

# 办一送一 银行捆绑销售谁的锅

## 投诉不断

“每月扣贷款,还会再额外扣除1480元的保险费”办理信用卡业务不知道什么时候被搭售了保险”请求银行退还无故收取的保险费、且终止借款合同内的保险后期费用……”北京商报记者梳理发现,投诉者提到被强制搭售保险的案例主要存在于信用卡业务、贷款业务中,大部分投诉者是在半年至一年后才发现自己在办理业务的过程中被“强售”了保险,更有甚者部分投诉者在两年后查询信用卡账单时才发现自己被“强售”了保险。

2018年5月7日,投诉者李琼(化名)在一家国有大行办理了一张信用卡,两年后的2020年10月查询账单时李琼才发现自己被强制捆绑搭售了一家保险公司的人身意外伤害保险和大病保险各一份,缴费金额一共超4600元。

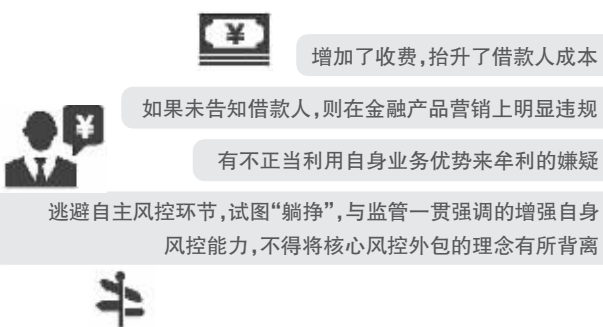
远在河南的投诉者王雷明(化名)也遇到了相同的情况,去年7月他在申请使用一家股份制银行信用卡中心提供的金融服务时,被该行强制捆绑购买了信用保证保险,每月扣除319元,已扣除了9个月,共2871元。

另一种被“强售”保险的行为还多存在于银行贷款当中,身处广东的投诉者钱晓蕾(化名)在接受北京商报记者采访时直言,自己在2018年时被线下的金融公司忽悠申请了一笔股份制银行发放的贷款,在放款后才发现被收取了保险费。

北京商报记者根据投诉者提供的信息梳理发现,银行在金融服务中强制搭售的多为意外保险,还有少部分投诉者被搭售了保证保险、大病保险等险种。部分投诉者认为银行强行指定一家保险公司,存在剥夺消费者自主选择权以及故意欺骗隐瞒消费者购买保险的行为,希望监管部门对银行侵害金融消费者的违规行为予以调查处理并做出处罚。也有投诉者仅希望银行退回被强制搭售的保险费。

谈及银行强制搭售保险的行为,零壹研究院院长于百程在接受北京商报记者采访时

近年来,虽然监管一再提及禁止金融机构“强卖保险”,但在办理信用卡、银行贷款业务时强制搭售保险产品依旧是银行侵害消费者权益的“重灾区”。8月5日,北京商报记者在黑猫投诉平台上以“强搭售保险”为关键词搜索发现,相关涉及投诉链接高达6793条,其中银行更是投诉的“重灾区”,强制搭售保险的案例主要存在于信用卡业务、贷款业务中。



表示,在信用贷款中,此前搭售的产品多为意外险,从而赚取返佣,实际上是增加了收费抬升了借款人成本,如果借款人不同意,往往无法获得贷款。而如果未告知借款人,则在金融产品营销上明显违规,并且销售保险也需要相关牌照。另外还有一种情况,在个人借款中因为个人信用不足,需要通过信用保证保险介入增信,这种情况平台需要明确告知借款人,并且由借款人进行自由选择,如果未告知借款人依然属违规。

## 口径不一

从消费者投诉的案例共性来看,未明示、隐藏性是银行“强售”保险的重点,但值得关注的是,在黑猫投诉平台的案例周期都较长,大部分投诉者表述的时间节点在2018-2020年左右,现如今,银行是否会在金融服务中向消费者推荐保险?北京商报记者随机对部分涉及投诉的银行及保险公司进行了调查。

一位和某国有大行合作的保险公司人员介绍称:产品销售渠道有很多,这些保险产品消费者需要就可以购买,不需要可以不买,

都是自愿的形式”。

另一位和一家股份制银行做业务对接的保险公司人士李娜(化名)向北京商报记者讲述了银行和保险公司的合作模式,她介绍称,“现在公司还是和银行有合作,消费者在看到有保险弹窗界面时可以选择投保,也可以选择投保,选择投保可以提高申请成功率和提升消费者的信用资质”。

“消费者每个月缴纳的保险费用都是由保险公司收取。如果消费者没有放弃投保,在信用卡逾期之后保险公司就会进行理赔,要是消费者放弃投保,银行都是要再计收罚息和逾期手续费的。”李娜说道。

但从合作的银行客服人员口中,北京商报记者却得到了不一样的答案,与李娜公司合作的股份制银行客服人员表示:目前有的客户在办理相关业务时确实会有保险的内容,办理保险对信用卡金融业务提额没有任何影响,也是根据个人意愿进行办理”。

上述股份制银行和保险公司人士均提到了“根据个人意愿办理”,事实是否真的如此?北京商报记者联系到一位涉及上述产品信息的投诉者袁宸(化名)进行了解,他表示:在

强制搭售保险的案例主要存在于信用卡业务、贷款业务中

强制搭售的保险品种为意外保险、保证保险、大病保险等



营业务以外的收入类型,第二种是逃避自主风控环节,试图“躺平”,这与监管一贯强调的增强自身风控能力,不得将核心风控外包的理念有所背离。对于银行而言,既需要打造自身的核心风控能力,也需要充分重视金融消费者的权益保护,不得利用自身的专业性及优势地位诱导消费者,甚至侵害消费者的知情权与选择权。

## 全方位监管

屡罚屡犯、屡教不改,事实上,早在2019年10月,银保监会办公厅发布的《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》就明确将“借贷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。

但银行在场景中捆绑保险的行为依旧难改,2020年至今,银保监会消保局就银行在提供融资过程中强制搭售保险产品的行为已经多次公开点名。例如,某银行要求借款人出具购买由本行代理保险的承诺书,作为贷款发放条件;某银行与财险公司合作开展的贷款业务未区分消费者信贷风险水平和授信状况,限定承保机构,强制捆绑搭售保险,严重侵害消费者自主选择权和公平交易权等。

未来,监管应如何加大此类违规行为的惩处力度?苏筱芮建议称,应坚持“功能监管”理念,在该框架下厘清对同类业务活动的认定标准,同类活动需要遵照相同的监管规则,避免监管套利和监管空白;同时将机构监管与业务监管结合起来,对金融市场参与主体实施机构监管的同时,加强对机构业务经营、关联交易等实施全方位监管。

“很多银行搭售保险的行为之所以屡禁不止,正是钻了监管空子。监管部门应进一步甄别银行额外的保障要求是否合理,是否违规,在基本判断标准明确后要严格执行。对于消费者来说,在办理相关业务的过程中要对业务的细节有更多的了解,仔细进行甄别。”王剑辉说道。

北京商报记者 孟凡霞 宋亦桐

## 聚焦 Focus

# 电池电网充电桩均可保 新能源专属车险保障加量会加价吗

600万新能源车主即将迎来自己的新能源车专属保险。8月5日,北京商报记者从中国保险行业协会获悉,保险行业协会日前正式公布《中国保险行业协会新能源汽车商业保险专属条款(2021版征求意见稿)》(以下简称《专属条款》)和《中国保险行业协会新能源汽车驾乘人员意外伤害保险示范条款(2021版征求意见稿)》(以下简称《示范条款》)。

整体来看,此次新能源车险专属条款与示范条款的出炉,对于新能源车的保障范围进一步扩大,起火燃烧被特意注明在新能源汽车“意外事故”定义之中,且不仅车本身可保,电网、充电桩等“车外之物”亦可保,使得保障更加完善和全面;而至于保费将增高还是降低,业内人士认为,有待后续规定出炉后进一步观察。

## 保障范围扩大

在业内人士看来,此次《专属条款》最大的亮点在于保障范围的扩大,除了保车身,还保“三电”,亦即电驱动、电池和电控。

具体而言,保险期间内,被保险人或被保险新能源汽车驾驶人(以下简称“驾驶人”)在使用被保险新能源汽车过程中,因自然灾害、意外事故(含起火燃烧)造成被保险新能源汽车车身;电池及储能系统、电机及驱动系统、其他控制系统;其他所有出厂时的设备的直接损失,且不属于免除保险人责任的范围,保险人依照本保险合同的约定负责赔偿。

梳理发现,在新能源汽车损失保险、新能源汽车第三者责任保险和新能源汽车

上人员责任保险三大主险方面,此次《专属条款》明确了新能源车使用过程包括行驶、停放、充电及作业。而对于意外事故的定义,相较传统的机动车商业险则包含了起火燃烧的情况。

“新能源车最大的成本就是电池,电池容易自燃。”对于这样的规定,业内人士如是表示。实际上,2020年车险综合改革后,燃油车车损险保障范围也包括起火燃烧,而首都经贸大学保险系副主任李文中则指出,此次新能源车的车损险专门指明保障起火燃烧情况,或许是因为新能源车的动力主要来源于电池,自燃风险更高。

不过,业内人士认为,与传统的燃油车保险相比,此次新能源车专属车险最大的区别,就是增加了6个新能源车特有的附加险,即附加外部电网故障损失险、附加自用充电桩损失保险、附加自用充电桩责任保险、附加智能辅助驾驶软件损失补偿险、附加火灾事故限额翻倍险、附加新能源汽车增值服务特约条款。

与此同时,传统燃油汽车附加险项目中的“附加发动机进水损坏除外特约条款”在《示范条款》中被删去,业内人士认为这更贴合新能源汽车的动力系统特征。

为何外部电网、充电桩这类“车外之物”也在新能源车险保障范围之内?有业内人士表示,新能源汽车充电存在风险,充电桩与新能源汽车是一体的,亦是车主资产的一部分。

“由于这些外部设备与新能源车关系密切,属于新能源车特有关联设备,其一旦受损会直接影响到新能源车的正常使用,因此将其列入新能源车附加险有利于为新能源

车主提供更全面的风险保障。”李文中如是表示。

## 保费怎么办

若新规落地,新能源车主将迎来哪些利好?业内人士认为,最大的好处就是新能源车专属保险能够为新能源车提供更全面的风险保障,明确了车损险的保障范围,避免了实践中的一些争议。

而关于新能源车的车主如何选购险种,李文中表示,相对于传统燃油车保险,新能源车车主在选择车险时主要差异在于是否要选择6个特有附加险,他认为这需要根据车主的实际保障需求选择。

“如果所在地电力系统的电压不够稳定,就需要考虑投保附加外部电网故障损失

险;如果充电桩是车主私有的,那么就可以考虑选择附加自用充电桩损失保险和附加自用充电桩责任保险。”李文中举例解释道。

新能源车险保费将会升高还是降低?对此,业内众说纷纭,并表示需要相应条款进一步更新后方可了解。

今年4月,银保监会财产险部负责人曾在例行发布会上表示,在实际运行过程中,因为新能源车在车身结构、动力系统、使用场景、维修保养等方面较传统汽车存在较大区别,其风险特征和事故原因也呈现一定特殊性。目前,新能源车受总体保有量小、车型迭代快、产业化时间短、潜在风险未完全显现等因素影响,行业掌握的新能源车的承保理赔数据有限,影响了对于新能源车险风险保费的测算。

有业内人士指出,近年新能源汽车与

普通燃油车价格差距逐渐减小,出险率更高,保费价格更高,此次新规酝酿是否会导致费率上涨,还需看具体的定价条款。而李文中则认为,新能源车的保费不会有大的变化。

“当前消费者普遍反映新能源车保险太贵,因此没有大的上涨空间;相比燃油车,新能源车的风险,尤其是电池风险较大,因此下降也没有大的可能。”李文中如是解释。

同时李文中提示消费者称,目前新能源车险针对的是普通客运与货运车辆,并不适用挂车与特种车辆。此外,对于《专属条款》的改进与完善,他提出,目前的新能源车保险条款不包括混合动力汽车,那么附加的“车辆安全特约检测条款”中恐怕应该删除有关发动机的表述。

北京商报记者 陈婷婷 周茵怡