

“保障全+收益高” “有病保病，没病里面的钱会利滚利” “共享保险公司经营成果”借着利率下行，投资理财保险刮起了不小的“旋风”。很多投资理财保险变得火热起来，兼具保障和收益的分红险首当其冲。

不过，这款聚光灯下的产品却饱受诟病。2022年“3·15”前夕，记者注意到，有不少消费者在第三方投诉平台发布投诉帖直指代理人销售分红险时夸大收益、销售误导，退保面临损失巨大等问题。

分红险涉投诉，泰康回应：日常安排专人响应及处理

分红险是保单所有人参与分配保险公司可分配盈余，与保险公司共同分享经营成果的一种保险。由于其特定属性，分红险变得火热起来的同时，背后的问题开始不断发酵，同时该类问题也成了第三方投诉平台的“常客”。

您好，我在2015年1月，买了一份，泰康畅赢人生年金保险（分红型）到今年已经缴纳了48000元保费，被保险人是孩子，投保人是我，当时业务员跟他们负责人拿着计划书给我讲解的，计划书写的1-59岁每年能领取1207元，在18-21岁时可以领教育金每年可以领3620元，还说这份保险几年就能回本非常合适，在业务员强烈讲解下，我被这高额的收益吸引了，想着没有几年就能拿回本金也挺好，所以就买了这份保险，但是我最近查阅保单跟计划表，查询账户余额时根本没有这么多，也给客服打过电话，客服告诉我收益根本没那么多，每年分红才几百块钱，而且到孩子21岁每年也拿不回3620元，15年我一共交费9万，如果保险计划书中的保险责任，孩子在65岁，才能拿回本金，这跟当初说的相差很多，如果当时我知道是这样，我就不会买这份保险了，而且保险合同一直是在业务员那里放着，去年我才拿回来，当时业务员做保险合同也不是我本人签字，我知道不是本人签字的合同属于无效合同，那我交的钱不是白交了吗！保险公司也没有让我写保险须知，按保险法这属于虚假夸大宣传，所以我申请退回我的全部保费。如果贵公司未联系我处理，我将会银监会继续投诉的！太坑了！



图源：黑猫投诉平台截图

3月14日，记者通过黑猫投诉平台发现，近日，泰康保险集团旗下泰康人寿

有多起涉及夸大收益的投诉，其中就有涉及分红险产品夸大收益的投诉。投诉人Da

分红

型)，当时业务员跟相关负责人拿着计划书给其讲解的，计划书写的1-59岁每年能领取1207元，在18-21岁时可以每年领取教育金3620元，还说这份保险几年就能回本非常合适。

但投诉人David王小强表示，最近查阅保单跟计划表，查询账户余额时根本没有这么多。他联系客服，客服告诉其收益根本没那么多，每年分红才几百块钱，而且到孩子21岁每年也拿不回3620元，15年一共交费9万元，根据保险计划书中的保险责任，孩子在65岁才能拿回本金。王先生认为，由于跟当初说得相差很多，所以认为是该保险公司销售人员存在虚假夸大宣传的行为。

记者就该事件联系泰康人寿，泰康人寿相关负责人对记者表示，泰康安排专人对黑猫投诉平台上针对“泰康保险集团”的投诉案件做监测、响应及处理。在每日9:00-18:00之间处理人员及时处理平台客户留言，第一时间响应回复，并根据客户具体诉求下发且催办机构处理，关注案件处理状态。当前“3·15”期间每日对未结案件进行提醒和催办，加强案件追踪。

事实上，不止泰

康人寿陷入投诉风波。第三方投

诉平台显示，包括东吴人寿、太平洋人寿

等在内的多家保险公司分红险产品也有被投诉的情况。记者在黑猫投诉平台搜索“分红险

夸大收益”发现，相关分红险夸大收益或销售误导等问题的投诉量多达上百条。

记者实探：不仅夸大收益，还送礼

“本金和分红一起退，还能报各种生病的钱，现在懂的都懂了”“宣传厉害了，生病就报多少，多少年以后钱可以全部取出来，年年有分红，但实际差得有点多。”

……

分红险销售过程中，果真是误导缠身？

记者以买分红险为由接触了两家头部人身险公司的代理人。其中一家寿险公司代理人对记者推荐产品时直言：“这款分红险是复利计息的，一年滚动12次，越滚越厚，这笔钱可以灵活支取。”在详尽听完介绍后，通过翻阅条款发现，这位保险代理

人并未提退保损失事宜。

另一家寿险公司代理人则声称，以后银行都得负利率了，这个分红型保险年限越多，分红就越多，每年都比前一年多，利滚利越来越多。如投保该保险，还有礼物相送。

那么，上述保险代理人销售行为是否为片面对比呢？北京格丰律师事务所合伙人郭玉涛认为，银行的利率、包括理财产品的收益，要客观真实地反映给保险消费者，这样才不会影响消费者对将来的预判。销售环节如果存在虚构事实隐瞒真相情形，就不太妥当了。

相较于其他普通型保险产品，为什么包括分红险在内的投资理财型保险，潜在的销售误导行为更为突出？因为，除了很多消费者不看合同，看不懂合同外，另一方面是演示收益率惹的祸。郭玉涛表示，这类产品保险产品有高中低三档演示的收益，并非真实收益率，只是估算与演示，但消费者很可能误以为是一种固定收益率。

专家提醒：分红险分红不确定

记者通过查看多家保险公司分红险条款发现，大多数分红型保险会加粗或标红将“分红是不确定的”写在分红险的条款里。

那为何投诉等依然多发呢？消费者易对分红险产生了哪些误区？

“分析实践中分红险业务产生纠纷的原因，保险合同双方都有需要注意的地方。”中国人民大学中国保险研究所研究员张俊岩表示，由于多数消费者还没有充分形成买保险的目的在于获得风险保障的理念，客观上还存在着将保险产品与其他理财产品相对比、单纯以收益的高低来决定是否投保的情况，这在一定程度上使销售误导行为有了生存空间。

郭玉涛表示，计算方式方面，每年要给消费者年金是保险金额的百分之多少，而不是投保人交的总保费的百分之多少，如果代理人在这个问题上表述不准确，也会让人产生很大的误解。

那么，从消费者角度来看，如何让销售误导、夸大收益无地遁形？

“对消费者而言，分红险兼具保险保障和投资属性，一方面，虽然其多重属性使得投保人一方获得更多功能，但也会付出更多代价：更高的预定费率、可能的亏损风险等；另一方面，分红险本质上仍是保险保障，最主要的功能也是保险保障。如果

仅仅看名称‘分红’而追求收益，偏离保险保障而在分红险中追求收益，可能就是舍本逐末了。”北京联合大学管理学院金融系教师杨泽云如是表示。

张俊岩也认为，“如果投保人能够正确理解保险产品，充分了解保险条款、产品说明书和投保提示书，理解分红险中红利分配的不确定性，很多纠纷是可以避免的”。

杨泽云表示，消费者在投保时应注意，所有的保险主要是关注保险责任和责任免除，分红险也一样。此外，需要注意的是，实际中，分红险可能有终身寿险、两全保险和年金保险，需要清楚自己所投保的分红险是哪一种。

严监管下合规底线不能破

泰康人寿针对近期的投诉事宜表示，下一步，在以下方面加强消费者权益保护，一是加强消费者权益保护审查机制建设，二是加强合作机构管理，三是加强溯源治理，四是加强处理和品质宣导。

为避免发生上述投诉等情况，从行业来看，保险公司、代理人等还需要做出哪些改变？张俊岩认为，从专业经营者的角度出发，对保险公司和代理人要提出更高的要求，必须牢固树立依法合规经营的意识，端正经营理念，真正从被保险人的风险保障需求出发为其提供适当的保险产品和切实有效的风险保障服务。

“保险的经营原则之一是最大诚信原则。因此，在保险营销和销售过程中，一定是遵循最大诚信原则，如实告知投保人和被保险人产品相关信息。”杨泽云表示。

与此同时，监管也有新的信号释放，分红险相关新规正在征求意见中。人身保险产品信息披露方式或将迎来重大变革。2月9日，银保监会人身险部下发《人身保险产品信息披露管理
办法（征求意见稿）

)》(以下简称《办法》)分红险利

益演示的利差

水平分别不得高于0、4.5%减去产品预定利率。另外,分红险还需要公布分红期间的红利实现率。

此举被视作是降低误导销售行为的“监管之手”。由于分红险当前不披露历史业绩,尽管监管部门为规范销售行为出台了“双录”等措施,记者调查中发现的片面对比或只按最高档利率演示等行为时有发生。

某保险经纪公司

总经理对记者表示,随着严监管的持续,《办法》落地后,将有利于投保人清晰地认知各分红产品的收益,预计分红险销售误导、夸大收益的问题会有所改观。(陈婷婷 胡永新)