

买了意外险 出了意外不赔钱?

■3·15 记者在行动 这些金融投诉都解决了

■业内再次提醒消费者:别听忽悠 要看合同



买了意外险为防意外,出了意外却收到了“拒赔通知书”,这让崔先生郁闷不已;

马先生的遭遇是被保险业务员“忽悠”了,说返本金又不返本金;还有郝大爷,发现他买的投资理财型保险和销售人员当初许诺的不一样,一气之下竟然晕倒在银行……今年3·15前,本报接到的金融类投诉很集中,经过本报记者持续数天马不停蹄地调查、协调,这些投诉最终都得到了圆满的解决,消费者纷纷发来感谢短信,表示燕赵晚报给自己“惊喜和维权的信心”。

□本报记者 刘文静

投诉 /

买了意外险 出了意外却“拒赔” 维权结果:正常赔付没商量

省会的崔先生是一辆大车的车主,范先生是他雇佣的大车司机,每天开车在工地上干活。为防意外,2017年3月,崔先生从一家保险公司的业务员任某手里为范先生买了两份意外险的卡单,其中包括意外伤害、意外医疗和住院补贴等,卡单期限为一年。崔先生说,在买保险时他跟业务员任某说得很清楚,范先生的职业属于高危职业,要确保保险范围可以覆盖,任某说,没问题,卡单上标注的职业是“1-6类”,已经涵盖了范先生的职业。崔先生仔细看了看,自己拿到的卡单上的确标注着被保险人的职业“1-6类”,他就放心了。

怕出事,偏出事,2018年1月24日,范先生在工地干活时就出了意外,他的脚被勾机砸伤,被送往医院住院治疗,医疗费花了1万多元,这些钱都是崔先生垫付的。住院期间,崔先生就向保险公司提出理赔要求,并且向业务员任某提供了所有的资料和凭证,包括范先生的诊断书、病历、各种费用单据等。可等来等去,就是等不来理赔。直到2018年8月份,业务员任某给了他一份保险公司的《理赔决定书》:“鉴于被保险人本次出险时职业不属于保单承保范围,故我司不承担本次给付责任,解除保单……并不退还保费,对此深表遗憾。”业务员任某说,崔先生买的卡单的确是“1-6类”,但是公司系统录入的时候录错了,给录成了“1-4类”,就不能理赔了。对于业务员的解释,崔先生表示不能接受,自己手里明明是“1-6类”的卡单,就该按“1-6类”来赔付,保险公司录入错误凭什么让客户来承担后果?

结果:接到崔先生的投诉后,记者多次与涉事保险公司联系,接线客服人员均表示“正在调查,会有专人回复”。三天后,崔先生接到了保险公司的电话,通知他公司会对事故进行理赔。昨日,崔先生专门致电记者表示感谢:“这件事拖了半年了没结果,现在答应赔付了,真心感谢媒体帮忙。”

投诉 /

业务员说“返本金” 纯属忽悠 维权结果:全额退保已到账

马先生是个有点“马虎”的消费者,因为他过于相信保险业务员的口头许诺,保险合同放家里4年都没看一眼,最近看了一眼,看出事了。

马先生说,2014年他从业务员手里给孩子买了一份分红型保险,当时孩子刚满月,业务员介绍得也很细致,比如每年缴1万元,连续缴够10年就可以返还本金,孩子18岁前每年领取2000元,18岁后每年领取1000元……马先生觉得挺划算就买了这份保险,每年缴1万元保费。2018年他的朋友孩子满月,他很积极地向朋友推荐这份保险,朋友比较细心地从网上查了查,告诉他这款保险不返本金的。马先生把合同找出来认真看了看,发现果然没有返还本金这一说。他气愤地给业务员打电话询问怎么回事,业务员又告诉他,15年可返本金,并且在电话中解释,本金的意思就是保单的现金价值。他的解释让马先生更加生气,他录下了业务员的话,放给记者听,“我们理解的本金都是自己交的钱,怎么在业务员的解释里就成了保险单的现金价值?这纯属忽悠!”

结果:经记者积极联系,保险公司相关人员与马先生进

行了深入的协商,最终表示可以退保。3月13日中午,马先生收到了退款,并致电向记者表示感谢。

投诉 /

理财有风险 老人晕倒在银行 维权结果:退保

郝女士向本报反映了她父亲郝老先生的遭遇,郝老先生今年60岁了,2018年1月26日去中华北大街的一家银行,准备存10万元,这是老爷子攒了多年的积蓄。到银行后,一位经理接待了他,并非常热情地向他推荐一款“理财型保险”,告诉他买这个比存银行合适得多,一年的收益可得7000元,中间想取钱也可以取,按活期利率取,听了张经理的讲解,郝老先生当场就买了这款保险,张经理拿来保单,让他在哪签字就在哪签字,还告诉他如果有电话回访,问什么就说知道了就行。2019年1月16日,郝老先生来银行办业务,想从保险理财里取钱,柜台人员查了查告诉他,现在不能取,如果取会有亏损。郝老先生一下子蒙了,他不知道买个理财保险产品不仅没收益还会有亏损,他想找当初介绍产品的张经理问个明白,银行人员说张经理辞职了。郝老先生不知所措,就打电话叫来了女儿郝女士,郝女士陪着郝老先生在银行讨说法,等了一个多小时,得到的回复是,产品不保本,可能亏损,这个问题解决不了。郝老先生一气之下就晕倒了。银行人员帮忙拨打了120急救电话,把郝老先生送到了医院。

郝女士说,父亲一辈子心量小,经过这件事后,一直气得胃疼、头疼,经常抽搐。他们跟银行协商了多次要求退钱,银行一直拖着不给解决。

结果:记者联系了郝老先生存款的当事银行,银行工作人员调查后回复,郝老先生购买的是一款银行代销的保险产品,这款保险产品是非保本型产品,购买后前三年赎回均会收取赎回手续费。在保险公司的回访电话中,也专门提示到投资连结保险的收益是不确定的,有可能出现盈利或亏损,且假定投资收益不代表实际未来收益,这些内容得到了郝老先生本人的认同。在沟通期间,郝老先生情绪激动,晕倒在银行,事后银行工作人员到医院探望。经记者联系,银行工作人员再次到郝老先生家中进行慰问,并且基于人文关怀,银行联系保险公司为郝老先生办理了退保。

提醒: 口头许诺纠纷多 看清合同最重要

在本报接到的金融类3·15投诉电话中,“销售误导”占据了绝大多数,诸如存款变保单、理财收益不符合预期等,在调查中,消费者和销售者往往各执一词,打起“口水官司”。

为治理销售误导,监管部门不断出台举措。这些举措包括银行的“一区双录”,即银行要建设专门的区域销售投资类产品(包括理财产品、代销产品、贵金属业务等),并对销售过程全程同步录音、录像。目前河北省银行业已全面推行“一区双录”。保险行业的销售规范则主要体现在回访电话中,回访电话会对产品的特性、风险进行说明,得到客户确认。并且告知客户有15天的犹豫期,犹豫期内可全额退保。

行业监管使得金融类的销售误导已大量减少,但仍不时出现。对此业内人士再次提醒消费者,口头许诺纠纷多,看清合同很重要,无论销售人员说得如何天花乱坠,最终都需要落实到销售合同或者保险合同上,消费者切莫因为懒得看或者马虎,给未来留下隐患。



■问题得到解决,崔先生和马先生都很高兴。
(微信截图)