

### E2 京城寿险保费首月入账增三成

尽管寿险业的发展还没有走出低谷,但北京地区率先实现首月开门红,同比保费增长超三成。这一业绩主要得益于个险渠道再发力,不过这并不意味着寿险业发展已经回暖。

### E3 罹患重疾出国医治 重疾险赔不赔

在罹患重大疾病后,为了得到更好的治疗,有的被保险人选择出国治病,却担心在国内购买的保险无法得到理赔。有保险专家指出,是否在国内治疗,对重大疾病的理赔并不会造成影响。

### E4 专家教您如何辨别保险消费误区

保险市场在快速发展的同时,还存在诸多不规范,保险纠纷频频曝出。作为保险消费者,在维护自身合法权益的同时,更应该了解保险知识,树立正确的保险理念,从着手细节来避开保险消费误区。

# 银保销售警惕六大陷阱

北京商报记者 刘伟/文 张淼/漫画

曾经快速发展的银保市场正在面临考验,销售误导纠纷频频发生,消费者维权呼声不断。中国质量万里行最新调查显示,在十大维权难题中,银保消费者维权榜上有名。保监会公布的数据显示,销售误导投诉占比居高不下,其中银保消费者投诉存单变保单、虚夸收益率等成为重灾区。作为消费者,如何认清银保渠道的销售陷阱?

## 陷阱1 谎称存款送保险

定期存款送保险已成为银保销售惯用的伎俩,近日很多媒体报道称,一些消费者当初办理的存款如今却变成各家保险公司的保单,令人意外。

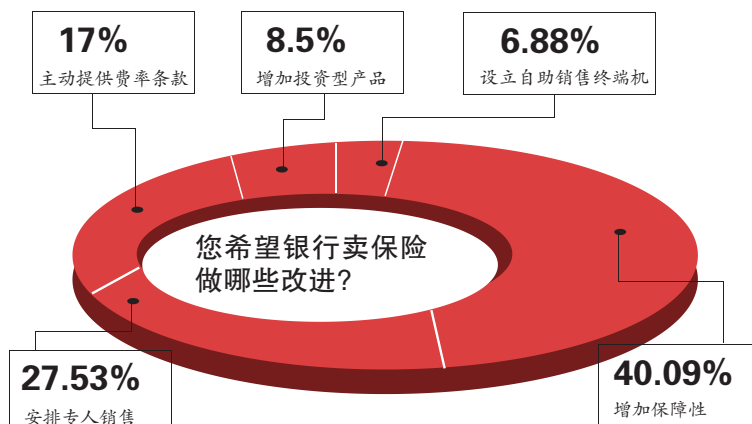
为何银行人员明明说的是办理定期存款送一份保险,怎么最终就变成了保单?通常,银保销售人员在得知客户要办理存款业务时,便声称目前正在推出一款收益较高的存款产品,还能赠送保单甚至是礼品。由于大家对银行的信任度比较高,便不假思索地签了字,最终酿成了存款变保单的苦果,其中受误导最多的是老年人及妇女。

王阿姨近日向北京商报记者反映,她去年在麦子店街的一家银行办理存款业务时,一位身着银行制服的工作人员前来向她推荐“高息存款”业务,零存整取,年化收益率比一年期定存至少高一倍,第二年年末进行分红,存够五年后可取出本息,每年最低5000元起存。当时王阿姨觉得收益高就签了字,当时还问工作人员为什么是保险合同,工作人员称是存款额外赠送的保险。幸好在保险公司回访中发现这是一款五年期的分红保险,才及时退保避免损失。

需要提醒的是,银行存款首先没有起点限制,而且利率可按照国家统一规定,最高也仅可上浮10%,存款的凭证不同于保单,到期只有利息,更不进行分红和送保险,当去银行存款时被要求在保单上签字时就要提高警惕。

## 陷阱2 保险概念理财化

在银保销售误导行为中,还有一种普遍现象就是对保险概念模糊化,销售人员往往借着理财的由头向客户推销,刻意避免不提保险字样。近日张女士去银行网点买理财产品,工作人员极力推荐一款2万



本报联合和讯网保险频道开展银保销售在线调查

元起步的生命理财一号年金保险,称前两年收益达到最大化,年化收益率高达5.2%,起点比一般理财产品门槛低,而收益又较高。张女士仔细看过产品说明书后,发现上面写着生命人寿的字样,当问及是否是保险产品时,销售人员则称是银行与保险公司联合推出的理财产品,并不是单纯的保险产品。据记者了解,这实则是一款趸缴型的年金保险(万能型),保险期间为终身,投保的初始费用为1.5%,即1万元只有9850元进入个人账户。如果前两年退保还要分别收取5%和4%的手续费,产品的收益率显示前五年最低为2.5%,产品说明书上演示了低中高三档收益率,并不像销售人员说的那样可获得固定收益。

北京商报记者调查发现,若不问及产品性质时,银保销售人员常把保险产品冠以理财产品的帽子。因此,消费者在去银行购买银保产品时,一定要首先弄清楚这款产品究竟是银行、基金公司推出的理财

产品还是保险公司推出的保险产品,搞清楚之后,再继续详细了解银保产品的保费、保额、保障范围等信息。

## 陷阱3 篡改投保信息防退保

银行对保险销售并不排斥,一个主要原因在于银行可以从中赚取不菲的代销费。一位从事银行保险销售的人士向记者表示,按照行情,银行每卖一张保单,保险公司大约需付给银行7%左右的中间业务费,这也不排除一些银行为了自身利益而蓄意进行销售误导,甚至还篡改投保信息阻止保险公司进行客户回访。

近日,农行芜湖分行就遭到当地保监局开出的6万元罚单,一方面是因为所属网点柜面人员在未取得《保险代理从业人员资格证书》或证书过期情况下销售保险产品;另一方面就是因为该行在代理销售的保单中篡改了投保人的电话信息,以银行网点电话、保险公司银保客户经理、内

勤人员电话来冒充投保人的保单客户联系电话,从而造成保险公司的回访反馈到银行销售人员那里,投保人自然难以察觉自己被误导。

银行与保险公司的利益关系或许成为销售误导屡禁不止的一个深层原因,丰厚的提成促使银保销售人员为利益而不惜违规操作,而其上司对这种行为常保持默许的态度。投保人则出于对银行的信任,也极易被销售人员误导,而在事后纠纷中,由于取证困难,绝大多数投保客户无法维护自己的权益。因此,保险专家建议,投资者在购买时要仔细阅读合同条款,不要輕易相信销售人员的一面之词。

## 陷阱4 夸大收益做诱饵

投资者追求高收益无可厚非,但这也成为保险销售误导的一大诱因。保监会通报情况显示,承诺高收益或不如实告知收益情况成为投诉的主要问题之一。尤其近几年投资型保险产品收益率普遍较低,使当初销售时承诺、夸大收益的问题更加突出。一些营销员就抓住投资者追求高收益率的心理,在推荐产品过程中打出高收益的旗号,而这也成为销售中的一个陷阱,这里通常宣称的高收益往往是产品演示的预定最高收益率或者累计收益率。

北京安女士投诉称,2010年1月她去银行存10万元,却在银行工作人员的推荐下购买了一款稳健理财B款终身寿险(万能型),并承诺存三年收益不低于银行的存款利息。购买两年后收到一张对账单,两年利息才5000多元,但如果不满三年退保每年还需要扣3%、2%、1%手续费,今年产品到期后仅拿到9100元利息,远不及银行存款收益。

保险产品通常涵盖保障功能,其预期收益普遍不高,分红也不确定,消费者不要被承诺的高收益所蒙蔽,例如一款保险产品宣传海报上称收益率高达10%,实则这是产品五年的累计收益率,其年化收益率远低于一年期存款利率。如果消费者对产品收益情况不明确,不妨长个心眼,要求销售人员对收益情况、领取方式做个书面说明,或者对其收益承诺进行录音,这样如果日后产品收益落差较大,可以此作为投诉的证据。

(下转E2版)

## 北京商报《保险周刊》 专家顾问团成员

中央财经大学保险学院院长 郝演苏  
首都经贸大学保险系教授 庾国柱  
中国人民大学财政金融学院保险系主任 魏丽