

# 口头承诺不可信 退旧保新 需理性

## 焦点新闻

□记者 李 晓

随着保险市场的不断发展,保险产品越来越新,更多保障范围更广泛的保险产品出现在市场中。但随着新产品的不断升级,也有一种乱象在悄然发生。

近期,个别保险销售人员以回馈老客户、补偿收益或保单升级等为由,诱导保险消费者解除已有的人身保险合同(俗称退保),并用退保资金购买其他人身保险产品。北京银保监局便接到了消费者刘某的相关投诉。

刘某诉称,某保险公司销售人员主动与其联系,以整合保单为名,称将其持有的原几份保险产品分期转到一个年金分红万能账户中,并称对其没有损失,且万能账户结算利率5%,实际

上是将消费者的原有保单退保,办理新的保险产品,万能账户保底利率1.75%。因后期消费者不认可,新的保险产品并未办理成功。

刘某向北京银保监局提供了其与销售人员的电话录音,最终,北京银保监局认定销售人员存在欺骗行为。

由于刘某警惕性比较高,维权意识较强,及时发现销售人员诱导行为,并主动取证留存录音,最终维护了自身合法权益。北京银保监局表示。

尽管近来上市的新型保险产品的保障范围较以往更广,但其保险产品设计时使用的精算预定利率自2013年以后并没有上涨,反而随着经济增长放缓有所下降。也就是说,新型产品只是在不断扩充保障范围,但费率上并没有更加优惠。保险业业内人士分析,2018年,人寿保险行业更新了新版生命表,人寿保险的保险费率将迎来一定的下降。

但是需要消费者注意的是,人寿保险产品的保费将随着年龄的变化而升高,“退旧保新”并不一定就可以节省保费,反而有可能使保费增高。

因此,针对个别保险销售人员片面夸大所推荐其他保险产品的优点,隐瞒解除已有保险合同风险的问题,保险消费者应提高警惕,不轻信“退旧保新”宣传,不清楚时可通过保险公司客服热线等渠道进行咨询;另外,因不同人身保险产品的缴费金额、缴费期限、保障期间、保障范围等不尽相同,保险消费者应详细了解“退旧保新”产品的具体信息和差异,理性选择符合自身实际需求的人身保险产品。

监管单位提醒消费者,理性对待保险“退旧保新”推荐,充分考虑自身保障需求,以维护自身合法权益。

一要了解产品,切勿听信口头承诺。保险产品多为格式条款,种类繁多,侧重各有不同,消费者应当认真阅

读保险条款,了解保险责任,切勿听信销售人员口头承诺。尤其是投资收益内容,合同条款都有明确约定,销售人员做出与合同约定不一致的说明或承诺,消费者要提高警惕,切勿轻信。

二要理性思考,慎重选择“退旧保新”。销售人员往往会以新产品收益高诱导消费者,以“整合保单”“分期转入”等语言进行诱导,有意掩盖“退旧保新”的实质。消费者要提高警惕,认真了解“退旧保新”可能产生的损失,尤其是高保障型保险退保、减保的风险,根据个人需求,选择适合的保险产品。

三要发现问题,及时维护合法权益。如果发现销售人员销售过程异常,消费者应当通过相关保险公司官方途径进行咨询、核实。消费者确认销售人员存在欺骗诱导行为,应当尽量留存证据,及时向监管部门投诉,切实维护自身的合法权益。

## 提醒

# 代填信息不靠谱 投保最好要亲为

□记者 李 晓

近日,北京银保监局通报了一起由于错误填写投保信息,从而给投保人合法权益造成损害的案例。

据了解,2012年7月,李女士在某保险公司销售人员张某介绍下投保了一款分红型两全保险。该保单系电子投保,出于对销售人员张某的信任,投保人李女士让其帮助在平板电脑上填写投保信息。由于双方沟通信息有误,张某错填了投保人的年收入、联系电话、学历等信息。而投保人李女士在进行电子签字确认时,也并未仔细核对上述信息。直到李女士到该保险公司柜台办理退保手续,才发现自己的上述投保信息与实际不符,也从未收到过保险公司的回访电话。

在实际生活中,有不少消费者都犯过案例中投保人的失误。具体说来,就是在选定某款产品之后,因为种种原因,对后续的投保环节不太重视,甚至会随着业务员随便走个过场。

这样的做法十分不妥。投保中的每个环节,保险消费者都应认真对待,充分了解自己的投保信息和细节,这样也能在很大程度上避免后续可能遭受的损失。保险业业内人士分析,导致以上案例失误的原因有两方面:一方面是销售人员的错误,其代填投保信息,导致录入的投保信息有误,直接影响了新单回访等保单后续服务,对投保人合法权益造成损害。另一方面是投保人风险意识不强,先是让销售人员代填投保信息,再是并未确认信息是否真实准确就匆忙签字确认,导致后期未接到回访电话,退保时也造成了不必要的麻烦。

对此,监管部门提醒广大消费者,在投保人身险时要注意以下几点:

一是要亲自如实填写个人信息,尽量不要让销售人员代填,尤其是年收入、健康状况、联系电话、联系地址等直接影响核保、回访等保单后续服务的重要项目,以免影响保单生效或

享受保单其他后续服务。

二是投保单签字之前要再次确认。投保单签字意味着投保人对于投保意愿和投保信息的确认,具有法律效力,因此在签字前,要再次确认投保单上录入信息的准确性。对于电子投保的保单,由于填写操作相对复杂,一些投保人自行填写有困难,更应当反复核对所录入的个人信息是否真实准确,再进行电子签字确认。

三是投保人收到保单后,应当仔细核对保单信息,一旦发现信息有误,应当及时拨打保险公司客户服务热线反映问题,在保险公司指导下联系销售人员或到保险公司柜面更改相关信息。

四是对于一年期以上的人身保险,保险公司将在投保人收到保单后在犹豫期内进行新单回访。如果投保人收到保单后长期未接到新单回访,应及时联系保险公司反映问题,确认留存联系方式是否准确,维护自身的合法权益。

## 平安人寿

### 为客户快速完成 疾病理赔

本报讯(王新宇)近日,平安人寿承德中支完成了一笔疾病身故理赔,金额14.5万元,从客户提交资料到理赔金给付,仅用两天时间,理赔迅速得到了客户的肯定和赞许。

客户宋某某在2008年就投保了平安人寿的鸿祥04,主险保额1.5万,2010年又为自己投保了智盈人生,保额13万。近日,宋某某早晨起床时突发心梗,经医院抢救无效后死亡。公司理赔人员接到电话后,为其详细解答了需要准备的资料并安抚了客户,并在最短时间内给付身故保险金14.5万元。

## 太平人寿

### 无人 概念营业厅 智慧上线

本报讯(马超)无人飞机、无人汽车、无人超市、无人银行,21世纪最贵的人才们,终于迎来了省心省力的无人时代。进入2019年,中国保险业也将迎来以“无人”为概念的营业厅,业内首个智能终端全覆盖的保险服务门店——太平人寿智慧营业厅近日在四川成都正式上线、智慧登场。

近年来,太平人寿以“极简、极速”的客户体验为目标,着力在移动化和自动化上下功夫,重点推动“移动平台”和“自助设备”两大项目。此次全新亮相的4S潮品“太平人寿智慧营业厅”,正是继“秒赔”服务后,太平人寿在建设信息化服务体系方面的又一智慧呈现。

随着大数据、信息化的保险运用,从传统的业务办理场所向保险生活体验场所转型是保险服务营业厅的必然选择。未来的保险服务,不仅是值得信赖的,更是可亲可爱的。安全(safe)、高效(swift)、灵便(smart)、友善(sociable),实则涵盖了智慧营业厅的4S品质。未来1-2年,太平人寿计划网点自助化率达到50%以上,智慧营业厅的现有功能将得以持续丰富,并逐步在三四级机构进行推广,最终实现全国区域覆盖。



近日,中国人寿上海关支公司工作人员同上海关计生协会及计生局有关人士为失独老人刘某送去理赔金。失独家庭保险是中国人寿推出的惠民险,该险种年交保费340元,保险责任为客户享有住院津贴每天120元。 石红梅摄

## 行业动态

### 人保财险

### 赔付全省系统首单 苹果 保险+期货 项目

本报讯(张忠义)1月16日,人保财险河北省分公司首单苹果 保险+期货 项目理赔仪式在石家庄市赞皇县许亭乡岭根底村举办,赞皇县人民政府、人保财险公司、方正中期期货公司联合将12.48万元赔款送到了果农手中。

人保财险河北省分公司表

示,将把此次保险赔付仪式作为金融助推精准扶贫工作的新起点,在下一阶段既要全力做好政策性农业保险的承保和理赔工作,促进国家的惠农政策有效落地,更要加强与专业机构和公司互动,整合各方技术优势,帮助农民增收,产业增效,助力国家脱贫攻坚和乡村振兴战略。

### 平安产险河北分公司开展春节护航

### 设18个护航点 服务车主4000多人次

本报讯(胡雪薇)春节假期,平安产险河北分公司开展了2019年春节护航活动,为广大出行的私家车车主保驾护航。

本次春节护航时间为2018年1月28日至2019年2月10日,共计14天,全省共设置18个护航站点,同时配合中国交通广播河北FM101.2提供全程路况直播。护航期间,全省360名查勘员轮流上岗,为车主们提供饮用水、食物,并协

助车主进行道路指引、事故处理等,全省护航期间共计服务车主4018人次,约占各站点客流总量的0.95%。

本次护航活动首次推出安全检测、拿钱回家过年、信任赔活动。据统计,我省全省共有1650名车主参与并领取安全监测大礼包,护航期间拿钱回家过年案件结案数达5169件,信任赔案件132件。

### 富德生命人寿

### 启动生命云服务 在线回访

本报讯(王颖)近日,富德生命人寿推出银渠道在线客服后服务软件“生命云服务”在线回访,为客户提供更加优质、便捷的回访服务。

“生命云服务”APP不仅具备在线回访功能,还具备收益查询和在保保全功能。通过收益查询,客户可直观清晰地了解到自己所投保产品的详尽收益情况,做到公开透明;在线保全,则助力线上投保客户足不

出户,即可轻松享受产品到期资金到账的一站式服务体验;在线回访,可实时提交,解决了客户因为对专业术语的不熟悉或方言差异导致与客服人员沟通不畅的问题。

“生命云服务”在线回访,减少了客服座席的回访压力,改善了传统电话回访时间长、效率低、地方方言差异等问题,提高了回访时效,提升了客户满意度。

### 太平财险保定中支

### 与保定市青年企业家协会 签署战略合作协议

本报讯(王希)近日,太平财险保定中支与保定市青年企业家协会签署战略合作协议。双方将在风险综合保障、产融结合与创新等方面开展深度合作。

太平财险保定中支将充分发挥多元化、专业化的优势,

深入挖掘双方在财产保险方面的合作潜力,积极探索投资、基金等多种形式的投融资合作,为保定市青年企业家协会提供优质的保险服务和金融支持,与保定市青年企业家协会实现资源共享、优势互补、互利共赢。

### 中国人寿秦皇岛分公司

### 被确定为 双创双服 巾帼行动 示范基地

本报讯(刘瑶)为激发全市广大妇女创新创业活力,在各条战线、各个岗位上建功立业,秦皇岛市妇女联合会于2018年开展了“双创双服”巾帼行动。中国人寿秦皇岛分公司积极响应市妇联号召,踊跃投身“双创双服”大潮,在创新创业和服务发展、服务民生中发挥了积极作用,被秦皇岛市妇

女联合会选定为“双创双服”巾帼行动示范基地。

1月28日,秦皇岛市妇女联合会召开“双创双服”巾帼行动表彰大会,为21个“双创双服”巾帼行动示范基地举行了授牌仪式。中国人寿秦皇岛分公司团险部经理侯忠林荣获“双创双服”巾帼行动百名标兵称号并接受了表彰。

## 银保监会加强保险中介渠道业务管理

# 保险中介违规 险企负 连带责任

## 行业监管

□记者 李 晓

当保险中介数量过于庞大,新型互联网保险销售平台层出不穷时,对于监管而言,实现监管并非易事。

怎么办?抓住保险中介这一核心。无论保险中介还是互联网保险销售平台,都属于保险公司的销售渠道,与保险公司有着直接的业务往来,抓住了保险公司这个“牛鼻子”,也就间接管住了所有保险中介、互联网保险销售平台。

在保险姓保、监管从严的大背景下,进一步整治及预防中介市场乱象再次被提上监管议程。近日,银保监会下发《加强保险中介渠道业务管理的通知》(下称《通知》),针对保险公司中

介渠道业务管理进行相关规范。与以往对中介市场的整肃文件有所不同,这次规范的不仅仅是保险中介机构,还对与之有合作关系的保险公司提出了明确要求,进一步强化了保险公司与保险中介机构之间的连带责任。比如,《通知》明确强调,保险公司要加强对合作中介渠道主体的管理。

具体要求如下:保险公司应当与合作中介渠道主体在委托合同中约定相关责任,落实对中介渠道业务合规性的管控责任,及时要求中介渠道业务主体纠正违法违规行为;保险公司应当加强银行、邮政、车商等保险兼业代理渠道管理,承担业务合规性管理责任,建立定期数据核对机制,确保保单信息真实性;保险公司发现中介渠道业务主体存在下列严重违法违规行为的,应当及时向银保监会及当地银保监局报告等。

将保险中介与保险中介紧紧绑定,

这意味着,一旦保险中介违规,保险公司就很有可能需要承担连带责任,出现所谓保险公司与保险中介“连坐”的局面。可见,监管部门对于保险中介的监管思路正在悄然发生改变。从机构监管转向功能监管。未来,具有相同功能的机构或都将纳入同样的监管范畴。

众所周知,中介渠道是保险行业最大的销售渠道。从2017年的数据来看,保险中介行业贡献了全行业85%的保费收入。然而,作为保险产业链重要环节的保险中介市场,已经进入风险多发期,目前,违法违规普遍,风险隐患增多、服务能力不强、基础建设薄弱等已成为保险中介市场累积的集中问题。防范化解中介市场风险的任务更加繁重。

《通知》详细列出了困扰行业多年的顽疾,要求保险公司及其工作人员在开展中介渠道业务时九个“不得”,包

括:不得在账外暗中直接或者间接给予中介渠道业务主体及其工作人员委托合同约定以外的利益;不得利用中介渠道业务主体,通过虚挂应收保费、虚开税务发票、虚假批改或者注销保单、编造退保等方式套取费用;不得利用中介渠道业务,为其他机构或者个人牟取不正当利益;不得串通中介渠道业务主体挪用、截留和侵占保险费;不得串通中介渠道业务主体虚构保险合同、故意编造未曾发生的保险事故或者故意夸大已经发生的保险事故的损失程度进行虚假理赔;骗取保险金或者牟取其他不正当利益等。

据了解,银保监会及各派出机构将进一步加强对保险公司中介渠道业务的现场和非现场监管,对存在违法违规行为的保险公司、保险中介渠道业务相关机构和人员要依法依规进行处罚。



春节假期,中华联合财险石家庄中支联合高速交警共同开展了警保联动春运高速护航主题活动,在青银高速铜冶收费站口,为旅途车辆提供搭电、拖车、加注玻璃水、路线指引等多项免费应急服务。 张亚坤摄