林女士是一位从业十多年的老保险营销员,虽然有十足的经验,也能坦然面对客户,但是她仍然表示,最怕被人问自己是干什么的。一直以来,保险营销员的“名声”并不好,不少消费者甚至将卖保险的等同于骗钱的。这都与保险行业存在的销售误导和理赔难情况直接相关。日前,保监会发布了《关于坚定不移推进保险营销员管理体制改革的意见》,正式将营销员体制改革推到了台前。

□现代快报记者 张波

漫画 张冰洁

3年时间改善“卖保险”形象

■保监会首次明确保险营销员管理体制改革时间表
■快报调查:销售误导、理赔困难是两大治理难题

现象

营销员越来越不被信任

做了十多年的保险营销员,林女士现在卖保险的方式和以往大有不同。她说,如今做保险营销员不仅要会说,还要懂得启发客户需求。即便如此,很可能一个客户见了三五次仍不会买你的产品。“因为客户们越来越不信任营销员了,我们在外面最怕被人问‘你是干什么的?’”林女士说。

林女士从上世纪90年代中期就开始做保险销售,她觉得那时候保险很好卖,只要你敢于敲门,把产品说清楚,很多人都会掏钱买。可随着市场越做越大,她觉得营销员这活儿越来越难干了。

当然,这不是个别营销员的问题,整个保险行业都感觉到了来自消费者的寒意。林女士说:“我也遇到过把我当成骗子的客户,第一年买了保险,第二年去续保的时候,对方就抓着我不放,说我是骗子。”实际上,是在销售上存在误会,公司领导解释之后,客户也认可。

林女士坦言,现在保险营销员的压力很大,因为基本上没有底薪,全都靠自己的保单佣金收入,往往有一些营销员会急于成交而疏于保单内容的提醒,有的甚至存在夸大宣传的情况。“再加上现在行业环境不佳,保险营销员没有安全感,流动性大,导致了孤儿保单增加,许多客户的服务跟不上。”

原因

销售误导毁形象

外界对保险业的不信任与此前发生的一系列保险案例不无关系。存款变保单的案例几乎是不间断地见诸报端。同时,由于销售环节的误导,不少投保人都认为保单的收益情况低于销售人员的承诺。林女士认为,保单的销售有一定的专业性,对保险营销员的要求其实很高。“现在很多刚毕业的学生来做销售,的确会存在销售上的问题。”

今年4月,12378全国统一消费者维权热线开通。从全国的数据来看,今年上半年,人身险公司销售误导投诉同比增长97.72%。此外,电话销售扰民投诉也明显增加。根据江苏保监局的消息,近3个月来,江苏共接受有效举报投诉类事项441个,咨询类事项270个,实际办结416件。

为了缓解保险公司和投保人之间的矛盾,改善行业环境。江苏保监局从今年从4月1日起,要求各人身保险公司在承保一年期以上个人人身保险时,通过手机短信或信函方式向投保人提示“请再次确认您所购买的保险是您需要的”。

同时,江苏保监局制定了《江苏人身保险业综合治理销售误导评价办法》,评价标准包括十大类、42项指标。江苏保监局的相关人士称,这些都是为了改善整个行业的形象,提升行业的美誉度所做的努力。

理赔难也是大问题

此外,理赔难成为保险业另一个难题。前不久,一个9岁女童摔倒后脑出血失语失忆,该女童投保了一家大型险企的重大疾病险,最后遭到拒赔。南京市民高先生也遇到过类似的问题,高先生的女儿患有先天性心脏病,发现后进行了手术,但保险公司拒赔相应费用,高先生认为不合理。最后证实,先天性心脏病属于免责范围。

一家保险公司的相关负责人告诉记者,理赔难这个问题非常复杂,因为保险条款相对专业,所以很多投保人并不清楚合同中的约定究竟哪些是在保险责任内,哪些是在保险责任外的。这位负责人认为,在他接触的理赔难投诉中,有不少是在销售环节上出的问题,“销售的时候没讲清楚,哪些不能赔,客户不了解,于是产生了纠纷。”还有就是理赔速度没法提高,客户认为是保险公司故意拖,这在车险理赔尤为明显。

记者昨天从保监局了解到,今年以来,监管部门已经督促各保险公司加大理赔服务资源投入,同时集中开展长期未决赔案的清理工作。

对策

六个方面推进制度改革

一系列问题的背后,是对整个销售方式和营销员体制的反思,这也坚定了监管部门针对保险营销员制度改革的决心。

在很多保险业业内人士看来,流动性高、整体素质低、粗放管理是保险行业营销体制面临的最大问题。日前,保监会发布了《关于坚定不移推进保险营销员管理体制改革的意见》,明确表示将强化保险公司管控责任,选择适当时机和地区先行试点,并首次提出用3年、5年和更长时间,分别实现阶段性目标和整体目标。据介绍,即将推进的改革主要包括六个方面:一是鼓励探索保险营销新模式、新渠道;二是强化保险公司对营销员的管控责任;三是提升保险营销队伍素质;四是改善保险营销员的待遇和保障;五是建立规范的保险营销激励制度;六是持续深入开展总结和研究工作。

保监会特别强调,改革主体是公司,监管部门不能越俎代庖。在探索营销新模式、新渠道方面,《意见》指出,鼓励保险公司设立保险中介公司,逐步实现保险销售专业化、职业化。

同时,鼓励各类社会资本投资设立保险中介公司,支持保险中介公司开展寿险营销业务。

难点

险企成本压力不可忽视

江苏一家大型寿险公司的负责人告诉记者,此前已经有不少公司开始了这方面的尝试。他说:“有些公司在一些地方对营销员队伍实行员工制,还有不少公司都注册了各自的保险代理公司,向更加专业化的方向发展。”

首都经贸大学金融学院教授庹国柱曾对媒体表示,销售误导、营销扰民的问题确实存在,但是问题的形成是多方面的。由于保险营销员普遍遭遇没有劳动合同及“五险一金”等生存环境恶劣的现状,各大保险公司近几年多少面临着“增员难”的问题。庹国柱表示,保监会明确提出要提高营销员待遇和保障,对提升保险业营销队伍整体素质,推动营销队伍职业化方向发展能起到明显作用。

可是,上述寿险公司负责人告诉记者,落实到保险公司,最关键问题是,这些人员都要稳定下来,对保险公司来说,成本太高了。可以想象,最后这些压力都会转嫁到消费者身上。因此,他认为,改革要循序渐进、一步步来,很难一蹴而就,保险公司需要时间来适应和调整。

链接

保监会拟“打分排名”整治销售误导

记者日前从相关渠道获悉,在对人身险销售误导行为进行界定后,保监会下一步将建立相配套的综合治理销售误导效果评价指标体系,通过对保险公司“打分、排名、曝光”等监管组合拳,来引导保险从业人员诚实守信、合规经营。

“据我们所知,保监会已起草了《人身保险业综合治理销售误导效果评价指标体系》,目前正在业内进行第二次内部征求意见。”据一家寿险公司负责人透露。“打分之后,保监会还将对各公司的分数进行排名,而后择机公布,以此来敦促各公司持续推进治理销售误导工作。” 上证

A股指数行情

名称	最新价	涨幅(%)
上证指数	2115.23	1.97
深证成指	8743.86	2.39
创业板指	712.70	3.18

主要商品期货行情

名称	最新价	涨幅
COMEX白银	34.02	-1.61
COMEX黄金	1775.60	-0.29
NYMEX原油	91.59	-0.60
SHFE金	361.80	0.06
SHFE银	7105.00	-0.24

人民币汇率中间价

名称	价格
澳大利亚元	6.49
欧元	8.24
港元	0.82
日元	0.08
美元	6.34

来源:财汇数据

天天出彩

福彩15选5(2012276期)

中奖号码:3 6 8 10 12

奖等	中奖注数	每注奖额
特别奖	0注	0元
一等奖	189注	1565元
二等奖	9375注	10元

福彩3D游戏(2012276期)

中奖号码:4 6 8

奖等	江苏中奖注数	每注奖额
单选	1194注	1000元
组选3	0注	320元
组选6	2140注	160元

传统型体彩“7位数”(12158期)

中奖号码:9 1 0 3 6 8 2

奖级	中奖注数	每注奖额
特等奖	0注	0元

体彩22选5(12276期)

中奖号码:04 07 08 15 21

奖级	中奖注数	每注奖额
一等奖	35注	14135元

体彩排列3(12276期)

中奖号码:1 7 9

奖级	中奖注数	每注奖额
排列3直选	9636注	1000元
排列3组选3	0注	320元
排列3组选6	15623注	160元

体彩排列5(12276期)

中奖号码:1 7 9 2 3

奖级	中奖注数	每注奖额
排列5直选	87注	100000元

福彩双色球(2012119期)

红球号码:12 20 25 26 27 28
蓝球号码:13

奖等	中奖注数	每注奖额
一等奖	50注	5378327元

江苏快3玩法2012年10月9日

销售额:13096060元
中奖注数:220217注
中奖金额:9025659元

体彩鸡毛信

今晚大乐透奖池逼近2亿元

今晚将是体彩超级大乐透第12119期开奖,目前该玩法奖池已逼近2亿元,足以同步送出近20注1000万元的大奖,追加、复式、倍投奖金更超值,彩市航母蓄势待发,敬请彩民朋友把握投注时机! (苏缇)

全省版 覆盖苏皖 广告热线 025-84519772

物流全省版 诚招苏州、无锡、常州广告代理 电话:13002581905 订版电话:025-68677256
北大荒物流 南京⇌青岛 天津 025-85665077 85574678 手机 13675182777
宇峰物流 南京⇌东北、西北、内蒙古、云贵川 广东、福建特色往返专线 24小时热线:4006380900 电话:13851630087、13515118937 另:回收各类废旧物资
青岛中企达物流 无锡⇌青岛全境 0510-83278533、18651567883 热线:4000580807 无锡广石路胜杰停车场
子函货运 南京⇌溧水、杭州、荆州 受理全国各地整车零担业务 服务热线:400 68 77559 谢
宁青物流 青岛专线 025-85692481、0532-84821091 18851191833、南京幕府东路106号
南京天纵运输公司 南京⇌上海 专线直达·天天发车 025-85783303、13705166657