

剑指市场乱象 人身险核查清理启动

清理整顿问题产品 打击违法违规行 并首次公布产品开发设计负面清单

保险调查

□记者 李 晓

新一轮的人身保险产品专项检查清理工作正式开启。近日,银保监会办公厅发布《关于组织开展人身保险产品专项检查清理工作的通知》(以下简称《通知》),要求全面梳理、摸清底数,集中清理整顿一批历史遗留问题产品,严厉打击严重违法违规行为。

据了解,在全面检查清理的同时,银保监会将严查下列四种行为:一是违规开发产品、挑战监管底线的行为;二是偏离保险本源、产品设计异化的行为;三是罔顾公平合理、损害消费者利益的行为;四是营销为噱头、开发奇葩产品的行为。

为了使此次检查清理工作更具有针对性、操作性,银保监会还同时开出了《人身保险产品开发设计负面清单》(以下简称《负面清单》)52条禁令涉及产品条款设计、产品责任设计、产品费率厘定、产品精算假设、产品申报使用管理五个环节。

《通知》要求各保险公司应对照检查重点和《负面清单》,对所有在售存量产品的合法合规情况进行全面自查,并就产品专项检查清理和整改落实情况进行专项工作报告,在6月30日之前将该报告报送银保监会。

抓好源头 规范人身险产品经营

此次核查的核心内容是针对严重偏离保险本源的情况。有业内人士表示,《负面清单》涉及的都是行业常见的顽疾,不过本次检查清理工作并不会让行业产品和公司经营产生大范围波动。在银保监会成立之前,原保监会也下发过很多指导文件,许多问题产品已经被处理了。《通知》是对人身险产品问题的大总结,补充了一些细节问题,旨在全面检查人身险行业产品。

包括上述《通知》,2016年以来监管层共下发过七个文件来规范人身险产品

经营。其他六个文件包括《关于规范中短存续期人身保险产品有关事项的通知》《进一步完善人身保险精算制度有关事项的通知》《关于强化人身保险产品监管工作的通知》《关于规范人身保险产品产品开发设计行为的通知》《关于进一步加强人身保险公司销售管理工作的通知》《保险销售行为可回溯管理暂行办法》。

以2017年末监管层发布的《保险销售行为可回溯管理暂行办法》为例,其规定保险公司、保险中介机构销售保险产品时,必须实施保险销售行为可回溯管理,通过录音录像等技术手段采集视听资料、电子数据的方式,记录和保存保险销售过程关键环节,实现销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认。

管住末端 切实保护消费者权益

有保险业内人士表示,末端的治理非常重要。除了一些保险公司会从营销的角度误导消费者外,最核心的还是产品的研发,如果产品本身就存在问题,末端销售问题产品,就一定会存在误导的情况。

本次整改对于消费者来说无疑是利好消息,表明国内保险行业正向着规范化、法制化方面发展。

据了解,2017年,在原保监会及各保监局接收的人身险销售投诉中,消费者主要反映夸大保险责任或收益、隐瞒保险期限和不按期交费的后果、隐瞒解约损失和满期给付年限、虚假宣传等问题。在销售欺瞒误导的背后则是消费者面对几十页冗长且晦涩难懂的保险合同时无奈。为此,《负面清单》第一条就是条款文字冗长,重点不突出,不通俗、不易懂,不便于消费者阅读理解,这将从源头上治理销售误导这一行业顽疾。

除了对此前一系列监管规定进行细化,对社会关注度高的产品,监管也提出了具体要求。比如,对于近两年来自受消费者推崇的百万医疗保险,



漫画/小鱼

百万医疗保险 覆盖自费部分,可以作为社会医疗保险的有力补充,通过设置较高的免赔额度,有效地控制赔付水平,降低保险费,所以受到市场青睐。但由于市场竞争激烈,保险公司为追求营销噱头,存在不合理或者违规行为,表现为:第一,在缺乏经验数据和定价基础情况下,通过提高给付限额以增加产品宣传点。给了被保险人超高保额,但实际上根本用不到。第二,在连续投保问题上,刻意模糊保证续保、可续保等概念,并增加产品停售不可以继续续保的要求。有些保险产品则以可续保至99周岁等进行宣传。

此次明确禁止费用补偿型医疗保险为追求营销噱头,在严重缺乏经验数据、定价基础的情况下,盲目设定高额给付限额,并在短期健康保险中引入终身给付限额、连续投保等长期保险概念,夸大产品功能,扰乱市场秩序。

另外,此次严查违规行为中提到的长险短做,一般情况下指名义上是长期年金保险,但产品却通过各种返还设计形式,将消费者所交保费大量快速返还,把长期年金保险实际做成短期产品,通过这种方式规避中短存续期产品相关监管政策。这种盲目设定高额给付限额

等偏离保险本质、损害消费者利益的长险短做产品,虽然保费赚得容易,可一旦保险公司资金运用收益下降,就会产生退保风险和流动性风险。

优化结构 促进行业稳健发展

这次清理后,原有市场乱象将得到充分遏制,保险公司产品设计、定价、销售中的一些模糊地带,《通知》都给予了明确的指导。总体来说,短期内,保险公司需要对部分在售产品进行变更、停售,主要涉及百万医疗保险产品以及长险短做类保险产品;长期来看,保险公司需及时建立完善的产品开发和激励机制,逐渐向规范化经营方向发展,人身保险行业也将更加稳健、健康。正如银保监会所期望:各公司应当充分认识优化产品结构、提高产品质量是做好产品管理乃至人身保险经营的根本原动力。

在此,保险专家提醒消费者,之前每逢产品调整文件下发,总有炒停售营销手段上演,消费者应当警惕,停售的往往是违规产品。当前有投保需求的消费者,要尽量挑选无问题产品,或者等待整改后保险公司开发更多合规产品时再进行选择。

保险业回归保障本源

□记者 李 晓

风险保障是保险最重要的功能。拓展保险的风险保障功能,要求保险业发展方向回归其本质属性。

随着我国人口老龄化不断加深,居民健康意识逐步增强,长期保障型保险越来越受到人们的重视。

回归保障本源,已经逐步成为保险行业共识,高性价比的重疾、中端医疗险、定期寿险等产品成为新公司的首选。还有不少险企做出了业务转型,大力发展风险保障型和长期储蓄型保险产品。

今年的政府工作报告提出,要加快金融体制改革,拓展保险市场的风险保障功能,而这正是逐渐回归本源的保险

业的使命所在。在过去的一年里,以1+4系列文件为指导,原保监会频出重拳,大力整治伴随行业快速发展而衍生出来的诸多乱象,引领保险业加速回归保障本源。并逐渐回到正确发展轨道的保险业,其风险保障功能也日益凸显。

2017年发布的134号文,对人身险产品影响最大的两条规定莫过于:两全保险产品、年金保险产品,首次生存保险金给付应在保单生效满5年之后,且每年给付或部分领取比例不得超过已交保险费的20%。以及,保险公司不得以附加险形式设计万能型保险产品或投资连结型保险产品。

信泰保险河北分公司银保部经理陈明辉告诉记者,过去,寿险公司销售的两全保险以及年金保险多数属于快速返还

型产品。134号文,将首次返还时间推迟,且对万能险的转入和转出收取手续费,降低产品的收益性和流动性,万能险的纯理财功能弱化,市场接受程度势必降低。可以说,134号文通过拉长期限把保险从投资功能向保障方向转移,直接打消了投保人在中短期内从人身险上快速获利的可能,同时寿险公司也面临从单纯追求规模向注重提升质量转型压力。

银保监会副主席陈文辉曾表示,保险具有金融属性和非金融属性,它首先是消费品,消费的是保障。但一段时间以来,个别保险公司盲目扩张,部分保险产品偏离保障本源,保障功能弱化,实际上成了投资品,必须花大力气去纠偏。

曾几何时,保险业偏离保障本源,呈现出重理财、轻保障的特点,万能险在保险市场上风风光光。

在原保监会陆续出台规定严控万能险产品后,寿险产品逐渐从重理财回到重保障的正确发展方向上来。从2017年保险业交出的成绩单来看,寿险转型初见成效。

不难看出,经历刮骨疗毒后的保险业正在回到保障姓保的正确发展轨道上来。回归本源的保险业,发挥了保险的长期风险管理和保障功能,满足了人民美好生活的需要。在推动我国经济实现高质量发展的过程中,回归本源的保险业应当在维护金融安全、服务实体经济、完善社会保障、分散社会风险等实践中努力成为中坚力量、发挥支柱作用。

保险课堂

冰雹砸了车,保险会赔吗

□记者 李 晓

冰雹是一种灾害性的天气现象,发生时常常会损害农作物、砸坏车辆等。对于有车人士来说,冰雹损坏车辆是件令人头疼的事,因为不知道保险公司是否会赔付。那么,冰雹砸了车,保险会赔吗?

一位保险行业相关负责人告诉记者,雹灾属于保险公司的车损险保障范围。车险条款中规定,暴风、龙卷风、雷击、雹灾、暴雨、洪水、海啸、地陷、冰陷、崖崩、雪崩、泥石流、滑坡等13种自然灾害来袭击所造成的车辆损失,由保险公司在车损险内赔付。冰雹并未列入不可抗力范围,它是一种局部性灾害,属于车损险的范围。凡是投保了车损险的车主,如果发现车辆被冰雹砸坏,或是遇到暴风引起树木刮倒、高空坠物导致车辆受损的,都可以拨打所投保的保险公司热线电话进行报案,申请理赔。该保险业内人士表示,车辆遇到自然灾害纳入车损险承保范围,如果还购买了相应的不计免赔险,那么将会全额赔付。

据了解,如果车主购买了交强险,遇到雹灾,则不能享受理赔服务。另外,天窗玻璃属于车损险的赔付范围,因冰雹导致的损坏,在车损险内赔付,如果只是前后风挡玻璃、左右车窗玻璃单独损坏,则不属于车损险的赔付范围,而是由玻璃险进行赔付。另一种情况,冰雹造成了大面积损伤,车身与玻璃同时受损,那么即便车辆没有投保玻璃险,只要投保了车损险,车主也可与保险公司进行协商,对玻璃破损进行赔偿。但是这一点并非规定内的内容,各家保险公司可能会有不同处理方式。

另外需要注意的是,暴雨中行驶,车辆极易涉水,而发动机进水并不在车损险理赔范围内,而是有专门的险种,涉水险作为车损险的附加险出现。发动机如果进了水,只要不是故意损坏车辆,又购买了涉水险,都能获得理赔。不过,一些保险公司把进水熄火后的二次启动作为涉水险的免责条款,由此造成的发动机损坏不予赔偿。所以,在此提醒广大车主,不管有没有买涉水险,车子一旦进水熄火,都不要再次启动,以避免发动机严重损坏。

保险业内人士指出,发现爱车被冰雹砸坏,首先不要移动车辆,应抓紧时间找到爱车保单,看看是否购买汽车损失保险。确认购买了车损险后,就可以向保险公司报案了。他还提醒车主,向保险公司报案要在24小时之内,报案时需要说明详细情况,包括车辆停放位置、停车人、天气原因等。报案后,保险公司将安排工作人员与车主联系,然后就近查勘。查勘时,工作人员会对车辆受损情况进行拍照,车主需要向工作人员提供车主身份证、机动车驾驶证、机动车驾驶证的正副本、车主的银行卡。查勘结束后,工作人员会告诉车主到定点的维修机构或者4S店进行维修,维修费用由车主先垫付,随后保险公司将费用转到车主的银行卡上。车主送爱车去维修前,最好将车内重要物品放好。然后将车交给维修机构,注意要开好交接单据。稍等3-4个工作日,车主就可以拿到修好的爱车。

那么,在冰雹灾害中,车主是否需要提供气象证明材料呢?有产险公司工作人员介绍,因为冰雹是自然灾害,不需要投保人提供证明,气象灾害证明由公司搜集,车主报案后进入公司快赔程序。如果非类似的集中案件,受损车主最好开具气象证明或留下相关媒体的报道作为索赔证明材料。

保险业内人士表示,可能出现冰雹天气时,车主的爱车最好停在地下车库里,如果没有条件只能停在室外的话,也要避免停在大树、电线杆等附近。车主可以到汽车用品店购置保护伞,以对汽车起到保护的作用。

说错话,保险公司真的会不赔偿吗

本报讯(韩立飞、孟轩)我是5月初因为意外住院的,正好当时自己已购买一份意外险,打算出院后就去找保险公司理赔。但在就诊时,不小心说错了话,没有让医生把意外的原因写进病历本。很担心因为这件事,自己就不能获得意外险的理赔了,石家庄市民安女士说:保险公司真的会不赔偿吗?

省会一家寿险公司负责人邵先生介绍,意外险一般分为意外伤害险和意外医疗险。安女士买的是意外伤害险,若想获得保险赔付的话,就必须符合意外伤害的含义。也就是说,保险事故的发生要以外来的、突然的、非本意的、非疾病的为前提条件。

如果是因为疾病,使得被保险人意外死亡或意外残疾,这种意外险公司是拒赔的。安女士认为要是没有让医生把意外的原因写进病历本里,那就不能获得赔付。这么想,是过于担心了,邵先生说。

保险专家介绍,一般投保人在申请理赔时,需要将保险事故的经过、就诊病历记录和费用清单等材料交给保险公司。而保险公司是否赔偿,要根据这些材料进行综合判断,并非单纯只看病历。比如查看理赔申请表可了解意外事故发生的详细经过,查看费用清单可知道相应的医疗费。

因此,如果投保人没有让医生把意外的原因写进病历本里,一般只要符合合理赔偿条件,也能正常获得理赔。但是,如果投保人隐瞒事实或虚报保险事故,没有如实告知,有可能会被保险公司拒赔。

因此上述专家提醒广大投保人,在医院看病时一定要如实告知医生就诊原因,不要隐瞒或虚报。另外,投保人在看病时,对于自己病情的描述也要真实准确。比如,当时的病是先天性的或者过往病史,现在又复发了,这些都要和医生说清楚。不要刻意隐瞒,或者让医生未写在病历上,这些均会对投保人的保险理赔不利。

另据了解,很多保险合同中的免责条款中约定:被保险人对本合同生效前已遭受的意外伤害、有未治愈的疾病或已有残疾的治疗,被保险人的遗传性疾病,先天性畸形、变形或染色体异常。这些情况保险公司是拒赔的。

也有投保人认为,一旦出险去看病,一定要去二级以上的医院看,不能去私人诊所就诊,否则可能不报销。保险能否报销,主要是取决于投保人购买的保险合同上对就诊医院是否有明确规定。如果合同上规定只能在二级或二级以上医院就诊,那么投保人只能在这些医院看病,如果合同上规定可以在某个私人诊所就诊,那么在这个私人诊所就诊也是可以的。这样均可正常报销。

因此,投保人若是遇到自己不了解的情况,要及时向保险公司或监管机构问清楚,避免在后期理赔时发生纠纷。

保险观察

如何保障老年代步车驶得更稳

本报讯(韩立飞、孟轩)随着夏季的到来,气温逐步升高,老年代步车因其可防止风吹日晒自然成了很多老年人的代步工具,出行频次也明显增多,公路上的数量明显增加。

然而,因为雨天路面湿滑、交通工具的多样性、交通道路的复杂化也促使交通事故不断增多。尤其是在机非混合道路,上下班高峰期,行人、电动车、老年代步车相对集中,一不小心,可能会失控,撞倒他人,对他人造成伤害。出现事故,赔付往往成为难题,因为大多数保险公司没有针对老年代步车的商业险种。那么,该如何保障老年代步车走得更远呢?

多数代步车无法上牌安全 隐患大 保险公司不予承保

据了解,目前市场上销售老年代步车的线上网点和线下实体店有很多,种类五花八门,三轮、四轮俱全,价格从几千元到上万元,一些车辆外观几乎与机动车一模一样,而车辆配置齐全的价格与小排量汽车价格相差无几。其中销量好的车辆外观与5座微型汽车几乎一样,有全封闭外壳,雨刮器、空调、收音机、排挡等等,销售人员承诺设计时速一般可达40公里到60公里。

但汽车4S店专业人士说,发现老年代步车的设计上存在很大安全隐患。首先,这些车辆的最低离地间隙很小,底盘很轻,极易发生倾斜。其次,刹车构件多采用抱刹设计,刹车需要很大力量踩到底才能刹住,对于反应较慢的老年人来说十分危险。此外,这些车辆生产出厂后一般不会进行碰撞测试。所以,代步车上路存在的安全隐患还是很大的。

另外,因为缺乏相关法律法规,目前市场上的老年代步车无法取得合法牌照上路,保险公司也拒绝为其上保险,消费者一旦发生交通事故将无法获得理赔。不过,也有部分店铺为吸引消费者购买,悄悄拿人人可购买的人身意外险充当老年代步车交强险,以此强化吸引力拉动销量。老年代步车保险之殇正在成为各地因此引发的交通事故的买单者。

我省一家财产险公司负责人介绍,目前并没有针对老年代步车推出的相关保险,如果投保交强险,则需要提供牌照和发动机编号。老年代步车目前不能上牌照,因此投保交强险一说也属无稽之谈。

随后,该负责人还说,有的保险公司提供的保险只是一款意外险,并非是针对老年代步车的交强险。据悉,意外险是一种以意外伤害而致身故或残疾

为给付保险金条件的人身保险,与驾驶的车辆并无关系,此种保险个人也可以缴纳。

应出台相关政策规范代步车 为老年人出行提供风险保障

石家庄市民彭女士说,她给父母买了一辆老年代步车,而且选择的是相对比较坚固的一款,速度也不是很快,虽然价格高点也没关系,这样最起码有点保障。但她还是担心,因为父母毕竟年龄大了,在上下班高峰期,车流量、人流量比较大的路段,稍不留神,就会撞倒他人或者被他人撞倒,自己受伤别人也受伤。若是撞倒他人,不仅要赔付人家的经济损失,如需要治疗,还要支付一定的医疗费用,这对于他们这样的普通工薪阶层来说,无疑是一份不小的负担。

近年来,部分法律法规难以满足当前交通形势的需要,比如道路交通安全法中关于机动车、非机动车的概念难以涵盖新出现的老年代步车、电动独轮车等车辆类型,导致事故认定处理存在争议。

中国消费者协会今年2月发布了老年代步车存在严重安全隐患的警示提醒,指出代步车问题引发的人身伤亡

和财产损失并非个案,并建议查处老年代步车违法违规问题。有观点认为,老年代步车保险难题待解,在供需两旺的情况下,老年代步车的安全问题成为人们关注的焦点。老年代步车已在路上,简单采取强行取缔或是将其打回家中的堵塞办法未必可取。无险行驶,隐患无穷,因势利导、查漏补缺和违规问责的监管上路,不失为遏制老年代步车任性的治理之策。

业内人士指出,目前市场销售的老年代步车未申报国家工信部汽车产品公告,不符合办理车辆注册登记的法规要求。而现在,很多老年代步车的车辆构造属机动车范畴,如要上路行驶,驾驶员必须持有相应的驾驶证和悬挂车辆号牌。对于未申领号牌驾驶此类车辆上路则属于违法行为,按法律规定将予以扣留车辆并处罚款;无证驾驶此类车辆,将视情节轻重处以几百元至几千元罚款,直至拘留的处罚。

上述业内人士认为,一刀切的方式很难彻底禁绝代步车,国家应尽快出台相关标准,在加大对此类超标车辆整顿的同时,允许符合标准的车辆上路。例如将其也纳入机动车管理系统,进行管理,上牌、登记,以免发生交通事故后出现难处理的现象。