

金融  
3·15

“这些年，我们一起经历的理财陷阱”系列(2)

关键词：销售误导、期限过长



保险曝光台

存单成保单，上周投诉的宋女士与保险公司协商解决办法，但最终未能达成一致。

新闻追踪

## 各执其词 宋女士的问题仍未解决

2月22日，本报第一金融《保险曝光台》栏目，刊登了市民宋女士投诉英大泰和人寿河南分公司(下文简称英大泰和)销售误导的稿件(内容详见当天郑州晚报B11版)，引起市民的广泛关注。

昨日上午，在本报多方沟通下，投诉者宋女士与英大泰和人寿河南分公司副总经理左荣林、段经理、王经理，一同来到报社，协商解决办法。

市民宋女士一再强调，当初自己是去银行存钱，并非购买保险。她一直以为这款“理财产品”和银行零存整取一样，可以随时支取，并不知道提前支取就要扣钱。而且，在销售过程中，该销售人员存在明显的销售误导，只一味地夸赞该产品“收益高”，对该产品的运作风险、退保后果、保险期限等关键问题只字不提。如今，宋女士家中有事急需用钱，却不得不面临资金“被套牢”的痛苦。

对于宋女士的阐述，左荣林有不同意见。他认为，首先，当初给宋女士销售这款产品的业务员已经离职，因此无法界定该产品是否存在销售误导；其次，宋女士第二年曾继续缴费，中间还更改过受益人，所以不存在对该产品不了解；第三，一年一万元的保费不会影响宋女士的正常生活，因此，宋女士不存在因经济拮据导致无法续保的问题；第四，该产品已经运作两年，现在退保对公司经济损失较大，希望宋女士能继续持有该产品。如果缴费期间确实因经济困难无法按时缴费，他个人愿意主动资助她，先把保费垫交了。

然而，英大泰和的“大度”，并未获得宋女士的认可。宋女士说：“如果当初给我说清这款产品是保险，并非银行理财产品，并且不能随意支取，我也根本不会买这款产品。第二年该续保时，我就明确提出退保，但是英大泰和的工作人员说如果现在退保至少要扣一半左右的本金。无奈之下，我只得续交了一年。今年要不是郑州晚报为市民提供投诉平台，我真的不知道该到哪里说理，到哪里维权。”

经过近两个小时的协调，英大泰和最终没有给出令宋女士满意的结果。左荣林表示，他们回公司后会继续协商，一旦有消息，会在第一时间通知本报。截至昨日发稿时，依然没得到英大泰和的解决方案，本报将继续关注。

投资理财已经深入你我身边，但是可能谁都会遭遇到那些令人添堵的事。3·15将至，本报精心策划了2012年度3·15专题活动“这些年，我们一起经历的理财陷阱”。同时，启动金融投诉维权热线：**67655763**、**67655029**。您的理财烦心事，不妨来这儿说说。

# 交6万元保费，72年后才能拿回本金

## 长期限保险，“陷”住七旬老人

### 保监局：严厉打击销售误导行为

### 专家提醒：仔细查看保单条款，按需购买



近两周，本报持续推出《这些年，我们一起经历过的金融陷阱》系列报道。推出3·15保险投诉服务热线电话后，有数个投诉故事就是围绕“较长期限”银保产品引发的。

尽管监管部门关于保险销售推行了各类制度，然而，销售误导依然是保险业投诉最集中、最突出的问题之一。很多不明就里的市民，常常被“比存钱更划算的投资渠道”忽悠，“存单变保单”的故事屡屡上演。其中，销售人员避谈“保险期限”与“缴费期限”，成为套牢投保人最常见的手段。

记者 倪子

话题探讨

### 是产品设计不合理还是销售误导惹的祸？

胡老师最窝火的，不仅仅是退保带来的损失，而是保险业务员的销售误导，“当时业务员承诺6年后就能返还本金，怎么又变成了72年？如果当初说清产品期限是72年，我绝对不会购买这款产品。”

此话题在本报第一金融理财QQ群里，也得到了众多网友的积极讨论。

网友“呱呱”说：“这事儿太常见了。很多业务员在推销保险时，只捡客户爱听的说。关于保险合同里关键的提醒事项，为了不影响成交，他们一般都存在有意不主动提醒。”

网友“大勇”也表示：“72年？以为我是孙悟空，可以72变啊？我看，这些保险产品在设计产品的时候不是拍脑袋，

而是拍屁股了吧。”

从事保险工作的网友“雪见”特意了解了这款产品，她认为，国寿“美满一生”集保障、储蓄、子女教育金、养老、红利分配于一体，综合来看，这款产品还是有不少亮点的，“我觉得，并非产品设计出了问题，出现这种事情，归根结底还是保险业务员存在销售误导。”

经历过这件事情之后，胡老师希望通过本报平台向保险销售人员说，类似产品不适合向老人推荐。

何女士也提醒读者，买保险千万别以为是熟人就放松警惕，一定要仔细看保单条款，避免误导。

### 案例聚焦 6万元，72年后才能“解套”

买保险本是图个安心、放心，但今年已经70多岁的退休教师胡老师，买保险却买出个烦心事。保险推销员承诺6年返还本金，可合同上的时间却是72年。

“2009年，我的一个学生向我推荐保险。通过他的介绍，我觉得这份年缴1万元、交够6年即可的中国人寿‘美满人生’年金保险还是不错的。而且我孙子正巧刚考上大学，于是就给孙子买了一份。”然而，就在他连续交了3年保费后的2012年初，孙子无意中翻看保单时突然发现，这款保险的合同期限是72年，并非当初业务员说的6年。和保险公司沟通后，摆在他面前有两个选择：保费继续交下去，72年后才能拿回本金；如果现在退保，要扣除高额的违约金。无奈之下，胡老师选择了退保，而手续费、违约金等费用一共被扣除15413.79元。整整3万元，就这样少了一半。

无独有偶。市民何女士也对此类长期限的保险表达了强烈的不满。4年前，经熟人介绍何女士也为11岁的儿子买了一份中国人寿“美满一生”年金保险(分红型)保险。

“当时介绍说，这款产品每年交1万，连交12年，每年能返还分红收益1620元，12年之后就能自由支取账户里的钱。后来才知道，这款产品并非只有12年，而是必须等到65年后才能拿回本金。”何女士说，如果中间提前支取资金，属于借款行为，不仅要给保险公司支付利息，还有借款期限限制。然而，如果退保的话，她只能收回1万多元的本金。

为您支招

### 保监局打击销售误导行为

一位不愿透露姓名的资深保险专家说，从理论上讲，人寿保单风险是与客户年龄和疾病等挂钩，年龄越小者投保，同样的保额，所花的保费越少。但是在日常营销中，少数业务员却以此作为卖点进行误导销售，而未考虑客户的实际情况。比如说，有的保险规定被保险人年龄不能超过60周岁，业务员就会采用变通做法，让高龄客户选择儿女作为被保险人，而实际上缴费的却是老人家。

记者了解到，向高龄客户销售长期限产品早已引起监管部门的重视。包括河南在内，全国多地的保监局、银监局下发通

### 细看保单条款，按需购买

“为了解决保险消费者所遭遇的问题，我们专门成立了保险消费者维权中心，专门受理保险消费投诉和处理，同时和我省法院系统积极沟通，正在尝试建立保险案件的诉前调解机制，有效解决保险理赔难和销售误导问题。”不过，樊懿锋也强调，要解决销售误导问题，也需要广大保险消费者自身的参与。要根据自身的经济能力、风险承受能力购买保险产品。例如低收入的人群需要关注自己的健康，适当购买一

知，特地要求销售人员应准确评估客户缴费能力与实际需求，不得向高龄客户、低收入客户销售期限长、缴费高的保险产品；对购买投资连接保险等复杂保险产品的客户，应当建立客户风险测评和适合度评估制度，防止误导销售。

据河南省保险行业协会秘书长樊懿锋介绍，为了规范商业银行代理保险市场秩序，保护金融保险消费者权益，2011年，中国保监会和中国银监会联合制定了《商业银行代理保险业务监管指引》，要把打击银保市场商业贿赂、销售误导、恶性价格竞争等作为现场检查重点。

年期或长期的医疗保险和人身意外伤害保险。作为家庭经济支柱的成员在购买长期保险的同时，更需要购买足够的意外保险产品。

樊懿锋提醒说：“保险消费者应当珍惜自己的签名，认真阅读保单内容，切实了解保障范围。保险公司是按照保险合同的约定，为被保险人提供风险保障的。就像没有包治百病的药物一样，保险消费者也应当按照自己的需要购买合适的产品。”