

过去不久的“7·8 全国保险公众宣传日”的主题是“守护美好，从一份保障开始”。尽管人们的保险保障意识越来越强，但在投保过程中，仍有个别金融机构、保险销售人员的销售存在误导行为；一些非保险机构人员冒充保险公司工作人员，以领取“保单分红”名义，诱导欺骗消费者办理退保并购买其他投资产品。遇到这样的情况，该如何防范呢？

销售误导的“三部曲”

据银保监会网站介绍，消费者在购买保险产品的过程中需要谨防混淆产品类型、夸大产品收益、隐瞒产品情况等销售误导行为。

在混淆产品方面，有的机构以储蓄存款、银行理财、基金等其他金融产品的名义宣传销售保险产品，或将保险产品宣传为保险公司与商业银行机构共同开发的产品等，没有如实向消费者说明所推荐产品是保险产品。

夸大产品收益也屡遭消费者诟病，有的机构、保险销售人员对保险公司的股东情况和经营状况以及过往经营成果进行虚假、夸大宣传，或对保险产品的不确定利益承诺保证收益等，没有如实向保险消费者说明人身保险新型产品等保单利益的不确定性。

此外，还有的销售人员没有如实向保险消费者说明与保险合同相关的重要信息，比如隐瞒保险产品的除外责任，提前退保可能产生的损失，费用扣除情况，犹豫期的起算时间、期间以及享有的权利等。

由于销售误导行为“三部曲”的出现，不少投保人偏听偏信，没有全面了解投保信息，从而造成错买、错保的情况。

有人要你“退保”，小心上当

众所周知，在保险保障过程中，如果超过犹豫期办理退保的话，只能获得保单现金价值。因此，投保人不是因为急用钱、买错保险的话，一般不会轻易“退保”。不过，近期，却出现这样一群人，他们冒充保险公司从业人员进行诱导欺骗。

据悉，这些人以“保单分红”、“保单升级”、“赠送礼品”、“售后服务”等名义联系保险消费者，取得信任后，贬低消费者已购买的保险产品价值，诱导消费者办理退保或保单质押，转投其推荐的高收益“理财产品”。据了解，这些行为很可能涉嫌诈骗或非法集资，严重威胁消费者资金安全。

业内人士介绍说，如果投保人因为诱导“退保”后，不仅会造成金钱损失，未来，消费者想继续购买保险产品的话，不排除由于再购买时年龄的增长、身体健康状况的变化造成保

费增加，保障范围的调整等。因此，消费者应提高自我防范意识，谨慎办理退保或保单质押。不受所谓的“高额回报”蒙蔽，不与所谓的“代理人”签订任何私下协议，不轻易将所持保单、个人身份证件等出示或委托他人，以免消费者在不知情的情况下“被退保”或“被理财”。

小贴士

防范销售误导风险做好这五点

1. 确认销售资质。在银行购买保险产品时，除本行工作人员外，禁止其他人员在营业场所开展营销活动。保险消费者可根据专区内公示信息，判断销售人员是否为银行工作人员及其是否具备代销保险业务相应资格。

2. 了解产品信息。保险消费者理性对待销售推荐行为，仔细阅读产品销售文件，充分了解产品类型及期限、所属机构、保障责任、风险情况、缴费情况等关键信息，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。

3. 积极配合“双录”。根据相关规定，除电话销售业务和互联网保险业务之外，商业银行销售保险期间超过一年的人身保险产品，应在取得消费者同意后，对销售过程关键环节以现场同步录音录像方式予以记录。“双录”不仅是对保险销售从业人员的监督，督促其依法依规履行销售过程中的合同内容说明、免责条款提示等义务，也有助于固化销售过程关键环节，以便产生纠纷后查明事实。

4. 认真对待回访。根据相关规定，保险消费者购买合同期间超过一年的人身保险产品，保险公司应对投保人进行回访。回访内容一般包括确认投保人是否购买了保险产品，是否在投保单上亲笔签名，是否知悉保险责任、责任免除和保险期间，是否知悉退保可能产生的损失，是否知悉犹豫期的起算时间、期间以及享有的权利等。

5. 重视犹豫期权益。根据相关规定，商业银行代理销售的保险产品保险期间超过一年的，应在保险合同中约定 15 个自然日的犹豫期，犹豫期自投保人收到保险单并书面签收之日起计算。投保人在犹豫期内可以无条件解除保险合同，保险公司除扣除不超过 10 元的成本费以外，退还全部保费。建议保险消费者在犹豫期内认真考虑所购买保险产品的险种、期间、保险责任等是否符合自身需求，如对所购买保险产品不满意的，应在犹豫期内退保，避免产生损失。