

银保新规4月1日起正式实施

# 三道金箍预防 存单变保单

本报记者 庄文石

过去,保险人员在银行驻点销售时,由于部分业务员受个人利益驱使,经常采用欺瞒手段误导去银行办业务的客户,导致“存单变成保单,特别是一些老年人经常上当受骗,导致投诉纠纷频频上演。不过,自今年4月1日起,《关于进一步规范商业银行代理保险业务销售行为的通知》正式实施,新规利用保险公司24小时内须向客户发送短信、对65岁以上老人卖保险需人工核实和15天内可“反悔”等三道大闸,来避免客户被误导购买保险的现象出现。



## 划扣保费24小时内 投保人收到短信

由于此前银行和保险公司进行合作时,经常有保险公司人员在银行驻点销售,对那些不太精通金融知识的客户来说,经常会被保险公司人员误导。在最近几年,有关客户、银行和保险公司之间的三角纠纷层出不穷,各大银行几乎都接到过客户的类似投诉。

记者在采访过程中也遇到

过这类事件,一位曾经被误导买了保险的消费者曾经抱怨,在银行里办公的保险销售人员一般情况下并不佩戴具有保险公司标志的标牌或绶带,而是故意穿成银行员工的样子,让客户无从分辨,往往以为给自己办业务的就是银行员工,不知不觉的就上了套。

对此,4月1日起实施的银保新规规定,凡是在银行购买了保险产品产品的市民,保险公司都必须在划扣首期保费24小时内,或未划扣首期保费且在承保24

小时内,以保险公司的名义,向投保人的手机发送提示短信。

据了解,由于银行常常在保险投诉中扮演调解的主要角色,要直接面对市民的不满意投诉,因此银行对这项规定普遍持欢迎态度。一家国有银行的相关负责人告诉记者,由于客户是在银行购买的保险产品,因此出事之后,无论银行有没有责任,客户第一个想到的投诉对象就是银行,在处理投诉时,银行需要在保险公司和客户之间来回调解,费时费力,而如果保险公司能够提前正式通知客户购买的是保险产品,这样就能够做到公正透明,减少纠纷事件的发生几率。

## 向老人卖保险 须人工核实

“存单变保单”,虚夸收益率一直是银保渠道投诉的重灾区,而上当受骗的也往往是一些对收益有着更高期望,缺乏相关金融知识的老年人。

对此,银保新规也做了相应的要求,对城乡低收入居民、投保人年龄超过65周岁或期交产品投保人年龄超过60周岁的,向其销售的产品原则上以保单利

益确定的普通型产品为主,不得通过系统自动核保现场出单,应由保险公司人工核保,核保中保险公司应对投保产品的适合性、投保信息、签名等情况进行复核,这意味着向老年人卖保险时,将不能当场出单,要进行人工核实。

记者了解到,由于保险公司向老年人推荐的多是一些期限较长的分红险种,一旦老年人当场不能分辨保单和存单的区别,把保单当成长期的定期存款来保存,就很可能延误维权时机。等五年甚至是十年之后保险到期时,当年办理这项业务的销售人员甚至是保险公司都可能发生了巨大的变化,老人因此所受到的损失很有可能无法弥补。

“一般情况下,老年人上当是因为误将保险公司的保单当成了银行存款的存款单,新规出台以后,这样的现象可能会避免”。一位从事保险销售行业多年的人士告诉记者,老年人之所以上当,是因为保险公司可以在银行大厅里当场出单,让老人误以为这就是存款的存单,而现在新规不让现场出单,老年人当场拿不到单子,就会对自己办理的“存款业务”产生怀疑,从而避免上当受骗。

## 误买银保

### 15天内可“反悔”

根据银保新规的规定,从4月1日起,银保销售人员不能代替投保人填写保单,另外在银行购买的保险产品,客户15天内如果“反悔”的,可以全额退保。

业内人士认为,这一“缓冲期”的设置,被认为可以有效避免一时冲动或盲目购买的情况发生,也为避免客户和保险公司、银行之间发生相关纠葛、矛盾设置了“缓冲地带”。

一家银行相关部门负责人告诉记者,实际上并不是所有的纠纷都是因为客户被误导将存款买成保险,有一些客户本身对自己所购买的保险产品是知情的,但是如果这款产品到期的收益达不到客户的心理预期,那么他就很可能会对此进行投诉,说自己当时是被误导买的保险产品,而由于当时保险销售存在一些不规范的现象,导致双方无法对质,进而产生纠纷,这一次的新规出台之后,客户将会得到短信提醒,人工复核和15天的“反悔期”,将来即使出现类似纠纷也会有一个处理的依据。

编辑:庄文石 美编 组版:王慧英

# 聘

## 招商银行 潍坊分行 招聘启事

招商银行成立于1987年,是我国第一家完全由企业法人持股的股份制商业银行,目前资产总额超过4万亿,列我国第六大商业银行,是中国境内最具品牌影响力的商业银行之一,连续多年荣膺英国《金融时报》等权威媒体授予的“最佳商业银行”等殊荣。招商银行潍坊分行成立于2008年,是第一家入驻我市的股份制商业银行,目前拥有五家分支机构,在公司、国际、零售、信用卡及新兴金融业务领域中,形成了自己的产品特色和竞争优势,树立了良好的品牌和企业形象。

按照我行发展规划,为更好地服务潍坊经济,拓展和扩大我行公司金融市场业务,现面向社会诚招以下人才:

### 招聘岗位及条件:

#### 一、支行行长

招聘条件:

1. 具有五年(含)以上金融工作经验,二年以上管理经验(至少为支行或部门副职及以上岗位)。
2. 具有较强的团队管理、市场拓展、客户营销及风险管控能力。
3. 无管理经验或仅有志于市场营销类工作的,可应聘公司经营团队负责人(达到规定业务量可享受支行行长待遇)。
4. 年龄40周岁以下,其他条件特别优秀者年龄可适当放宽。

#### 二、公司客户经理

招聘条件:

1. 具有二年以上银行客户经理工作经验,有较强的市场拓展能力和抗压能力。
2. 品行端正,身体健康,具有大学本科及以上学历,年龄35周岁以下,其他条件特别优秀或有一定客户资源者学历可适当放宽。
3. 善于学习,吃苦耐劳,有较强的沟通及文字组织能力。

#### 三、公司产品(或投行、同业)经理

招聘条件:

1. 具有二年以上银行公司产品经理、公司客户经理工作经历,或具有二年以上其他非银行金融机构金融业务工作经历。

2. 年龄35周岁以下,其他条件特别优秀者可适当放宽。
3. 本科及以上学历,有较强的沟通能力,可承受较大的工作强度。
4. 有一定渠道资源,熟悉包括投行、贸易(或产业)供应链、同业、信托、租赁等公司类金融产品,有较强的文字组织能力,能独立分析及设计满足客户需求方案。
5. 善于学习,对产业政策和市场变化有较强的敏感性,具有较强的产品推动和客户资源管理整合能力。

### 招聘流程

报名、初审、笔试、面试、体检,对应聘者进行全面考察,一经录取试用,皆为我行正式员工。

### 应聘方式

有意应聘者请将个人简历于2014年4月15日前邮寄至招商银行潍坊分行或发至wfbgs@cmbchina.com邮箱。  
地址:潍坊市胜利东街5111号金融服务区一号楼B座  
邮编:261041  
电话:0536-8582208  
联系人:李女士  
注:应聘材料代为保密,不予退还。