

关于防范银行保险渠道产品销售误导的风险提示

近期，有媒体报道，消费者到银行存款，被销售人员误导购买了保险产品，引发关注。个别金融机构、保险销售人员的销售误导行为，影响行业形象，侵害消费者合法权益。为此，北京人寿提示保险消费者，购买保险产品时谨防混淆产品类型、夸大产品收益、隐瞒产品情况等销售误导行为。

一、混淆产品类型。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。

二、夸大产品收益。对保险公司的股东情况、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。

三、隐瞒产品情况。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。

针对银保产品销售误导行为，监管部门依法采取监管措施，保护保险消费者合法权益。北京人寿提示保险消费者在购买银保产品时，注意以下方面，防范销售误导风险：

一、确认销售资质。根据相关规定，商业银行销售人员应遵循相关监管要求并具有代销业务相应资格，销售人员相关信息及其销售资格应当在专区内进行公示，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。建议保险消费者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。若销售人员不符合上述条件，保险消费者应拒绝购买，并可根据公示的咨询举报电话进行举报。

二、了解产品信息。根据相关规定，商业银行应当向客户提供并提示其阅读相关销售文件，以请客户抄写风险提示等方式充分揭示代销产品的风险，销售文件应当由客户逐一签字确认。建议保险消费者理性对待销售推荐行为，在抄写风险提示及签字确认前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。在销售过程中如遇到强制搭售、劝诱误导或虚假夸大等不当推荐行为，保险消费者应保持警惕，并有权拒绝购买或进行投诉举报。

三、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。建议保险消费者积极配合“双录”，维护自身合法权益。

四、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。建议保险消费者根据实际情况回答回访问题，如不了解保险条款相关内容等，要及时向保险公司咨询，切勿盲目回答“清楚”、“明白”、“知道”等。

五、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。

来源：中国银行保险监督管理委员会官网