

本报 357 份调查问卷显示

半数人不满意保险公司服务

本报记者 李兆辉



本报推出“泰安市保险行业服务质量调查问卷”三周,收到有效问卷 357 份,投保人投诉 53 起、咨询 9 起。据读者问卷打分情况,泰安保险公司服务质量平均得分 47.25 分,读者满意率为 47.25%。其中,一些知名的保险公司,读者反映问题同样比较集中。

理赔手续繁琐

两个月还没完成定损

23 日,泰安黄先生反映,他的塔吊车在湖南的中国太平洋财产保险股份有限公司(以下简称“太保产险”)投保,5 月 6 日塔吊车出故障,打了很多电话联

系泰安和湖南太保产险,但一直没能得到有效赔偿。泰安太保产险工作人员介绍,公司已经派人到现场定损,直接损失大约 2000 多元,但“间接”损失无法确定。

黄先生介绍,塔吊车的问题主要是数据线损坏造成的,数据线坏了,导致电脑难以控制塔吊的很多功能,例如照明等,影响到安全施工。由于这些间接损失没法核定,驻湖南太保产险一直拖着不予赔付,到现在已经两个多月。

泰安太保产险工作人员甄先生介绍,泰安只是受委托定损,黄先生理赔只能找湖南太保产险。而且,泰安太保产险已经将定损结果交给湖南太保产险。但黄先生多次打电话给湖南太保产险,得到的回应是,泰安太保产险再做一次详细的定损,包括直接损失和间接损失才能赔付。

业务员谎称收益率 5.8%

实际连一半都不到

20 日,读者丁先生反映,2008 年,他在保险公司投了一份万能险,不仅起息时间晚了半年多,而且营销人员在宣传时,谎报收益率能达到 5.8%,最低不低于同期银行存款利率。但四年半后,10000 元的保费,丁先生只拿到 300 多元的利息,而且是扣掉了 960 元的手续费后,才开始计息。

调查问卷结果统计显示,涉及寿险公司的有效问卷 193 分,其中收益不明确,虚假宣传“高利息、比存款收益高”等字句,以及理赔与保险销售员承诺的不一致等问题,只有 1.5% 的读者给了 5 分,剩余的 98.5% 都给出 0 分评价。

泰安市保险行业服务质量调查

一、您所投保的财产保险公司

- 1 人保财险 2 太保产险
- 3 平安财险 4 天安保险
- 5 永安产险 6 中华联合
- 7 交邦产险 8 大地产险
- 9 阳光产险 10 华安农险
- 11 渤海产险 12 长安责任险
- 13 国寿财险

二、基本信息

姓名: 先生 女士
手机号:

三、填写调查内容

1. 购买车险产品时,营销人员是否详细讲解了相关条款

- A. 是,很详细 B. 比较详细
- C. 没怎么讲解

2. 您是否经常接到该公司的电话车险骚扰电话

- A. 没有 B. 有,比较少
- C. 有,经常接到

3. 是否认为报案后,定损人员到达现场不及时

- A. 是的 B. 一般 C. 不及时

4. 是否觉得索赔资料繁琐,理赔时间过长

- A. 没有 B. 一般 C. 是

5. 是否遇到定损金额达不到最低损失的情况

- A. 没有 B. 一般 C. 遇到了

6. 是否遇到保险公司指定维修厂家的情形

- A. 没有 B. 一般 C. 遇到了

7. 您的各种材料齐全时,保险公司理赔是否及时到账

- A. 是的 B. 一般 C. 不及时

8. 你认为该公司车险费率是否合理

- A. 是的 B. 一般 C. 不是

9. 您对该公司车险费率奖惩制度是否认可

- A. 十分认可 B. 还可以
- C. 不认可

10. 你对该公司车险的理赔过程总体满意吗

- A. 满意 B. 一般 C. 不满意

您与保险公司的不愉快经历,除上述原因外,还有哪些,请举例

(问卷共设 10 个问题,评分标准:A 项分值为 10 分,B 项分值为 5 分,C 项分值为 0。例如某公司 10 个问题都被评为 A,将获得 100 分,请将您在认为符合的选项上划勾。)

按合同约定进行红利分配或定期返还的情况

- A. 没有 B. 返还很少
- C. 遇到过

8. 您在办理满期、退保手续时,保险公司是否及时赔付

- A. 是 B. 一般 C. 不是

9. 购买保险后,该公司是否及时对您进行了电话回访

- A. 是,很及时 B. 回访了,但是不够及时 C. 没回访

10. 您对于理赔过程总体满意吗

- A. 非常满意 B. 比较满意
- C. 不满意

您与保险公司的不愉快经历,除上述原因外,还有哪些,请举例

(问卷共设 10 个问题,评分标准:A 项分值为 10 分,B 项分值为 5 分,C 项分值为 0。例如某公司 10 个问题都被评为 A,将获得 100 分,请将您在认为符合的选项上划勾。)

一、您所投保的人身保险公司

- 1 中国人寿 2 太保寿险
- 3 平安人寿 4 泰康人寿
- 5 新华人寿 6 太平人寿
- 7 民生人寿 8 合众人寿
- 9 中英人寿 10 长城人寿
- 11 人保健康 12 华夏人寿
- 13 嘉禾人寿 14 人保人寿
- 15 信泰人寿 16 生命人寿
- 17 阳光人寿 18 华泰人寿
- 19 恒安标准 20 幸福人寿
- 21 百年人寿

二、基本信息

姓名: 先生 女士
手机号:

三、填写调查内容

1. 保险公司是否明确告知十日内赔付及十日后退保的损失程度

- A. 详细告知 B. 只告知一项 C. 没有告知

2. 保险公司是否明确告知收

益的不确定性

- A. 详细告知 B. 告知了,但不明确 C. 没有告知

3. 是否遇到过该公司工作人员用“高利息、比存款收益高”等字句故意混淆银行保险产品与存款概念的情况

- A. 没有 B. 告知是保险,但承诺高利息 C. 遇到过

4. 保险公司业务人员是否无休止地电话推销

- A. 是 B. 比较少 C. 没有

5. 保险公司是否告知出险后不予赔付的相关事项

- A. 详细告知 B. 告知了,但不全面 C. 没有告知

6. 理赔时,是否存在与销售员推销时承诺不一致的情况

- A. 不存在 B. 有轻微差别 C. 与销售员介绍的差别很大

7. 你是否遭遇过保险公司未

保险公司服务咋样 欢迎您打分投票

本报泰安 7 月 19 日讯(记者李兆辉) 本报推出“泰安市保险行业服务质量调查问卷”,市民可参与对驻泰各保险公司的评分,讲述与保险公司打交道的事。本报将根据市民投票和评分,定期对保险公司进行排名监督。

调查问卷以驻泰的 34 家保险公司为调查对象,财产保险公司 13 家,人身保险公司 21 家。据了解,5 月份,全市财险承保数量

72257 笔,保险金额 213 亿元,保费收入一亿多元,同比增长 8.21%。其中,赔款件数达 8930 件,赔款金额 4700 多万元,赔付率仅为 45%。

当前,“车险理赔难”和“寿险销售误导”是困扰投保者的主要问题。保险代理人的不规范销售给投保人带来的误导,也给很多人造成损失。如果你在与保险公司打交道过程中,遇到问卷中提及的问题,请填写调查问卷,并打分,

以信件和电子邮件的形式寄给本报,也可以打电话向我们讲述您遇到的麻烦和问题。

市民参与方式:

信件可寄至泰山望岳路中七里社区服务中心四楼齐鲁晚报(今日泰山)

电子邮件可发至:qlwb-wj@163.com

电话:18653886040

服务难煞客户

买个保险挺容易 想查利息这么难

本报泰安 7 月 23 日讯(记者李兆辉) 新泰李先生在合众人寿保险股份有限公司购买了一份万能险,缴保险费五年,共缴 25000 元。近日,李先生想看利息明细,但保险公司却称查不到。不但没增利息,李先生的保险账户内少近 4000 元。

近日,新泰市李先生打来电话反映,2007 年 6 月 5 日,他在位于新泰市南关社区东周路中段的合众人寿保险股份有限公司新泰营销服务部,办理了一份险种为“合众财富人生万能 A”的个人寿险。双方约定每年缴 5000 元保险费,五年来共缴 25000 元。但今年的 7 月 23 日,李先生通过合众人寿新泰营销服务部了解到,他的保险账户内剩 21000 多元,少了近 4000 元。而且,当李先生要求查五年来产生的利息时,合众人寿保险股份有限公司新泰营销服务部工作人员称只能通过全国统一客服电话查。

23 日,李先生先后两次拨打合众人寿全国统一客服电话,但始终没有查到投保五年产生的利息。据李先生介绍,电话客服人员只告知扣费情况,

但当问及利息时,客服人员回应听不懂李先生的问题。

23 日,记者电话联系合众人寿新泰营业部,保全专员冯丽称,已向李先生讲明了查询扣费和利息的方法,但她没有权限为李先生查利息明细表,因为这涉及到客户的保密信息,只能通过综合内勤或者全国客服电话才能查到。冯丽还说,综合内勤工作人员出去开会了。

随后,李先生告诉记者,他多次去合众人寿新泰营业部,没有一个人告诉他可以通过综合内勤查利息,只告诉他通过全国统一客服电话可以查。而且“每次都是本人亲自去的,怎么会涉及到保密信息不外露的问题呢?”合众人寿保全专员冯丽称,她已经为李先生解除了疑惑,但李先生告诉记者,他的疑惑不仅没有减少,而且越来越多了:“为什么莫名其妙的少近 4000 元?为什么自己 25000 元钱,五年产生的利息查不到?为什么保险公司在扣费时,没有通知他?为什么保险公司不给我查利息?”

本报将继续关注李先生反映的问题。

兴业银行泰安分行理财产品火爆发行中!

| 投资偏好 | 要素名称 | 起点金额 | 基本要素 | | | 销售状态 |
|------|------------|--------|------------|---------------|------------------------------|----------------------------------|
| | | | 期限 | 参考年化收益率 | 产品特色 | |
| 私人银行 | 天天万利宝(分行版) | 5 万 | 167 天 | 5.1% | 认购便捷 收益稳定 | 2012 年 7 月 24 日至 2012 年 7 月 31 日 |
| | 私行理财 | 30 万 | 一年后 可赎回 | 6.3% | 投资于债券、央行票据、货币市场工具、证券投资结构化产品等 | 预约中 |
| 价值投资 | 兴业龙年行运金 | 0.36 万 | 无固定期限 | 投资、保值、收藏、馈赠佳品 | 99.99% 纯度 万足黄金 | 在售 |

所有配置产品要素以最终所签订协议为准。理财非存款,产品有风险,投资须谨慎!

财富热线: 8676888 8676889