

2012年12月18日 星期二  
责任编辑:黑寅升 电话:6207156  
版面设计:叶红 校对:刘凤

爆银行卖保险内幕:

# 柜员集中学习业务 月提上万



明明是到银行存钱,却糊里糊涂买了保险,自11月20日报道《明年起我区保险销售误导将追责》的新闻之后,多位市民投诉相关经历,更有一名在银行做推广的保险业务人员爆出了银行与保险公司的暧昧关系。

## 投诉:存单咋变成了保单?

这几天,寒冷天气没能挡住73岁薄时华老人外出的脚步,因为她需要不停地为手上那张保单到处维权。

家住新民路的薄时华老人手中的保单源于2010年10月的一次存款经历,她说,在红山路一家银行购买的10万元国债到期后,打算将这钱存起来。

老人回忆说,当时银行柜台的工作人员建议她存一种收益更高的业务,并将10万元分成了7万元和3万元两种方式储存,其中3万元的那笔业务需连续存三年。

去年,薄时华的老伴因白血病急需用钱,她才发现此前的存款收据有“代理保险业务代收”字样,当初的“存折”原是保险公司的保单。

从今年上半年开始,她不断找银行取钱,直到今年7月取回7万元,而最初存的3万元和去年续存的3万元始终无法取出。

银行给她的答复是,她的6万元只能拿回4.8万元,1.2万元属于违约金,如果不愿扣除违约金,那就得再续存3万元,两年后拿回所有的钱。

与薄时华老人有同样遭遇的还有家住水磨沟区的江师傅。

2007年和2008年,年近六旬的江师傅在一家银行分别存了1万元和2万元现金,受银行柜台工作人员推荐,办理了一种“利息高还能分红的业务”,而最近家里急需用钱打算将那3万元取出时,银行却让他去找保险公司。

## 爆料一:保险员驻点银行办业务

“他们递来的‘保单’,也和银行存折类似,如果不仔细看,很容易混淆。”江师傅质

疑,银行柜台怎么能办理保险业务呢?

2010年,银监会下发《关于进一步加强商业银行代理保险业务合规销售与风险管理的通知》:禁止银保驻点销售,要求“商业银行不得允许保险公司人员派驻银行网点,通过商业银行网点直接向客户销售保险产品的人员,应当是持有保险代理从业人员资格证书的银行销售人员。”

“薄时华老人和江师傅购买保单的时间比较早,当时还有保险业务员以银行柜员的身份销售保险业务。”某保险公司业务员张华(化名)说,现在,向银行客户介绍保险业

务的,确实大部分是银行工作人员,保险业务员已“退居二线”,主要做售后和产品解释工作。

不过,张华直言,有关通知中“商业银行不得允许保险公司人员派驻银行网点”这一规定,几乎成为一纸空文。

经常会发生银行业务人员对保险条款无法给出合理解释的情况,这时,保险人员就要上场了。张华说:“只要保险业务员能进网点开展工作,由于工装类似,大部分银行客户都会自然而然认定我们就是银行工作人员了。”

## 爆料二:银行柜员卖保险拿提成

已经有四年银保销售经验的张华,每天的工作场所固定在银行,工作内容就是说服银行客户办理保险业务。

“最初业务量很难打开,所以我们业务员必须与银行柜台工作人员搞好关系。”张华透露。所谓的关系,就是银行工作人员只要帮保险业务员卖出去保险,就能拿到相应提成。

“一般情况下,银行帮忙推出1万元的保险,可得到100元左右的提成,若有人一次性存款20万元,银行柜员说服其买成保险后,就能得到2000元的提成。”张华进一步说,有些银行工作人员“业务”开展得好,最多时每月可以拿到上万元的提成。

实际上,目前的银行基本都与不同的保险公司存在合作关系。怎样能让网点内的银行工作人员认可自己,推销自己公司的保险,就需要保险业务员们大显身手了。

“有的保险业务员把银行业务背得烂熟,银行工作人员如果忙不开,保险业务员就帮忙搭把手;有的业务员每天最早进网点上班,最晚下班,不是打扫卫生,就是给银行工作人员端茶倒水。”张华说,而隔三差五请

银行工作人员吃饭,更是常事。

“只要公司有新业务推出,我们就会到银行为工作人员集中讲解,而银行来了新的员工,我们也会为新人专门‘上课’。”张华说。

现在,张华已经无需天天待在银行,因为他的时间大都用来维护与银行工作人员的关系,“只要关系到位,他们肯定会推荐我们的保险。”张华说。

## 反思:监管尚需层层落实

根据保监会统计数据,过去5年,保监会收到的各类保险投诉中,有20%至30%涉及“销售误导”。

事实上,保监会重拳治理人身险销售误导行为已有时日。除2010年下发的《关于进一步加强商业银行代理保险业务合规销售与风险管理的通知》外,今年7月至8月,保监会就人身险28种销售误导行为进行认定,其中,被排在欺骗行为禁令规则首位的,就是银保业务中最常见的“存单变保单”、虚假宣传保险条款等行为。

近日,保监会发布《人身保险公司销售误导责任追究指导意见》,意见规定,从明年1月1日起,人身险销售误导将正式引入责任追究机制,出现严重销售误导行为的险企可能将面临责任人被开除的处分。意见规定,人身保险公司发生四类销售误导问题将被追究。

“相关部门连续出台规定,将有望令保险销售误导现象得以根治。”11月26日,自治区保险行业协会秘书长陶传堂表示。

不过,有业内人士认为,在出台各项监管政策的同时,还必须加以层层落实,否则往往雷声大雨点小。而如何解决绝大多数保险消费者在投诉销售误导时不能提供证据这一难题,则是有效监管违规行为的关键所在。

(据《乌鲁木齐晚报》)

## 相关新闻

### 存单变保单 老人存钱要等到儿子80岁才能用

三年前,65岁的韩女士去银行存钱,不知怎就变成了保单。近日,家中有急事用钱,哪知这笔钱得等到儿子80岁后才能支取。老人一气之下退保,本金损失了近一半。昨天,气愤不已的韩女士打来电话投诉。

三年前,韩女士去银行存钱,碰到一貌似银行人员拉着谈理财。这位“银行人员”说,钱变成存款利息少,不如存到新华保险公司,不仅有利息,还能分红,同时给儿子保障。当时,这位人士表示,五年后能退还本金和利息。

当时,韩女士没想那么多,就填了表,签了字。后来过了好些日子,拿起单据看时,才发现是给儿子买的新华尊享人生分红险,而不是定期存款。可银行里的人说,韩女士碰到的那个人,并非银行工作人员,是保险公司代理人。随后,韩女士又找到保险公司,公司解释说,五年之后不可以退,只是能够分红,每年返还收益,一直保到被保险人80岁。这时候,韩女士慌了:“我儿子80岁,我都不在了,我还要靠这钱养老的。”于是,韩女士决定退保。三年



来她交30660元,退保时保险公司返还了15353.60元的保费和624.51元的分红,以及2188.69元的年金。不计利息,一共损失了12493.2元。

记者致电给新华人寿保险公司。据该公司介绍,韩女士所买的新华尊享人生产品是针对出生满30天以上,55周岁以下人士设计,适合给下一代投保,但不适合老年人投资。记者几番联系保险代理人,

电话均是无法拨通。

农业银行理财师杜晓说,很多保险纠纷都来自于业务员的不实宣传,有的业务人员为完成业绩赚取佣金,故意模糊代理保险的概念,打银行的品牌,引起客户的误解。他建议老人在银行买产品办理业务时,尽量询问仔细,看清条款,单据签字时看清是保单还是存单,加强自我保护意识。

(据中国经济网)