

E2 保单信息“失真”的六大漏洞

保监会于去年开展长达3个月的专项检查，对63家寿险公司的161.48万件保单进行抽查，并于近日公布了抽查结果，客户信息不真实的保单占比4.02%，犹存六大漏洞。

E3 保险业投诉结案率达97.58%

保监会近日公布的数据显示，2014年接收各类涉及保险消费者权益的有效投诉27902件，同比上升30.62%；实际办结27227件，办结率达97.58%，帮助消费者维护经济利益总计46224.61万元。

E4 第二届“京鼎杯”保险业年度评选揭晓

辞旧迎新之际，《北京商报·保险周刊》主办的第二届“京鼎杯”保险业年度评选活动正式拉开帷幕，22家保险公司从90多家竞争者中脱颖而出，摘得了首届“京鼎杯”的各项大奖。

新规之下的银保乱象

自2014年4月起，银保新规正式实施，在承保流程、投保年龄、告知事项、犹豫期等众多方面立规矩。然而，这一被市场称做史上最严的银保规定，在执行过程中却显得“雷声大雨点小”。保监会最近曝出，去年8-9月专项抽查19家险企的51家分支机构发现，险企执行态度表现不一，消极怠工、流于形式、阳奉阴违……因此，监管层再下限期整改令，敦促险企今年4月底前上交整改报告。

风险测评流于形式

○银保新规

银行应当对投保人进行需求分析与风险承受能力测评，根据评估结果推荐保险产品，把合适的产品销售给有需求和承受能力的客户。

○违规表现

部分银行网点根本没有进行风险承受能力测评，险企也未将测评问卷作为投保资料要件保存。如农行锦州一支行销售银保产品时，并没有对客户进行需求分析和承保能力测评，生命人寿厦门分公司仅要求对高龄投保人进行测评。

还有险企测评内容不完整，太平洋人寿统一制作下发提供给银行的《新型产品经济承受能力测评问卷》中，并没有包含投保人需求分析内容。也有险企的测评内容并不适合，如有的只测试投资偏好，但忽视甚至缺失了对投保需求的分析。依保监会看来，评估结果的准确性、有效性值得商榷。而且，有的测评信息并不真实，客户填写的收入状况等个人信息真实度不高，险企人员为了快签单，就睁一眼闭一眼。

保险专家提醒客户，风险测评是防范后续退保的有效措施，忽视这一环节将放大后期纠纷产生的风险。

银保通系统存漏洞

○银保新规

银行应当具备与管控保险产品销售风险相适应的技术支持系统和后台保障能力，建立完整的销售信息管理系统。

○违规表现

当系统还没有完全建好时，各险企、银行为了抢业务就开始上线运行了。

保监会在抽查时发现，部分系统缺失客户收入水平校验功能，没有要求客户输入个人或家庭收入，当投保人收入低于当地人均纯收入时，系统不能提示复核并



转由险企核保后出单。如合众人寿广西分公司有173份银保保单在系统中记录的投保人收入为空值或为“0”，出单渠道分别为交行、农行、工行和邮储银行。

除此之外，险企也没有严格执行特定人群保单人工核保制度，国寿、新华、生命、农银等多家公司的银保保单仍存在60岁以上期缴业务、65岁以上趸缴业务未经人工核保就由银保通系统直接出单的情况。

对保单利益不确定的保险产品，未根据客户收入水平、年龄及保费预算进行提示复核的也存在问题，甚至部分承保保单没有按要求取得投保声明。部分外资银行和地方中小银行还没有建立销售信息管理系统，如东亚银行厦门分行，部分银保通系统不具备保存、传输投保原始文件扫描件的电子文档等管理功能，如邮储银行

只能通过传统方式传输投保资料，低时效性引起部分客户的不满。

宣传册内容不合规

○银保新规

险企应合理设计保险单册样式，保险单册封套及内页装订后应为A4纸大小，保险单册封套在颜色、样式、材料等方面应与银行单证材料有明显区别。

○违规表现

此前的银保宣传彩页、宣传册样式不一，有的甚至与银行资料雷同，导致客户无法识别是银行理财产品还是保险产品，统一规格是为了更明显地做出产品区分。

而国寿、国华、泰康等多家险企的保险单册封套及内页装订、字体、风险提示语句等不符合要求。人保寿险宁波分公司

投保声明设计不合理，与投保风险提示语抄录栏列在一处，字迹不突出，没有可供投保人签字的地方。光大永明、长城人寿、人保寿险、太平洋人寿、信诚人寿、安邦人寿等多家保险机构未调整投保资料中犹豫期时间，或仅在保单册中注明犹豫期改为15日，保险条款、产品说明书、投保提示书中仍为10日。没有及时更新宣传页，在某种程度上也折射出险企在各地的分支机构对银保新规的重视程度。

提示短信不规范

○银保新规

险企应当在划扣首期保费24小时内，或未划扣首期保费但在承保24小时内，以险企名义向客户的手机发送提示短信。

○违规表现

此前，很多银行客户都反映，在缴完钱后都以为是存在了银行，直到第二次险企打电话催缴保费时才发现，自己将存款买了保险产品，这就是市场上常说的“存单变保单”的违规现象。

为了规范销售行为并及时提醒客户，以便在犹豫期内做出更正确的选择，银保新规要求在一天内进行短信提醒。而太平洋人寿厦门分公司、信诚人寿广西分公司等部分保险机构发送的短信未包括保险期间、期缴保费及频次、犹豫期起止日期等内容，未提示投保人仔细阅读保险合同条款；太平人寿天津分公司采取手工出单的保单提示短信缺少犹豫期权限和权利等相关内容；泰康人寿深圳分公司仅对续期客户进行短信提示。

纠纷应对不力

○银保新规

银行和险企应在发生投诉、退保等情况时第一时间积极处理，不得相互推诿，并及时采取措施，妥善解决。

○违规表现

此前，银保销售误导、退保纠纷时有发生，而当危机发生时，往往都是银行脱离干系，损失由险企自己来买单。银保新规要求，各司其职，如果在销售环节出现问题，应当问责银行，而险企协助不力或服务不到位，将追究责任，并且合作双方的责权应当在合作协议中明确体现。

然而，有的险企与银行签订的合作协议内容并不完整，如幸福人寿运城中支、光大永明晋城中支、人保健康大同中支与银行的合作协议中没有明确在投诉处理过程中，对客户损失进行赔偿时如何划分双方责任。有的险企向合作银行提供客户退保、满期给付等信息，但问题依然普遍存在。

(下转E2版)