

东南商报

2016年8月17日 星期三 丙申年七月十五

上证指数 **3110.04**
▼-15.16 -0.49%

深证成指 **10882.95**
▲+60.85 +0.56%

创业板指 **2201.10**
▲+7.88 +0.36%

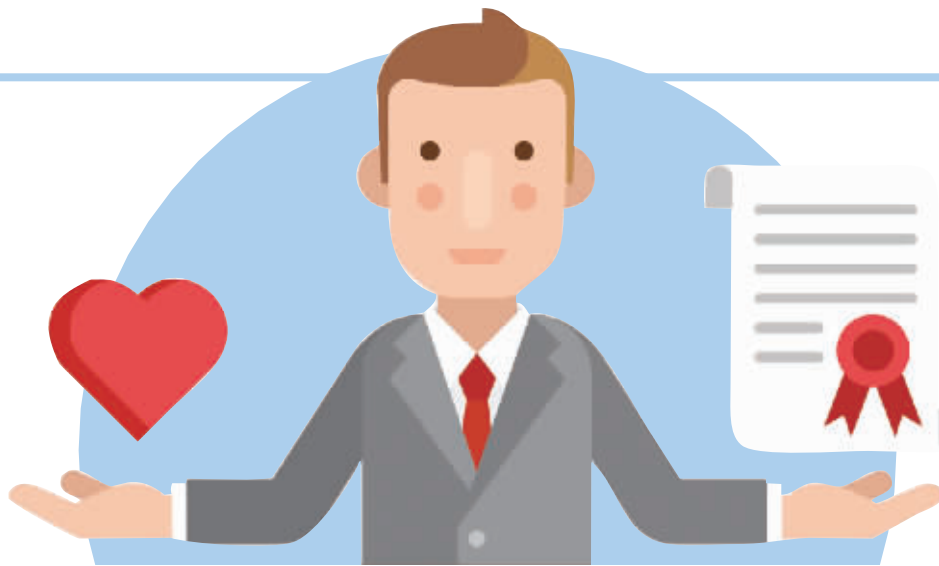
中小板指 **7008.89**
▲+13.21 +0.19%

沪深300指数 **3378.25**
▼-15.18 -0.45%

上证50指数 **2257.70**
▼-29.96 -1.31%

今后，市民在购买人身保险时将有统一的标准。记者昨天获悉，宁波市质监局最近批准发布了《人身保险服务规范》地方标准规范（以下简称《规范》）。这部全国范围内的首个人身保险地方标准，将从9月1日起正式实施。

记者 徐文燕



保费怎么收？

为了确保市民所缴保费的安全性，《规范》对人身保险的保费支付有了明确的规定：人身保险机构应引导客户通过实时扣、银行转账等非现金方式支付保费。而在银行转账扣划收取保险费时，人身保险机构应就扣划的账户、扣划金额、扣划时间等与投保人达成协议。

市民在投保过程中会注意到，保险销售人员很少有直接收现金的。为了确保保费顺利进入保险公司账户，《规范》特别规定，在营业场所外，销售人员依照保险合同单次收取现金时，收取金额不应超过人民币1000元。

宁波发布全国首个人身保险地方标准

出险如何赔？

人身保险一旦出险，怎么赔付呢？《规范》有了要求：人身保险机构应在与被保险人或受益人达成赔偿或给付保险金协议后10日内，进行赔偿或给付。保险合同对赔偿或给付保险金的期限有约定的，人身保险机构应按约定赔偿或给付。

对一些赔偿标准有疑义的案件，《规范》是这样规定的：人身保

险机构自收到赔偿或给付保险金的请求和有关证明、资料之日起60日内，对其赔偿或给付保险金的数额不能确定的，应根据有效证明和资料可以确定的数额先予支付，在最终确定赔偿或给付保险金的数额后，再支付相应的差额。

此外，为了保障资

金的安全性，《规范》要求，人身保险机构应引导客户通过银行转账等非现金方式领取赔偿或保险金。

为了应对突发事件，《规范》要求，人身保险机构应当建立完善的应急预案，在发生特大交通事故、重大自然灾害等事故时，及时启动应急预案，通过建立快速理赔通道、预付赔款、上门服务等方式，提高理赔效率和质量。



有投诉咋办？

在买卖的过程中难免会有投诉，保险也不例外。《规范》对此有专门的规定：人身保险机构应建立完善的投诉处理机制，并在营业场所设置投诉意见箱或者客户意见簿。

《规范》要求，人身保险机构自受理投诉之日起10个工作日内，向投诉人做出明确答复。由于特殊原因无法按时答复的，人身保险机构应向投诉人反馈处理进展情况。

尤其是对于老年人和“风险承受能力低”的市民，在投诉处理过程中发现电话回访不到位、书面回访签名不真实、未就退保损失和缴费年限尽到提示义务的，投保人若提出退保要求，人身保险机构应及时妥善解决，处理期限不得超过5个工作日。

此外，《规范》要求，当市民投诉人身保险机构销售存在误导行为时，人身保险机构应提供已对客户进行如实告知的有关证明材料。

深港通准备工作启动

哪些板块和个股将受益？未来A股应该如何布局？

05版

手机实名制制动真格了

本月25日后，未实名登记的用户将全部被停机

03版

今天多云，东南风3级，
27℃-35℃ 详见06版
编辑：吴志明 叶飞 制图：梁宁

宁波银行
BANK OF NINGBO
快审快贷
一日审批 三天放款