

# 保险业整体向好 销售误导仍个别存在

## “山东百姓口碑保险服务质量调查”受关注

近日,本报发起了“山东百姓口碑保险服务质量调查”活动,活动在社会上引起了很大反响,许多读者通过电话、来信方式,甚至有的读者通过添加公众微信号,通过微信方式将自己的投保经历和感受写出来。迄今为止,本次活动投票数量已超6000人次,百姓服务热线近300通电话。

在不少读者感叹保险业发展日新月异,服务水平更加完善的同时,也有个别读者遭遇了销售误导等保险痼疾。为此,本报提醒消费者在购买保险时一定要擦亮眼睛,不要轻易相信“高收益”等说法,此外也希望通过读者的建议,倒逼保险公司改进服务,提升保险行业服务水平。

### 保险投资收益高于存款? 这事不可信

近日,有读者致电本报百姓

服务热线0531-85196318/85196145,诉说他们遭遇了存款变保险的怪事儿。

张大爷今年74岁了,2011年1月4日,他在某银行营业点准备办理存款手续,5万元存5年定期。因为工作人员对他们说,买某保险公司的新\*\*两全保险收益比存款高一倍,张大爷也没有怀疑就办理了投保手续。今年1月,该险种到期,张大爷的亲属去取钱时发现卡里只有55000多元,与原来承诺的高于银行定期存款收益的预期相差甚远。据调查,当时银行5年期定期存款利率为4.55%,按照当年的银行利息,收益超过一万元。张大爷亲属认为,这与销售人员原本的承诺相去甚远,不能接受这样的收益,要求保险公司赔偿。

工作人员表示,如果不满意可以去该保险公司的营业网点找相关人员反映,张大爷的亲属随

即去了保险公司营业网点,获得的答复是今年5、6月份还有1000多元的收益。张大爷不能接受,认为原本想存款,因为被动说这一产品收益高于银行很多才转投这一产品,结果不但没有达到承诺的收益,反而远低于银行收益,感觉上当了。

记者整理同类读者来电发现,几乎所有存款变保险的事件,最初都源于“保险收益高于存款”的说法,让很多消费者转投保险。其实,这是一个误区,据业内专家介绍,保险产品收益是不确定的,即便工作人员给你演示预期收益表,你也要明白,预期收益往往分高中低档,而演示的往往是高收益那一栏。此外,即便低收益也很可观,但毕竟是预期收益,消费者不要把预期收益当成是必定的收益。与此同时,该保险专家提醒广大消费者,保险产品最根本的是保障,

如果消费者追求收益,保险产品并不是一个合适的选择。

### 服务有漏洞 读者来电提醒

除了投诉之外,也有读者对保险公司服务提出一些宝贵意见,如交完保费之后,保险公司后续的服务跟不上,有的公司保险业务员频繁更换,找不到之前卖保险的业务人员……

日前,读者刘女士致电本报,2010年,一个业务人员到家里推销保险,她觉得非常不错就买了一份万能型终身寿险。结果买了保险后,不但没有回访,也没有收到过任何通知。再联系业务员,发现业务员已经离职了。她希望通过媒体呼吁,保险公司能够重视保险老客户的维护工作。

读者高先生几年前,曾为孙子买过保险。今年,高先生的孙子

因病住院治疗,住院期间有两天的缴费发票丢失。找保险公司理赔时,丢失发票的两天费用400元未能理赔。保险公司业务员告诉高先生,这种情况需要咨询医院,随后高先生找到医院,医院也补打了发票。然而保险公司财务却拒绝报销,认为发票不是原始发票。高先生认为,既然保险公司业务员给出的解决方案,他们也按要求提供了相关材料,为什么不能报销?这只能说明,一是保险公司业务员相关的政策不够熟悉,二是保险公司财务人员没有告诉业务人员正确的解决方案。总得来说,还是保险公司的管理和服务有问题。

以上情况,本报已经联系了相关公司,公司在获悉客户情况后,都进行了积极处理,部分读者来电已经处理完毕,其他正在积极沟通中。

(本报记者)

## 建行龙卡“购车分期付款”让你轻松购车

优惠车型高达百种

4月7日至10日,2016年齐鲁春季车展将在济南举行,建设银行山东省分行签约成为本届车展唯一指定合作银行。据了解,本届车展上,建设银行山东省分行将联手众多汽车厂商,大力推广“龙卡信用卡购车分期付款业务”。

建行山东省分行信用卡部负责人介绍,只要是建行龙卡信用卡持卡用户,看齐鲁车展的同时,就可以享受购车申请最长期限48个月,且0利息,0或低手续费等等优惠。即便不是建行用户,在车展现场也可以快速办理建行龙卡信用卡。

该负责人说,建行龙卡“购车分期付款”,是建行联合汽车厂商推出的一项惠民业务,汽车厂商为建行龙卡购车分期的申

请客户提供贷款贴息,真正帮助广大用户实现了自己的有车梦。目前,建行龙卡分期购车业务已经和28个汽车品牌达成合作,合作车型更是高达数百种之多,基本涵盖目前汽车销售主流。有了建行龙卡分期购车业务,用户可以在合作品牌与车型中自由选择,还可以享受长达48期的还款期限和最低“0”的优惠费率。

据了解,龙卡信用卡汽车分期付款业务只要持卡人无不良信用记录,信用卡用卡情况良好,有基本稳定的收入来源就可办理。而办理龙卡信用卡汽车分期付款业务的手续同样也是十分便捷,提交申请材料后,2-3个工作日即可审批完毕,并刷卡提车。而没有龙卡信用卡的客户则

可以在申请龙卡信用卡的同时进行汽车分期付款业务的申请,大约7个工作日即可完成审批。

建设银行是国内率先推出信用卡分期付款购车业务的国有上市银行,积累了丰富的经验,产品设计完善。该行的“龙卡购车分期付款”更是以部分车型“0利息、0手续费”等特点得到了众多购车消费者的喜爱。与传统车贷业务不同,龙卡购车分期业务无需客户承担贷款利息,并通过引入合作厂商补贴,承担全部或部分贷款手续费的方式,从而让利客户,降低消费信贷的成本,真正兑现了对客户“低(零)手续费”的信贷承诺,并帮助他们提前实现了购车梦。

据了解,建行龙卡“购车分期付款”业务合作品牌有进口铃

木、北京汽车、长安铃木、广汽菲克、吉利、广汽本田、陆风汽车、上海大众、斯柯达、一汽大众、一汽奥迪、通用别克、北京现代、斯巴鲁、东风悦达起亚、纳智捷、东风本田、长安马自达、东风风神、一汽丰田、一汽马自达、一汽轿车、一汽红旗、奇瑞汽车、东风日产、广汽丰田等众多汽车品牌。数百款车型任由用户选择,首付最低至20%,最多可分48期还款。80款以上车型12期分期付款享受0费率优惠。

建行龙卡分期购车合作品牌多、车型广、满足不同用户的需求,并且强强合作,重磅联手,推出超强优惠措施,将实惠留给用户、将方便留给用户。详情请咨询建行各网点。

## 中国民生银行发力移动支付领域

助推手机银行客户数出现井喷

移动互联网的广泛普及及手机银行市场规模的快速扩大奠定了良好基础。为抓住市场机遇,近年来各商业银行纷纷加大投入和创新,手机银行功能日益丰富,无论是餐饮、购物、看电影等生活消费,还是转账、投保、买理财基金等资金流转和投资理财,都可以用手机轻松搞定。相对于传统柜台以及网银,手机银行所具有的明显优势吸引了广大移动互联网用户的积极开通和使用;尤其是随着2015年底云闪付的面市以及2016年初Apple Pay登陆中国,手机替代银行卡已变为现实。这一新型支付方式

的出现,进一步催生了人们移动支付需求的快速飙升,进而助推了作为移动金融主要代表的手机银行客户群体的迅猛发展。

中国银联发布的《2015移动互联网支付安全调查报告》显示,82%的受访者曾使用手机完成付款,其中20岁以下年轻人占大多数。51%的受访者手机支付交易额度超过个人网上消费总额的一半,大约每三个人中就有一人用手机购买实物商品,可以看出移动支付已经成为主流。

2016年以来,中国银联大举进入移动支付市场,安卓云闪付、Apple Pay陆续上线,移动支付市

场竞争日趋激烈。不少商业银行也充分认识到移动支付潜在的发展机遇及其重要性,纷纷大力布局,抢占市场,借助手机银行云闪付、Apple Pay广泛获客。以民生银行为例,2015年开始发力移动支付,领先其他商业银行应用生物识别技术推出指纹支付;2015年11月18日携手中国银联上市手机银行“云闪付”,今年2月18日首批正式支持苹果公司Apple Pay,并在民生手机银行App里添加了Apple Pay签约开通入口,方便其客户直接点击进入绑卡流程;目前正在组织开展客户开通有礼、支付减免等活动,鼓励和引导客户体验和使用

快捷安全的移动支付和手机银行其他众多特色服务。

据了解,民生手机银行凭借高用户转化率、多版本类型、简便的签约开通方式、丰富的金融和生活服务、牢靠的安全保障以及畅爽的客户体验,在中国金融认证中心组织的2015年度中国手机银行综合测评中,连续三年以最高综合得分名列全国性商业银行榜首,并荣获“年度最佳手机银行奖”;赢得第三方权威机构肯定的同时,民生手机银行也得到了客户的欢迎和信赖,目前其总体规模已突破2000万户,客户交易活跃,户均交易笔数和金额均稳居商业银行前列。

年均保费增长17.8% 从553.8亿元增长到1045.6亿元

## “十二五”期间我省人身险保费规模翻番

日前,记者从山东保监局获悉,“十二五”期间,山东人身保险行业发展实现大跨越,保费收入从2010年的553.8亿元增长到2015年的1045.6亿元,年均保费增长17.8%,业务规模从全国第5位上升至第3位。

据相关负责人介绍,山东人身保险覆盖面和渗透度不断增强,关乎民生的健康险保费从35.4亿元增长到139.5亿元,增长2.9倍。市场竞争更加充分有效,人身保险市场主体由2011年初的34家扩大到48家,总公司从无到有、发展方式从粗放外延式发展向集约内涵式发展转变,经

营管理能力、风险管理水平和自主创新能力明显增强。人身险风险保障型和长期储蓄型业务加速发展,特别是寿险费率市场化改革以来,普通型寿险产品呈现“爆发式”增长,保险保障功能的比较优势进一步凸显。

人身险服务领域进一步拓展。城乡居民大病保险参保人数6688万人,保费21.4亿元,近22.2万大病患者受益,大病保险赔付水平在基本医保基础上平均提高14个百分点,部分患者实际补偿比例达到80%-90%。商业保险机构与社会保险经办机构合作,在日照、淄博、威海等8个

地市开展城镇职工补充医疗保险业务。养老险公司为488家单位提供企业年金服务,累计受托管理基金183亿元。

保险业务高速增长。全省人身保险公司保费收入1045.6亿元,同比增长30.5%,高于全国5个百分点,规模居全国第三位。保户投资款新增434.1亿元,同比增长54.1%,规模居全国第六位。

产品结构明显优化。整个行业呈现出分红保险、普通寿险、万能保险相对均衡发展的产品格局。与国计民生密切相关的健康保险快速增长,增幅达到39.1%。

业务渠道更加均衡。个人营销和银保等传统销售渠道保持稳定增长,保费收入分别占总保费的53.9%和36.5%。新兴渠道增长较快,互联网渠道保费1.4亿元,同比增长32.5%。

业务质量进一步提升。新单期交保费176亿元,同比增长43.8%,新单期交率30.5%,高于全国4个百分点。

风险得到较好防控。行业对风险隐患开展早预警、早排查、早化险,平稳度过满期给付和退保高峰年。

(财金记者 季静静 通讯员 马骏川)

### ◎头条相关链接

### 山东百姓口碑保险服务质量调查问卷

- 1、您对哪家保险公司工作人员的综合素质和网点服务满意\_\_\_\_\_
- 2、您对哪家保险公司的客户投诉处理工作满意\_\_\_\_\_
- 3、您对哪家保险公司理赔服务满意\_\_\_\_\_
- 4、哪家保险公司没有告知您对该单位的投诉渠道和方式\_\_\_\_\_
- 5、您认为哪家保险公司理赔服务存在问题\_\_\_\_\_
- 6、哪家保险公司曾告诉您犹豫期内可以退保,过了犹豫期退保有较大损失\_\_\_\_
- 7、买保险时,哪家保险公司的工作人员存在夸大宣传\_\_\_\_\_
- 8、买了保险后,哪家公司对您进行过回访\_\_\_\_\_
- 9、您对山东保险业的建议有哪些?

如有问题,可拨打0531-85196318/85196145百姓服务热线。

### 服务种地农民 农村金融服务添新军

3月19日,墨绿色的麦苗沐浴在初春的阳光下,好像刚刚脱去冬装的孩子,使劲儿往高处“蹿”着。汶上县种粮大户霍庆典喜滋滋地看着地里长势喜人的麦苗,跟记者拉起了呱:以前需要钱,都是找农信社,要不就找邮储银行。实际操作起来,有时候对方审批速度慢点,有时候自己担保抵押条件不够,反正不是太顺畅。尤其是那些民间借贷公司,他每次都是一边骂一边骂贷款公司,“挣的钱都被高额的利息吃了”。

今年完全不同,霍庆典用手比划了一下说:现在只花一天的时间,用了很少手续,就申请下来了“京农贷”信用贷款。一开始贷了5万,当天就拿钱换成了种子、化肥。谈到这里,霍庆典脸上再次流露出灿烂的笑容。山东汶上县的“先锋京农贷”是“京农贷”首批试点之一。去年10月,京东金融和世界领先的种业公司杜邦先锋及其经销商合作,为农民提供种植环节所需的农资的融资贷款服务。

一直以来,农信社、邮储银行、农业银行等传统的金融机构在服务“三农”方面起到了主力军的作用,但是这些还是不能覆盖所有农户的需求。近年来,京东金融等互联网企业也瞄准了其中的细分市场机会,发挥互联网企业的大数据、反应快等优势参与其中。

谈到未来的发展方向,京东农村金融负责人洪洁表示:“京东农村金融将打造农村金融生态圈,构建全产业链的农村金融,覆盖农户从农资采购到农产品种植,再到加工、销售的全产业链金融需求,完整地农户提供信贷、支付、理财、众筹、保险等全产业链金融服务。”