

理财金刊 | Financing

发现价值 收获财富

快报首度保险行业调查结束,全省共 2871 位读者参与调查,77%的被调查者满意保险公司服务,认为服务热情,同时数据也显示——

百姓买保险存在三大顾虑

从 11 月 12 日开始,现代快报进行了全省范围内的大规模保险行业问卷调查活动,现已正式落下帷幕。整个调查历时 22 天,共收到了 1828 份调查表和 1043 张网上投票。快报经过统计后发现,保险公司在客户投保、理赔时的热情服务态度得到了大部分读者的认可,读者对保险公司的日常服务也比较满意,但同时调查也暴露出百姓在买保险时存在三大顾虑,主要集中在“业务员不如实告知”、“理赔有点麻烦”、“存在霸王条款”。

■统计数据

77%被调查者满意保险公司服务

通过调查统计发现,保险公司的服务态度还是得到了读者的普遍认可。如调查中有一条,问读者对销售过程中的服务是否感到满意,有 11% 的读者表示非常满意,有 56% 的读者表示比较满意。而对于保险公司的日常服务,有 23% 的读者表示非常满意,54% 的读者表示比较满意。在读者给保险公司服务水平的总体评价上,42% 的读者表示满意,48% 的读者表示一般,表示不满意和不知道的只占到 10%。

在报案理赔环节上,有 34% 的读者表示客服人员能热情、详细告知有关注意事项,而有 40% 的读者表示工作人员的态度非常热情。而对于理赔中保险公司工作人员是否能按规定办理保险赔付,有 76% 的读者认为是,11% 的读者认为否,对保险公司工作人员服务满意的占了绝大多数。

19%被调查者最需要养老保险

2006 年江苏省保费在全国率先突破 500 亿元大关,而 2007 年前三季度,全省累计实现保费收入 452.71 亿元,同比增长 15.12%,比去年同期增速高 2.5%,约占全国保费规模的 8.5%,主要经营指标位于全国前列。全省赔款和给付 136.85 亿元,同比增长 12.83%。由于股市火爆,投连险保费收入同比暴增了 3 倍多。

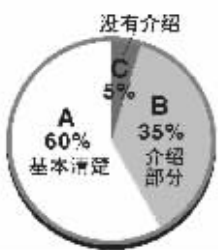
从此次调查也可以看出,市民对保险的需求越来越多元化。在调查表提供的市民最需要的 11 类险种中,每一类险种都得到了不少的票数。其中养老保险占了 19%,是诸多险种中需求最旺盛的;其次便是重大疾病险和分红保险,分别都占了 13%;意外伤害保险和住院医疗保险则分别占了 11% 和 10%。

41%被调查者年缴保费能力在 3000 元以上

而在年缴保费的给付能力上,有 16% 的读者表示在 1000 元以下,选择 1001 元~2000 元的占了 23%;选择 2001 元~3000 元的占了 19%;选择 3001 元~4000 元的占了 8%;选择 4001~5000 元的占了 23%,有 10% 的读者表示在 5000 元以上。“保费的给付能力要看个人的收入!”江苏省保险行业协会高级经济师余志远认为,市民投保,年缴保费最好在年收入的 10%~15%,这样不会影响到自己的日常生活。而从保险公司的保费收入来看,个人年缴保费在 1000 元~5000 元的保户非常多。

顾虑一:业务员不如实告知

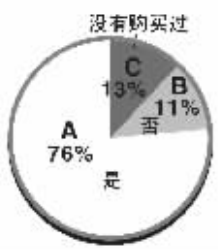
调查数据:保险公司业务员,向您推销保险时,是否给您详细解释条款?



案例:初始费用不告知
南京市民李女士去年在南京某大型保险公司投了保,购买了一款万能险。业务员给她介绍保单的时候,把险种说得天花乱坠,说买这款险种就是为子女存笔钱,将来上大学了可以拿出来用。但却没有如实告知“此类险种前几年会从保费中扣除大笔初始费用”,且做计划书的时候,只给出了投保 10 年取得的收益情况,李女士向业务员追问 5 年期的收益情况时,业务员让其对照 10 年期的收益除以 2,就可以了。虽然李女士当时也很疑惑,但由于业务员是自己的朋友,也就没太在意,投了保。

顾虑二:理赔有点麻烦

调查数据:保险公司工作人员是否按规定为您办理出险后保险赔付?



案例 1:理赔员态度恶劣
“买保险的时候特热情,等到理赔的时候,像遇到仇人似的。”无锡市民王女士向记者讲述自己亲身经历的事。王女士一家每年都要买一份家财险,但一直都没有理赔过。今年七八月份天降暴雨,家里屋顶的石灰掉下来了,造成了轻微的损失。于是他们就向保险公司报了案,保险公司也派了一位理赔员到现场勘察。但理赔人员态度非常恶劣,而且对王女士投保险种也不知道,还要王女士把保单拿出来查看,最终还是做出了拒赔的决定。最后,还要王女士在回访单上签字,被王女士一口拒绝。

顾虑三:存在霸王条款

调查数据:您认为保险合同是否存在“霸王条款”?



案例 1:银行升息多次保险预定利率却不变
许老先生今年 67 岁了,是兴化一位农民,10 年前他自己跑保险的时候给孙子买了两份保险。保费要交 10~20 年,但是孙子要到 70 岁如果不生病才能把钱给提出来。“我首先觉得这个就不灵活,为什么非得 70 岁才能提取,不像存款。”
让许老先生觉得不服气的是为什么银行存款利率今年涨了很多次,但是保险的预定利率却一直没涨。“保险的预定利率也应该跟着水涨船高嘛,现在银行存款利率都超过 3% 了,但是保险利率最

高还是 2.5%。这很不公平,我觉得这就是霸王条款。”
案例 2:退保被扣很多费用不合理
刘先生是位公务员,他认为所有有关退保扣费的条款都是霸王条款。
“为什么投了保险 1 年之内退保要被扣很多费用,有时候可能退回来的保费只有 10%。比如我投保 10 年,凭什么保险公司把这 10 年的费用全部押在这第 1 年或者前几年上。这本身就不合理。”刘先生称,这就像强制投保一样,让你买了保险之后就必须全部履行。刘先生认为,如果客户投保后第 1 年就退保,那么保险公司就应该扣相应 1 年的费用,如果 2 年退保就扣 2 年的费用,凭啥把以后年度的费用全部打到第 1 年和前几年?
刘先生称,保险代理人的提成也是前 1~3 年最高的,所以为什么很多代理人频繁更换保险公司,干了一两年就走,因为后面几年提成低了。

最近,李女士准备交第二年的保费时,突然发现自己账户上的钱大幅缩水,这让李女士非常惊讶。她向客服咨询,结果被告知:第一年要扣保费的 60%;第二年扣 40%;第三年扣 25%;第四年扣 15%,第五年及以后扣 3%。李女士要想盈利,只有投保五年以上才行。“我哪等得了这么长的时间,我以为五六年就可以拿出来用了呢!”李女士想退保又承担不了退保损失,进退两难。

问了下自己保单的赔付金额。结果令周先生疑惑不解。

在周先生的保险单上记者看到,此险保障的是身故、身体高度残疾和重大疾病,保险金额分别为 3 万元和 2 万元。后面的条款同时规定,被保险人患重大疾病,保险公司将按基本保额的 2 倍赔偿;被保险人身故或身体高度残疾,保险公司按基本保额的 3 倍赔偿。条款还注明,基本保额指的就是保险单所载明的保险金额。
按此计算,周先生的重大疾病保额应该为 4 万,身故、身体高度残疾保额应该为 9 万。但周先生找到保险公司却被告知,重大疾病保额 2 万,身故、身体高度残疾保额 3 万。

而这块提成现在却要让保户来承担,没有道理。”

案例 3:重大疾病险保死不保生

李先生是位老师,单位给保了医疗、养老等保险,他想再给自己补充一点医疗方面的保险,正好经不住保险业务员的一番软磨硬泡,就买下了一家大型寿险公司的重大疾病保险附加住院保险。
“其实在我买这家保险之前,我看了几家公司的保险条款,我发现重大疾病险都是保死不保生。”李先生称,如果生了大病想要保险公司赔付,首先得看是不是他们规定的几十种重大疾病之内,而且你自己找大医院的医生断定都不行,得他们找医生断定才行。“我买的这款重大疾病险,还必须是 6 个月以内的存活期,6 个月以上存活期还不赔,这不是保死不保生么?”
李先生之所以最后还是买下了重大疾病险是因为他看中了住院附加险。

保险应该成为生活的必需成本



古时候,有钱人会将一时不用的钱放在一个罐子里,埋在床底下或者其他什么相对安全的地方,这种行为实际上就是一种对日后生活的保障。随着社会的发展,个人保险越来越社会化,现在人们已经开始逐步认同这样一种观念:保险应该成为一个人必需的生活成本,就像开车一样,车辆保险和油费、养路费、停车费等都是车辆使用成本的一部分。对于个人或者家庭而言,保险开支实际上也是一项重要而必需的生活成本。一项最新的调查表明,目前我国城市居民家庭金融资产中保险资产已占到 11%,略低于股票 6 个百分点,与基金基本持平,但是这一比例与发达国家 30%~32% 的水平仍有明显差距,这说明保险业仍有很大的发展空间。

然而,在实际发展过程中,保险业一直伴随着诸多负面话题,无论是一直以来饱受诟病的交强险暴利问题,还是刚刚被媒体曝光的“中国人寿营销

精英骗保 1500 万”案,都给这个行业蒙上了阴影,从而使得相当一部分市民对保险业还有一种本能的信任甚至抵触排斥情绪,投保人觉得投保容易赔付难,保险公司陷阱多、霸王条款多。这里面除了保险代理人队伍良莠不齐、保险公司急功近利的原因外,整个保险业相关制约制度的缺失也是一个客观环境,毕竟这个行业起步的时间还不是很长。

不管怎样,保险业的主流仍然是健康的,保险走进大众生活是一个不可逆转的趋势。随着保险意识日益深入人心,百姓的保险需求日趋多元化,保险产品已被越来越多的家庭列入了理财规划,成为家庭资产配置的一个重要部分。虽然每年几百几千元的花费增加了一笔开支,但合理的保险能在家庭面临意外风险时省下不少钱,从长期来看还是一项合理的投入。

人的一生,说短也短,说长也长,运气好的也许一帆风顺,运气不好就有可能触礁搁浅,保险之于我们的人生,应该是有之不必然,无之必不然的关系。 陈永忠

■专家点评

保险公司应避免理赔纠纷

江苏省保险行业协会高级经济师余志远说,随着进入江苏的保险公司越来越多,竞争越来越激烈,保险公司对服务态度的要求也越来越高。所以保险公司在服务态度上做得是非常好的。但由于保险涉及的知识面很广,加上国内保险业正处于起步阶段,不少地方还需要完善。比如重大疾病险的定义,之前没有统一的规范,而且很多疾病,从医学角度

解释和从保险角度解释是不一样的,所以造成了一些纠纷。
她认为,保险合同是比较专业的,投保人一般很难读明白,所以保险公司要规范营销员的展业,一些条款上比较关键的问题,比如犹豫期是多长、如果提前退保能退多少钱、有无病史等等,一定要解释清楚,不要为了签单而刻意隐瞒一些信息,而造成后面的理赔纠纷。

首批 30 名幸运读者出炉

本次活动收到了大批通过各种途径而来的调查表,为了感谢热心读者的参与,快报工作人员还从参与者中随机抽取了 30 名幸运读者,将获赠半年的《现代快报》(获奖名单如下)。快报工作人员将尽快与获奖者电话联系,外地的读者

我们将把订报卡邮递到您手中,本地读者可到新街口正洪街 18 号东宇大厦 2805 室领取订报卡。
本次调查活动采取分批随机抽奖方式,获奖名单将陆续见报(并电话通知),请您关注近期“理财金刊”;领取奖品时需携带本人身份证。

第一批 30 名读者获奖名单

孙燕琴	688623 × ×	夏国华	133907007 × ×
何林南	626862 × ×	成小兵	139014304 × ×
董绍芬	855082 × ×	石皓岳	138621087 × ×
沈亮	833552 × ×	周其荣	0511-844363 × ×
邓欣	138130206 × ×	张亦苏	137766279 × ×
孙菲	837383 × ×	吴学德	0511-829984 × ×
王加成	139618847 × ×	李新义	0514-832837 × ×
李莎	133827909 × ×	许永喜	0523-836406 × ×
芮有银	843610 × ×	王思前	158614609 × ×
蒋建国	589092 × ×	刘建华	130045683 × ×
杨铁军	131740742 × ×	李洪华	134058198 × ×
朱卿	816344 × ×	郑欣	159518624 × ×
吴斌	139145505 × ×	胡细兵	817785 × ×
蔡复宁	130034128 × ×	唐伟	138142233 × ×
王爱萍	0511-858133 × ×	唐丽英	138126542 × ×