

银保监会发布保险侵权典型案例

这六类保险有“坑”，勿入！

随着人民生活水平的不断提高，保险正走进千家万户。保险产品种类繁多，不仅能“以防万一”，有些还能孳息生利，保障理财两不误。不过，近年来保险消费的“坑”也不少，让很多投保者叫苦不迭。

如何避开保险市场的“陷阱”“套路”，放心投保？近日，中国银保监会消费者权益保护局根据一段时期以来查处的案件，发布6类常见的侵害保险消费者合法权益典型案例，提示保险消费风险。

个人信息要收好
防止他人去骗保

案例一：某汽车修理厂利用投保车辆制造假赔案，使用车主身份证开设银行账户，向保险公司骗取保险金1万余元。

监管提示：有些车主送修车辆时，为图方便将身份证、行驶证、驾驶证、保险单等资料交由汽修单位代为索赔。而对方正是利用这一点，制造虚假事故实施诈骗，侵害了保险消费者权益，同时对保险市场秩序构成危害。

建议您尽量减少代办理赔，确需委托他人代办理赔时，应亲笔签署授权委托书，确认授权范围和有效期，不要轻易将证件原件交与他人；提供证件复印件时，注明使用范围、有效期等。车辆理赔结案后，还应及时查询理赔记录，核对出险次数及赔款金额是否与实际情况一致，发现异常要及时联系保险机构进行核实。如发现相关人员利用你的信息骗保，应协同保险机构向公安机关报案。

记者点评：拿你的身份证去骗保，就算汽修厂老板是你朋友也不行！骗保损害个人诚信记录，这个是要付出代价的。把重要个人证件随意交由他人使用，会导致“诚信”随意透支，将来在社会上可能寸步难行。

电话推销套路多
关键信息他不谈

案例二：某人身险代理人在电话销售过程中，夸大保险责任，对与保险业务相关的法律、法规、政策作虚假宣传，对投保人隐瞒与保险合同有关的重要情况，同时违规销售万能险。

监管提示：保险电话营销，误导消费者的“套路”主要有：夸大保险责任，比如宣称保险产品“没有任何免赔，没有任何门槛，花多少报多少”；对保险政策作虚假宣传，比如宣称“监管机构已统一发文，今后保险费率要上调”；对投保人隐瞒合同条款重要内容。此外，根据相关保险监管规定，万能险不能通过电销渠道销售。

如果您通过电话渠道购买人身保险产品，要注意以下事项：一是电话推销的万能险，可能暗藏陷阱。二是对合同条款的关键信息，如保险责任、责任免除、保险金额、保险期间、缴费期间、退保损失等，做到心中有数，以防被误导。三是收到保险合同后，发现误买1年期以上人身险产品的，可在犹豫期内无条件解除合同，保险公司除扣除不超过10元成本费以外，退还全部保费；解除1年期（含）及以下合同的，保险机构要退还保单现金价值。

记者点评：电话可以接听，签约一定要见面。保险责任、产品分红等，要以白纸黑字、标准制式的合同文本为主。那些制作精良的影音作品、印有公司标识的宣传资料，都不要轻信！

他把收益吹上天
你要冷静察风险

案例三：某人身保险中心支公司在推销分红险时，谎称该保险的满期利益约为40万元并即将停售；续期服务人员继续欺骗投保人，夸大产品分红收益，未向投保人寄送红利通知书。

监管提示：保险代理人在推销分红险、投连险、万能险等“新型人身险产品”时，必须充分说明以下内容：分红险的未来红利分配水平是不确定的；投连险未来投资回报是不确定的，实际投资收益可能会出现亏损；万能险在最低保证利率之上的投资收益是不确定的，取决于公司实际经营情况。

记者点评：这些年，一些短期高收益的人身险产品热卖，保险市场乱象纷纷，也把消费者“鼓噪”得失理智。要知道，任何时候，保险的主要功能都是保障，当您把家庭财富鸡蛋放到多个篮子里时，需牢记，保险那一篮是“为难遭灾”时的救命养命钱，不要惦记着靠它发财。没有科学的保险消费观念，轻信承诺、草率投保，反有可能误入陷阱、鸡飞蛋打。

合同条款虽繁琐
代签代答使不得

案例四：有消费者在投保分红险时，营销员引导他在接受保险公司回访时对全部问题都回答“是”，并且这位营销员还代投保人抄录风险提示语。发生纠纷后，监管部门查实了代抄风险提示语的问题，但由于消费者不掌握其他问题的有力证据，维权难度较大。

监管提示：保险合同签约环节，在抄写风险提示及签字确认前，应仔细阅读合同条款，认真评估产品是否符合自身需求及风险承受能力，切勿盲目签字确认，更不要让他人代签。此外要认真对待保险公司回访，如实回答问题，有不懂的要及时向保险公司咨询。最后还要认真对待销售过程的“录音”“录像”，买卖双方“出镜留声”，防范可能发生营销误导。

记者点评：不少消费者在金融消费过程中，对收益率之类关注颇多，却对安全问题疏忽随意，防范意识明显不足。这些“再次确认”虽然繁琐，却是金融消费者用一次次“教训”换回来的“亡羊补牢”，是监管部门一层层加固起来的“制度篱笆墙”，每一条都有道理，您不能不当回事。

公司拒保“交强险”
向上投诉罚他款

案例五：有消费者投诉，某财险公司拒绝承保机动车交通事故责任强制保险，监管机构对该公司罚款5万元。

监管提示：交强险是强制保险，根据相关法律规定，车主必须买，保险公司也必须卖。如遇保险机构拒绝或拖延承保交强险等行为，消费者可通过保险机构客服电话等渠道反映，或向监管机构投诉，以维护自身合法权益。

记者点评：交强险经营秉承“保本微利”原则，国家限制保险公司在这项业务上获利太多，有些公司经营这项业务不情不愿。但车主们大多选择同一家公司投保交强险和商业车险，保险公司“揍草打兔子”，实际上也并不吃亏。因此，监管部门严禁保险公司“挑肥拣瘦”。下次哪位车主再遇到保险公司拒保交强险，不废话，记住保险投诉电话：12378！

“即将停售”别轻信
查实再买更安心

案例六：某人身保险公司代理人在其微信朋友圈中发布“购买返还原型健康保险最后机会”“重大疾病保险费率调整”等“炒停”信息，误导消费者，涉嫌虚假宣传。

监管提示：根据《人身保险销售误导行为认定指引》，销售人员不得以“产品即将停售”为由进行误导宣传；即使保险公司决定在部分区域停止使用保险条款和保险费率，保险公司也不得以此为由进行营销。消费者购买保险时不要轻信网络传言，相关政策信息应以官方渠道发布为准。

记者点评：如今保险市场已实现充分竞争，各家公司都拿出十八般武艺，保险公司岂会放着赚钱的买卖不做？停售的，要么是保险公司卖不动了，要么是打价格战使其风险凸显，让监管层看不下去了。甭管是哪类，咱大可不必去追，追上不一定有好处，反而可能是风险。

(据《人民日报》)