

安徽保监局发布上半年保险消费投诉情况

阳光财险、渤海财险投诉量成倍上涨

日前,中国保险监督管理委员会安徽监管局发布《安徽保监局2018年上半年保险消费投诉情况表》,根据数据统计,2018年上半年安徽保监局共计收到对寿险公司的投诉1223件,对产险公司的投诉1888件。同2017年上半年同期情况相比较,今年上半年寿险投诉较去年增加444件,同比增长36%,产险投诉较去年增加659件,同比增长35%。

数据显示,投诉量排行前10位的都是占市场份额较大的保险公司;此外,阳光财险、渤海财险投诉量较2017年上半年增长一倍以上。

互联网保险投诉较为突出

根据业内人士透露,近几年互联网保险销售势头正盛,动动手指就可以买份保险,互联网保险的兴起让买保险变得简单快捷,促成了相关保险公司业绩大增,但是,互联网保险遭遇的保险消费纠纷和投诉也在与日俱增。上半年,大多数客户投诉都是由互联网金融保险销售引起。

从银保监会日前发布的通报看,在财产保险公司合同纠纷投诉量前10位中,互联网财产保险公司占有两席,其中众安在线702件,泰康在线651件。同期,财产保险公司合同纠纷投诉量增长较快的财产保险公司中,互联网财产保险公司亦占有两席,安心财险增加609件,同比增长2030.00%;泰康在线增加566件,同比增长665.88%。这些投诉主要集中在反映销售页面未明确说明免责条款、拒赔理由不合理、捆绑销售保险产品、未经同意自动续保等问题。投诉险种主要集中在退货运费险、手机碎屏险、航班延误险、账户安全险等。

互联网保险投诉量迅速上升,虽然有销售基数增长的原因,但更有保险公司重销售、轻服务,重规模、轻质量的意识作怪。比如,在产品宣传上不遗余力,服务网点布置却总是捉襟见肘;讲好处时加重加亮占满屏幕,风险提示却总是几个小字写在最底下;促销时百般诱惑,理赔时往往就打起了太极拳;产品销售如芝麻开花般节节高,客服电话却总是占线难打通……

理赔和销售是集中环节

理赔和销售环节,仍然是保险消费者投诉最为集中的环节。银保监会表示,上半年,保险消费投诉反映的主要问题为车险理赔纠纷、分红型人寿保险销售纠纷、意外伤害保险理赔纠纷和健康保险理赔纠纷等。

其中人身险方面,投诉集中反映分红型人寿保险销售纠纷、意外伤害保险理赔纠纷和健康保险理赔纠纷等。具体来看,分红型人寿保险销售纠纷

4569件,占销售纠纷投诉的46.67%,主要反映承诺固定分红收益、隐瞒保险期间或缴费期间、隐瞒退保损失、与银行存款或理财产品做简单对比等问题。意外伤害保险理赔纠纷3073件,占理赔纠纷投诉的42.47%,主要反映消费者对伤残等级未达到赔付标准、意外事故不属于保险责任、职业类别不在理赔范围等拒赔理由不认可。健康保险理赔纠纷2820件,占理赔纠纷投诉的38.97%,主要反映消费者对投保时未如实告知病史、所患疾病不属于理赔范围、观察期出险等拒赔理由不认可。

财产保险方面,投诉反映的焦点仍旧是车险理赔和退保纠纷。其中,车险理赔纠纷16484件,占理赔纠纷投诉的89.20%、占有所有投诉的34.41%,主要反映定损金额过低、保险责任认定不合理、强制指定维修地点、理赔时效慢、理赔材料繁琐、理赔人员服务态度差等问题;车险退保纠纷1325件,占退保纠纷投诉的94.44%,主要反映商业车险退保条件争议,消费者对退保需扣除投保享受的优惠、需按比例收取手续费、需经过4S店同意才能退保等不认可。

严控营销,维护消费者权益

随着上半年保险消费投诉数据的公布,对于目前保险行业存在的问题,中国银保监会发布《关于切实加强和改进保险服务的通知》,要求保险公司和中介机构严控营销行为,快速处理理赔案件,及时化解纠纷,维护消费者权益。

保险公司、中介机构应严格管控自媒体营销行为,杜绝违法违规。不得错误解读监管政策,不得使用或者变相使用监管机构及其工作人员的名义或形象作商业宣传。要用通俗清晰的语言,准确、全面地向消费者说明保险产品和服务,重点突出承保公司、保障范围、免除保险人责任条款等可能影响其决策的信息。不得夸大产品功能,不得虚假承诺,不得诱导消费者。实现“销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认”。同时各家保险公司应提高提高电话呼入人工接通率,简化理赔手续,减少不必要的材料,缩短理赔支付周期,并为消费者提供力所能及的应急服务。

互联网保险公司和网络销售平台应该认真落实通知要求,积极规范服务行为,提高服务质量。在产品营销方面,要用简单、准确的语言描述产品主要功能和特点,突出说明容易引发歧义或消费者容易忽视的内容。不得使用强制勾选、默认勾选等方式销售保险;在售售后服务方面,相关业务机构要充分考虑售后服务配套能力,保证互联网保险消费者享有不低于其他业务渠道的保险服务,保障消费者隐私权、信息安全权。

喜狮牛肉火锅合肥一店盛大开业 客似云来好热闹

8月15日上午,安徽喜狮餐饮文化有限公司旗下新品牌——喜狮牛肉火锅合肥一店在合肥市长江西路拓基广场盛大开业。作为喜狮旗下的新品牌,狮牛肉火锅只用中国黄牛中品质更佳的云南文山高峰黄牛,“狮子头、阉鸡尾、筒箕肚子柴块脚、琵琶腿、罗嘿(瘤峰)高者为雄”。主要分布于广南、富宁、丘北、麻栗坡等文山州8个县,因其长期受着地域隔绝,保留传统黄牛的原始基因。从云南文山州原生态土黄牛散养基地到肥东鲜牛肉屠宰中心,牛肉每天两次屠宰、两次配送,全程0~5℃冷链配送,4小时新鲜急送到店。

文山位于云南的东南。独特的气候和富含矿物质的土壤孕育了丰饶的作物、药材和各类香料。云南文山高峰黄牛,在当地众多神奇物种中最为典型。爱吃在福建,会吃在潮汕。享誉全球的中国最高端菜系“潮州菜”便出自闽粤交汇的潮汕。当挑剔的潮汕人遇见了文山牛,潮汕牛肉火锅便从此迈向极致。

每一头文山黄牛,从云南文山州原生态土黄牛散养基地到肥东鲜牛肉屠宰中心,每天两次分时段屠宰并分别即时配送,全程0~5℃冷链锁鲜,确保“4小时领鲜品质”。顺畅完整的“极鲜即食”体系,完美的诠释了“速度缩短时间,科技拉近距离”的新食代特征。

喜狮牛肉火锅不仅汲取了潮汕牛肉火锅的传统精髓,又加以现代管理理念。当餐直送,现点现切,新鲜不隔夜,保证口感和营养。为保证品质,每头五六百斤左右的文山黄牛,将出肉率严格控制在40%左右。按照牛肉肌理、厚薄,将优质牛肉分为九大部位,做到倒盘不撒、口口鲜嫩。辅以鲜牛骨熬制原汤,既保留保留全部营养,又追求汤鲜味浓。喜狮,传承不守旧,创新不忘本,匠人匠心,真材实料。承诺保证牛肉原生态养殖,保证只用优质云南高峰文山牛,保证牛肉绝对零注水,保证牛肉手工明档现切,全产业链整合,成就一口好牛肉。



“以房养老”试点四年为何遇冷?

专家:多方面原因造成“小众化”

银保监会表示8月8日起,将老年人住房反向抵押养老保险扩大到全国范围,进一步深化商业养老保险供给侧结构性改革,满足老年人差异化、多样化养老保障需求。

何为“住房反向抵押养老保险”?

反向抵押养老保险又被称为以房养老保险。简单来说,就是老年人将房屋抵押给保险公司,但仍拥有房屋的占有、使用和处置权,每月从保险公司领取一定的保险金。老年人身故后,保险公司可以将房屋进行抵押,抵押房产处置所得将优先用于偿付养老相关费用。

实际上,以房养老保险属于舶来品,是20世纪80年代中期美国新泽西州劳瑞山的一家银行创立。相较于美国30多年的成长期,以房养老保险在中国试点推行只有4年。2014年6月,原保监会发布《关于开展老年人住房反向抵押养老保险试点的指导意见》,并提出在北京、上海、广州、武汉四个城市开展住房反向抵押养老保险试点,试点期为2年。

2016年7月,原保监会将试点期延长至2018年6月30日,将试点范围扩大至各直辖市、省会城市(自治区首府)、计划单列市,以及江苏、浙江、山东、广东省等部分地级市。去年7月,国务院印发《关于加快商业养老保险的若干意见》,要求大力发展反向抵押保险等适老性强的商业保险,并提出支持商业保险机构开展反向抵押保险业务,在房地产交易、登记、公证等机构设立绿色通道、降低收费标准,简化办事程序,提升服务效率。

在国家政策的连续扶持下,以房养老保险似乎更应该形成国内“遍地开花”的大好局面。但现实情况并非如此,启动至今已满四年的以房养老保险也面临“理想丰满,现实骨感”的尴尬。公开报道显示,以房养老保险试点以来,截至今年6月,有多家保险机构获得了试点资格,但开展业务的仅幸福人寿一家,且完成承保手续的不足百户。

安徽正在争取新型养老模式

随着保监会提出将保险版“以房养老”扩大试点范围,安徽也一直在争取试点。安徽省“十三五”金融业发展规划提出继续推进“反向抵押养老保险”等新型养老模式。虽然“以房养老”保险模式遇冷,但各省都在争取试点。规划中,安徽省也将推进住房反向抵押养老保险等新型养老模式,满足多层次养老保障需求。

记者咨询身边保险行业从业人员,纷纷表示目前公司还没有这种形式的保险产品,很多保险消费者也只是在很久以前听说过这种保险模式,对于这种保险模式,保险消费者表示感兴趣,但是如果真的推行不一定会购买。

多方面原因造成“小众化”

中国老龄科学研究中心战略所副所长王海涛副研究员表示,以房养老保险在中国市场“遇冷”,有多方面原因。

从老年人自身来看,主要受中国传统观念的影响。在中国传统文化背景下,老年人在置办家业、庇护子孙的代际价值观影响下,房产作为家庭重要财产要留给子孙后代,不会轻易出售或抵押来满足自身的养老需求。相对于依靠以房养老保险,老年人更愿意相信“养儿防老”的传统养老方式,把房产留给子女,由子女来养自己的老。

从市场角度看,在房价不断攀升的经济环境下,老年人更愿意相信自己的房价会一直涨下去,而金融机构出于风险考量,对老年人房产的评估价往往低于市场交易价,这也会影响老年人的投保热情。

此外,以房养老保险的中间各环节也存在各种各样的风险,相关法律制度存在缺失,对于投保人以及保险机构的法律保障尚且不足。

也有专家提出,由于以房养老保险产品设计复杂,风险分散机制不完善,对于保险公司来说属于微利经营,无法调动保险公司的积极性,因此供给能力和意愿不足。这也是以房养老保险试点效果不理想,至今仍停留在“小众”阶段的原因之一。

(合)医广[2018]第1-16-6号

合肥友好医院 口腔专业

0551-64666688 合肥市徽州大道693号(原104医院)