,这才不让他附加医疗险。

市民刘女士反映,在朋友的介绍下,她买了一份健康险。一次续保时忘了交费,结果过了宽限期三四天。后来要求复效,保险公司就让她体检。没想到却查出了病,保险公司就让她退保。刘女士觉得保险代理人提醒不到位,只是提醒我续保,却一次也没有提醒她一旦过了续保宽限期会有很大麻烦。

提醒: 良好售后服务有利于提高续保率

优质的售后服务能帮助保险企业树立良好的社会形象,有利于刺激保户再加保,增加保源,提高续保率。保险服务不应局限于收费和理赔,客户忠诚依赖于服务维系。随着保险市场的全面开放,提高服务质量、维护客户关系成为保险公司巩固市场份额最为有效的武器。服务体现的是一种与人诚挚、体贴、细致、周到、耐心的服务,只有确立了“以人为本”的经营理念,才能更好地做好保险售后服务。

问题2 期望理赔速度再快些

日前,市民刘先生打来电话跟我们说了件因为保险理赔慢,给自己带来不便的糟心事。“春季期间,我开车带着全家去外地旅游。出发的第一天早上凌晨5点,快到达目的地时,不小心被一辆水泥搅拌机撞了。随后,我报了警,交警部门确认了对方负全部责任,并将我的车送到了附近的肇事车辆维修点。”

刘先生说,接下来就是理赔问题。“给肇事车司机的保险公司先后打了4

次电话,每次对方都说马上到,可是等了许久就是不见他们来。为理赔的事儿从早晨等到中午,耽误不少时间。因为担心保险公司的人来后找不到,连早饭和午饭都没吃。下午1点多,对方保险公司的人才赶到维修点。”后来经过了解才知道,春节期间保险公司的工作人员少,而且还要处理其他现场,所以来晚了,“大过年的遇上这糟心事,好心彻底没了,很让人遗憾”。

提醒:“人未伤、车能动”可去快速理赔点

很多车主在发生轻微碰撞后,不愿意“移动”现场,害怕移动之后,保险公司来了就不能“勘查现场”。其实,“人未伤、车能动”的交通事故均可到“快速理赔”服务点处理。轻微交通事故发生后,当事人应立即拍摄现场照片,再将车辆

移至不影响交通和安全的路段报保险公司,记录对方车牌、驾驶证信息、保险信息后,按保险公司或公安交警部门的指引共同前往就近的“快速理赔”服务点快速处理。在理赔点会有相关公司的理赔专员负责引导市民进行车辆定损。

“3·15中原金融消费满意度调查”活动完美收官

200名幸运读者获赠话费

关注《TOP理财》官方微信可查询获奖名单

时至今日,由本报刊发的“3·15中原金融消费满意度调查”完美收官。本活动得到了社会各界的广泛关注和热烈响应。截至3月15日,包括信件、微信调查、网络调查,共收到有效问卷4697份。凡参与问卷调查的市民将有机会获得由本报免费送出的10元~100元话费奖励,请市民登录郑州晚报《TOP理财》官方微信查询获奖名单。郑州晚报记者 倪子

市民积极建言献策

在调查中大多数人表示对目前金融机构的总体服务感到满意,但也有部分读者提出了一些中肯的意见。市民李大娘说:“我每次买理财产品都是听朋友推荐,朋友买完收益好我再买,因为保险合同太专业,害怕上当受骗,希望以后产品介绍能够在文字表达上通俗一些。”

此外,对于金融机构业务办理速度、金融机构外观环境等问题,读者也纷纷提出了自己的看法和意见。本报已将读者意见反映给相关金融机构,以此推动金融市场蓬勃发展,为促进金融行业的发展作出贡献。

200名幸运读者获赠话费

不少金融机构负责人也表示,郑州晚报推出的《3·15中原金融消费满意度调查》活动非常好,每一项调查数据他们都会认真研究学习。针对读者反映的问题和建议,他们将结合相关部门进行调研并进行改进,为客户提供更加贴心的服务。

为了回馈读者的积极参与,本次活动特别设置有奖调查问卷环节,本报从投票读者中抽取了200名幸运读者,赠送10元~100元不等的话费奖励,请市民关注郑州晚报《TOP理财》官方微信(ZZWBTOPLICAI)进行查询。



扫码查询获奖名单

