曾以口碑见长的中美联泰大都会人寿，今年却罚单不断。

近日，中美联泰大都会人寿保险有限公司（以下称：中美联泰大都会人寿）重庆分公司又收大额罚单。而就在今年3月，中美联泰大都会人寿总公司也收到了大额罚单。两次罚单皆因为电销误导。

在网销的冲击下，中美联泰大都会人寿的电话行销渐渐失去优势，电销投诉占比却居高不下。

除了电销问题，中美联泰大都会人寿多家分公司也因隐瞒与保险合同有关的重要情况、电销行为管控不到位等行为多次出现在地方监管局的罚单上。

再吞百万级罚单，

年内大额罚单频现

8月19日，中国银保监会重庆监管局对中美联泰大都会人寿重庆分公司开出大额罚单。

重庆银保监局
行政处罚信息公开表（渝银保监罚决字〔2022〕34号）显示，中美联泰大都会人寿重庆分公司存在四项违法违规行为，
电销业务欺骗投
保人、电销业务隐瞒与保险合同
有关的重要情况、阻碍投保人如实告知、财务数据不真实。

根据《中华人民共和国保险法》第一百六十一条、第一百七十条、第一百七十一条规定，对中美联泰大都会人寿重庆分公司罚款共计82万元，对李曦越警告3次并罚款24万元，对刘敬警告并罚款1万元，共计罚款107万元。

据悉，中美联泰大都会人寿总公司也因电销误导在今年遭受了大额罚单。

银保监会
行政处罚决定书（银保监罚决字〔2022〕4号）显示，中美联泰大都会人寿的电销业务同样存在问题。

银保监会指出其两项违规行为：其一，中美联泰大都会人寿总公司两处营业场所未报经监管部门批准。对于此项违规行为，中美联泰大都会人寿被罚3万元，总务部负责人被警告并罚款1万元。

其二，
中美联泰大都
会人寿电话销售中心销售时
存在夸大保险责任等行为。
对此，银保监会对中美联泰大都会人寿总公司罚款30万元，对涉及违规的8个电话销售中心合计罚款61万元，对10名相关负责人警告并合计罚款27万元。

值得注意的是，地方监管局的罚单上也常用中美联泰大都会人寿分公司的身影。

5月5日，中美联泰大都会人寿四川分公司
因及时送达保单至投保人、回访超犹豫期行为；电销行为管控不到位，四川监管局对大都会人寿四川分公司警告并罚款人民币3万元；对直接负责的主管人员警告并分别罚款人民币2万元、1万元

4月27日，中美联泰大都会人寿辽宁分公司
因存在欺骗投保人、对投保人隐瞒与保险合同有关的重要情况行为、财务数据记载不真实行为，辽宁银保监局对分公司处罚款人民币55万元。对两名分公司总经理给予警告并分别处罚款人民币8万元，对两名直效行销渠道负责人给予警告并分别处罚款人民币6万元、4万元。

1月27日，中美联泰大都会人寿大连分公司
因存在虚构展业业务，导致业务数据不真实的行为，银保监会大连监管局要求主要负责人责令改正，处十万元罚款，负有直接管理责任师楠警告，并处一万元罚款。

铠甲成软肋，电销成口碑痛点

中美联泰大都会人寿由中美大都会和联泰大都会两家寿险公司合并而来，合并方案于2011年3月获得保监会
批准，2011年4月12日获工商行政管理部门核准并正式更名。

近两年，中美联泰大都会保费收入虽然保持增长，但增速明显放缓。

2017年-2021年的保费收入为100.34亿元、116.02，亿元、143.75亿元、151.06亿元和155.98亿元，保费增速分别为15.63%、23.90%、5.09%、3.26%。

（图为：险企高参根据公开数据制作）

净利方面，盈利能力不稳定，2017年-2021年利润分别实现7.92亿元、15.95亿元、18.54亿元、10.86亿元和11.32亿元。

（图为：险企高参根据公开数据制作）

今年上半年实现保费收入为81.93亿元，同比上升8.52%。实现净利润为5.97亿元。偿付能力充足，2022年二季度的综合偿付能力充足率为493%，核心偿付能力充足率为265.27%，最新一期的风险综合评级为AA类。

中美联泰大都会人寿一度是业界公认的员工高素质、客户高净值的寿险公司。而今年来，中美联泰大都会人寿罚单不断，以口碑见长的中美联泰大都会人寿似乎正在“褪色”。

尤其是，近年来电销误导一直是中美联泰大都会人寿的老大难问题。长期以来，电话行销和公司直销曾一度是其主要销售渠道。

历年财报数据显示，2014-2015年，电话行销和公司直销保费规模分别为40.48亿元、44.52亿元，分别占当年保险业务收入的60%、59%。

随着网销渠道的发展，近年来，电话行占比销略有收缩。

中美联泰大都会人寿2016年、2017年直效行销及数字营销渠道保险业务收入分别为48.17亿元、52.76亿元，分别占公司合计保险业务收入的56.18%、52.55%。2020年、2021年顾问行销渠道保险业务收入分别为72.15亿元、78.39亿元，分别占公司合计保险业务收入的47.76%、50.26%，如今，顾问行销已成为中美联泰大都会人寿的第一大渠道。

与此同时，中美联泰要面临的电销业务的问题远不止罚单。

2021年全年，中美联泰大都会下设各级机构共受理各类投诉合计8,567 件。多元行销渠道电销部投诉件占投诉总量的80.32%，2020年电话销售渠道收到的投诉量占客户投诉总量的86.99%，2019年电话销售渠道收到的投诉量占客户投诉总量的85.6%。

中美联泰大都会人寿解释称，是由于销售过程中存在未尽的告知事项，导致客户对保险责任认知不一致，从而在后续退保或理赔时引发投诉。

事实上，中美联泰大都会人寿的回应也是电销业务一直以来备受诟病的问题。电销很难拉长战线，消费者也无法在短时间内做出投保决定，面对部分复杂的保险产品，营销人员的表述与消费者的理解容易产生偏差。而一旦拉长战线，很容易造成对

消费者的“骚扰”，引发消费者的抵触与反感情绪。

日趋严格的监管要求和业务增长目标，无疑加大了各销售渠道销售行为的合规性压力。

本文源自险企高参