

特药卡当赠品藏猫腻 拆解新型保险营销套路



视觉中国图片

近年来,向客户提供增值服务已成为保险公司拓客、留客的方式之一。但是,在激烈的市场竞争下,一些保险公司以“博眼球”“拼噱头”等方式,为客户提供华而不实且违反监管规定的增值服务,这一现象已受到部分地区金融监管部门的关注。中国证券报记者从业内获悉,国家金融监督管理总局河南监管局发文要求辖内人身险公司严禁在保险业务活动中以特药卡等形式给予投保人或被保险人合同外利益。

记者调研了解到,向客户提供此类特药卡等权益卡服务的公司是第三方机构,而不是保险公司,部分业务员在介绍此类权益卡时混淆其与保险产品的区别,后续易引发消费者与第三方机构和保险公司之间的纠纷。

● 本报记者 陈露

没有总对总的合作兜底

根据上述河南金融监管局下发的文件,近期,该局在日常监管中发现,个别公司在保险业务活动中向保险消费者赠送特药卡、CAR-T卡等权益卡,涉嫌给予投保人或被保险人保险合同约定以外的利益。

据了解,特药是指针对治疗癌症、罕见病等重特大疾病需要使用的一些费用较高、疗效确切的药品。CAR-T是嵌合抗原受体T细胞免疫疗法(Chimeric Antigen Receptor T-cell Therapy)的简称,是一种新兴的肿瘤免疫治疗方法,可以利用人体自身免疫系统开展个性化治疗,目前CAR-T药品十分昂贵,一针甚至需要上百万元。特药卡、CAR-T卡便是包含了可以免费使用上述药品等医疗权益的卡片,持卡人在激活卡片、输入个人信息后,相关权益便可生效。

记者调研了解到,部分保险业务员把向保险消费者赠送特药卡、CAR-T等权益卡作为拓客、留客的一种方式,但是想要获得此类权益卡往往需要满足一定的门槛要求——购买足够金额的保险产品。

某大型保险公司业务员告诉记者,她手头的特药卡分为个人卡和家庭卡两种类型,有1年期、3年期、5年期、10年期等不同期限,客户购买重疾险、医疗险等险种达到一定金额后,即可获赠特药卡,根据客户购买保险产品金额的高低,赠送的特药卡类型会有所不同。“我买特药卡也需要成本,如果客户购买的保险金额较低,我获得的佣金也会较少,那么给客户赠送特药卡就不划算了。”该业

务员说。

某中型保险公司人士告诉记者:“一些重疾险、百万医疗险或者惠民保等保险产品会包含特药、CAR-T等保险保障责任,这些保障明确写在保险合同中。此外,一些保险公司也会向客户赠送增值服务,常见的增值服务包括就医绿色通道、预约挂号、在线问诊等。但是此次被监管关注的特药卡、CAR-T卡等权益卡与保险公司提供的保险产品和正规增值服务不同,它并不是保险公司提供的产品,而是第三方机构提供的产品。”

那么,被地方金融监管部门关注的这类权益卡与保险公司提供的增值服务在运作模式上究竟有何区别?对外经贸大学创新与风险管理研究中心副主任龙格向记者解释,保险公司提供的正规增值服务一般是由保险公司总公司和第三方机构签订合作协议,提供的增值服务明确写到保险合同里,如果这家第三方机构出现问题,保险公司需要更换另一家第三方机构继续履行对客户的相关责任,也就是说,有保险公司兜底。而被叫停的这类权益卡大多数是由保险公司分支机构或个人采买,没有总对总的合作兜底,它不是保险产品,也不是正规的增值服务,容易产生风险。

河南金融监管局下发的文件认为,特药卡、CAR-T卡等权益卡的提供方为第三方机构,但这些第三方机构规模小、实力弱,且未获得金融业务经营资格,相关产品模仿保险产品的条款设计和赔付责任,易引发消费者与第三方机构和保险公司之间的纠纷。

易对保险消费者产生误导

业内人士认为,赠送特药卡、CAR-T卡等权益卡现象的出现与市场竞争加剧密切相关。

某保险经纪公司人士表示,赠送权益卡仅仅是一个营销噱头,无论是赠送权益卡还是赠送其他礼品,保险公司及业务员的目的都是为了顺利推进业务。保险业务员单独向客户推荐保险产品可能较难取得成功,如果加上权益卡,让客户觉得买份保险就能有更多保障,客户就容易下单购买保险产品。

记者调研了解到,部分保险业务员在介绍特药卡、CAR-T卡等权益卡时会混淆其与保险产品的区别。这类权益卡除了被赠送给保险消费者之外,部分业务员也会将其单独售卖。

“我们一般是在销售理财型保险产品时,搭配销售这种特药卡,客户的接受度比较高。”一家小型保险公司的业务员告诉记者,“一些年龄较大的客

户没法购买重疾险,缺乏疾病保障,我们就推荐客户购买特药卡。”该保险业务员还宣称,购买一张10年期的特药卡相当于购买了一份10年期的重疾险,可以享受国内特药、国外特药、海外医疗器械等医疗权益。

“保证续保”“提供XX元保额”等在保险业务活动中常见的词汇也出现在不少保险业务员对上述权益卡的介绍上。一位保险业务员宣称,其提供的特药卡可以保证续保到85岁,最高可提供3000万元的保障额度。

上述保险经纪公司人士表示,部分从业人员在推荐此类权益卡时过度包装,夸大卡片的权益,强调其稀缺性,容易对客户产生误导,使得一些客户误认为这些权益卡是保险保障的延伸,容易导致客户和保险公司的纠纷。此外,如果后续提供权益卡服务的第三

方机构经营不善,客户权益将很难得到保障。

北京排排网保险代理有限公司总经理杨帆认为,这些权益卡与正规的保险产品在保障范围、赔付责任以及保障期限等方面存在差异。消费者在后续使用权益卡时可能面临因权益卡使用受限、第三方机构服务质量不佳等引发的纠纷。

河南金融监管局明确要求,各家保险公司应严格遵守监管规定,规范经营行为,强化营销管理,严禁在保险业务活动中将权益卡作为邀约辅助工具,由公司直接或通过营销员向消费者赠送;严禁在保险产品宣传、讲解过程中,误导消费者将权益卡与保险公司挂钩,诱导消费者将权益卡权益误认为由保险公司提供;严禁将权益卡所宣称的特药补贴、费用报销等功能与保险产品的保障责任混为一谈,变相夸大保险责任,欺骗保险消费者。

依法依规从事保险业务活动

相关法律对“给予保险合同以外的利益”有较为严格的规定,今年以来,已有不少保险公司及从业人员因给予保险合同以外的利益收到罚单。业内人士表示,保险公司及代理人应依法依规从事保险业务活动,保险消费者在购买保险产品时需多方了解信息后再做出决定。

业内人士认为,保险业务活动中出现的一些违规现象与保险公司面临的经营压力有一定关系,在层层考核压力之下,部分从业人员在展业过程中动作出现变形。上述保险经纪公司人士表示,保险从业人员在向客户推荐保险产品时,需要匹配客户的需求,不应过度宣传推销辅助品,而忽略了保险产品的讲解。目

前保险销售过度重视保费规模,这不利于保险市场健康发展,也容易造成销售误导。未来需要逐渐改变这种过度重视保费规模的理念,根据客户需求,向客户推荐真正有价值的保险产品和服务。

业内人士表示,消费者在购买保险产品时,需要进行充分的调查和了解,保持理性谨慎的态度,了解保险产品的保障责任、保障金额、保障期限等内容,根据自身需求,合理选择保险产品类型和保障额度,不能单单为了获得一些额外赠送的服务而购买保险产品。

河南金融监管局表示,鼓励保险公司探索差异化经营,适度提供满足保险消费者需求的增值服务。鼓

励各家保险公司在依法依规的基础上,细分客户需求,围绕老年人、患病人群、新市民等不同群体,探索提供满足不同人群需求的差异化服务举措,在服务方式上,逐步从事后理赔向事前事中增值服务转变,不断优化健康保险、健康管理综合服务,切实提升客户满意度和体验感。

龙格认为,保险公司后续可以在健康管理方面提供风险减量服务,将健康管理的关口前移,及时帮助客户进行疾病风险识别,由原来为客户提供治疗费用报销、理赔,向减少疾病的发病率转变,做到“早发现、早干预、早治疗”,从而降低保险公司和客户双方的成本。

打破传统思维 商业银行拥抱科技金融新浪潮

● 本报记者 张佳琳

新一轮科技变革风起云涌,以人工智能、大数据、云计算、区块链、物联网等为代表的新技术迅猛发展,重构全球创新版图。与此同时,科技与金融加快深度融合,科技创新亦对金融业的商业模式、服务模式与运营模式带来颠覆性改变。

在日前举办的“2024银行家金融创新论坛暨银行家金融创新成果发布会”上,专家纵论发展科技金融的堵点、痛点以及未来路径,探讨商业银行如何抢抓科技金融发展机遇,以金融之力推动科技创新,为新质生产力发展注入强大动能。

科技金融迎来发展机遇

科技创新是发展新质生产力的核心要素。在新时代背景下,做好科技金融大文章,打通“科技-产业-金融”链条,推动金融资源在科技创新与产业创新间精准流动尤为重要。从宏观层面来看,我国科技金融发展环境持续向好,商业银行在科技金融领域迎来发展机遇。

“当前,以财政支持、政府引导基金、人民银行再贷款工具等为主要内容的科技金融政策体系不断健全。与此同时,科创金融改革试验区的示范引领作用日益凸显,引领科技金融先行先试。涵盖银行信贷、风险投资、股票市场、债券市场等领域的科技金融服务体系持续优化完善,服务质效不断提升。”中国银行业协会党委书记、专职副会长邢炜说。

邢炜表示,做好科技金融大文章是推动新质生产力发展的重要举措。银行业要准确把握科技金融发展机遇,强化支持科技创新的顶层设计,丰富支持科技创新的产品体系,积极开展

目前,银行业已开始探索依托大数据等技术开展客户识别和风险评估,但其依赖的核心要素是来自税务、司法等领域的可信数据,在反映科技型企业技术价值、未来发展潜力等方面仍存难点,导致商业银行难以对客户“精准画像”。



视觉中国图片

知识产权质押融资、供应链金融等业务,提供覆盖科技型企业全生命周期、科技产业全链条的金融服务。

中信银行副行长贺劲松表示,银行作为服务实体经济的重要一环,做好科技金融既是落实党中央部署的政治要求,也是推动自身业务创新发展的内在需求。从实践角度看,对于商业银行而言,发展科技金融不仅仅是产品迭代和服务创新,更是对战略布局、业务体系和经营理

念的重塑,要实现当期收益与长远价值的高度统一。发展科技金融需在“三个全”上下功夫,即提供“全周期”服务支持、打造“全链条”服务能力、构建“全方位”服务体系。

银行需打破传统思维定式

不可否认的是,发展科技金融目前尚存在一些风险挑战。“处于初创期和成长期的科技

型企业,往往具有高科技、高风险、高收益、轻资产的特点,普遍存在专利技术难以估值、缺乏充足有效担保等特点,与商业银行的传统风险偏好不匹配。”邮政储蓄银行行长刘建军直言。

“在发展科技金融过程中,金融机构需要确定合理的风险定价,创新业务模式,以获取正常经营利润,增强发展持续性。”在邢炜看来,科技与金融的适配度尚需提升,金融机构传统的抵押授信思维无法适应科技型企业的轻资产属性。与此同时,信息共享机制尚不健全,跨行业、跨部门的数据尚未被充分利用。此外,金融机构投研能力仍需有效加强。

在金融活水不断滋养科技型企业的同时,科技也在反哺金融行业,为金融机构赋能。随着金融科技的快速发展,商业银行以大数据、人工智能、云计算、区块链等技术为基础,持续打造安全、合规、统一的科技平台底座,持续提升风控能力。例如,银行运用人工智能算法进行自动审批和贷后管理,提高服务质效;利用区块链技术实现交易数据的透明化和不可篡改性,增强融资过程的安全性和可信度。

刘建军认为,随着移动互联网、大数据、人工智能、云计算等新兴技术的应用,商业银行能够建立更加丰富快捷、成本低廉的金融产品体系,可突破线下业务发展的瓶颈,降低金融成本。未来可继续扩大全社会层面数据信息共享,推进数据标准化管理,加强平台间信息整合和互联互通,弥补金融服务市场中的信息缺失。

“发展科技金融,必须保持‘空杯心态’,秉承自我革新精神。商业银行要打破思维定式,以新求变,以变应变,要和蓬勃发展的科技产业一样有活力、有温度、有情怀。”徽商银行行长孔庆龙表示,该行立足安徽省的科创特色,将以做好科技金融大文章为重点,推出更多适配科创企业特点的专业化、多元化金融产品与服务。

统筹风险与收益的关系

专家认为,发展科技金融要统筹风险与收益的关系。未来,商业银行应持续优化科技金融的体制机制,拓展科技型企业的抵押、质押服务范围。健全完善科技金融的指标体系和绩效考核机制,探索建立科技金融服务创新的容错机制。

目前,银行业已开始探索依托大数据等技术开展客户识别和风险评估,但其依赖的核心要素是来自主税、司法等领域的可信数据,在反映科技型企业技术价值、未来发展潜力等方面仍存难点,导致商业银行难以对客户“精准画像”。

业内人士表示,商业银行应强化运用包括政策扶持的融资担保及多类抵押物在内的增信措施,持续迭代基于科技型企业未来盈利能力的授信额度测算模型,构建专属风险评价体系,包括基本信息评价、科创能力评价、财务稳健性评价、市场前景评价和风险管理评价等,持续优化风控模型,有效实现风险防控。

展望未来,业内人士认为,商业银行应构建规模化、开放型金融云服务平台,实现与外部信息平台的对接,整合内外部数据,实现科技型企业数据互通,丰富科技型企业数据资源多维度利用,赋能科技金融发展。同时,积极参与政府风险资金池,加强与贷款风险补偿基金、投资引导基金以及担保公司的合作,形成“投、贷、保”三位一体的合作模式,稀释银行的贷款风险。

“建议建立健全企业、金融机构、政府各方责任共担和损失分担机制;引入保险公司、融资担保公司等,设立科技型企业贷款风险补偿基金,完善科技型企业融资增信措施和担保体系;加快出台相关标准,包括科创企业认定标准、认股权证业务标准等,为金融机构服务科技型企业创造良好条件。”招联首席研究员董希淼说。