

# 中国保监会四川监管局文件

川保监发〔2016〕138号

---

## 四川保监局关于损害保险消费者 合法权益典型案例的通报

各保险公司省级分公司，各保险中介机构，省保险行业协会、各市（州）保险行业协会：

为贯彻落实《中国保监会关于加强保险消费者权益保护工作的意见》（保监发〔2014〕89号）精神，切实维护保险消费者合法权益，现对2016年我局查处的5起保险经营机构侵害消费者合法权益典型案例予以通报。

### 案例1：利用产品说明会虚假宣传

2016年3月，我局消保处收到保险消费者投诉，反映其于2016年1月15日参加中国人民人寿保险股份有限公司（以下简称人民人寿）青羊区支公司举办的产品说明会时，经保险公司

及保险代理人介绍购买了“人保寿险美好人生年金保险（分红型）”产品，后发现实际收益与当时宣传承诺的不一致。调查发现，公司及保险代理人在进行“人保寿险美好人生年金保险（分红型）”产品宣传讲解过程中，自行制作并使用的宣传 PPT 课件和“美好生活”产品展架材料，使用“由双部（保监会、财政部）特批、限时限额限场限人、产品收益远超过百分之六”等误导用语，对产品优势宣传为“领取最快、返还最长、递增最高、分红最多、收益最挺、复利最赞、支取最活、用途最全”，夸大保险产品收益且仅以高档红利收益水平演示案例，未对保单红利的不确定性进行提示。调查还发现，人民人寿青羊区支公司在产说会过程中，存在承诺赠送旅游及人民币珍藏册，以及代理人私下更改保单回执日期等违规行为。

针对上述问题，我局对人民人寿青羊区支公司罚款 15 万元，对该公司经理予以警告并罚款 3 万元，对涉及销售误导的保险代理人予以警告并罚款 1 万元。

## **案例 2：电销渠道销售误导**

2015 年 5 月，我局消保处收到保险消费者投诉，反映其于 2015 年 4 月上旬接到阳光人寿保险 95510 致电过程中，被欺骗误导购买了“阳光人寿真心相伴两全保险”产品，同时电话承诺赠送旅游活动。调查发现，阳光人寿保险股份有限公司成都电话销售中心（以下简称阳光人寿成都电销中心）销售人员在对客户电话推销保险过程中，告知“销售的是理财产品、并免费赠

送保险、收益达到本金的 38%、比银行利息高、不会有任何风险、产品和余额宝差不多、还赠送保障”等误导内容，未告知“保险产品的主险免责条款和住院津贴免责条款、意外导致的全残和身故细则、生效日和犹豫期、保单查询方式”等内容，同时承诺“只要投保就赠送旅游卡，可以享受公司区部提供的海南、香港、澳门三选一旅游活动”，销售人员主管在核访过程中对上述内容也予以了确认。

针对上述问题，我局对阳光人寿成都电销中心警告并罚款 21 万元，对涉及销售误导的销售人员及主管分别予以警告并处罚款 2 万元、1 万元。

### **案例 3：人身保险新型产品信息披露不合规**

2015 年 4 月，我局消保处收到保险消费者投诉，反映 2015 年 2 月 1 日在三台县百顷镇邮政储蓄所存钱时，其经银行工作人员推荐，购买了中融“融丰年年终身寿险（分红型）”产品，当时不确定银行联和保险联是否本人签字，未被要求抄写风险提示语，没有接到回访电话。调查发现，投诉人提供的投保单客户联无“风险提示语句”抄录，而保险公司联有“风险提示语句”抄录。据中融人寿保险股份有限公司（以下简称中融人寿）绵阳中心支公司银保客户经理称，当时收单后发现投保单公司联上未抄写风险提示语，为通过审核完成收单程序，其代客户抄写了风险提示语句。同时中融人寿总公司在回访中发现“投保人对是否购买了保险作出了前后不一致的回答”后，下发问题件至

中融人寿绵阳中心支公司要求跟进处理，但中融人寿绵阳中心支公司未在犹豫期内按时完成后续回访工作。

针对上述问题，我局对中融人寿绵阳中心支公司予以警告并罚款 2 万元，对问题件处理责任人员予以警告并罚款 3 千元，并下发整改通知书要求整改。

#### **案例 4：未完整寄送红利通知书且未及时整改**

2014 年 12 月，我局消保处收到保险消费者投诉，反映其于 2010 年 9 月投保的“国寿鸿盈两全保险（分红型）”产品，投保时未抄录风险提示语句，中国人寿保险股份有限公司四川省分公司（以下简称中国人寿川分）也未寄送红利通知书。调查发现销售人员销售过程中确未要求客户抄录风险提示语句，公司未寄送 2010-2012 年度红利通知书。2015 年 4 月，我局下发监管函要求中国人寿川分限期 30 日内完成整改。2015 年 5 月 19 日，中国人寿川分提交了《关于川保监监管函〔2015〕6 号监管函的回复报告》，其中针对红利通知书整改要求仅提及 2013 年度红利通知书已寄送且未附证据，直至 2015 年 10 月 30 日，公司方通过上门方式送达了包含 2014 年度及之前年度红利情况的红利通知书，已超出我局要求的 30 日整改期限。

针对上述问题，我局对中国人寿四川省分公司罚款 3 万元。

#### **案例 5：销售假保险单证、欺骗投保人**

2015 年 2 月，我局稽查处接到举报，反映四川恒光保险代理有限公司（以下简称恒光代理）南部分公司违法设计产品《恒光

惠民工程幸福人生扶助金》，违规销售，以高收益骗人投保，在南部县引起很大的混乱。调查发现 2012 年 12 月，恒光代理南部分公司原负责人未经相关部门审批私自印制《恒光惠民工程幸福人生扶助金账户服务卡》，承诺以每份 5 万元、每月可获得 1058 元，分别向 4 人各销售一份，共计金额 20 万元，但随后并未支付承诺的每月 1058 元。

针对上述问题，我局在“原负责人于 2015 年 12 月 30 日被南充市中级人民法院以集资诈骗罪判处有期徒刑十三年零六个月，并处罚金人民币 30 万元”基础上，吊销恒光代理南部分公司《经营保险代理业务许可证》。

上述违法违规行为严重侵害消费者合法权益，极大损害了行业形象。各保险公司和中介机构要从以上 5 起典型案例中吸取教训，进一步强化保护消费者合法权益的主体责任意识，加强消费风险提示，倡导理性消费观念，严格规范销售行为。我局将对侵害保险消费者权益的各类违法违规行为始终保持高压态势，持续加大执法力度，不论涉及金额多少，一律依法严肃惩处，并进一步加大社会曝光力度，帮助消费者提升风险识别意识和自我保护能力，切实维护消费者合法权益。



