

315

我们在行动

潮新闻·钱江晚报特别报道



熟人推销下 浙江陆奶奶有了张“糊涂保单” 给7岁孙女买的保险 孩子60岁才能全额取

本报记者 王静

你是否听过或遇过这样的场景:久不联系的“熟人”突然向你推销起了保险;你架不住朋友热情和“高额回报”的承诺,一上头签了整整一沓合同;等到想取时,却发现合同条款与当初的口头承诺大相径庭;你懊恼自己当初没仔细看条款,又发现“熟人”业务员早已离职,投诉无门……

多年以来,关于保险的维权场景总是重复上演着,但故事千篇一律,事中人却各有各的心酸。最近,杭州市民陆先生也遇到了这样的糟心事。

老人给孙女买保险 十年后发现合同与介绍不符

2014年7月26日,陆先生家住慈溪的母亲在熟人保险业务员的推荐下,给当时7岁的孙女购买了太平洋保险的“东方红·少年智年金保险(分红型)B款”保险。按老人家的说法,当时业务员承诺说:“读大学有教育金,毕业有创业金。现在交费,到18岁就可以连本带利取出来,相当于给孙女攒了人生第一桶金。”

当时业务员还拿出两张“利益演示表”:以每年缴纳20万元为例,交5期,到18岁时,总利益能达到1276243元;每年可以领取10705元的教育金直到18岁;每年可以领取10705元的“祝福金”,直到保险人终身;到孙女60岁时,还能领取保险费全额的“祝寿金”……“收益有保障,资金安全无虞。”业务员当时这样对老太太说,老太太糊里糊涂地签了合同,而后以每年2万元的进度交了5年,总计交费10万元。

2025年3月,眼看着孙女要年满18周岁,陆先生的母亲就想把钱取出来。她把保险合同拿给儿子一看,才发现合同内容和自己的理解完全两回事。合同上写着:保险期限自2014年7月26日至终身止,基本保险金额为12162元。

当初的业务员早已离职断了联系,陆先生赶忙联系太平洋保险公司咨询,对方表示,现在领取属于违约,退保的话只能取出7万元左右。陆先生感觉老人上了大当:“不仅本金拿不回来,10万元这些年的利息也打了水漂。”

记者致电太平洋保险公司,客服表示“东方红·少年智年金保险(分红型)B款”已于2015年2月停售了。按照陆先生提供的合同,现在终止合同的话确实只能领取7万元左右。客服表示,目前只能按照合同条款执行。

同款保险话术雷同 是巧合吗

记者在网上一查,关于太平洋保险“东方红·少年智年金保险(分红型)B款”的投诉还不少。不仅保单的封面长得一模一样,就连业务员描述的用词都和陆奶奶念叨的也极为相似。

这款在2015年2月停售的保险,约十年后投诉才集中爆发,或许并不是偶然。看上去大家的遭遇都差不多:想要全额取款,等到60岁。

一名江苏网友求助,十年前自己母亲在老同学的推荐下购买了陆先生家同款保险,“业务员声称到60岁时可以领取祝福金、少儿教育储备金、祝寿金等一系列回报,总计有几十万元,然而全然没有讲其中的风险,以及将在此之前终止合同的损失。”她投诉说,从2015年至今,

这份保险所产生的账面收益只有4293.98元。“到2060年我才能取回本金,太久远了,但现在取又有很大的本金损失。”她进退两难。

另一来自广东的网友也购买了同款保险,缴费10年,每年1万元,现在总价值还不到7万元。她感觉自己被“骗”了。

“我对这种话术和套路完全无法理解,业务员固然有夸大和误导的可能,但这种话术的设计,太平洋保险有逃不掉的责任。”陆先生表示。

黑猫投诉上,也有多条该款保险的投诉。保险从业者包先生表示,这其实是一份普通的“分红型”保险,“条款本身没问题,只是收益率比较一般。业务员提供的两张‘保单利益演示表’属于违规宣传,可凭此向金融监管局投诉,应可追回本金,但这些年的利息就损失了。”不想损失收益的话,就只能将保单继续保留,存放年限够久才能“看得见”收益。



合同晦涩难懂 保险的信息差该如何解

保险,本应是消费者抵御风险的坚实盾牌,却因一些“糊涂”保单和离职业务员的遗留问题,让消费者陷入维权困境。合同晦涩难懂,从保险公司到公司业务员再到消费者,之间存在着巨大的信息差。

某知名保险公司从业人员告诉记者,各家大公司在服务方面基本上都有比较成熟的工作流程和机制。若销售人员离职,公司会根据《孤儿保单服务管理办法》,为客户指定符合服务资格的销售人员接收保单,通常会指定给职场位置离客户家距离较近的销售人员,继续为客户提供服务。

另一方面,针对良莠不齐的业务员,去年3月中国保险行业协会研究起草完成了《保险销售从业人员销售能力资质等级标准(人身保险方向)(征求意见稿)》等文件,将上岗的销售人员进行销售能力资质分级,加强销售行为的适当性管理。

保险行业长期以来依赖“熟人经济”,准入门槛较低,虽然短期能为保险公司取得业绩突破,但业务员离职“甩锅”,不良保险产品的“欲盖弥彰”,伤害的不仅是消费者的利益,更是整个行业的信誉。

你点我检,你拍我检 菜篮子有了 线上“安检通道”

本报讯 昨日,2025 杭州市 3·15 纪念活动在西湖文化广场举行。杭州市市场监管局、市交通局、市消保委现场设置了10家公益摊位,邀请市质科院、市食药检院、知名检测机构等单位提供产品质量、计量、黄金珠宝鉴定、中药鉴别、投诉咨询、无人机飞手培训咨询等现场服务。

活动现场,一字排开的众多展位吸引了现场不少消费者驻足。其中,拱墅区市场监管局的“你点我检”展位格外引人注目。有位消费者拿了自己购买的白菜让工作人员现场检测,差不多半小时后结果显示,送检样本农残为阴性。

3月14日,拱墅区市场监管局还将在农发城市厨房现场举办“放心消费”为主题的“你点我检”,为消费者免费检测自购的食品(农产品),并现场告知群众快速检测结果。同时,向大家宣传“百姓点检”小程序随时提交抽检需求的方法,指导群众通过扫描预包装食品条形码或拍照上传购买食品的图片,正确填写购买地址信息等。

此外,消费者参与此次杭州市拱墅区食品安全“你点我检”3·15放心消费活动,还可以先线上填写3·15食品安全抽检问卷,写出你想要抽检的米面油、果蔬、水产等日常消费量较多的具体品种,及超市、农贸市场、小餐饮店等老百姓消费食品较多的场所,3·15当天根据网友投票,拱墅区市场监管局将对每个类别抽检票数最高的食品开展抽检。

据了解,杭州市市场监管局、拱墅区市场监管局公众号每个月都会发布线下活动的预告。日常非活动时,消费者可以去拱墅区所有农贸市场的百姓点检便民服务站,免费对自购食品开展快检(不在农贸市场买的也可以检)。

此外,还可以通过支付宝“百姓点检”点检小程序中的“你扫我检”扫描预包装食品的条形码,或者“你拍我检”上传自购食品的图片,告知购买地点,市场监管部门也会根据群众需求开展监督抽检。

本报记者 马焱
通讯员 赵沅 戚蒙琦