

# 网销车险强化售前风险警示

据业内专家估测,约有85%以上的金融服务投诉,源于客户在购买产品前并不完全了解产品服务信息与风险特性,这意味着企业需要更加重视售前的沟通环节。在网销车险过程中,险企开始关注将风险把控环节前移。记者近日获悉,平安网销车险推出简易“脱水版”图形语言以提示投保人相关风险。

目前电子金融产品的线上签约环节,大都需要消费者自行阅读电子版格式合同,并在线点击

“同意”表示确认。基于对金融机构的信任,很多消费者选择忽略阅读环节,直接点击“同意”完成确认。脱离了售前面面对面的合同解释环节,消费者只能通过自行阅读了解产品信息,这无形中增加了服务纠纷的发生几率。车险企业在销售前线上沟通方面,做出了许多尝试,这一现象在网销车险领域显得尤为明显。

据了解,在平安直销车险4008000000.com官网选购车险时,消费者确认格式合同并不是售前沟



通的重点,平安在每一条备选险种旁,都进行了简单易懂的文字释义,并且标注了相关案例,以方便

消费者通过阅读体验险种功能。除此之外,平安还将上万字的条款,翻译成了简单易懂的“脱水

版”图形语言,并且将类似“碰瓷、酒驾、证照不全”等免赔条件写在了突出位置。

“由于前期粗放式发展,很多错误概念被消费者误认为真理,比如车险中从来就没‘全险’这个概念,无论是电话还是网上销售时,都是一定要说明清楚的。”平安直销车险负责人如是说。

除此之外,在平安车险网销平台上,消费者还可以直接通过在线客服功能,完成与客服人员的在线交流,使客户在有限

的时间内直接高效地在

线完成售前沟通工作。“售前沟通如果不到位或者存在漏洞,售后服务再好,客户也不会感到满意。”平安直销车险负责人表示。

事实上,平安直销车险今年年中就推出的“蜜蜂服务标准”,将平安直销车险从投保、理赔、救援过程中的所有服务纳入其中,打造出车险市场上崭新的服务标杆,为车主提供了一整套标准化的车险服务保障。

商报记者 崔启斌

## 新品上市

## 分红险绑定万能险实现“双增值”

随着消费者理财需求的不断增强,近日华泰推出了国内首款创新型双账户保险理财产品华泰“财富金账户”保障计划,由华泰人寿新开发的万能型“财富金账户年金保险”与在售的分红险两个主险组合构成,通过保险资金在两个产品账户之间灵活转换,从而实现两个账户同时增值。

华泰人寿的一位负责人对记者表示:“以往投资者购买分红险的分红部分往往被长期放在保险公司,并没有充分利用,最多

只能获得累计生息的利益,此次将分红险绑定这样一个万能险账户,实现分红的再投资,切实帮助投资者打理分红。”据介绍,在“财富金账户”保障计划中,投资者可以将分红险返还金转入由理财专家运作的万能险保单账户,参与月月复利的投资结算。值得一提的是,“财富金账户”对于任何时期转入的保险费都不收取“初始费用”和“保单管理费”,万能险的账户价值可以灵活支取,并可支付保险费或转换成年金领取,相当于投资者

在不增加任何支出的情况下就可获得一张新保单所带来的功能和利益。

此外,由于“财富金账户年金保险”是与分红险相对独立的主险,它的保障期限不会随着分红险满期而终止。根据“财富金账户”保障计划的规定,分红险未来的满期保险金也可以顺利转入万能险账户,从而为客户继续进行养老金的投资管理直至终身。这项功能延伸了产品的养老保障服务,能满足客户更长期的理财需求,并实现最大化的保单价值。在

客户老年期财务支出存在较大不确定性的情况下,“财富金账户”将是理想的理财解决方案。

据了解,目前华泰人寿与万能型“财富金账户”组合的分红险既有年金保险“吉祥年年”,也有两全保险“吉富88”和“吉富99”,这些不同组合可为投资者提供多样化的选择。分红险绑定万能险可将保单利益伴随客户的时间大大延长,也满足了家庭的子女教育、养老、理财、资产保全等人生各阶段的保障需求。 商报记者 刘伟

## 明明白白买保险

## 严冬季节如何规划风险保障

连日大雪给公众的生活和工作带来种种不便,同时也带来了各种损失。那么,严冬季节应做哪些保险保障计划,从而最大限度地减少损失、抵御风险呢?

2008年南方的冰冻灾害,造成房屋倒塌、电线杆倾倒、树木压折、输水管道冻裂等灾害事故。近期,暴雪袭来让很多人再次遭遇各种风险。对于暴雪灾害事故,房屋、树木等倒塌都可能导致人员伤亡;因暴雪导致道路湿滑,在乘交通工具出行时易发生交通事故,从而造成人身意外伤害事故。消费者很有必要投保一份“人身意外伤害保险”,最大限度减少个人损失。

冬季里家庭也需要加强保障意识,特别是北方冬季严寒干燥,天气寒冷易造成管道冻裂,人们使用各种电器取暖设备,电器老化、电线短路等原因

是火灾事故存在的隐患。安邦保险理赔人员建议,可以投保“居安宝”家庭财产保险,抵御上述种种风险。

此外,严冬也给机动车的出行带来了诸多不便,暴雪天气,路面湿滑,更易发生交通意外事故,造成车辆损失和人员伤亡。为此,安邦保险理赔师建议私家车主不要仅投保“机动车交通事故责任强制保险”,同时为自己的爱车投保损失险、三者险、车上人员责任险以及相应的不计免赔率附加保险。

商业三者险对被保险车辆在使用过程中发生意外伤害事故,致使第三者遭受人身伤亡或财产直接毁损,依法应当承担的赔偿责任,保险人按照合同约定对于超过交强险分项责任限额以上的部分予以承担。车损险对被保险车辆在使用过程中,因列明原因造成的车辆损失,保险

人依据合同约定负责赔偿。家庭自用车列明原因主要有:碰撞、倾覆、坠落;火灾、爆炸;外界物体坠落、倒塌。其中,暴雪造成车辆碰撞事故、倾覆和坠

落事故都属于保险赔偿的范围,还有外界物体倒塌,例如树木因暴雪倾覆造成车辆损坏,也属于保险赔偿责任范围。

商报记者 刘伟

### 提醒

安邦保险工作人员提醒,当发生道路交通事故后,一定不要慌张,可以按照以下步骤来进行自救处理和保险理赔事项:

立即报警,尤其在涉及到人员伤亡和财产损失的情况下,必须报警;采取自救、安全处理措施的同时要保护好现场。在道路上发生事故后,应在事故地点后方150米处放置警示标志;相关人员不要在道路中间站立,应撤离到安全地带;如果有人受伤,应依法在采取保留现场措施的情况下对人员进行抢救;

比如对现场进行拍照或摄像,画出现场车辆、人员标线及位置等。

立即通知保险公司进行查勘,并对车辆进行合理施救和保护措施。

配合保险公司对事故现场进行勘验和调查,对事故造成的损失进行核定。

修复车辆并对三者人伤损失、财产损失赔偿后取得相关单据后,向保险公司提起索赔。

本栏目由北京商报联合北京保险行业协会、北京保险学会主办

## · 资讯 ·

### 太平洋首席承保 首个工程质量潜在缺陷保险项目

近日,太平洋保险首席承保国内首个工程质量潜在缺陷保险项目,为上海某总面积为18万平方米的住宅项目提供保险保障,总保额达10亿元。在这次共保中,太平洋保险承保占比47%,中国人保承保占比23%,中国平安和安信农保承保分别占比22%和8%。

该项目的成功签单开创了国内建筑工程质量保险的先河,是保险公司发挥风险管理专业优势、积极参与社会管理的又一次创新尝试。太平洋保险借鉴国外同类保险的先进经验,通过长达20个月的有效沟通、政府文件的宣导、现场项目的风险查勘、保险公司产品的宣传、承保条件的协商、相关法律文件的商讨等工作,成功开发了工程质量潜在缺陷保险产品。

点评:太平洋保险在上海咸宁路桥项目等一系列创新工作,成为此次其胜出成为首席承保商的重要原因。

### 阳光保险董事长张维功 当选CCTV中国经济年度人物

近日,2012年度CCTV中国经济年度人物评选在京揭晓,阳光保险集团董事长张维功等10人当选第十三届中国经济年度人物。

一年一度的CCTV中国经济年度人物评选被称做是中国经济的里程碑和风向标,被誉为中国经济界的奥斯卡。阳光保险集团董事长张维功作为金融保险行业的惟一代表当选,这也是中国经济年度人物评选活动以来第三位获此奖项的保险业界领袖。

2004年,张维功成为保险监管系统最年轻的正局级干部,在仕途一片光明的时候毅然选择弃官从商,2005年成立阳光保险,该公司三年成为中国保险业七大保险集团之一,五年跻身中国企业500强,今年阳光保险总资产近800亿元,累计承担社会风险40万亿元。

点评:2012年中国经济年度人物用他们的精彩表现浓缩了中国经济一年的历程。

### 友邦获“中国杰出雇主2013”认证

近日,友邦中国成为36家通过“中国杰出雇主2013”项目认证的公司之一。由CRF Institute主办的独立调研表明友邦中国为其员工提供了极佳的工作环境。

友邦保险是第一家获准在中国内地经营寿险业务的外资保险机构。近年来,友邦中国对本土人才培养和工作环境的建设不遗余力。考虑到员工的专业化培养是一个综合过程,友邦为此建立了一整套行之有效的人才培养方法及体系并将之实施落地。友邦搭建的“721”平台认为,70%的发展来自于工作实践,20%的发展来自于导师和教练的协助,剩余10%的学习来自系统性的培训,同时为加速本土未来领导人的成长,在集团的支持下推出“AIA Manager”等课程。

点评:友邦中国成为国内金融行业首家向全体员工推行境外上市股权激励的外资机构。 商报记者 宋亚