

网购盛行,退货运费险不断升级

河北日报记者 任国省

热点

“我网购时比较关注退货运费险,尤其是买衣服,没有退货运费险,七天无理由退货这些承诺的我不买。”网购一族赵女士说。

每年“双11”都是退货运费险大展身手的好时机,今年也不例外。为提升购物体验,让消费者放心“买买买”,今年“双11”部分电商平台对退货运费险服务进行了升级。支付宝表示,考虑到部分电商平台没有运费险,今年“双11”,蚂蚁保联合国泰产险上新了不限购物平台的“全网运费险”,天猫也宣布降低退货运费险收费。

退货运费险在2010年诞生。根据淘宝数据显示,在平台上的退款交易纠纷中,有42%的纠纷是由于买卖双方对退货邮费问题协商不一致产生的。为此,淘宝通过与华泰保险的合作,推出“退货运费险”,为买家和卖家的退货风险进行保障。退货运费险受到了大量消费者的欢迎。

目前,退货运费险分为卖家退货运费险和买家退货运费险两种。其中,卖家退货运费险取决于保险公司根据店铺前三个月的交易、退货及换货情况评估的风险率,保费介于0.01元至3元。买家退货运费险则是依据保险金额、保险人制定的承保标准、买方与卖方历史赔付记录以及投保网购交易

的实际风险计收。各个平台的退货运费险也有所不同。淘宝平台的退货运费险在商家发货后生效,而拼多多平台则是拼单成功立即生效。两平台的退货运费险保险责任和保障期限基本一致,买家发货后90天内退换货,可获得发货地与退货地间物流首重费用。而京东平台的退货运费险服务,则是在下单7天内退货,15天内换货时,可享受一次上门取件服务。

如今,运费险已经是商家销量和信用的标志之一,陪伴消费者走过多个“双11”“双12”“618”。承保企业由最初的华泰保险“一枝独秀”,扩展到现在的华安、国寿、大地、太保、太平等十余家险企。承保规模也不断

扩大。相关报告显示,从2016—2019年互联网非车险各险种保费收入走势图看,退货运费险等险种呈现持续性的较快增长。2017年上半年,互联网其他非车险保费收入(主要包括退货运费险)为16.49亿元,2019年上半年翻了3倍,达到了49.61亿元,到了2021年上半年,该项保费收入已增长至53亿元。

不过,退货运费险虽成为消费者网购的必需品,为消费者网购保驾护航,但仍有部分消费者误认为退货运费险可以为网购过程中出现的所有问题兜底,从而引发交易纠纷。在此,业内人士提醒消费者,应根据实际情况决定是否购买、合理比价理性购买,明确保险责任范围并了解投保和理赔流程等。

泰康养老社区加快京津冀布局进程

河北日报(董成旺)近日,由泰康保险集团投资兴建的泰康之家·燕园三期喜封金顶,标志着泰康持续打造高品质养老生活、老年价值再创造中心,扩大供给,产品迭代升级优化的进程再向前一步。待三期建成投入运营后,泰康之家·燕园将成为“老年迪士尼”、智慧医养样板、贯彻国家“双碳战略”的医养社区——“超级旗舰”版高品质养老社区。

为加快京津冀的布局,2021年8月11日,泰康成功摘牌天津市西青区水西公园核心地块,意味着泰康之家津园正式落户天津。与此同时,8月、9月泰康相关团队多次赶赴石家庄,深入正定、鹿泉、平山等地考察,为医养社区和相关大健康项目落地河北进行前期调研,并面向社会为社区征名。11月,泰康拜博口腔诊疗中心已在石

家庄选址成功,正在筹建之中。

据介绍,泰康之家养老社区一旦落地河北,将以国际标准的高品质养老社区进行建设,以“活力养老、文化养老、健康养老、科技养老”为核心特色,设置独立生活、协助生活、专业护理和记忆照护区域,根据长辈不同身体状况,实现一站式持续照护,提供“温馨的家、开放的大学、优雅的活力中心、高品质的医疗保健中心、长辈精神和心灵的家园”五位一体的生活方式。

截至目前,泰康之家养老社区已布局京津冀、环渤海、长三角、粤港澳大湾区、西南、华中等重点区域的24个重点城市,其中北京燕园、上海申园、上海锦绣府、广州粤园、武汉楚园、苏州吴园、成都蜀园、杭州大清谷7地8家养老社区已投入运营,共服务超过5000位长辈,深受市场欢迎。



新华保险唐山中支党支部与所在社区党总支开展互学共建主题活动。 赵京京摄

中国太保产险河北分公司

做深做实“太保服务” 守护高质量发展生命线

河北日报(曹文静)11月22日上午,中国太保产险唐山市古冶支公司迎来一位特殊的客户——满脸笑容、手捧锦旗的张先生要找一位“小李同志”。

事情还要从11月8日唐山市高强度降雪说起。暴雪后大雪积压,养殖户张先生的猪棚倒塌,生猪也被压在棚下。中国太保产险古冶支公司农险专员李昊接到报案后迅速驱车抵达受灾养殖场,安抚好情绪激动的

农户,仔细查看大棚与生猪受损情况,现场与农户一起救出剩余的活猪,帮助农户拆除危险设备,连夜完成现场查勘工作。随后古冶支公司积极推进农户具体损失查勘鉴定。11月22日,养殖户张先生将一面“风雪无情 太保有爱 真诚服务 雪中送炭”的锦旗送到古冶支公司,对农险专员李昊表示感谢,为他们在雪灾事故中的贴心服务点赞。

在沧州,中国太保产险沧州中支多举

措,全方位应对暴雪灾害,暴雪前多频次、多渠道向客户发送灾害天气预警,提醒广大车主注意出行安全和保险理赔注意事项;暴雪灾情发生后,大灾处置攻坚小组迅速响应,及时协调多家救援中心,通过现场处置、线上快处,集中定损,保障客户受损车辆暖心处理,及时维修、快速赔付,同时,对于非承保出险车辆主动免费救援。仅沧州市就受理暴雪车险事故报案超过290起,3日内结案

率达80%,得到了客户一致好评,被称为“大雪中的‘暖宝宝’”。

在那,中国太保产险邢台中支工作人员苏子光在沙河市华联商厦开展现场风险管理,他使用红外成像仪实时监测配电箱等供电、用电设备重点区域的温度分布情况,对超温区域实现快速报警和精准定位,逐个排查线路隐患,认真的态度、专业的服务获得了客户称赞。

在张家口,北京冬奥会临近,中国太保产险张家口中支主动成立冬奥会崇礼赛区车险理赔志愿者服务队,助力赛区车险理赔服务快捷顺畅,并联合其他保险公司成立“冬奥会保险理赔服务领导小组”,通过互帮、互助查勘,有效协调崇礼赛区区内保险理赔服务,以实际行动落实创新冬奥保险服务模式。

在张家口,北京冬奥会临近,中国太保产险张家口中支主动成立冬奥会崇礼赛区车险理赔志愿者服务队,助力赛区车险理赔服务快捷顺畅,并联合其他保险公司成立“冬奥会保险理赔服务领导小组”,通过互帮、互助查勘,有效协调崇礼赛区区内保险理赔服务,以实际行动落实创新冬奥保险服务模式。

在张家口,北京冬奥会临近,中国太保产险张家口中支主动成立冬奥会崇礼赛区车险理赔志愿者服务队,助力赛区车险理赔服务快捷顺畅,并联合其他保险公司成立“冬奥会保险理赔服务领导小组”,通过互帮、互助查勘,有效协调崇礼赛区区内保险理赔服务,以实际行动落实创新冬奥保险服务模式。

在张家口,北京冬奥会临近,中国太保产险张家口中支主动成立冬奥会崇礼赛区车险理赔志愿者服务队,助力赛区车险理赔服务快捷顺畅,并联合其他保险公司成立“冬奥会保险理赔服务领导小组”,通过互帮、互助查勘,有效协调崇礼赛区区内保险理赔服务,以实际行动落实创新冬奥保险服务模式。

严打保险“司法黄牛”

河北日报记者 任国省

继多地银保监局接力打击“代理退保”黑色产业链之后,近日银保监会又对“司法黄牛”开始着手整治。近日,司法部办公厅、银保监会办公厅联合发布《关于规范涉及保险理赔司法鉴定工作的通知》(以下简称《通知》),针对涉保司法鉴定中存在的规范、不诚信等问题,《通知》明确,要坚决杜绝涉保司法鉴定中“司法黄牛”“暗箱操作”等违法违规行为,切实维护保险消费者合法权益。

“司法黄牛”是业内对道路交通事故中通过为当事人理赔、鉴定及诉讼等提供一系列非法服务,谋取非法利益的群体的一种称呼。他们往往会在交警队或医院门口“蹲

点”,打着“法律咨询”“代办鉴定”的幌子骗取当事人信任,通过低价买断或包办伤者索赔等方式谋取不正当利益,骗取保险赔款。“司法黄牛”牟取利益主要有两种方式:一是与伤者平分伤残赔偿金,他们会与鉴定机构、医院等串通,通过伪造证据非法提高伤残评定等级,得到高额赔偿后与伤者进行分成。二是以低价买断伤者索赔权,买断后伤者不需要自己处理维权事宜,只要配合“司法黄牛”进行伤残的鉴定和诉讼等。

为切实解决专项治理发现的突出问题,严格规范涉保司法鉴定,加强行业监管,《通知》就规范涉及保险理赔司法鉴定

工作提出明确要求。

《通知》要求,司法鉴定机构和司法鉴定人不得受任何单位和个人的非法干涉,不得有收受他人财物、接受请吃、出具虚假鉴定意见、谋取不正当利益等违法违规行为;保险机构和当事人不得干涉司法鉴定机构独立、公正执业,不得与司法鉴定从业人员、相关组织或个人串通操控涉保司法鉴定牟利;保险机构和从业人员不得与司法鉴定机构签订合作协议;不得违规兼任司法鉴定人。

为提高工作质效,《通知》提倡共同委托,协商选择司法鉴定机构,共同确认鉴定

材料。无法协商一致的,双方可共同在司法行政机关公告的司法鉴定人和司法鉴定机构名册中随机选择。在出具鉴定意见书之前,保险机构和(或)当事人不得就同一鉴定事项另行委托鉴定。同时,《通知》鼓励到场见证。保险机构在条件允许的情况下应当派员到场见证并在相关材料上签字确认;保险机构和当事人无正当理由不配合鉴定,应当承担相应法律后果。

近年来,保险行业一直在不遗余力地开展打击“司法黄牛”工作。多家大型财险公司还在一些分公司设立了人身伤害赔偿联合调解中心,通过把司法局、法院的工作人员邀请到保险公司直接调解、庭审,极大压缩了“司法黄牛”的违法空间。

业内人士认为,司法行政机构与银行保险监管部门合作构建信息共享机制、通报会商机制、纠纷解决机制、联合执法机制,可有效打击“司法黄牛”。对消费者来说,一定要走正规理赔程序。

保险成转嫁独董风险新出口

河北日报记者 任国省

A股史上最大规模财务造假案落地。康美药业案一审判决中,5名兼职独董应承担5%—10%的巨额连带赔偿责任,对应金额为1.23亿元或2.46亿元。而据公开资料显示,康美药业独董一年的报酬普遍为10余万元。万元年薪却要承担亿元赔偿、签字恐面临5—10年市场禁入……康美药业案引发独董辞职的连锁反应,一时间,转嫁职业风险的董责险备受关注。

董责险,其实是属于责任险业务的细分险种,指的是公司董事及高级管理人员在行使职权时,因过错导致第三者遭受经济损失,依法应承担相应经济赔偿责任的风险,将它转嫁给保险公司,由保险公司按合同约

定来承担经济赔偿责任。一般来说,董责险的赔偿责任主要包括两部分,一是个人应承担的责任及公司为个人责任进行的补偿,另一部分是公司自身的责任。承保范围包括:庭外和解、判决或和解损失、律师费以及对于公司事务正式调查的抗辩费用等。目前,董责险购买计划年保费预算普遍为数十万元,保额则达数千万元或过亿元,保险的杠杆比普遍超100倍。

董责险是一件舶来品,发端于20世纪30年代的美国,60年代以后得到了较快发展。在西方发达国家,尤其是美国,绝大多数上市公司都有自己的董事及高级管理人员购买董责险,但在中国市场一直处于“不温

不火”的状态。

董责险在中国市场的发展转机来自去年3月1日起新证券法的实施,监管环境的变化及股民维权日益增多的态势下,上市公司投保董责险的必要性凸显出来。今年康美药业案作为里程碑式的司法实践,又加速了市场对董责险的关注。

据不完全统计,2020年和2021年1—10月分别有逾170家和180家A股上市公司公告了其全新采购董责险的计划。截至2021年10月底,在全国4300家左右A股上市公司中已有超过650家投保董责险,投保率为15.1%。一些险企表示,近期公司收到关于董责险的采购咨询明显增多。业内人士表示,随

着我国证券改革的深入,尤其是注册制的推广,董责险未来是有很大的发展空间。目前董责险投保率在15%左右,未来投保率会快速上升,渗透率三年内有望达到40%。

业内人士看来,一些上市公司推行“董责险”有一定必要性,但需要提醒的是,投保了“董责险”不代表可以“高枕无忧”。因为“董责险”条款中一般都有免责条款,比如故意、欺诈行为等,合规经营仍是企业规避自身风险的“法宝”。对险企来说,目前市场上通行的董责险条款主要是从欧美市场借鉴而来,其保单结构与条款措辞比较符合欧美市场法律环境。随着董责险需求的提升,强化承保能力、推出更具“本土化”特色的董责险成为当务之急。

河北日报(记者任国省)近日,中国银保监会消费者权益保护局发布2021年第17号通报《关于2021年第三季度保险消费投诉情况的通报》,通报了2021年第三季度中国银保监会及其派出机构接收并转送的保险消费投诉情况。

2021年第三季度,中国银保监会及其派出机构共接收并转送涉及保险公司的保险消费投诉40649件,同比增长18.35%。其中涉及财产保险公司16669件,同比增长5.57%。占投诉总量的41.01%;人身保险公司23980件,同比增长29.23%,占投诉总量的58.99%。

人保财险的投诉量位列财产保险公司第一。平安人寿的投诉量位列人身保险公司第一。从相对量指标看,财产保险公司亿元保费投诉量中位数为7.50件/万元,万张保单投诉量中位数为0.50件/万张;人身保险公司亿元保费投诉量中位数为2.43件/万元,万张保单投诉量中位数为0.28件/万张,万人次投诉量中位数为0.11件/万人次。阳光信保、安心财险的亿元保费投诉量位列财产保险公司前两位。阳光信保、久隆财险的万张保单投诉量位列财产保险公司前两位。华汇人保的亿元保费投诉量和万人次投诉量位列人身保险公司第一。信美相互人寿、华汇人保的万张保单投诉量位列人身保险公司前两位。

投诉反映问题集中在理赔纠纷和销售纠纷。财产保险公司涉及理赔纠纷投诉12131件,占财产保险公司投诉总量的72.78%;销售纠纷投诉1825件,占比10.95%。人保财险的理赔纠纷投诉量位列财产保险公司第一。人保财险、平安财险的销售纠纷投诉量位列财产保险公司前两位。人身保险公司涉及理赔纠纷投诉2685件,占人身保险公司投诉总量的11.20%;销售纠纷投诉10845件,占比45.23%。中国人寿、人民健康、太平洋人寿的理赔纠纷投诉量位列人身保险公司前三位。平安人寿的销售纠纷投诉量位列人身保险公司第一。

财产保险公司、人身保险公司中投诉量最多的险种分别为机动车辆保险和普通人寿保险。财产保险公司涉及机动车辆保险纠纷投诉10513件,占财产保险公司投诉总量的63.07%;保证保险纠纷投诉1746件,占比10.47%。人保财险的机动车辆保险纠纷投诉量位列财产保险公司第一。人保财险、平安财险的保证保险纠纷投诉量位列财产保险公司前两位。人身保险公司涉及普通人寿保险纠纷投诉9337件,占人身保险公司投诉总量的38.94%;疾病保险纠纷投诉5323件,占比22.20%。平安人寿的普通人寿保险纠纷投诉量位列人身保险公司第一。太平洋人寿、新华人寿、泰康人寿的疾病保险纠纷投诉量位列人身保险公司前三位。

银保监会表示,将严格按照《银行业保险业消费投诉处理管理办法》继续加大投诉处理监管力度,督促保险公司落实主体责任,扎实做好投诉处理工作,加强源头治理,改进服务质量,维护好消费者的合法权益。

廊坊银保监分局指导保险业

加强离职业务员管理 防范“恶意退保”风险

河北日报(吴帅)日前,保险公司遭遇恶意投诉“全额退保”,投诉主要集中在离职业务员参与“恶意退保”,个别保险公司离职业务员参与配合的投诉件高达55%。对此,廊坊银保监分局组织辖内主要人身保险公司和保险行业协会,共同探讨加强离职业务员管控的有效方式,不断深化监管部门、行业协会、保险公司的沟通协作,有效防范离职业务员参与“恶意退保”的风险,共同维护保险市场稳定。

公司层面,要求对客服人员、业务人员加强培训,统一接诉话术,用标准化、专业化的答复为客户答疑解惑,切实维护消费者权益;在业务员入职、离职时加强条款约束,明确公司保留对业务人员违规销售的追偿权利、法律权利;利用好法律武器维护公司权益,对涉及离职业务员串通客户恶意退保的,利用好诉讼、律师函等方式,加大惩戒力度,达到警示效果;业务员离职申请时,下好先手棋,对申请离职业务员的客户做好回访服务,无缝衔接相关业务,维护好客户权益;形成行业合力,各公司建立信息共享机制,联防联控离职业务员违规退保、恶意投诉风险。

协会层面,积极通过行业调解委员会化解纠纷,对重复投诉举报事项“能调尽调”,避免矛盾升级;探索建立行业从业人员“灰名单”机制,对离职业务员加强跟踪监测,防止业务员“带病流动”。

监管层面,通过非现场和现场督查的方式加大消费投诉督查检查力度,对工作主体责任不到位的重点机构开展监管约谈和督查检查,并纳入年度监管评价;持续加大对恶意投诉举报的打击力度,严厉整治市场乱象。

保险中介许可证公告

机构名称:河北天美保险代理有限公司
营业地址:石家庄高新区华山街121号
机构编码:200220000000800 流水号:00005053
负责人:宋晓萍 联系电话:86060669
发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局
批准日期:2005年8月19日
发证日期:2021年10月28日
业务范围:代理销售保险产品,代收保费,代理相关保险业务的损失勘查和理赔。

《保险生活》由河北日报与河北省保险行业协会共同主办

热线电话:0311-67563273

QQ交流群:413017592