

# 3·15 保险类投诉线索正在征集中 销售人员虚假宣传 市民遭遇退保难

“我想投诉市区一家保险公司销售人员虚假宣传。当初买保险时说的利率跟实际利率不符合……”3月6日,市民李先生拨打本报3·15保险类投诉热线诉说自己购买保险的遭遇。笔者查看近段时间本报保险证券工作室征集到的保险类投诉记录发现,有关保险服务夸大宣传、误导销售的投诉不在少数。对此,有业内人士表示,部分保险销售人员为了吸引客户投保,会迎合消费者资产增值的期望,夸大保险产品投资收益,对保险产品风险含糊其辞,混淆利率和实际收益。

## 承诺收益大打折扣,市民遭遇退保难

据李先生介绍,他经市区某保险公司销售人员路某介绍,于去年10月购买了该保险公司的一份保险。“当时保险单子拿回来我也没有仔细看,最近无意翻看的时候,发现这个保险的利率和业务员当时说的一样,没有那么高。而且保险期限当时说的是5年,单子上却写的是4年。”李先生说,他发现问题后就和路某联系,要求把保险期限改成一年。“买了一年之后,我也不愿意再买了,可是到现在销售人员还没有给我回复。”对此,李先生表示很无奈。

随后,笔者拨打了该保险公司的客服电话。接通电话后,该保险公司的客服人员告诉笔者:“这种情况,我们需要客户提供身份证号码和保单号,了解过况后才能知道能不能解决。”而销售人员路某在答复时表示,他已和李先生初步达成协议,如果到今年10月份李先生仍不愿续保,就可以退保。

3月8日,微友王女士投诉,“交了1万元保费,当时承

诺中途退保没有任何损失,结果一年后想退保却要扣除1000多元的本金,存了一年,分红仅为25元,和当初承诺的相差甚远”。

王女士告诉笔者,一年前自己在银行渠道购买了保险产品,当时销售人员告诉自己,每年交一万元保费,交五年,每年都有高过银行利息的收益率,而且就算中途退保也没有损失。“第一年过去了,一万元保费的分红只有25元,就算存一年定期也有300多元。我要求退保,保险公司却还要扣除我1000多元的本金。”

笔者通过咨询专业人士了解到,在分红型产品的宣传页面中,预期分红收益往往分为低、中、高三档,但是事实上,每年分红的分红并不是固定的,分红完全取决于险企的盈利状况,如果公司没有盈余,分红险也存在没有红利可分的情况。此外,红利的计算基数并非保费,也就是说分红率并不等同于收益率,“投保保费为1万元,保险公司拿去运作的资金可能只有几千元,而且分红时,保险公司也不是把当年所有收益都拿去分”。

有同样遭遇的还有张女士,她告诉笔者,在保险公司交了三年保费总共24万元,“买的时候保险销售人员说是随时可以退保,但到想退保的时候才发现,只能退11万元,损失惨重”。

业内人士表示:“投保人若想退保,按照合同约定保险公司将退还保险单的现金价值。”所谓保单的“现金价值”,就是保单在指定时刻所具有的价值,换句话说,就是客户如果在这一时刻选择退保,他所能取回的钱。但是笔者发现,多数保障型保险产品缴费前五年的现金价值一般都是所交保费总数的一半甚至不到三分之一。

以某款产品为例,以25岁女性投保,第一年投50000元,现金价值为12100元,投保人若在缴费第二年退保,当年只拿回缴纳保费的24%。

业内人士提醒,在购买保险,拿到保险合同文本后,要留意所附的“现金价值表”,明确自己的权益。同时,要尽早和家人沟通商量并冷静思考,确认所投保单并不合适的,应该抓紧时间,在10天的犹豫期内办理退保手续,避免无谓的损失。

## 市民应按需投保、谨慎退保

笔者在采访中了解到,有些保险销售人员为了尽快完成销售指标,故意夸大所销售保险的增值能力,满足部分人群“求财心切”心理。很多保险业务员在销售过程中违规讲解,将保险预期收益率与银行利率挂钩对比,结果造成多年后,客户不仅达不到预期,反倒亏本了。

“需要注意的是,一旦退保,消费者将失去已有的保险

保障。随着被保险人年龄的增长,消费者若想重新购买相同保额的保险保障,在一般情况下,费率、核保要求都会随着年龄的增长而提高。尤其是在犹豫期过后退保,根据合同约定,消费者只能获得低于保费本身的现金价值,本金会承受一定损失。”业内人士表示,消费者购买保险时,一定要仔细阅读保险条款,不盲目跟风冲动消费,根据自身实际需求,按需投保、谨慎退保。

目前,3·15保险类投诉线索仍在持续征集中,如果您在保险类消费方面遇到不平、委屈、困惑,如果您想给保险行业整体服务提出合理化建议,改善保险公司的服务惠及更多市民,都可及时与我们联系。投诉内容要真实、准确、详细。除了保险行业,股票、基金、信托、彩票类投诉线索也正在征集中。投诉电话:15603751862; 投诉邮箱:2271793669@qq.com。微信平台:鹰城市保险。

(武秋红)

**保险 3·15 提供线索奖您 100 元**

**维权行业: 保险、股票、彩票、基金、信托**



存款变保单, 保险理赔被打折扣, 被荐股不涨反被套, 遭遇“飞单”, 高收益未兑现, 被“跑路”……

您是否有苦难言? 找不到可以投诉的地方和维权的渠道? 如果遇到这类问题, 可向本报反映, 通过我们的努力, 为您的财富多加一份保障。

**投诉渠道** →

电话: 15603751862

邮箱: 2271793669@qq.com

微信平台: 鹰城市保险



## 创新社区居家养老模式 中国人寿构建“大养老”生态圈

在中国人寿集团的部署指导下, 国寿投资公司近年来不断落子“大养老”领域, 深耕养老产业。今年初中国人寿首个创新社区居家养老项目——“国寿·福保社区颐康之家”(以下简称“颐康之家”)落地, 自此中国人寿已构建了“大养老”生态圈。

“颐康之家”并非一个纯粹的养老中心, 而是一个集养老和社区公共服务于一体的创新型民生项目, 在功能规划上包含社区活动中心、社区饭堂和长者托养中心。“颐康之家”可满足社区全龄人群娱乐、用餐需求和长者日间照料、全日托养的需求。

依托此网点, 中国人寿还为周边3-5公里范围的居民提供延伸性的生活照料、康复护理等专业上门养老服务, 使社区居民不离社区就能享受到便捷、专业的服务。

“国寿·福保社区颐康之家”项目由央企中国人寿与当地政府合作共建, 通过业务模式创新, 开创了一种全新的养老模式: 将社区公共服务与养老服务进行有效融合, 将集中式的托养服务和外延式的居家上门服务进行有效融合, 使封闭的养老设施变成开放式的综合性服务场所, 不仅有效解决了社区居民娱乐活动的需求, 同时解决了社区长者就近养老的问题, 真正实现了专业养老“不离社区, 不离家”的目标。

“颐康之家”开业后, 中国人寿成为保险行业首家推出社区养老和居家养老业务的公司, 未来将逐步把这一模式在全国范围内复制推广, 建设养老集群, 联动发展, 使这一贴心的服务惠及更多居民, 让千家万户都能享受到专业、便捷、普惠的养老服务。自此, 中国人寿完成了大型养老社区、社区养老和居家养老三种养老模式的全面布局, 构建了“大养老”生态圈。

(孙涛 牛哲)

## A股继续放量上涨 创业板指数 一度突破1900点大关

据新华社上海3月12日电(记者桑彤)继上周五大幅上涨后, 本周第一个交易日, A股市场继续放量上涨, 呈现普涨格局。创业板指数一度突破1900点大关。

当日, 上证综指以331921点小幅高开, 一路高位震荡盘整, 最终收报3326.70点, 较前一交易日涨195.3点, 涨幅为0.59%。

深证成指收报11326.27点, 涨131.36点, 涨幅为1.17%。

“中小创”涨幅也逾1%。创业板指数当日收报1882.41点, 涨幅为1.40%。中小板指数涨1.52%, 收盘报7781.58点。

沪深两市个股涨多跌少, 上涨品种为2853只, 下跌品种为401只。不算ST股和未股改股, 两市逾60只个股涨停。

从板块概念来看, 小金属、无人零售、储能涨幅居前, 涨幅均逾2%; 雄安地产、特色小镇、房屋租赁跌幅居前, 跌幅都在1%以上。

当日, 沪深B指涨幅也逾1%。上证B指涨1.83%至336.78点, 深证B指涨1.17%至1189.41点。

伴随股市上涨, 沪深两市成交量有所放大, 分别成交2478亿元和3592亿元, 总计逾6000亿元。

## 健步锻炼 迎接春天

3月8日, 工行平顶山分行组织全行260余名退休女职工在市河滨公园举办了“欢度三八迎接春天”健步走活动。活动中, 大家既锻炼了身体, 感受了春天的美好, 又增进了和谐。

本报记者 李英平 摄

