

# 保单信息“失真”的六大漏洞

完善保险信息成为去年寿险业的一项巨大工程,多数险企都在举全公司之力逐一排查保单虚假信息,然而漏洞依然存在。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。

## 漏洞1

### 制度机制待完善

在63家被检查公司中,抽查保单数量在1万件以上的有29家,1000-1万件的有20家。在抽查的保单中,信息缺失或虚假现象仍存在,其中客户信息缺失保单占比3.2%,客户信息虚假保单占比0.82%。

据保监会披露,信息滞后、工作流程不清晰、照搬照抄、客户信息核对系统缺乏以及无惩戒措施是制度机制建立的主要漏洞。据介绍,工银安盛、恒安标准、光大永明分别于2014年3月、5月、8月才制定客户信息真实性制度,检查组在进驻光大永明人寿天津分公司时,其主要负责人尚不了解监管部门出台的相关文件。

有的公司即使制订了制度,但内容不够细化,照搬照抄监管制度,缺少必要环节的操作流程和执行标准等内容,在客户信息一致性核对、真实性核对等环节,操作规则不明确,核对的具体抽查频度及抽查比例未确定。正德人寿下发的客户信息真实性管理制度内容与《暂行办法》完全一致,并未结合公司实际情况细化监管要求。工银安盛河南分公司、国华人寿河南分公司、国泰人寿福建分公司等未制定具体的投保单与业务系统客户信息一致性核对制度,以及具体的客户信息真实性核对制度。

## 漏洞2

### 系统控制功能待强化

在加强保单信息管理方面,虽然多数险企都建立了信息管理系统,但是在完整性、逻辑准确性、控制严密方面以及可疑信息校验功能等方面却并不健全。

其中,国寿、平安、泰康、太平、生命、



国华等多家公司的核心业务系统和银保通系统对投保人、被保险人姓名为单个字、通讯地址填写不完整等逻辑错误无控制措施。由此可见,行业在系统功能设置方面仍待进一步加强。

此外,国寿、太保、新华、人保、吉祥等多家公司的核心业务系统和银保通系统在姓名、证件、电话号码、地址、亲子关系等项目的校验上还存在逻辑不严密的情况,如不能校验性别与投保人关系之间、地址和邮政编码之间的逻辑搭配。系统对投保人、被保险人联系电话项下输入录单工号对应营销员以外的营销员电话时不做预警,部分银保通系统对不同投保单填写同一联系电话号码不做可疑信息提示。

## 漏洞3

### 代理机构管控不到位

在寿险业,委托代理业务仍占大头,但与专兼业代理机构的合作方面,不能很好地把控风险,有的合作协议未全面明确双方在客户信息的收集、记录、管理和使用等方面的义务和责任,未按规定银行限期补充更正客户信息和补充更正前不予支付手续费等相关内容。

正是因险企管控不到位,即使客户信息不完整、不真实,但仍可支付手续费。保监会透露,大部分分公司均存在这一问题。这是因为目前保险市场竞争异常激烈,很多渠道有限的险企,为了获得更高的保费收入,对合作伙伴总是采取宽松的态度,导致保单信息缺失,为日后的服务埋下隐患。

有的险企并没有正式致函银邮兼业代理机构,要求其配合开展历史保单客户信息清查和补充更正工作。保监会在检查过程中发现,涉及的公司有信诚人寿福建分公司、华夏人寿湖南分公司、中英人寿

湖南分公司、民生人寿湖北分公司等。

## 漏洞4

### 销售实名制形同虚设

规范的保单销售流程中,每一个环节的权、责、利应当清晰可见,然而为数不少的险企保单和核心业务系统未能真实、完整地记录保险销售从业人员的姓名、工号及银邮网点名称,这很容易在销售出现问题后,很难追责,这一问题在银保渠道尤为普遍。

究其原因,是因为部分代理银行未向险企提供销售从业人员的姓名、工号,或者部分代理银行不积极配合保险公司进行系统升级改造,导致银保通系统仍不能记录销售人员姓名、工号。另外,存在“挂单”现象。多名销售人员共用一个代码进入银保通系统操作,保单记录的销售人员与实际销售人员不一致。阳光人寿江西分公司、中英人寿衡阳营销服务部等机构还存在个别险营销员“挂单”的情况。

## 漏洞5

### 定期核查管控不严

在保单管理方面,保监会要求形成长效机制,定期核查,但是真正执行起来的险企并不多。中国人寿、中美联泰大都会等多家分公司对客户信息一致性、真实性定期核查的抽样规则、抽取比例和频次、信息不真实处理以及档案管理等方面未做明确规定。信泰人寿、正德人寿未要求省级分公司定期核查。中新大东方未规定投保单与业务系统一致性核对工作的首次开始时间,致使分公司截至现场检查日仍未开展系统的抽查核对工作。人保寿险江西分公司、百年人寿大连

## 监管声音

严肃认真整改。对于整改工作走过场、敷衍了事的公司,保监会将酌情考虑将其纳入2015年现场检查重点对象。

强化源头管控。进一步完善制度建设和系统建设,修订业务操作规程,在“总对总”层面建立健全客户信息真实性工作机制。

提交整改报告。各人身保险公司应对照检查中发现问题,逐一整改,并形成整改报告,于2015年4月30日前上报监管部门。

## 漏洞6

### 客户回访留死角

在去年完善客户信息的回访活动中,有险企对客户身份确认流于形式、获取客户回访电话方式简单、书面回访问卷内容不完整、回访的基础管理存在滞后性。华汇人寿辽宁分公司未通过向受访者询问身份信息、保单信息等方式确认投保人身份;中宏人寿客服中心电话回访发现客户联系电话不正确,则直接联系保单营销员,由营销员提供客户回访电话号码以完成回访,未要求客户填写信息变更书面资料;中美联泰大都会宁波分公司书面回访未对投保人身份信息验证,《新契约书面回访问卷》无客户联系信息填写或确认内容。

更值得一提的是,个别公司对回访件的底数不清,回访能力无法满足业务增长的需要。国华人寿山西分公司在2013年11月4日至2014年6月30日期间承保101952件保单,但列入回访清单的只有8521件,两者相差1674件,总公司无法说明差异原因,且截至2014年7月24日,山西分公司回访清单中尚有27.6%的新单未回访。安邦人寿黑龙江分公司截至现场检查日尚有9613件保单未完成回访。

北京商报记者 崔启斌 许晨辉/文  
贾丛丛/制图

## · 快讯 ·

### 家庭组团也可买团险

保监会近日发文规范团体保险业务,扩大了团体保险的投保人群,被保险人在合同签发时不得少于3人,特定团体成员的配偶、子女、父母可以作为被保险人。

而2005年文件则载明,“团体保险是指投保人为其5人以上特定团体成员(可包括成员配偶、子女和父母)投保,由保险人用一份保险合同提供保险保障的一种人身保险”。

此次团险新规除调低人数标准外,在审批备案要求上也有松绑。通知称,团体保险应当使用经审批或者备案的保险条款和保险费率。保险公司以批单、批注或者补充协议形式进行变更的,应当由总公司统一批准和管理。

北京商报记者 崔启斌 陈婷婷

(上接E1版)

## 新规之下的银保乱象

### 不授权而自动转账

#### ○银保新规

银行在销售时通过银行扣划收取保费的,应当就扣划的账户、金额、时间等内容与投保人达成协议,并有独立于投保单等其他单证和资料的银行自动转账授权书。

#### ○违规表现

试想一下,当自己的存款没有得到授权就被银行转出去了,是不是很可怕。而在银保市场,就存在这

样的现象。保监会在专项检查过程中就发现,有的银行自动转账授权书不规范,如农银人寿益阳中支未要求趸缴客户填写授权书,国华人寿郴州中支的授权书只打印一联留存于银行网点,投保人没有留存,部分授权书上客户“转出账户”为空白。工行、农行、中行、建行、交行、光大银行等6家银行天津分行、天津市邮政公司均未使用独立于投保单的银行自动转账授权书。

此外,部分银邮机构未公示代

理保险产品清单,未完整、真实记录代理银行网点名称及网点销售人员姓名或工号。同时,部分险企总公司财务制度未明确可否报销基层机构处置非正常满期给付与退保事件、处理客户投诉的相关费用和补贴,或规定的报销额度较低,导致基层机构采取虚列招待费、宣传费、会议费、银保专管员佣金等违规手段套取资金,用于处置客户纠纷。

北京商报记者 崔启斌 陈婷婷/文  
贾丛丛/制图