



“我不太了解保险产品,真要买的话,我会优先考虑公司实力比较强的保险公司吧?”市民周女士说道。随着保险意识越来越深入,消费者购买保险的比例逐年提升。然而,面对花样繁多的保险产品,相信很多人并不太了解如何购买适合自己的保险。业内人士建议,购买人身保险一定要选择各方面实力强硬的保险公司。有些保险公司为了争取更多客户,打出了价格战,同时,也降低了售后服务质量。作为一个消费者,了解这种情况后,应该慎重选择保险公司,因为只有优质的保险产品才能有效保障人们的生活。 郑州晚报记者 倪子

产品不符合需求成影响购买保险主要原因 消费者更看重保险公司实力

重疾险要选实力强的保险公司

由于保险产品的特殊性,很难说哪个产品最好。“不知买哪个保险好?种类太多,听起来头晕,感觉都差不多。”很多投保人都有类似的疑惑,面对“差不多”的保险产品,不知道从何下手分清异同。

由于保险不像衣服、食品那样的“有形产品”,保险产品之间的比较显得复杂和困难一些。但也并非意味着保险产品之间完全无法比较。要想挑选到性价比高的寿险产品,可以结合产品背后的公司背景、代理人素质等方面因素,做出综合考量。

在本次调查中,“如果购买保险,您在选择保险公司时,最主要会考虑哪些因素”问题中,近八成的市民都将“公司实力”作为决定投保的重要因素。其他如公司口碑、售后服务、保险产品特色等因素紧随其后(图1)。

“购买保险时,选择公司的确很重要,特别是重疾险。”保险专家指出,每家保险公司都有一部分责任准备金,用于保单理赔,“公司的营运状况、财务问题直接影响赔付能力”。至于如何判断公司实力,该人士指出,一般可以参考国际评级机构对公司的评级,同时也可以分析公司每年的净利润数据。

此外,重疾险赔付方式对于消费者选购产品也非常重要。比如,一些保险公司采用现金给付的方式进行理赔,保户一旦被确诊为重大疾病,保险公司将一次性支付全额理赔金;也有一些公司,在保户被确诊为重大疾病后,先期支付80%理赔金,在保户死亡后再支付剩余20%理赔金。

保险业内人士指出,《重大疾病保险的条款定义使用规范》只是对重大疾病的定义进行统一,并未对各家保险公司的赔付方式给出统一标准。因此,消费者在选择重疾险时应该更注重赔付方式。

很多车险公司推出免费救援业务

今年春节过年回家路上,市民曾先生的车走到半道儿坏了。由于是新手,他既不知道车子哪有问题,也不知道究竟应该先给110打电话求助还是给保险公司报案。

经过朋友提醒,他抱着试试看的心情,给保险公司打了一个求救电话。没想到,保险公司的工作人员很快来到现场,帮曾先生检查车辆情况,并将车修好重新打着了火。

随着私家车数量的快速增加,各保险公司车险业务也做得是风生水起。为获得更多市场份额,各家保险公司纷纷推出多项免费服务,为车主提供车险之外的增值服务,帮助车主解除在道路行驶中的后顾之忧。在购买保险时,很多车主未被告知或不知晓这些免费的24小时服务。

而在本次调查中,免费救援、万元以下快速理赔、上门定损也成为消费者关于车险服务,最希望涵盖的增值服务,分别占比53.49%、53.49%、41.86%(图2)。

图1 选择保险公司最先考虑的因素

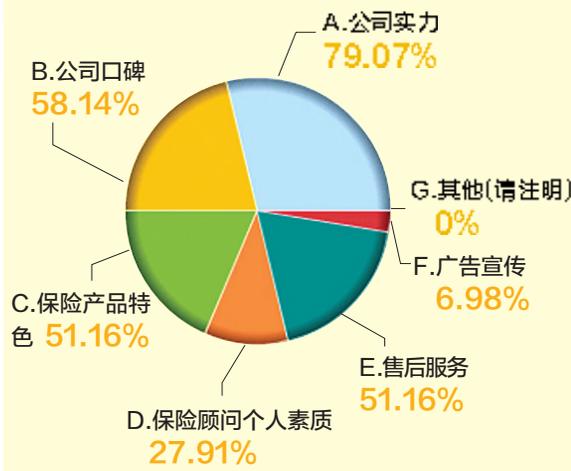
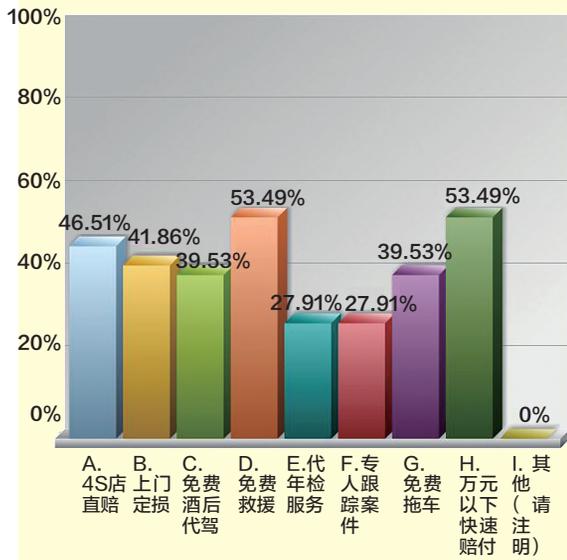


图2 最希望涵盖的增值服务



理赔服务优劣影响消费行为

常常会听到一些购买保险的人说保险公司理赔难,那到底是哪些原因造成了这种情况呢?有的申请人以为提供证明材料,就可以同时领取保险给付金了。但实际上,保险公司需要时间核实客户事实,做出客观、正确的判断,才能够维护广大保户的利益。

一般来说,保险公司理赔指的是在保险标的发生保险事故而使被保险人财产受到损失或人身生命受到损害时,或保单约定的其他保险事故出现而需要给付保险金时,保险公司需要根据合同规定履行理赔承诺。

一般来说,保险公司理赔方式主要有两种:赔偿和给付。赔偿指的是保险公司在根据保险财产出险时的受损情况,在保险金额的基础上对被保险人的损失进行的赔偿,这是与财产保险对应的,是一种补偿性质的理赔方式;给付是对于人身保险来说的,当以人的生命或身体作为保险标的,人身保险出险而使生命或身体所受到的损害,是不能用金钱衡量的。所以在出险时,保险公司只能在保单约定的额度内对被保险人或受益人给付保险金。

在理赔方面,保险公司应当怎样改进呢?37.21%的市民认为,首先应该提高理赔手续便捷程度,其次,25.58%的市民认为应该提高理赔办理效率;最后,18.6%的市民则认为应该提高服务人员主动服务意识等(图2)。

业内人士也表示,时至今日,国内保险行业已从初期的产品竞争、价格竞争,逐步过渡到服务竞争阶段。在信息空前透明的市场环境下,保险消费者的理性和成熟使价格和产品吸引力逐渐削弱,而理赔服务的优劣、增值服务的丰富程度成为影响消费行为发生的重要因素。在保险服务竞争愈演愈烈的大趋势下,理赔核心环节的“便捷、准确、可信赖”无疑是保险公司倾力打造的利器。

相关提醒

如何提高车险理赔效率

车险理赔过程中,我们应该如何避免不必要的纠葛,提高车险理赔效率呢?

一、证件带齐全 随车携带机动车辆《三证一单》的清晰复印件、车主身份证、驾驶证、行驶证和保险单。

二、报案要及时 拨打保险公司报案电话时需要提供保单号码、出险时间、地点、事故性质等基本情况。

三、保险要交全 临时牌照车辆一般只办理了短期交强险,且有规定路线和时间,在规定以外的路线和时间发生的意外事故保险公司不承担赔偿责任。

四、确定出险地 车辆异地出险时,及时报保险公司,由出险地定损人员进行代查勘定损。

五、手续要完整 被保险人如果要委托修理厂办理赔,或将事故赔偿费直接划给修理厂的,应亲自签订授权委托书,并报保险公司备案。

