

投诉书

尊敬的相关领导：

您好！

我是一个普通消费者，今天向您反映我在中国平安人寿保险公司购买保险过程中，遇到的一系列严重问题。事情的经过让我感到非常失望和气愤，我认为自己在不知情、被误导的情况下，被强行“推销”了一份完全不适合我的保险，因此希望贵部门能帮我认真调查并处理。

一、保险销售过程中存在严重误导与欺骗

在我购买该保险产品前，销售人员向我口头承诺如下内容：

1. 该保险可百分百报销因意外、生病、住院产生的费用；
2. 该保险交满期后可以全额返还保费，相当于“强制储蓄”；
3. 身故可以获得几十万元赔付；
4. 保险业务员愿意将其提成返还给我，以降低我的购买成本；
5. 给孩子买的保险几乎所有疾病都能报销，“除了头发不保，其它都保”。

上述内容听起来具有很强的保障性和经济利益诱导，在当时缺乏专业知识的我看来，该产品似乎是一个“无风险、保障全、还能返本”的完美方案。但在实际事后了解中，我发现所购买的保险产品与销售人员所述存在重大出入，甚至基本属于不实承诺。

更严重的是，业务员在销售过程中：

- 并未向我明确、真实、全面讲解产品的具体条款与保障责任；
- 整个投保过程并未让我亲自签署文件；
- 未及时提供正式保单，导致我错失犹豫期内的知情权与选择权；
- 在我信任关系基础上，对我实施了典型的“亲友诱导误导销售”行为。

二、相关行为已严重违反《保险法》等法律法规

根据《中华人民共和国保险法》相关规定：

第一百一十一条：保险销售人员应当品行良好，具备专业能力。

第一百一十六条 明确禁止保险公司及其工作人员有如下行为：

- (一) 欺骗投保人、被保险人或者受益人；
- (二) 对投保人隐瞒与保险合同有关的重要情况；
- (三) 诱导投保人不履行如实告知义务。

该业务员的行为已明显构成虚假宣传、诱导销售、隐瞒合同内容、违规代签等行为，严重损害了我的合法权益。这些行为不仅让我蒙受经济损失，更让我对保险行业的信任产生了极大动摇。

三、我的诉求

1. 恳请贵公司调取整个销售过程中的录音回访、等证据；
2. 调查该业务员在整个销售过程中的违规行为，并依法依规处理；
3. 在查实相关违规销售行为的基础上，退还我全部已交保费；
4. 对涉事业务员及相关销售团队的管理失职行为予以严肃整顿，以及作风进行调整。

我是一个普通人，也不太懂保险条款，只是因为相信熟人、听信了一些话，就莫名其妙背上了这么一份没用的保单。希望相关的领导能帮我处理，非常感谢！

投诉人：张玲

联系电话：15667883366

身份证号：612429198904161621