

打造“非接触式”服务场景、 聚焦保险消费风险

行业消费痛点

- 1 故意夸大产品收益欺骗投保人
- 2 保险代理人虚假宣传
- 3 保险机构拒绝承保交强险
- 4 电话销售误导宣传
- 5 汽修单位骗取保险金

“315”消费者权益日即将到来,保险领域消费者保护工作也一直在路上。新快报记者整理监管部门的公开数据发现,寿险销售误导、车险理赔难这两大“顽疾”依旧是保险消费者的投诉热点,保险公司受处罚的原因也主要集中在“欺骗投保人”、“夸大保险产品收益信息”等投诉重灾区上。

今年“3·15”权益保护系列教育宣传周恰逢防疫期间,银保监会将以线上宣传为主导,引领保险机构创新打造“非接触式”服务场景,提升保险消费者维权服务质量。对此,保险公司也纷纷响应监管号召,出台特殊时期应对处理实施措施,全方面渠道帮助消费者进行维权。

■新快报记者 刘威魁/文 廖木兴/图

现象：销售乱象丛生,车险理赔难仍是财产险投诉焦点

保险投诉是目前金融消费者保护最关注的领域之一。据中国银保监会消费者权益保护局发布的《2019年前三季度保险消费投诉情况》数据显示,2019年前三季度,中国银保监会及其派出机构共接收涉及保险公司的保险消费投诉71990件,同比增长3.40%。其中,寿险销售误导、车险理赔难这两大“顽疾”依旧是消费者的投诉热点,而互联网保险消费投诉增长,也正在从“新问题”变成“老问题”。

具体投诉而言,销售纠纷是人身险公司投诉的突出问题,占人身险公司投诉总量的44.84%,涉及险种以普通人寿保险、分红保险疾病保险和意外伤害险为主。主要反映涉及夸大保险责任或收益,未明确告知保险期限和不按期缴费的后果,未充分告知解约

损失和满期给付年限虚假宣传等方面的问题。如2019年4月12日,某寿险公司因未按照规定使用经批准或者备案的保险条款、保险费率以及欺骗投保人、被保险人或者受益人两项违规,累计被罚93万元。

涉及财产保险公司险投诉中,理赔纠纷仍是投诉的重点,占财产保险公司投诉总量的76.54%;涉及的险种以机动车辆保险为主,主要反映核定核损和核赔环节的金额争议、理赔时效慢和责任认定纠纷等问题。如2019年11月15日,某财险公司省分公司因赔付未达到保险条款约定的理赔条件的保险事故、理赔档案所附气象证明资料不真实,被罚款45万元;5位负责人共计被罚款5万元。

伴随着互联网保险业务的不断扩

大,消费者的投诉也随之攀升。有关互联网保险的投诉,反映比较突出问题有销售告知不充分或有歧义、理赔条件不合理、拒赔理由不充分、捆绑销售保险产品、未经同意自动续保等问题。比如,某投诉用户吴先生在某平台借款3000元,实际到账2340元。被“截留”的660元则是“被投保”了一份交通工具意外伤害险。

谈及此类销售乱象对保险行业的影响,一位保险从业人士向新快报记者表示,销售误导以及欺骗投保人这类行为,若不加干预和解决,不仅将削弱保险行业诚信经营的基础,也将严重损害被保险人自身的合法权益,动摇保险行业的社会地位和形象,从而对保险业的进一步发展造成阻碍。

监管：以线上宣传为主导,打造“非接触式”维权服务

保护金融消费者,监管部门和行业协会在行动。自去年以来,行业内针对保险销售误导以及欺骗投保人的处罚并不少见。数据显示,2019年1月-12月,全国保险监管系统累计在官网公布了947张行政处罚决定书,保险公司受处罚的原因也主要集中在“欺骗投保人”“夸大保险产品收益信息”等投诉重灾区上。

与此同时,监管层相继出台的各类办法对欺骗投保人等销售违规行为监管。比如,银保监会在3月向各人身险公司印发了《中国银保监会办公厅关于2018年人身保险治理销售乱象打击非法经营专项行动有关情况的通报》,针对销售方面夸大收益、保障范围、混淆经营主体、炒作停售限售,诱导客户退保等乱

象进行了重点监管,多家保险公司被点名。

此外,各地银保监局也发布各类风险提示,提醒消费者谨防受骗。如深圳银保监局发布《以案说险:侵害保险消费者合法权益典型案例》,通过“某汽车维修厂利用投保车辆制造假赔案向保险公司骗取保险金”等6类常见侵害保险

消费者合法权益典型案例,进行实例分析,以加强消费者风险提示。

实际上,监管部门对于保险行业乱象一直秉持“零容忍”的态度。恰逢防疫期间,银保监会也未停止“3·15”权益保护的教育宣传活动,以线上宣传为主导,引领保险机构创新打造“非接触式”服务场景,提升保险消费者维权服务质量。

特别报道

新华保险积极贯彻落实中国银保监会要求,加强金融服务支持,助力疫情防控,正式启动2020年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

3月5日,新华保险正式发布2020年客户服务十大承诺,突出线上服务,进一步提升服务品质,优化客户体验。



新华保险发布 2020 年客户服务十大承诺

一、实时响应全天候

95567 客服电话、微信、手机 APP、网站,多平台服务,智能互联,便捷高效,7×24 小时全天为您守候。

二、贴心门店在身边

千余家客服中心伴您身边,升级健康安全防控,丰富自助服务功能,贴心服务零接触,业务办理更便捷。

三、投保便捷更安心

全天候提供线上投保服务、关键环节短信提醒、电子保单实时查收,投保方便又快捷、畅享服务又安心。

四、多样回访保权益

多环节提醒、多时段预约的新契约回访服务,更可以选择微信方

式,方便快捷,全面掌握保单权益。

五、保全服务更简单

提供客户信息变更、满期金领取等 60 余项保全服务,特定业务可通过自助服务平台办理,便捷尊享保单权益。

六、快速理赔优服务

建立客户自助理赔平台,个人客户 5000 元以下小额及一般赔案 2 日内,复杂疑难赔案 30 日内知晓结果。

七、寻找理由主动赔

主动为您寻找赔付理由,重疾客户慰问先赔,重大突发事件主动寻访,紧急医疗提前预付。

八、投诉畅通快响应

优先推荐电话、网络形式投诉,“电、网、信、访”多渠道受理,第一时间响应,一般投诉 15 日内办结回复。

九、增值服务优体验

高端客户专属臻爱积分服务,特定产品健康管理服务,创新特色附加服务,全方位关爱您的生活和健康!

十、合规销售守诚信

详细讲解投保提示和条款内容,主动提示保险产品的特点和风险,让您消费安心,投保放心。

不忘初心,承诺如新!新华保险将以科技赋能、全媒融通的智慧服务为广大客户打造全新服务体验!