

# 保险公司赔付进入“3·15模式”

能赔则赔,息事宁人



新消法  
新权益  
新责任

## 从明年开始 保险投诉将锐减

烟台市保险行业协会相关负责人介绍,2007-2009年3年时间内,我国的经济数据和股市指数普遍向好。“那时投连险和万能险给出的预期收益率确实非常高,而且基本每单产品都达到了收益水平,所以保险公司就大力推广这些产品。但是,没过多久收益率就降了下来。”正因为此,那几年,理财型保险产品到期不达标收益率的情况比较普遍,保险投诉也多了起来。

“2010年是一个跨度,一个保险市场开始愈发规范的跨度。”一保险公司负责人老刘说,2010年之后,烟台地区的保险行业监管愈加规范了起来,各种保险违规操作的情况越来越少,经过保监分局和保险行业协会的努力,以前行业中的那些“潜规则”越来越少了。

而在2014年到期的保险产品,正好是在2009年购买的,也正是因为这一时间因素,2014年又被保险业内称为“保险行业投诉数量大幅下降前的最后一年”。

“市民买保险也更加理性了,几年前市民凭借亲朋的介绍来买保险,但是从2010年之后,大量市民在买保险产品时,更加注重个人实际需求,而不仅仅是营销员或朋友的推荐。”另一保险公司负责人孙经理说。

本报记者 姜宁

本报记者 姜宁

又到一年3·15,又到了保险公司绷紧神经防止出事的时刻。而对那些在平日里得不到妥善赔付的市民来讲,3·15又是他们出来争取权益的大好时机。在此情况下,很多保险公司为了息事宁人,进入“能赔则赔”的“3·15模式”。

老刘是一家中小保险公司的烟台地区负责人,近日,在办公室里,他刚刚处理了一件“扯皮”了两三个月的投诉纠纷。“这种纯粹是无理取闹的事,在以前我根本不当回事,但是省公司很重视啊,马上就到3·15了,而且全国两会也在召开,各家都很怕出乱子,所以保险纠纷能解决的,绝不拖拉。”老刘说,他手下曾经有一名营销员,买了一份5年期的保险

产品,但是交了一次钱就不再交了,现在还想要回收益。“当时她买这份保险的时候,已经给她提取了20%的佣金,现在不仅想拿回1万元本金,还问我们要利息,你不给她吧,就在办公室里大吵大闹。”

而在另一家规模较大一点的保险公司内,负责人孙经理也跟记者讲述了最近的烦心事。“有几个老人来买保险,当时说好的是浮动收益率,但是他们偏要要求按照最高收益率来偿还本息,最后省公司为了在3·15这一特殊时间段里息事宁人,答应按照5年期定期存款利率来给付利息,几个老人也答应了,也签字了,现在省公司把钱都打过来了,这几个老人又反悔了,非要再要点礼品才行,声称,如果不答应,到时就跑到3·15会场里去闹。”

据了解,在烟台,大大小小的各险公

司都对3·15慎之又慎,生怕出一点乱子。“今年3·15和全国两会正好时间重叠,各家的维稳压力都很大。监管部门对此也非常重视,一旦出现了群体性纠纷,就会严惩保险公司,而这种严惩甚至可能将地区负责人免职,最低也要罚款通报。”

2013年度,烟台全市到期保费给付金额为11亿元,到了2014年,这一数据将提高至14亿元,其中,中小型保险公司的到期保费给付金额将大幅增加。“可能是给付压力大了,今年的保险投诉纠纷主要出现在中小型保险公司身上。而去年,‘出事’则主要出在几大老牌保险公司中,而那些老牌公司处理突发事件的能力远远高于中小型公司。这也是今年3·15期间各家保险公司压力大的一个原因。”一业内知情人士透露。



2013年3·15会场上,保险公司为市民普及保险知识(资料片)。 本报记者 姜宁 摄

## 险企多按照同期定存利率赔付 解析保险公司3·15生存法则

本报记者 姜宁

“最近解决的几单投诉,都是按照同期定存利率来给付的。”一家外资保险公司的负责人老吴说,例如市民买了5年期万能型保险产品,到期后没有达到预期的收益水平,那么经过调解后,保险公司会在退回本金的同时,按照5年期定期存款利率水平赔付收益。“现在就算是去法院打官司赢了,也是按照这一水平来赔

偿。”

据了解,多数经过调解成功的市民,都对这种赔偿方案感到满意,但是依然有极小部分人想要获取更大的利益。

“那样的话,省公司会分派一些专门的调解小组下来,直接跟客户沟通,送点小礼物什么的。如果再不行,省公司的分管负责人会将这些投诉纠纷记录在案,好提前做好准备,以防3·15当天闹起来。”确实有极少数市民会选择在

3·15当天,去活动会场投诉。“这些人基本也会按照同期定存利率水平去赔付。”老吴说。

据记者了解,保险公司在3·15期间对客户投诉行为还算配合,不论客户如何搅闹,保险公司都会赔着笑脸。“最后就算赔钱,也不是我们中心支公司掏腰包,都是省公司下发赔付款,所以我们做好记录和汇报工作就可以了。”一保险公司负责人说。

3·8 国际妇女节

# 美丽女人节 相约三月天

**烟台海洋医院关爱女性健康公益活动 医保最高报销95% 时间:即日起到2014年3月31日止**

一年之计在于春,为落实新医改政策、改善百姓看病贵的问题,欢度三八妇女节,烟台海洋医院推出“美丽女人节 关爱三月天”关爱女性健康公益活动,为全港城女性朋友提供各种妇科疾病大普查、诊疗优免活动。

**3.8元**

妇科检查套餐

**原价186元的妇科体检套餐仅需3.8元**

项目包括: 妇科检查、血常规、尿常规、白带常规、早早孕检测、宫颈检查、乳腺触诊、数码电子阴道镜、子宫附件腹部彩超

**微微保宫无痛人流 安全保宫、预防早衰**

术前检查 + 术中麻醉 + 手术全程 **480元**

全程限价

国家计生委推荐安全人流绿色技术 国际妇科医学联盟全球推广终止妊娠新技术

**烟台海洋医院**

63年品质医院  
非营利性公立医院  
医保直接结算医院

健康热线 **6268866**

0535

地址:烟台市北马路53号(港务局办公大楼对面,火车站向东500米)

472068888 官方网站: www.6268866.com