

# 老人买保险遇“影子”业务员，收益没拿到借款数十万

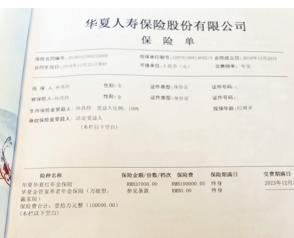
律师提醒：购保同时注意留存证据

今日女报/凤网记者 朱泓江 欧阳婷 实习生 陈恺然

本以为买份保险是为自己的晚年生活买了个保障，谁知不仅收益没拿到，本金需近十年才能拿回，还需要不断地借钱续保……今年67岁的长沙老人孙其玲就遭遇了这样的烦心事，让她想不通的是，当年那个为她上门服务、热情周到的保险公司“业务员”，怎么就“查无此人”了呢？

近日，孙其玲向今日女报/凤网记者求助，称自己已从妹妹那借款20万元用来偿还3年前购买的保险产品。如今，患有股骨头坏死的她已无法顺利行走，急需手术，但保费产生的负担已让她心力交瘁。这究竟是怎么回事？

## 购买保险3年后，她意外接到了催款电话



▲老人在保险公司购买产品的保险单。



▲老人给业务员“小胡”多次发信息，均未得到回应。

2015年，长沙市民孙其玲听说在招商银行有银保产品理财销售，利率比一般的银行定期高得多，于是便在长沙一营业厅办理业务的一名自称“胡姓”女性销售人员手上，购买了20万元名为“华夏财富一号两全保险(万能型，D款)”的保险产品，期限为3年。

2018年底，3年期限将至。孙其玲回忆，销售人员打电话给她告知，其理财产品已经到期，邀请她去华夏保险的营业点挑选合适的理财产品继续购买。因为此前获得了较为可观的收益，孙其玲对这3年的投资十分满意，表示自己还想购买这款产品，并希望还是用20万元购买此产品3年。

孙其玲特意邀请妹妹孙静一起前往位于长沙南湖路的华夏保险营业点，见到了自己当初的业务员——“小胡”。

孙其玲回忆，当天，在“小胡”的指导下，自己完成了“双录”（即对购买人进行录音、录像），便满意地回家去。

2018年12月20日，距离第一次“双录”过去了十来天，在家中的孙其玲接到了“小胡”来电：“大姐，我们公司现在没有这款产品了，我给你换一种更好的好不？有6%的利率，更高一些！我们可以到你家里来办手续。”

孙其玲得知有更好的产品可以选择，便答应了。几个小时后，“小胡”上门来，在家中给孙其玲完成第二次“双录”手续，不久后，工作人员也送来一本新的保单。

本想着坐等保险的收益，可3年后的第一个电话，打破了孙其玲原本平静的生活。

2021年的一天，孙其玲接到了一个电话，电话那头催促自己该为保单续费了，需缴纳10万元。孙其玲顿时蒙了，于是连忙向妹

妹孙静求助。

两人急忙翻阅起那本“尘封已久”的保单，可保单中密密麻麻的条款让两位六旬老人“一头雾水”。

原来，孙其玲用20万元购买的新款产品，实际上被分割成了两个10万元，其中10万元存入了华夏保险的“万能账户”中，2018年时的利率确实高达6%，而另外10万元被购买了一款名为“华夏红年金保险 华夏管家养老服务金（万能型，赢家版）”的产品，保险金额为人民币37000元。可如今，“万能账户”中的10万元也早已被划走，只留下利息5000余元。

据了解，孙其玲所购买的这款年金产品需要每年续费10万元，连续5年续费才能够完成，进而获取利息。而她之所以在投保的第3年才接到保险公司打来的续费电话，是因为“万能账户”中的10万元已被自动划走抵销了第二年的续保费。

“我从来都不知道这回事，一直以为就是那个之前购买3年的保险，什么时候成了5年！”孙其玲激动地对记者说道。

随着孙其玲近年来身体每况愈下，如今患有股骨头坏死的她已无法顺利行走，便将处理保险的事宜全权交由妹妹孙静代理，并已签署代理文件。

7月6日，记者陪同其妹妹孙静一起前往华夏人寿保险股份有限公司湖南分公司，经过工作人员测算，如果此时退保她将承受10余万元的损失，而想要最快拿回本金，就必须将合同履行近10年后进行退保处理，也就是到2028年。而正常履约回本还需要近30年。

“我已经快70岁了，都不知道能不能等到那一天。”孙其玲向记者说道。

## 购保过程未留存证据，“影子”业务员难查此人

而更让孙其玲诧异的是，保单上的业务员并非“小胡”，而是一位刘姓业务员。

孙其玲向记者表示，自己曾经向华夏保险公司电话投诉，得到的回复是本保险的协商需要经过中介公司解决，而中介公司给予孙其玲的回应则是该业务员已经离职，表示可以通过法律程序解决。

得知真相的孙其玲大病一场，腿部的疾病也渐渐严重起来。她委托妹妹进行多方投诉维权，均没有得到回应，给“小胡”发送的微信也无回复。

7月21日，记者和孙静来到购买保险的经代公司天安佰盈保险销售有限公司长沙分公司，经过初步核实，保单上的刘姓业务员确有其人，而经常跟随刘姓业务员完成出单业务的工作人员为朱姓业务员，而并不能查询到“小胡”此人。

天安佰盈保险销售有限公司长沙分公司表示，从内部系统中查看，整个保险的销售行为没有出现任何问题，此保单的“双录”即录音、录像资料也合乎规范。

由于孙其玲完全没有留存和“小胡”交流的任何证据，长期跟孙其玲保持联系的“小胡”的身份也暂时无法核实。

天安佰盈保险销售有限公司长沙分公司负责人表示，愿意协助沟通，积极调查此事。

目前，孙其玲已无力缴纳余下的保费，除最开始已交付的20万元外，2020年和2021年的保费均由妹妹孙静先行垫付。

湖南天地人律师事务所王子一律师认为，目前孙其玲在完全无法举证的情况下，无法证明对方存在欺诈行为，最好的方式是找到责任人即业务员和中介沟通。

需要提醒的是，老年人对于保险理财等产品的购买，需要更加谨慎，如有疑虑，尽量有意识留存证据，以便产生纠纷后合法维权。因自己的疏忽导致的权益受损，自己同样需要承担后果，需要更加谨慎。

保险从业人员建议，在老年人购买保险产品时，一定要看清楚条款，并选择与自己的生活状况相适宜的保险产品，对待销售行为也要再三考虑，必要时最好由子女陪同进行购保，并留存沟通证据。同时，保险销售人员也应依据客户情况推荐产品，做到合规销售。



### 老年人购买保险的风险提示

#### 购买保险是一项民事法律行为

老年人在购买保险之前，一定要弄清楚保险条款内容和权利义务关系，如果对保险销售人员的表述存在疑虑，可以致电保险公司的统一客服热线进行咨询，切忌不明不白买保险。

#### 购买保险得到家人支持更放心

建议老年人在购买保险之前征求所信任的家人的意见，并在家人陪同下购买保险。购买保险后，应当妥善保管保单和发票等材料。

#### 正确对待客户回访

保险公司客户回访会对保险消费者的权益、所要关注的重要事项进行再询问并录音保存，防止客户被销售人员误导而购买了不需要或不合适的产品。老年人应对回访问题进行认真回复，切忌按照销售人员的指令随意回答。

#### 将保险与其他经济行为区分

若销售人员提出借钱、投资等其他经济建议，老年人应当提高警惕，立即告知所信任的家人，以防止上当受骗。同时留存相关证据，便于维护自身合法权益。

### 延伸阅读——

**产品与销售人员进行分级，销售行为将被全面监管**

今年7月，银保监会就《保险销售行为管理办法（征求意见稿）》（以下简称《征求意见稿》）公开征求意见。在统一保险销售行为监管要求的前提下，监管部门正通过《征求意见稿》来进一步完善针对保险销售行为的规范。

针对保险销售行为，《征求意见稿》强调了产品与销售人员分级。

关于产品分级，《征求意见稿》提出，保险公司应当建立保险产品分级管理制度，根据产品的结构复杂程度、保费负担水平以及保单利益的风险高低等标准，对本机构的保险产品进行分级。

关于销售人员分级，《征求意见稿》则表示，保险公司、保险中介机构在支持行业自律组织发挥平台优势推动保险销售人员销售能力分级工作的基础上，应当建立本机构保险销售能力资质分级管理体系，根据保险销售人员的专业知识、销售能力、诚信水平、品行状况等标准，对所属保险销售人员进行分级，并与保险公司保险产品分级管理制度相衔接，区分销售能力资质、实行差别授权，明确所属各等级保险销售人员可以销售的保险产品。

同时，《征求意见稿》还明确规定了保险公司有义务进行告知、说明、询问，并禁止强制搭售、禁止代签名等行为产生。

而针对搭售和默认勾选乱象，《征求意见稿》明确，保险公司、保险中介机构及其保险销售人员不得使用强制搭售、信息系统或者网页默认勾选等方式与投保人订立保险合同。

对于销售过程的证据记录，《征求意见稿》中再次强调销售过程可回溯管理，保险公司、保险中介机构应当按照相关监管制度规定，根据销售方式不同，采取录音、录像、销售页面管理和操作轨迹记录等方式，对保险产品销售行为实施可回溯管理。对可回溯管理过程中产生的视听资料及电子资料，应当做好备份存档。