

●热点透视

# 抓要点读懂“天书保单”

近期,本报记者对前一段开展的“烟台市保险行业满意度调查问卷”中反映的问题进行整理时发现,港城市民反应的问题70%都集中在寿险,其中主要问题以销售误导及宣传时避重就轻为多数。其实,如果投保人在投保前、投保中和保单持续有效期内多留点心,多做点功课,很多矛盾和纠纷就不会发生了,理赔也会更顺畅。

## 抓住要点解读“天书保单”

投保前,代理人通常会将保险利益说得比较简单,而在签署投保单之前,消费者往往还没有拿到保险合同条款。等到拿到了保险合同条款,大部分人都嫌“像天书”,就束之高阁。等到发生理赔纠纷了,才发现条款中的“文字陷阱”很多,惊呼“怎么有这么多的内容我以前都不知道!”

比如几年前,市民王先生在朋友的推荐下买了一份重疾保险。2011年3月,他不幸被确诊患有脑囊肿。不过,就在王先生拿着相关诊断结果和保单到保险公司时,却被告知“良性脑肿瘤是可以理赔的重大疾病之一。但是,你注意没有,合同在这一病种后面有个说明,不包括脑垂体瘤、脑囊肿、脑血管疾病。也就是说,王先生的病不能赔。其实,在保险合同中,类似的

“除外”、“或者”、“等”、“及”等限制性词语非常多,有时候条件设置可以说相当严苛,但在销售前端,投保过程中,代理人“尽量”不会和你多解释。作为消费者,自身要尽量抓住要点,看清保险责任、免赔范围、特殊名词定义等主要信息,避免“中枪”。

还有,一旦投保人签署了《人身险投保提示书》上最后一句“本人已知晓以上注意事项和所有风险”,则意味着保险公司有了“免责的挡箭牌”,将来若发生纠纷,投保人一方相当被动。所以,保单签字和签署这句投保提示书语录的时候,一定要在自己已经了解清楚保单基本内容的基础上再动笔,否则就会“陷害”自己。

## 躲开“避实就虚”的陷阱

在保险推销环节,不少销售人员会使出“避实就虚”这一招,让消

费者“中枪”。特别是在常见的银行保险推销过程中,这类比较带有主观色彩的误导行为就屡见不鲜。

比如,一位工作人员在某银行网点营业厅向商女士推荐了某个寿险公司的分红险。但是业务员介绍说这种产品好,要比银行定期存款利息高,而且每年还有分红,还附带保险,只需连存5年,5年后就可全部取出,到现在为止我已经连存了2年,共4万。”商女士后来才了解到,“原来承诺的高利息是按照每年交付的保费算利息,并不是全部本金的4%,而且到5年后也不能将本金全部取出,要等10年后才可以。如果现在退保,4万元只能退还28000元。”商女士只是抱怨说。

对于这方面的问题,消费者可以通过事先询问“我若退保,大概能拿回多少钱?”的方式来更多地了解清楚。尤其针对诸如分红险,万能险或者投资险的产品,一般保费金额较大,若是按期缴费,投保一年至两

年退保,往往会出现20%至70%的保费损失,这显然让许多投保人难以接受。投保人务必要问清楚假如未来一年、两年或三五年内退保,能拿回多少保费。

## 不要隐瞒健康和财务状况

对于保险公司而言,业务员或其他直销、代理渠道所承揽回来的保单,只要没有明显违反规定或违法的地方,绝大多数都是以“先成交”为原则。

而更大的问题其实出在投保环节。销售人员为了签单成功,也的确会使尽浑身解数来“帮助”投保人、被保险人核保成功。比如,在“健康告知书”的书面问答环节,代理人大多会让投保人一律在“否”那一项上打勾。或者有些代理人则会让投保人在所有签名栏上签署名字,其余内容全部由代理人“代理”,结果投保时简单通过了,但将来理赔的时候却可能留下隐患。而到了理赔环节,理赔人员通常都比较严格,会对各类细节一一核实、查看,如果碰上可以有以不赔的理由,则通常会先拒赔。

为此,投保人一定要记住,自己

的健康和财务状况对保单的核保承保,以及将来的理赔都有着举足轻重的影响,最好按照实际情况填写,以免影响保单的效力,或者耽误理赔。

## 用点心思战胜“信息不对称”

可以说,为了战胜保险公司和投保人、被保险人之间种种的“信息不对称”,消费者想要保护自己的切身利益,最好的方法其实在于多了解、多思考。通过仔细阅读条款,你能发现不少有疑问的地方,然后去咨询、解决疑惑,也是为自己规避风险。

对待《人身险投保提示书》这样风险提示性质的文件,篇幅也不长,内容却很多,所以更是要花几分钟时间,来保障自己长达几十年的保单利益。

最后,一定别忘了,即便你已经签署了保单,仍然有10天(部分公司为15天)的“犹豫期”权益,在此期间,你可以好好地读读保单条款,好好和家人商量商量。如果反悔,此时退保一点也不难,几乎没有成本,最多承担10元左右的工本费。

本报综合

●行业资讯

中国农业银行烟台分行:

# 汽车分期助力车展为您加油

日前,从烟台农行了解到,该行将在2013烟台春季车展推出0费率、0利息农行分期购车优惠活动,为市民0负担购车开辟专享经济通道。同时,凡在展会期间使用农行分期购车任一款车型,即可获得200元加油卡馈赠,不设名额。

据烟台农行相关部门工作人员介绍,2013烟台春季车展现场办理农行汽车分期业务,奖励200元加油卡。凡在“胶东在线”汽车频道参加“网上疯狂团购会”,确认办理农行分期购车,购买任一款汽车的客户,在展会期间(4.11-4.14)到农行展位凭购车合同(订金),现场办理农行专项汽车分期手续的客户,给予200元加油储值卡奖励。

另据介绍,参加2013烟台春季车展0费率、0利息农行信用卡汽车分期促销活动的汽车品牌为:吉利、东风风神、一汽吉林,农行分期最大让幅为金穗信用卡持卡人分期购车享0费率、0利息优惠,其他贴息手续费率以最低价让利,最长36期,具体农行信用卡汽车分期0费率及贴息优惠活动方案如下:

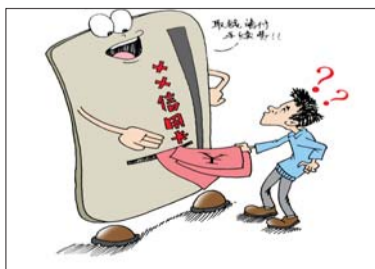
●吉利  
贴息车型1:全球鹰 帝豪 英伦  
(持卡人分期手续费率:)

活动时间	12期	24期	36期
2013.4.1-2013.12.31	0	6%	10%

贴息车型2:帝豪EC8  
(持卡人分期手续费率:)

●理财沙龙

# 三招避开溢缴款取现收费



往信用卡中存钱,然后再取出,还要被收手续费?3月20日本报报道《消费退款需还当期账单》中提到信用卡出现溢缴款银行收费的问题,近日也接到不少读者的来电,称自己的钱存到自己的信用卡里面,可取出来却要支付1%甚至5%的手续费。

所谓“溢缴款”,是指信用卡持卡人除了还清欠款外多存入

信用卡的款项。溢缴款增加了信用卡的可用额度,持信用卡消费时系统会优先扣除溢缴款部分,再扣除信用额度。

至少现在看来,无论如何,持卡人对于一不小心产生的“溢缴款”,无论是取现还是转出都要付出一定代价。如何减少这部分不必要的费用呢?

第一,在信用卡额度足够使

用的情况下,不要轻易往信用卡里存钱,尽量选择根据账单足额还款,或者设置与信用卡关联的借记卡实行自动扣款。

第二,对于已产生的“溢缴款”的处理,业内人士的一致看法是尽量用刷卡消费来消化。毕竟信用卡刷卡消费会主动默认先使用“溢缴款”额度,然后才用到正常的信用额度。

第三,如有特殊情况必须提取溢缴款,也不要信用卡在ATM上直接取现。

可到柜台或ATM把溢缴款转到借记卡上,用借记卡取款,多少可以减掉一些费用支出。同时,网上银行转出的费用比柜台和自助设备更为便宜,持卡人可以先咨询客服,了解相关规定和办理网银手续后通过网银转出。

●保险帮办

## 银保产品=银行储蓄?

近期,记者在处理保险投诉时发现,很多的投诉者对保险的基本条款没有很好的认知,对保险产品理解出现偏差,导致矛盾产生。从本期开始本报将开通保险帮办栏目,专门针对保险的一些常识进行普及,希望广大读者积极参与进来。

问:我在银行买的5年期的银保产品,为什么提前支取本金都不保?

答:我想很多人可能在这方面都有这样的困惑,将银保产品理解为银行的储蓄业务。

银保产品是在银行卖的保险,而不是另一种形式的银行存款,所以必须满期才能给付承诺收益加本金,若要提前取出,属于提前退保,将会损失本金。

许多人喜欢将银

行代理销售的保险产品与普通储蓄的收益相比较,因为银保产品以分红险为主,分红保险兼顾保障和收益。在销售的时候,大部分消费者都更关心收益情况,而忽视其保障功能。

许多消费者会以5年期定存的利息与分红险的收益相比较,实际上,分红险的收益来自于保险公司的投资收益,如果保险公司投资收益好,那么可以将红利进行再分配;如果投资收益不好,那么分红收益也可能很低,预期收益只是预期,并不是保险公司承诺一定给予的分红收益,投保者可以作为参考但不能作为购买分红保险的动机和依据。

□帮办记者 李媛媛

栏目互动方式

电话:18953550228

QQ群:143359029

新浪微博:@今日烟台

活动内容详见展会现场农行及厂家海报

烟台农行汽车分期优惠活动联系电话:0535-6675831