

借你“慧眼”看穿保险销售陷阱



长期以来,保险条款,特别是人身保险条款一直因其专业程度高、晦涩难懂而难以让普通消费者接受,销售过程中,一段有意或无意的误读,就会让消费者数十年的投保之路蒙上难以消除的阴影。上周,《第1金融街》开通的维权热线便接到众多消费者投诉,问题仍集中在存款变保单、霸王条款、理赔困难等方面,为此记者搜集了保险行业最为常见的几种投诉案例,并邀请到业内专家进行了解读,提醒消费者避免在保险消费中可能存在的陷阱。

现代快报记者 陈孔萍

陷阱1:存款变保单

朱女士2011年5月14日到银行想将账上的70万元存成5年定期存款,而营业员给她推荐了一种“保险产品”,说收益会比存款高。她当时还在考虑,但营业员告诉她,一次性存款70万元存不进去,分期存才能存完。当时想着只要能存进去,也就没有多想,随后营业员办理了相关手续,并让她签了字。10月份女儿王某偶然看到了母亲办理的“存单”后,告诉朱女士,这只是一份保单。随后朱女士找到银行,说银行当时未告知是保险,提出退

保。但银行称,办手续前已告知是保险,而保险公司亦称,办手续前已告知是保险,退保要损失5万多元。

■专家支招:一些银保工作人员利用消费者信赖银行的心理,谎称某种保险是该银行的理财产品,误导消费者购买。对银行来说,如果没有如实告知,就侵犯了消费者知情权,涉嫌欺诈。消费者办理银行柜台业务时,一定要认真阅读有关条款,不要轻易签字,学会自我辨别。

陷阱2:霸王条款

2010年,肖女士买了某家保险公司的长泰安康保险(B),每年缴1280元保费,共缴20年,保险金额是5万元。保险业务员说,其间如生重病就会赔一半保险金。

2013年,肖女士做心脏瓣膜置换手术,由于这个手术属于保险合同所列的重大疾病,她就找到当时的保险业务员要求提前领取保险金,但却被告知,根据合同条款,她必须先到医院开证明,证明自己的生命只剩下6个月时间。

肖女士细看保险合同,发现“保险责任”一条写着:“经保险人聘请的医师根据

医学及临床经验认定被保险人平均存活期间在6个月以内,被保险人可申请重大疾病提前给付。”但医院方面拒绝开这个证明。在同保险公司多次协商后,肖女士终于拿到了本来就属于自己的2.5万元理赔款。

■专家支招:《保险法》规定订立保险合同,采用保险人提供的格式条款,保险人向投保人提供的投保单应当附格式条款,保险人应当向投保人说明合同的内容。因此投保人在购买险种时切记要问清“哪些情况下可以理赔”,并在合同上以书面形式呈现,切勿轻信口头承诺。

陷阱3:玩文字游戏

2009年,事业有成的陈先生购买总保额为100万元的财产保险后,保单上明确写着:在保险期内,因水箱、水管爆裂(但不包括由于锈蚀引起)等风险造成的直接物质损失,本公司同意按照本保单规定负责赔偿。2011年陈先生家因空调水管配件质量问题造成水管漏水,经济损失达20余万元。陈先生本以为赔偿是必然的事,但保险公司表示水管是“脱落”而非“爆裂”,拒绝赔偿。

■专家支招:一份保单能生出多重理解,是目前保险公司玩文字游戏最典型的例子。按照常理,漏水导致财产损失是常见的一种风险,大多数财产险保单都会将其列为主险之一,许多家庭、公司就是冲着这类常见风险才去投保财产险。但同样的字眼,合同上的规定和投保人的理解往往是差之毫厘,谬以千里。投保人在购买险种时要问清“哪些情况下可以理赔”,以确保自己的权益。

陷阱4:高保低赔

田先生2008年购置一辆帕萨特,购车价16.8万元。2013年田先生续保时,保单中载明,“车辆损失险”一项的保险金额为16.8万元。也就是说,用了5年的旧车仍按新车价格交了保费。

2014年11月14日,田先生驾车出了交通事故,交警认定田先生全责,有关机构对事故的车辆损失鉴定为10万余元,随后田先生向保险公司提出索赔。但保险公司却表示,田先生的车出事时实际价值仅7.9万余元,而鉴定的10万余元损失已超过旧车价值,所以他

们认定为“投保车辆发生全部损失,在扣除车辆残值后,保险公司只同意赔付6.53万元。

■专家支招:“高保低赔”是车险理赔上的普遍现象,尤其在中小财险公司中存在的较大。一般而言,按新车购置价投保,无论使用年限,在发生损失时保险公司都应当使用全新的配件进行修复,同时确保足额赔付。因此消费者如果遇上此类问题,应及时向有关部门反映,确保自身利益不受侵犯。

银发安康 花样年华

- 最高可续保到100周岁
- 保证续保
- 肝、肺、胃癌 1.5倍给付
- 免体检
- 50-75周岁可投保
- 保费低廉

银发安康恶性肿瘤疾病保险(A款)

老人专享: 50-75周岁老人可投保
保障终身, 最高可续保到100周岁
保费低廉, 保额高的有享豪的惊喜
核保宽松, 无需体检即可进行投保
理赔给付, 恶性肿瘤1.5倍给付
免体检, 最高可续保到100年可续保

百万保障震撼来袭

百万护驾 增值返还

我的安行宝