

10月保险投诉2268件 三条途径可调解纠纷帮助维权

日前，保监会公布了10月份的保险消费投诉情况，根据汇总，2268件有效投诉中，拔高保单收益、代签字等一批“老生常谈”的问题仍是投诉维权的重点。对此，业内人士提醒消费者，在未来投保和出险过程中应注意这些问题，避免造成投保损失。

现代快报/ZAKER南京记者 李喆

车险纠纷约占财险投诉的75%

10月份，消费者有效投诉中涉及财产险的共有1143件。其中，保险公司合同纠纷类投诉1100件，涉嫌违法违规类投诉41件；保险中介机构合同纠纷类投诉2件。

具体来看，涉及财产险的保险公司合同纠纷类有效投诉中，理赔纠纷859件，占合同纠纷投诉总量的78.09%，集中反映了在车险理赔环节，对定损金额、

核赔金额、理赔时效等问题不满。销售纠纷81件，占合同纠纷投诉总量的7.36%，主要反映出险记录导致保费上浮争议、投保礼赠送争议、未经同意承保等问题。承保纠纷63件，占合同纠纷投诉总量5.73%，主要反映退保时效长、退保流程繁琐等问题。

从数据中不难发现，车险理赔环节投诉的数量较高，一位车险产品销售人员介绍说，造成定

损金额、核赔金额有出入的原因，往往是责任认定、维修价格有分歧所致。对于因事故造成的车损而言，这位销售人员建议车主一定要及时给保险公司打电话进行沟通，并到保险公司推荐的修理厂进行维修，而不是自行将车辆进行维修。如果擅自修车的话，保险公司不能进一步核损，就造成了赔付的困难和纠纷的产生。

夸大保单收益现象仍存在

数据还显示，10月份，消费者有效投诉涉及人身险的共有1125件。其中，保险公司合同纠纷类投诉976件，涉嫌违法违规类投诉148件；保险中介机构涉嫌违法违规类投诉1件。

值得关注的是，涉及人身险的保险公司合同纠纷类有效投诉中，销售纠纷370件，占合同纠纷投诉总量的37.91%，主要反映夸大保险责任或保单收益、隐瞒保险期限、隐瞒缴费期限、隐瞒退保损失等问题。理赔纠纷341件，占比34.94%，主要反映对理赔时效、理赔金额、保单责任认定等不满，保全纠纷127件，占比13.01%，主要反映退保金额少、退保时效长等问题。

此外，在涉及人身险的保险公司涉嫌违法违规类投诉中，销售违规108件，占涉嫌违法违规投诉总量的

72.97%，承诺或夸大保险责任及收益问题同样存在，同时还涉及重要单证未签字或代签字等问题。

业内人士提醒消费者，在投保的时候一定要亲力亲为，保险是一项长期的投资，也是家庭资产配置的重要部分，投保人要认真阅读全部条款，要注重先保障后收益，不要被所谓的高分红所蒙蔽。在签保险投保提示书、签字确认的时候，也必须亲力亲为，不能让人越俎代庖，避免产生保单无效的纠纷，从而给未来出险造成麻烦。

这位业内人士也强调，对于保险公司和保险销售人员来说，也需要整改夸大的宣传，特别是一些互联网保险产品容易虚高收益率，如果消费者遭遇虚假宣传、因为误导而投保的话，也可以积极维权，追究保险公司的责任。

保险维权 记住3条途径

1 遇到保险纠纷，可以与保险公司协商解决。如果消费者对接待人员的回复不满意，还可以登录江苏省保监局网站，了解总经理投诉接待日安排情况，跟保险公司主要负责人直接沟通。

2 消费者可以通过邮件、电话、网上留言，以及面谈等方式向江苏省保监局投诉；保监会的消费者维权投诉热线电话是“12378”。

3 消费者可以向人民法院起诉。11月中旬，最高人民法院、中国保监会联合发布《关于全面推进保险纠纷诉讼与调解对接机制建设的意见》，保险纠纷调解的时间从原来的60天缩减到20天。

▶ 市场调查

4

你对保险从业人员的评价如何？（单选）



■ 不好，很让人特别烦 ■ 业务员像朋友一样
■ 一般般 ■ 看到卖保险我就绕着走

点评

刘剑

中英人寿江苏分公司总经办主任

这说明了，部分民众对保险行业的认知亟需进行转变，保险行业是新世纪的朝阳产业，老百姓、社会对保险的需求也会越来越旺盛，希望社会给予保险销售人员更多的理解和关怀，消除各种“偏见”，保险从业人员开展业务也是其工作，需要尊重。

5

你知道购买商业保险后，有犹豫期吗？犹豫期内可以全额退保吗？（单选）



■ 知道 ■ 不知道 ■ 看了题目才知道

点评

黄敏

泰康人寿

根据规定，自签收保单起，投保人有10天的犹豫期，犹豫期内投保人可无条件退保。尽管保险公司给了投保人这样一项权利，但对消费者而言，投保是一件慎重的事情，应该在购买之前做深入的了解，对投保品种有方向上的认识，如投保类型、保障范围等，然后再接触保险业务员和保险公司。当然，如果签收保单后，因为客观原因在犹豫期内想退保，也要及时行使自己的权利。

焦虑时代，如何赢得财富从容？ 太平洋寿险东方红年金保险现已隆重上市

当每个人都在思考和谈论资产的时候，实际是在表达整个社会对财富的焦虑……

“焦虑”由何而来？

当下的中国人可能比过去任何一个时期拥有的财富都要多，但却比任何一个时期都更加焦虑。从曾经疯抢大米、食盐，到如今的疯抢房子等是造成相当一部分的财富拥有者造焦虑的主因，其实是对未来不确定性的担忧，而这种担忧最近更被楼市、股市和汇市的波动极度放大。部分中产家庭不知道如何对待自己的钱，也不知道如何进行有效的筹划。

“4321法则”，缓解“焦虑”的良方

根据标准普尔针对全球10

万个家庭的调查显示，如果要实现家庭资产稳定、持续增长，财产分布要符合4321法则。用于短期消费的钱占总资产10%，以现金形式存在；占比20%的资产用做意外、重疾的保障、专款专用，防止家庭突发意外大事件大额资金的需求；30%的资产用于投资，实现增值，特别是高收益、高风险并存的投资；40%最大比例的资产是确定要花的或者是保本的钱，也就是养老和教育金。

这40%基于安全性的未来刚性支出，就可以通过储蓄型的保险产品来进行配置。新常态下，经济从高速增长到中高速增长，在经济结构不断优化升级的同时，居民管理财富更应该增加风险管理的考量，财富长期的稳定增值和资产保全更应该成为理财的首要目的。

“东方红”年金险， 人生更“从容”

曾获年度最佳理财保险的“东方红”今年再次发力，主推针对少儿的“东方红·状元红年金保险(分红型)”和针对成人的“东方红·满堂红年金保险(分红型)”。同时，“东方红”提出“一步到位、一户多能、八金报喜”全新保险理财概念。其中，八金分别是：可年年领取的祝福金、定期领取的教育金/养老金、保费全返的祝寿金、参与公司红利分配的红利金、附加万能账户参与投资结算的增值金、保障身故或全残风险的身价金、具有保单贷款功能的应急金和附加豁免功能的豁免金，真正一步到位，一户多能。

▶ 投保案例

陈先生，38岁，大型国企部门经理，为自己刚出生30天的儿子陈贝贝投保了5份“东方红·状元红年金保险(分红型)”

“附加财富赢家年金保险(万能型)”和“附加投保人豁免保险费意外伤害保险”，年交保费50520元（第10年为50000元），10年交清，基本保险金额22085元，祝福金、少儿教育金、大学教育金、祝寿金和红利均进入附加险万能账户参与投资结算。

保单利益：

● 祝福金：自合同生效日起及以后的每个合同生效日对应日，每年可领取4417元祝福金，直至终身。

● 少儿教育金：自合同生效日起至陈贝贝年满17周岁的每个合同生效日对应日，每年可领取4417元少儿教育金，直至陈贝贝年满17周

岁，共可领取18期。

● 大学教育金：陈贝贝18、19、20和21周岁的每个合同生效日对应日，每年可领取11043元大学教育金。

● 祝寿金：陈贝贝60周岁时，可以领取一笔金额等于已支付的主险保险费总和的祝寿金500000元。

● 保费豁免：在交费期内，如陈先生因意外导致身故或全残的话，将豁免之后各期应交保险费，同时继续享有各项保险利益。

● 红利：保单有效期内，可参与公司红利分配。红利分配是不确定的。

上述祝福金、少儿教育金、大学教育金、祝寿金和红利自动进入附加险万能账户参与投资结算，持续增值。