

银行揽储休战

上周央妈“发糖”，万众期待的降准“大礼包”火速落地，全面降准释放了超量资金，也间接缓解了银行之间的揽储大战。7月12日，北京商报记者注意到，与以往形成鲜明对比的是，大中型银行客户经理开始秉承“佛系”销售模式，不再用“高息”等字眼吸引客户，而地方性城商行、农商行揽储的意愿则颇为纠结，多位地方性银行相关人士在接受北京商报记者采访时直呼：“不是不想揽储，而是异地展业、互联网渠道受阻后，小银行揽储太难做！”

大、中、小型银行揽储现状



如何提升揽储手段



大中型银行“佛系”揽客

7月12日，北京商报记者发现，和以往火热程度形成鲜明对比的是，近段时间，一些客户经理的朋友圈可谓相当安静，并未用“高息”等宣传字眼揽客拉新。

当北京商报记者以投资者身份咨询时，一位股份制银行客户经理介绍称：“现在我们银行向客户推荐的还是大额存单产品，不过利率并不高，不久前存款利率管理有了最新要求，总行已经下调了2年期、3年期产品定价，3年期产品最高不超过3.5%，高息优势没有了，您要想购买产品，可以去手机App看看哪款符合您的要求”。

从这位客户经理提供的大额存单产品截图信息来看，这份存单的存款利率实在是不够亮眼。起存金额20万元的大额存单，存3个月、6个月、1年期的利率分别为1.65%、1.95%、2.25%；而另一款该行推出的存款产品，起存金额为5万元，3个月、6个月、1年期的利率也仅为1.485%、1.8%、2.1%。

在咨询过程中，另一家股份制银行客户经理并未向北京商报记者直接推荐产品信息，而是直言：“您可以在手机银行App中挑选喜欢的产品直接进行购买，如果方便可以输入一下我的工号。”

国有大行客户经理也处于“佛系”拉客阶段，一位国有大行客户经理向北京商报记者介绍称：“当前行内大额存单利率最高在3.25%左右，理财产品收益率在3.72%左右，您可以自行在App选择”。

对大中型银行“佛系”揽储的原因，融360研究院分析师刘银平在接受北京商报记者采访时表示，存款利率报价方式调整之后，大中型银行中长期存款利率大幅下调，且趋于一致，大部分都下调至存款利率新规的上限水平，一方面利率大幅下降对储户的吸引力减弱，另一方面不同银行之间的利率差异缩小，导致大中型银行揽储“佛系”化。

此外，也有市场观点认为，在上周降准的影响下，市场资金面较为充裕整体上也削弱了银行揽储的意愿。7月9日，央行发布重磅信息，宣布全面降准0.5个百分点，存款准备金率

已是5%的县域农商行、农信社、村镇银行等不在降准范围，降准释放长期资金约1万亿元。在宏观分析师周茂华看来，央行降准释放流动性，一定程度缓解部分银行负债压力；此外，国内强化监管，也维护了正常的存款市场竞争秩序。

地方小银行揽储难度加大

阶段性的放松，是否意味着银行存款压力不存在了？

一位国有大行相关人士认为，目前来看，大中型商业银行揽储压力较小，主要是受整体资金宽松政策影响，但小银行依旧存在较大压力，当前，对小银行来说，不论是个人和企业客户存款，还是发行债券等都面临收缩的趋势。

事实上，在定期存款靠档计息受限、结构性存款被规范、异地揽储被严管之后，银行的揽储之路就被蒙上了一层阴影，而渠道受限带来的影响在小银行身上也尤为显著。在采访过程中，部分地方性中小银行人士向北京

商报记者表达了他们对未来揽储业务发展的担忧。

一位西部地区农商行人士向北京商报记者介绍称：“小银行本来就面临较大的揽储压力，三年前我行决定上架互联网存款产品，一是为了吸引本地客户，二就是为了拓宽渠道吸引一些外地客户来买产品，在推出一年后效果非常好，当时粗略统计的信息为异地客户购买量能占到全部购买量的近40%，这个比例已经非常大了”。

“不过，现在监管要求异地揽储不能做了，存量产品也要清除。银行已经下架了所有的产品，现在只能从本地客源进行推荐，相当于近一半的客户都流失了。我们也想多拉一些存款，但感觉很难做，压力很大，客户经理在推荐产品的时候都不知道如何说。”这位西部地区农商行人士惋惜地说道。

另一家地方性城商行也出现了这样的情况，该行有关部门负责人向北京商报记者介绍称：“相对大中型银行来说，小银行揽储压力更大，一些业务被限制住了，虽说能依靠本地客群，但也不是长久之计。本地的客源最终

会被覆盖，未来存款增长压力加大甚至流失将会是小银行面临的普遍问题，而且这个问题是不可逆的”。

北京商报记者此前在调查过程中注意到，为了缓解揽储压力，一些地方性小银行也曾尝试通过存款抽奖、存款送积分权益、拼团购等方式吸引客户，但上述银行人士也直言：“此类方式虽然能在短期内吸引客户，但显然不能解决小银行揽储难的根本问题。”

谈及小银行揽储艰难的现状，周茂华进一步指出，当前，部分中小银行高息揽储行不通，并且相对于大中型银行在网点、客户基础、品牌及融资渠道等方面并不具备优势，加之部分中小银行加大风险处置力度，负债压力也相对大一些。

满足多元需求

在监管趋严、揽储渠道受阻的情况下，如何拓宽渠道、加大产品创新设计、增强资金流动性成为亟待解决的难题。在周茂华看来，目前，市场流动性保持合理充裕，一定程度缓解银行负债压力，但大中小银行负债难易格局暂时变化不大。

正如刘银平所言，揽储压力与日俱增是所有银行都有的问题，但是相对来说，地方性小型银行压力更大，很难再依靠拉大与大中型银行的利率差距来揽储。这种情况下，银行应当提高服务质量，对客户进行分层管理，提供差异化的产品和服务，向精细化模式转变；还可以为客户提供多元化的便民服务，增强用户黏性和活跃度，在利率水平差别不大的情况下，老百姓倾向于服务水平更好的银行。

获客不易、存客难，在新增困难的情况下，银行应如何提升揽储手段？周茂华进一步指出，未来部分中小银行还是要在提升服务质量、产品创新方面下功夫，对客户进行分类精细化管理，满足多元需求，增强客户黏性；深耕区域市场，差异化竞争策略，同时积极拓展融资渠道。

北京商报记者 孟凡霞 宋亦桐

Focus

捆绑销售、费率畸高 借意险搭便车“翻车”不断

一纸银行侵犯消费者权益的通报，再次将贷款业务搭售保险的乱象拉入大众视野。7月12日，北京商报记者调查发现，包括人保、太保在内的部分险企遭消费者投诉，而投诉原因便是贷款产品服务搭售保险产品。捆绑销售、保费过高、总费用超限……搭乘贷款的“顺风车”，借意险市场乱象丛生。

搭乘贷款“便车”

买房、买车、看病……在这些时候，江湖救急”的贷款却捆绑上保险销售，便有了触碰监管“红线”的嫌疑。

就在数日前，一则银保监会对于某股份制银行侵害消费者权益情况的通报，引起了保险业的关注。原来，该银行被通报“三宗罪”中，与保险相关者占其三。其中“一宗罪”，就是向个人住房按揭贷款客户搭售人身意外险，侵害消费者自主选择权。

通报指出，该银行部分分支机构办理个人住房按揭贷款业务时，在贷款发放前后数日内向客户销售了人保寿险等公司的借款人意外伤害保险，保险费率均高于一般人身意外险的数倍，涉及6205笔。

什么是借款人意外伤害保险？作为意外伤害险的一种，其被保险人是借款人，受益人则一般为贷款人。当被保险人遭遇意外伤害并由此导致其身故、残疾时，保险公司将会帮助被保险人偿还部分债务，这样便能够减轻被保险人家人的经济负担。

而北京商报记者调查发现，搭上贷款“顺风车”的借意险，并不止一次翻车。

“我当初在某贷款平台借贷，客服说我

要贷款需要先通过风控面签才能顺利放款。作为一个业外人，我当时并不知道面签的合同是保险合同，以为是贷款合同便配合签字，但并没有见到过任何保险合同书，也没有短信告知我。”消费者郑悦（化名）称，直到去年，他才在保险通里面查到自己名下有张电子保单，且捆绑在贷款利息里，每月交1701.15元保费。

“若当初我知道所签订的是保险合同，我一定不会签。”郑悦表示。

类似的情况并不鲜见，北京商报记者在黑猫投诉平台搜索“贷款搭售保险”关键词，结果多达2325条。比如近期太保太享贷亦被多名消费者投诉贷款强加保险。对此，北京商报记者采访太保集团，该集团相关负责人回应称：“太保产险在黑猫检索到了投诉，缺少进一步的信息无法核实客户。一旦有相关客户信息或联系，我们即刻安排跟进。”

信贷平台太强势？

除了捆绑销售外，借意险的“花式翻车姿势”中，还有定价过高、可回溯管理不到位等乱象。

以“保险贷款”为关键词在黑猫平台进行搜索，北京商报记者获得结果高达2.5万

条。如有消费者投诉称，中国人民保险集团人保贷在贷款时收取服务费、保险费、高利贷利息费超出国家规定的限额，希望把超出利息和服务费、保险费退回。

“业务员通过微信联系我，说给我办理保险业务，最后我被稀里糊涂搭售了份高达5万多元保费的保险，占贷款本金的60%，每月保费要交1504.23元。”借款人齐鹤（化名）如是说道。

北京商报记者就多人投诉人保贷向中国人保进行采访，但截至发稿未获得回复。搭售借意险是保险公司与现金贷等平台合作的主要模式之一。现金贷平台在放款时，在借款人的本金中抽取一笔金额作为借款人购买借意险的保费。

除了定价随意，手续费畸高等乱象亦频发。此前，银保监会人身险部相关负责人直言，银行借款意外险等在个别地方手续费率高达50%。

为何借意险“捆绑”贷款而频出“意外”？在房贷方面，易居研究院智库中心研究总监严跃进认为，类似捆绑销售的情况盛行，也还是说明商业银行信贷部门略显强势，所以购房者需要接受此类条款。

“并非所有贷款要求借款人投保人身意外伤害保险都是错的。错往往错在银行等平台不区分借款人要求所有人都得买保险；要求借款人只能在其指定的保险公司买保险，而且保费明显比其他同类产品贵；保险费+借款利息及其他费用之和高于国家规定的最高限。”对于借意险乱象丛生，首都经贸大学保险系副主任李文中如是分析道。他指出，如果不存在以上情形，那么要求借款人

买保险本身没有什么不对。

“因为毕竟借款人死亡、伤残会影响到贷款清偿，影响银行债权的安全性。”对此，李文中如是解释。

同时李文中介绍称，这种违规侵害了消费者的选择权，也可能违反国家关于借款利息和费用总和上限的规定。我国目前利率没有完全市场化，国家有最高限的规定，那各金融机构就应当遵守这个规定，不应该借助保险来逃避这种监管限制。

“如果完全市场化了，那银行等平台不要求借款人买保险并不重要，银行完全可以对高风险借款人要求按更高的利率支付利息，而不要求他买保险。”李文中表示，在我国目前没有完全放开利率管制的背景下，如果平台觉得少数借款人的风险太大，按照国家规定的最高利率向其发放贷款也会存在风险敞口，那么可以不给其放贷，不借助保险来绕过这个监管要求。

机构监管多方发力

如何频频翻车的借意险加上“安全锁”？业内人士认为，这一过程中银行、险企和监管均有各自需要明确的责任。

早在2019年，银保监会发布的《关于开展银行保险机构侵害消费者权益乱象整治工作的通知》中，就明确将“借意险过程中强制消费者办理保险”作为侵害消费者权益乱象的表现形式，并要求银行严格自查自纠，一次性问责到位。

而针对搭售和捆绑销售、手续费畸高、财务业务数据不真实等问题，去年下发的

《关于加快推进意外险改革的意见》更明确，按照市场主体全面自查自纠、监管部门进行重点检查的方式，组织开展意外险市场清理整顿，并严格依法执行对机构和责任人的双罚制度。

今年4月发布的《意外伤害保险业务监管办法（征求意见稿）》也提出控费降价，剑指“捆绑销售”等诸多行业痼疾，同时要求强化客户信息真实性管理。

“要打击一些商业银行信贷部门的违法违规行为。”严跃进认为，从实际过程看，类似捆绑销售保险、理财等，说明银行和其他机构有合作。后续要让房贷更加单纯化，防范混入各类五花八门的套餐。

从整改角度看，严跃进则建议可以开展一次专项整顿工作，进而积极促进对合理购房者房贷成本的降低。另外也需要开展举报工作，真正约束银行的各类违法违规行为。

李文中则表示，借意险乱象的整改中，简单处罚保险公司并不能完全解决问题，应该对银行和保险公司同时处罚，因为出现这种情况银行和保险公司之间往往是存在前置合作协议的，否则银行等机构不应该指定借款人在特定保险公司买保险。

“其实借款人人身意外伤害保险在这种情况下作用和贷款保证保险是相似的，因此既然贷款保证保险产品本身是合法的，那么在不违反国家监管要求的情况下要求某些高风险借款人投保借款人人身意外伤害保险也是合法的。”对于借意险未来的发展，李文中给出了这样的回应。

北京商报记者 陈婷婷 周茜怡