

拨开迷雾 还原银行保险本相

银行保险

本质仍是保险

银行保险也是一种保险产品,归根到底,银行保险姓“保”而不姓“银”,银行保险和普通保险产品的最大区别在于销售渠道不同。

在银行保险销售中,银行仅是保险的兼业代理机构,只负责代理销售保险,其他售后服务,理赔事项统统由保险公司承担。但在实际操作中,银行代理的保险产品往往被冠以某某理财产品之名,这可能会使客户产生“银行保险”是银行推出的理财产品的感觉。因此,客户在银行购买理财产品前一定要问清楚是谁推出的,确保自己买的是想要的产品,此外,银保产品会在认购书中有关保险公司的名称、保险产品的名称。

预期收益

不等于实际收益

银保分红型产品,其实际收益并不一定等于预期收益。按照保监会规定,其产品说明书上都会有一行风险提示:本产品为分红保险,其红利分配是不确定的。同时,在电话回访中,工作人员也会提示客户收益具有不确定性。

而在销售过程中,每份分红型保险产品都会有一个利益演示表,很多市民将利益演示表中的收益当成了实际收益。很多市民在收到分红通知

近年来,银行保险成为百姓接触越来越多的险种之一,由于销售渠道的特殊性,以及银行保险自身的一些特点,使得银行保险成为消费者投诉的重灾区。业内人士指出,目前,我国银行保险处于其发展的初级阶段,很多市民对其并没有准确的认知,以致产生了抵触情绪。为此,记者采访了行业内相关专家,介绍了银行保险产品的一些特点和功用,让他们带领我们拨开迷雾,消除重重误解,还原银行保险的本相。

后,往往心理上产生收益落差,选择退保。但专家提醒,银行保险产品不在大多数人眼中收益远远超过风险较高的股票、基金、债券,而银保产品相对较低的收益背后是几乎可以忽略不计的投资风险。因此,建议市民将资金分散投资,拿出一部分投资风险大、收益高的股票、基金、债券等方面,此外,也可划出部分资金投资部分保障及理财功能的银行保险。一旦股票等项目投资遇到挫折,保险则可以保障正常的生活品质不受影响。

急需用钱

可选保单质押功能

中途退保需要缴纳可观的手续费,这是很多市民诟病银行保险的主要原因。但事实上,投保了长期银行保险的市民如果急需用钱,并非只有退保这一条路可走。据专家介绍,早在几年前,为迎合客户的需求,很多保险公司就推出了保单质押贷款的功能,不少银行保险产品都具有这一项“贴心”功用。

什么是保单抵押贷款呢?它是指投保人以保单作为抵押物,向保险公司或银行申请一定金额的贷款,到期按约归还贷款本息的一种信贷行为。而且投保人还无需担心保单的保障问题,因为抵押后,之前所规定的保障依然有效,在保险期内出险,保险公司也仍会依照约定支付赔偿金,只是这笔赔偿金需要优先用于还款。

专家表示,投保人可以向保险公司或者银行申请保单抵押贷款。通常两三天内就可审批完毕拿到现金,手续也很简便,只要本人带齐身份证和保单原件到保险公司柜台或者银行窗口办理申请手续即可。至于所贷金额,各个银行和保险公司在保单抵押贷款的额度和期限上是有所不同的。贷款金额要以保单的现金价值为依据,通常情况下,客户可贷到保单现金价值70%甚至更高比例的资金,很大程度上缓解了燃眉之急。

配合电话回访

保障自身权益

保险公司为什么要对买了保险产品的客户进行电话回访?这是监管部门对保险公司的一项规定,也是保险公司在客户投保后,最短时间内解决可能存在的保单品质问题的良好时机,是一项对客户和保险公司都有利且防范可能发生风险的前置性举措。客户进行电话回访的人员由保险公司的专职客服人员担当。电话回访的内容大致包括了以下几个方面:

是否知道保单上应该是投保人自己签名?是否知道所购保险产品的相关保险责任?是否知道投资类的保险产品应承担相应的风险责任?是否知道保险产品的初始费用?是否知道保单现金价值的概念?是否知道犹豫期内自己的权益,等等。

以上六个“是否”,基本上涵盖了保险产品的内容。如果客户对以上内容有了一个大概的了解,那么也就意味着对所购的保险产品有了大概的了解,意味着可以避免日后有可能产生的多种烦恼。

由于保险公司的电话回访一般都在客户投保后,保险公司刚承保后的时间段里。在这一时间段里,如果保险公司在回访之中发现客户的保单存在疑问,就可以通知相关的业务人员与客户再作进一步的沟通。如果在保险“犹豫期”内,客户通过电话回访发现了问题,还可以及时退保,以避免更大损失的发生。

(本报综合)

保险小常识

买保险注意事项

1. 分析自己的保险需求及交费能力,合理决定保险金额

要根据自己的工作和家庭情况,确定所需要的风险保障,选择合适的保险产品。依据个人和家庭的支配收入,分析交费能力,特别是长期保险的持续交费能力,决定适当的保险金额。一般而言,每年缴纳的保险费,占个人或家庭可支配收入的10%为宜。

2. 仔细阅读保险条款,全面了解保障内容

买保险,一定要看明白保险条款。保险条款条目较多,重点要看明白以下内容:

① 保险责任:弄清楚发生哪些事故或情形保险公司承担赔偿或支付保险金;

② 责任免除:弄清楚在什么情况下,保险公司不承担赔偿或给付保险金;

③ 理赔处理:弄清楚在保险事故发生后,怎样处理理赔赔偿的相关事宜;

④ 释义:弄清楚保险条款中的名词的特定含义,避免发生误解。

3. 认真接受保险公司的电话回访

对购买一年期以上人身保险产品的客户,为了保护客户权益,保险公司会在犹豫期内进行电话回访,同投保人核实保单的关键信息,告知客户享有的一些权力、义务并进行相关的风险提示。投保人应利用电话回访的时机,核实保险权益,弄清楚自己关心的事项,确认购买的保险产品是否符合自己的购买意愿。

4. 理解人身保险的现金价值

保险单的现金价值又称“节约退还金”,是长期人身保险退保时,保险公司支付的退保金。长期人寿保险随着保户交纳保险费的积累,应支付保险金的准备金也在积累,保险公司在扣除经营费用后,通过资金的运用,还会使这些准备金不断增值,从而形成保险单退保时能够兑现成现金的价值。保险单的现金价值随着投保年龄的延长逐年增加。不过,开始的几年,由于保险公司扣除的经营费用较多,现金价值会少于保户交纳的保险费。



大爱送温情

生命人寿豁免千万保费

近日,山东分公司理赔人员将豁免10,081,008元保费的通知书送达济南市某区意外身故客户刘先生的家属手中,为痛苦中的一家人送去了一丝温暖。其家属纷纷称赞生命人寿快速理赔、服务到位,感谢生命人寿的“大爱”让他们重燃生活的信心。

2011年10月17日,济南市刘先生于在309国道章丘段因车祸身故。10月19日,生命人寿山东分公司理赔中心接到报案,刘先生曾于当年1月13日为其儿子投保生命人寿个险渠道产品生命财富全能年金保险(分红型),年缴保费1,120,112元,缴费期间10年。因为刘先生是公司VIP客户,生命人寿山东分公司迅速开

通理赔绿色通道,理赔人员第一时间展开调查工作,并同时呈报总公司申请保费豁免。2011年12月18日,被保险人向生命人寿递交材料正式申请理赔,2012年1月10日,根据调查结果和总公司签批意见,按照保险条款,刘先生的儿子获得后9年共计10,081,008元保费豁免,同时继续享受本保险合同提供的保障、分红、生存金返还等各项权益。

山东分公司一直秉承“透明经营,阳光服务”的诚信经营思想,全面贯彻总公司“1234”特色理赔服务,为当地百姓提供亲切、便捷、可信赖的专业保险服务。本次理赔彰显了山东生命人“把保险这个高尚事业

做高尚”的决心和信心。客户家属称,自己原来对保险公司有偏见,认为投保容易理赔难,但这件事从根本上改变了他们的看法,表示今

后要广泛宣传保险宣传生命人寿,使亲戚朋友同事都信任保险,认可保险。

(吴建军)



用保险规避风险

在刚刚过去的5.12全国“防灾减灾日”中,社会各界积极开展了系列活动,进一步增强灾害风险防范意识,提高防灾减灾的能力,然而,有些灾难防不胜防。

我们的身边不乏这样的例子:一场突如其来的疾病,让原本富裕幸福的家庭一下子变得穷困潦倒没有了生气;一场车祸,击碎了一个家庭的幸福;一场冰雹、洪水,让农民们一年的辛苦化为泡影……

面对不期而至的灾害,单靠政府救济、别人的援助是远远不够的。为了减轻损失,我们需要有一个能将风险损失降到最

低的方法,这个方法就是保险!

事实上,现今保险在很大程度上已经覆盖了我们的生活的各个角落,比如机动车辆保险、家财险、商业养老保险、商业医疗保险等。但保险由于专业性比较强,许多人在投保时,没有认真阅读保险条款,认为只要交了保险,不管发生什么损失,都由保险公司赔偿。到索赔时才发现,保险条款上写得与自己想象得并不一样。这就需要平时能多了解保险,认识保险,真正根据自己的需要去购买保险,让保险真正起到抵御风险,为生活保驾护航的作用。

理赔资讯

践行1234特色理赔服务

生命人寿探视住院客户

3月13日,生命人寿山东枣庄中心支公司营运部接到客户报案称被保险人齐女士因急性心肌梗塞,在市中区人民医院5楼内七科502室住院治疗。理赔人员随即带着精美礼品以及诚挚的问候前往医院对客户进行探视。

在探视中,被保险人齐女士的家属紧握理赔人员的手,激动地说道:“感谢你们的温情探视。在爱人出事的时候,本能的脑子里闪过的是恐惧和害怕,继而又觉得幸运和欣慰,因为我的爱人会拥

有生命人寿给予的强大保障。内心的担忧一扫而过,真是庆幸自己选择了生命!”

据介绍,为提高服务水平,生命人寿推出“1234”特色理赔关爱服务,该条例要求理赔人员对“及时报案的住院客户2天内100%进行探视”。自服务推出后,生命人寿山东分公司及下辖分支机构的理赔服务水平再上新台阶,其高效、快捷受到客户的普遍赞誉,使生命人寿山东分公司在业务发展中有了更好的口碑。

解读生命人寿“1234”特色理赔

为提升理赔时效,追求理赔质量,从根本上解决客户“投保容易理赔难”的疑虑,生命人寿于2010年1月推出了“1234特色理赔关爱服务”。以此为指引,生命人寿山东分公司从自身做起,牢固树立以“以客户为中心”的服务理念,从细节入手,力争快速、及时、准确、合理的处理每个理赔案件,让客户真切感受到“风险无情、生命有爱”。下面就让我们共同了解生命人寿山东分公司的理赔举措:

一、优化理赔流程

凡报案客户由公司寄发

或由保险代理人上门递送《理赔须知》,说明本理赔申请所需资料及相关注意事项。这样可保证客户一次性将资料提供齐全,提高理赔时效。

二、开展生命人寿“1234”特色理赔关爱服务

- 1、500元以下的理赔案件1天内给付结案;
 - 2、及时报案的住院客户2天内100%进行探视;
 - 3、资料齐全的理赔案件3天内给付理赔款;
 - 4、享受预付赔款的客户4天内预付赔款送到家。
- 备注:VIP客户、群死群

伤等引起广泛关注事件中的客户,对公司经营产生广泛影响的客户可享受预付赔款。

三、满意度跟踪

为提高理赔服务质量,在理赔结案后10天内将对客户进行电话回访,了解客户对理赔的满意程度并加以改进。

四、带息赔付,业内首创

支付被保险人身故日期至理赔决定日期的利息(同期银行活期利息),最长计息时间不超过1年。

以下的情况无须支付身故利息:

- 1、拒赔
- 2、等待期内身故“赔”保

险费

- 3、年金、万能、投连险种
- 4、通融、协议给付的案件

五、伤残鉴定及时提醒

对需要进行伤残鉴定的索赔或者给付请求,公司会及时以电话或短信的形式提醒投保人、被保险人或者受益人按照合同约定及时办理相关委托和鉴定手续。

六、拒赔通知

公司凡做出不属于保险责任的核定,均自做出核定之日起3个工作日内向被保险人或者受益人发出拒绝赔偿或者拒绝给付保险金通知书,并说明理由。