

保险调查

保险课堂

# 买保险如何躲开销售误导陷阱

## 如何购买个税递延型养老保险

□记者 李 晓

时间步入11月份,为了备战2019年开门红(历年1月份或第一个季度为保险开门红阶段),不少寿险公司已经开始全体总动员,各种客户答谢会、产品说明会应接不暇。然而不得不提的是,无论是银行代理机构,还是险企直销渠道,销售误导一直是保险销售的顽疾。从银保监会披露的投诉情况来看,2018年上半年,保险合同纠纷投诉占投诉总量的97.90%。其中,分红型人寿保险占销售纠纷投诉的46.67%,主要反映承诺固定分红收益、隐瞒保险期间或缴费期间、隐瞒退保损失、与银行存款或银行理财产品做简单对比等问题。据不完全统计,今年以来,共有超过10家银行因保险销售违规等问题被罚。

### 销售误导抬头 当心!

据悉,近期上海保监局一周内连发6份处罚函,直指银行机构保险销售误导等保险代销问题。

其中,上海保监局(2018)46号处罚函表示,某国有银行存在欺骗投保人、向投保人隐瞒与合同有关的重要情况等两项违法违规行为。

电销座席在电话销售保险产品时,使用与事实不符的表述向投保人促销。问题类型包括夸大保险责任或保险产品收益、利用营销手段进行不实宣传

以及对国家关于保险的政策进行不实宣传等。除此之外,处罚函中还指出,电销座席在电话销售保险产品时,存在未介绍或未完整介绍保险合同中涉及保险消费者核心权益内容的问题。

今年6月6日,银保监会严肃查处了内蒙古呼和浩特市存款变保单的保险销售误导典型案例,责令相关银行和保险公司整改。

此外,9月中旬,北京保监局发现个别消费者由于不重视银保双录而出现无法维权的误导新变化。

不难看出,在这些违规被罚的事件当中,保险销售误导仍然是重灾区。

目前银保代销售普遍面临转型,险企希望在银行渠道推动交费期限与存续期限更长的保障型产品,但银行方面此前一直销售偏重理财属性的中短存续期产品,因此,银行短期内无法迅速实现转型,难免出现销售误导等现象。一家中型寿险公司银保业务负责人表示,长期来看,银保转型需要险企与银行更加紧密地合作。

### 三类误导陷阱 别跳!

本来是到银行存款,结果反被销售人员误导购买了保险产品,说好的分红保险,收益竟然还不如银行定期利息,因为双录走过场而导致无法维权,谁遇到这种事,都得窝火。因此,消费者一定要认清以下三类误导陷阱。

第一类是混淆产品类型。最典型

的做法,表面是在宣传储蓄存款、银行理财、基金,实际上却是借其名义推销保险产品。银保监会指出,另外一种情况,则是将保险产品宣传为保险公司与商业银行机构共同开发的产品,而并没有如实向消费者说明所推荐产品是保险产品。

人身保险新型产品等保单利益具有不确定性,保险销售人员必须如实向消费者说明。银保监会表示,消费者要警惕保险销售人员夸大产品收益的误导行为。即对保险公司的股东情况、经营状况以及过往经营成果进行虚假、夸大宣传,或对保险产品的不确定利益承诺保证收益等。

还有一类是隐瞒产品信息。比如,隐瞒保险产品的除外责任,提前退保可能产生的损失,费用扣除情况,犹豫期的起算时间、期间以及享有的权利等。银保监会表示,以上均为与保险合同相关的重要内容,需要如实向保险消费者说明。

### 学会 避坑 技巧 拆招!

针对银保产品销售误导行为,除监管部门依法采取监管措施外,消费者在购买时也应该见招拆招,让销售误导行为无处遁形。

确认销售资质。根据相关规定,商业银行销售人员应遵循相关监管要求并具有代销售相应资格,除本行工作人员外,禁止其他人员在营业场

所开展营销活动。若销售人员不符合上述条件,保险消费者应拒绝购买,并可根据公示的咨询举报电话进行举报。

了解产品信息。消费者不要轻易相信口头承诺,签署合同时,一定要认真阅读保险合同内容,确认保险产品的细则条款和重要信息(如保险责任、缴费方式、承保公司等),切勿盲目签字确认。销售过程中,如遇到强制搭售、劝诱误导或虚假夸大等不当推荐行为,保险消费者应保持警惕,并有权拒绝购买或进行投诉举报。

积极配合双录。双录不仅是对保险销售从业人员的监督,也有助于固化销售过程关键环节,以便产生纠纷后查明事实。建议保险消费者积极配合双录,维护自身合法权益。

认真对待回访。保险业内人士建议,保险消费者根据实际情况回答回访问题,如不了解保险条款相关内容等,要及时向保险公司咨询,切勿盲目回答清楚明白知道等。

重视犹豫期权益。投保人可以在保险合同中约定15个自然日的犹豫期内无条件解除保险合同,保险公司除扣除不超过10元的成本费以外,退还全部保费。建议保险消费者在犹豫期内认真考虑所购买保险产品的险种、期间、保险责任等是否符合自身需求,如对所购买保险产品不满意的,应在犹豫期内退保,避免产生损失。

最近接连收到三个用户的求助,都因未如实告知被拒赔或担心被拒赔,而在过往受理的理赔咨询案例中,因未如实告知被拒赔的案例占比也非常之高。

那么,什么是如实告知?哪些情况需要告知?

我们先来看《保险法》第十六条:订立保险合同,保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的,投保人应当如实告知。投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务,足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的,保险人有权解除合同。

显然,投保人远比保险公司更加了解保险标的(就是被保险人)的情况,所以履行告知义务是投保人的法定义务。

出现未如实告知,主要有以下几种情况。没问或销售误导,保险业务员为了顺利签单,怂恿投保客户在如实告知信息栏填否,或者投保时由于某种

# 未如实告知,一定会被拒赔吗

原因,未进行询问,后期才发现需要告知。一时忘记或疏忽大意:几个月前的感冒发烧、十年前的一次湿疹,因年代久远或异常轻微等原因投保人没想起来,故未告知。有意隐瞒:知道需要告知,但故意隐瞒。

最简单的如实告知原则,只有两句话:只要是健康告知问卷询问到的内容,都应该如实回答。保险公司没有询问,就算我们知道某个指标存在异常,也无须告知。

未如实告知,一定会被保险公司拒赔吗?

我们以不可抗辩条款的2年来划分,看看未如实告知的影响。不可抗辩

条款又称不可争议条款,即保险合同生效满一定期限(一般为2年)以后,保险人不得解除合同;发生保险事故的,保险人应当承担赔偿或者给付保险金的责任。主要看未告知的内容是否足以影响保险人承保提高承保费率的,如果未告知对于承保结果无影响的,保险公司是可以拒赔和解除合同的。

那么,两年后就一定会理赔吗?出现以下两种情况,有两年不可抗辩,保险公司也不会赔付。一种是被保人在投保之前就已经得了重疾或者轻症,那么即使合同成立已经超过两年,那也是不受两年不可抗辩保护的,保险公司虽然不能再提出解

除合同,但是可以提出合同自始无效!第二种是等待期内罹患重疾。我们知道,等待期内(一般90天或180天)罹患重疾,保险公司是不赔付的。那么如果等待期内罹患了重疾不去申请赔付,拖到2年不可抗辩生效之后呢?答案仍然是不会赔付。原因和上面是类似的。因为重疾保险的赔付要判断被保人首次发病是什么时候。如果首次发病时间是在等待期内,那么即使拖到合同成立两年之后申请理赔,依然是无法获赔的。所以千万不要小看如实告知,否则最后受损的是自己的利益。(记者 任国省)

# 预付卡上保险 消费者少风险

## 市场观潮

□记者 李 晓

您办张卡吗?充1000元打8折。这样的套路,相信每一个消费者都曾遇到过,无论饭店、美容美发店,还是休闲游乐场所,预付卡已经成为商家招揽客户的利器。很多商家都会费尽心思地想办法说服消费者购买充值卡,宣称充值越多折扣越大,然而,消费者在享受优惠的同时,各种风险隐患也在逐渐靠近。近年来,预付卡的各种陷阱、欺诈现象明显增多,更有甚者,今天刚办卡,后天就关门,消费者稍不留神就被卡住了。

那么,如何才能化解预付卡市场风险,为消费者合法权益提供有力屏障呢?

莫让预付卡成为消费者心中永远的痛

由于预付卡是付款在前,消费在

后,容易产生货不对板或兑付不成的风险,所以商户的信用程度决定了顾客的风险程度。业内人士表示。

据了解,当前国内预付卡消费领域由于地区差别、预付卡管理技术差别、各地监管政策法规差别等因素,违规滥发卡、不规范管理、发卡商户卷款跑路、涉嫌诈骗、非法吸收公众存款、预付卡用户维权难等现象屡禁不止。资料显示,近年来涉及预付卡消费者投诉占总投诉30%以上。

### 发卡企业也有资金存管压力

预付卡消费作为内地中小企业低成本融资、提高获客、留客、惠客以及客户黏性维护的一种重要手段,历来为商家所重视并广泛使用。统计资料显示,目前我国在八大领域127个行业存在预付卡消费业务,年预付卡消费规模超万亿元,因此成为政府监管的一个重要领域。对于预付卡发行商的监管,政府

监管职能机构主要采取资金存管、保证金以及定期与不定期多部门联合整治等措施。

对于发卡企业而言,必须把大额的资金存管在银行,资金的占用严重影响了流动性。

### 预付卡上保险 商家跑路 消费者可理赔

面对预付卡消费领域存在的痛点和难点,有没有一个让各方都认同的方法呢?近年来,预付卡消费引入履约责任保证保险进入监管视野。

今年7月27日,上海市人大常委会表决通过了《上海市单用途预付消费卡管理规定》,对预付卡管理引入履约责任保险做出政策上的支持。据悉,这是全国首部针对单用途预付消费卡管理的法规,将自2019年1月1日起施行。

发卡企业购买的保险金可以作为存款保证金,大大减少了资金占用。也就是说,以较低保费就可释放企业资金

存管压力。业内人士分析,同时,保险不同于存管资金,资金存管被列为一般债权,导致持卡人利益难以有效覆盖保障,而履约责任保险专注于保障持卡人利益,当出现预付卡发卡企业跑路,风险事故时,保险公司可直接对持卡人理赔,发挥保险参与预付卡消费安全社会化治理功能。

据了解,单用途商业预付卡履约保证保险以持卡人作为被保险人,切实保障了持卡人的合法权益,以各发卡企业为投保人,充分体现了企业的社会责任。

当从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的企业法人在中国境内开展单用途商业预付卡业务,遇到申请破产且被依法裁定,或者被依法吊销营业执照,再或者因经营管理不善倒闭,企业无法履行兑付商品或服务的义务,也不能退还卡内预收的资金余额等情况时,单用途商业预付卡履约保证保险将会帮助持卡人从保险公司处获得直接的经济损失补偿。

## 注销公告

机构名称:宝信通保险销售服务有限公司迁西分公司

所在局辖区:河北

住所地址:迁西县喜峰南路东侧丰泽家园26-9

成立日期:2015年12月17日

机构编码:200189130000804

业务范围:在河北省行政辖区内代理销售保险产品;

代理收取保险费,代理相关保险业务的损失勘查和

理赔,中国保监会批准的其他业务。

## 经营保险业务许可证公告

机构名称:中国平安人寿保险股份有限公司沧州中心支公司

黄骅营销服务部

成立日期:2002年8月23日

机构住所:黄骅市205国道以西、北内环以北门市楼房屋

机构编码:000018130983001 流水号:0170052

负责人:范中进 电话:0317-5523676

邮编:061100

签发日期:2018年10月19日

业务范围:承保人民币和外币的各种人身保险业务,包括各类人寿保险、健康保险(不包括团体长期健康保险)、意外伤害保险等保险业务,办理各种法定人身保险业务;代理国内外保险机构检验、理赔及其委托的其他有关事宜;证券投资基金销售业务,经中国保监会批准的其他业务。

## 经营保险业务许可证公告

机构名称:恒邦财产保险股份有限公司河北分公司

成立日期:2018年9月29日

机构住所:河北省石家庄市城角街672号教育大厦(保险产业园)16层东侧

机构编码:000187130000

流水号:0204927

负责人:杨志军

电话:66037270

签发日期:2018年10月19日

业务范围:机动车辆保险,企业/家庭财产保险及工程保险(特殊风险除外);责任保险,船舶/货运保险,短期健康/意外伤害保险,经中国银保监会批准的其他业务。

## 经营保险业务许可证公告

机构名称:太平财产保险股份有限公司平乡支公司

成立日期:2018年9月26日

机构住所:邢台市平乡县世纪明珠小区第1幢商1号

机构编码:000026130532

流水号:0204904

负责人:牛斌斌

电话:0319-3762589

业务范围:财产损失保险、责任保险、信用保险和保证保险,短期健康险和意外伤害保险的再保险业务,经中国保监会批准的其他业务。