

险企“卖保险送礼品”两头不讨好 “送”会被监管处罚 “不兑现”会被消费者投诉

■本报记者 冷翠华

给予投保人合同约定以外的利益，历来是保险机构被行政处罚的重要原因之一。上海市消费者权益保护委员会(以下简称“上海市消保委”)近日发布的信息显示，不少消费者又因保险公司的“送卡承诺”不兑现进行了投诉。

从表面来看，保险公司因为“赠送礼品”而两头受气，似乎很冤。一头是因为违规赠送礼品卡券等受到监管机构的处罚；另一头却因赠送的礼品“不到位”而被消费者投诉。对于这一现象，业内人士普遍认为，“赠送礼品”的根源在于保险机构对费用有依赖性。要解决这一问题，必须依赖严监管的推动。

送卡承诺不兑现引来投诉

上海市消保委近日发布消息称，其2021年受理车险投诉271件，其中有120件集中在车险销售环节，占比达44%。消费者投诉反映的情况主要有：承保企业的送卡承诺不兑现，增值服务名不副实。这说明，很多消费者认为保险公司的“赠送”不实在，对此很有意见。

BestLawyers联合创始人李世同对《证券日报》记者分析称，2020年发布的《银行业保险业消费投诉处理管理办法》明确，银行保险机构是处理消费投诉的责任主体，银保监会及其派出机构对银行保险机构的消费投诉处理工作进行督查。一般情况下，消费者关于保险的消费投诉，首先应向向保险公司进行投诉；若得不到保险公司回应或消费者对回应不满意，再向保险监管部门投诉。从总投诉量来看，上海市消保委接到的保险投诉只是投诉总量的一小部分，但其反映出的问题却颇具代表性。

银保监会通报的2021年第四季度消费投诉情况显示，财产保险公司涉及机动车辆保险纠纷投

诉9082件，占财产保险公司投诉总量的63.75%。由此可见，车险消费中的投诉纠纷占比较大。

另外，保险公司以及保险中介机构因为赠送消费者合同约定以外的利益而频遭监管机构处罚的事件也屡见不鲜。例如，新疆银保监局近日对上海广汇德太保险代理有限公司新疆分公司罚款50万元，并责令该公司停止接受新业务两个月。经查，该保险代理公司在2018年1月份至2019年7月份，通过编制虚假咨询费，向新疆天汇华驰汽车销售服务有限公司、新疆天汇华森汽车销售服务有限公司等33家机构支付咨询服务费共计1981.33万元，上述费用实际用于支付人工成本和向续保客户赠送续保礼包。

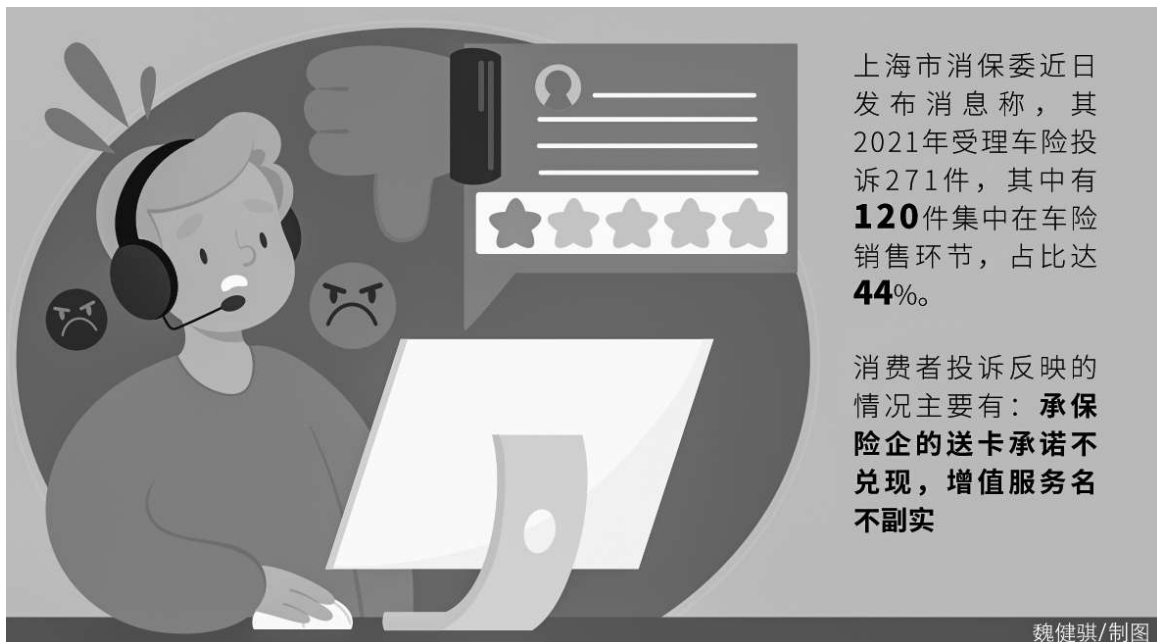
业内人士普遍表示，保险公司及保险中介机构通过各种名目向客户赠送礼包的现象一直是行业通病，有保险机构因此受到行政处罚并不稀奇。

赠送承诺本身就是违规

从表面来看，保险公司因为“赠送礼品”而两头受气，似乎很冤。保险公司不送吧，消费者会不满，认为保险公司承诺不兑现；保险公司送吧，监管机构会不满，一旦查实有赠送礼品行为，就会对其处罚。

为何消费者在买化妆品、服装等商品时，商家可以向其赠送礼品。而保险公司赠送消费者合同之外的礼品时，就属于违法违规了呢？保险公司向消费者承诺赠送卡券等礼品，又不兑现时，消费者主张兑现承诺的诉求是否应该得到支持？

李世同认为，保单不同于“一手交钱、一手交货”的一般商品，保险属于金融产品，无论是产品定价、产品销售，还是承保理赔，都面临更加严格的监管政策。根据《中华人民共和国保险法》，保险公司及其工作人员在保险业务活动中不得给予或者承诺给予投保人、被保险人、受益



魏健祺/制图

人保险合同约定以外的保险费回扣或者其他利益。

为推动行业合规经营、公平竞争，中国保险行业协会于2017年发布的《财产保险公司机动车辆保险增值服务操作实务要点》规定，各保险机构可结合自身实际，在相关范围内选择向消费者提供车险增值服务项目，但不得赠送代驾券等形式有价证券。

但根据上海市消保委对保险投诉情况的梳理，当前车险销售环节仍存在三类明显的问题：一是暗箱操作送卡，公平性遭质疑；二是送卡承诺不兑现，售后维权困难；三是增值服务名目繁多，实际名不副实。“车险销售环节中，关于‘送不送’‘送多少’‘送什么’的信息不对称，送卡变成了一个‘暗箱’，消费者对暗箱送卡的公平性普遍质疑。”上海市消保委表示，送卡承诺都是通过销售人员口头承诺，如果没有及时留存痕迹，事后追责或定责就会遇到障碍。

从法律角度看，李世同认为，保险公司及其工作人员的送卡承诺本

身就是违规行为。因此，消费者主张险企兑现口头的送卡承诺诉求很难得到法律的支持。

如何在保险领域开展包括价格在内的有序竞争是一个非常专业的问题。上海市消保委建议，保险监管部门应采取切实有效措施，督促保险公司将相关规定落实到位，切实维护好车险消费者的合法权益，共促消费公平。

费用依赖症仍未根治

作为专业从业人员，保险公司理应知道赠送合同之外的利益属于违法违规行，险企为何还要冒险送礼？在保单落地时为何要打折扣？从消费者角度看，赠送礼品真能让其获得实惠吗？

一家财险公司的车险负责人对《证券日报》记者表示，过去险企抢占市场主要靠两大法宝：一是拼渠道费用；二是给消费者赠送卡券等。随着车险改革的不断推进，近年来车险市场竞争持续规范，但部分险企的惯性思维还在。同时，部

分保险机构在经营压力之下，首要目标依然是冲保费。

据该人士介绍，随着车险综合改革的推进，车险费用率上限被进一步压缩，险企的车险经营压力更大，节约成本变得非常重要，因此出现“先给予口头承诺拿下保单，再打折兑现甚至直接反悔”的情况，有的赠送更是注水严重。另外，部分销售人员为了拿下保单而进行口头承诺，但签下保单后，碍于监管环境，又不敢兑现“承诺”，因此导致消费者不满。

李世同认为，保险公司赠送合同之外的利益，本质上是“羊毛出在羊身上”，消费者看似得到了实惠，实则不然。当“送不送”“送多少”成为私下谈判内容时，消费者本来就失去了消费公平。保险公司额外赠送的成本，最终仍会转移到所有消费者的头上，由大家一起买单。当前对保险公司的监管相对更严格，对保险中介特别是保险兼业代理机构的监管力度相对更宽松，这也是一种不公平。因此，必须要加强市场监管，通过行业改革和监管外力来根治保险业痼疾，推动市场公平竞争。

“买保险送礼品”真能留住客户吗？

■冷翠华

留住客户是每个商家的追求。如何留住客户，不同商家有不同招数。在保险消费领域，赠送合同外利益成为部分保险机构挽留客户的一个手段。但从长远来看，赠送卡券等礼品，未必真的能留住客户。

赠送礼品，源于竞争。保险机构希望给客户“看得见”的好处，将

其留住。从消费者角度来看，“买赠”现象在生活中十分常见，对“买赠”现象也心安理得地接受，“赠品越多越划算”的心态普遍存在。

殊不知，保险并非普通商品，保险机构给客户合同之外的利益是被明令禁止的。部分保险机构为了抢占市场无视禁令，一旦赠送礼品行为带来市场业绩的正向反馈，剧场效应就会产生，越来越多的保险机

构就会加入“买赠”的洪流，客户的消费习惯也会逐渐改变，对“买赠”模式形成依赖。

市场现实是，市场主体的“送不送”“送多少”的标准并不一致，其背后的“动作”无疑对公平竞争的市场环境形成极大的伤害。当多数保险机构和多数消费者卷入“买赠”洪流时，市场整体成本必然水涨船高，险企为了追求利润，必然想办法把成本再转移到客户身

上。而且，对于保险机构来说，当其试图通过“买赠”留住客户，客户可能就要比较一下，谁送得更多？谁送得实在？试想，那些承诺了“买赠”而打折落实甚至直接反悔的，下一次还能再留住客户吗？而且，一旦登上监管处罚的“黑榜”，企业声誉等必然受到负面影响。可见，靠“买赠”来留住客户并非一件好的法宝。

唯有所有市场主体都遵守法

律法规，公平竞争的环境才能重塑。在当前环境下，唯有依靠强监管的力量，让违法违规行受到的处罚远起其所得，冒险者必然会大幅减少，市场竞争将趋于理性，竞争的核心才会回归到精准定价和服务质量上。

记者观察

大宗商品价格异动调查：有人赚钱赚得手发软 有人赔钱赖账“拉黑”期货公司

■本报记者 王宁

去年以来，部分大宗商品价格剧烈波动，投资者的收益却并非一边倒，爆仓和穿仓情况时有发生。

近日，《证券日报》记者到多家期货公司和营业部走访了解到，在大宗商品价格剧烈波动下，部分投资者赚得盆满钵满，阶段性获利甚至达到上亿元；也有部分投资者因风险控制不佳，出现爆仓或穿仓的情况；还有部分投资者玩得很绝，在期货公司要求追加保证金时，直接把期货公司“拉黑”。

期货单边行情 让部分投资者很“受伤”

疫情发生后，国际大宗商品价格不时出现异常波动，部分品种更是出现阶段性单边行情。比如，国际油价曾经出现“负值”行情，近日出现的单边上涨更是一度挑战140美元/桶大关。在内外盘联动的背景下，国内商品期货市场也剧烈波动，近日沪原油和沪镍期货甚至多次出现涨停一幕。

对于期货市场的剧烈波动，不同投资者的感受也大不相同：一方面，多头投资者大获全胜；另一方面，空头投资者亏损严重，爆仓与穿仓事件

多有发生。

“爆仓”，是指投资者保证金账户中的权益为负值时，由期货公司强平后仅剩余部分资金的情况。这种情况下，投资者与期货公司之间尚不存在赔偿需要。“穿仓”，则是指投资者账户上的权益为负值的情况下，即便账户上的持仓被期货公司强行平掉后，仍然欠期货公司钱的行为。

《证券日报》记者近日在走访后发现，部分期货公司的投资者由于持仓的期货品种出现单边行情，自己的交易方向与期价走向相反，已出现多起爆仓或穿仓的情况。

“今年以来，受国际油价持续上涨影响，沪原油期货价格多次出现涨停，很容易引发爆仓或穿仓事件。但目前来看，国内期货市场整体风险相对可控，出现穿仓的情况并不多。”北京一家期货公司的首席风险官对记者表示，近期国际油价出现的单边上涨行情是阶段性的，对沪原油价格的影响也是阶段性的。国内投资者对此预期比较充分，大多能在暴涨前做好准备，因此出现穿仓的情况并不多。

“虽然有投资者逃过了原油期货价格上涨带来的损失，却未能在镍期货价格的单边上涨中幸免。”北京另一家期货营业部总经理向记者表示，近期国际镍期货价格涨势洶

汹，令很多投资者始料未及，等到反应过来再去平仓，已经来不及了。

上述期货公司首席风险官也表示：“此次伦敦交易所镍期货出现的单边上涨行情太过极端，由于LME对期货品种不设跌停板，伦敦在部分交易时段一度出现60%、80%的极端涨幅，市场风险无限放大。与之相比，国内镍期货价格虽然设定了12%至17%不等的涨跌停板限制，在一定程度上控制了风险，但暴露出来的风险仍然不小。一旦沪镍期货出现连续几个涨停的极端走势，做空的投资者仍无法及时回避开爆仓或穿仓的风险。”

“近期沪镍期货出现的极端走势，已导致好几个客户穿仓，客服经理每天都加班到很晚，大部分时间都在向客户追讨保证金。投资者对期货风险的承受能力不一样，有的客户爆仓后直接‘躺平’，连电话都不接，甚至在接到几次电话后直接将客服‘拉黑’。”前述期货营业部总经理对记者表示，“好在这种客户是少数，所以公司整体风险还是可控的。”

客户赖账 让期货公司很“头疼”

记者走访后发现，今年以来，虽

然多个期货品种出现单边极端行情，但暴露出来的风险却整体可控。北京一家期货公司的高管告诉记者，与往年相比，今年出现爆仓或穿仓的公司客户数量并不多，涉及资金量也不高，年内合计穿仓资金不足40万元，且客户基本能在当日收盘后及时追加保证金，这说明投资者的心态更加成熟，对期货市场交易风险的承受能力也更强。

据这家期货公司的风控部门工作人员介绍：“今天公司全部穿仓的客户仅有一人，涉及资金量很低，不足600元。”这家期货公司的高管对记者补充称，这也是今年穿仓客户损失资金量最少的一个。

前述接受采访的期货营业部总经理表示，虽然大多数客户的期货投资更加理性，对风险的整体承受力也更强了，但仍免不了有赖账行为的出现。有位投资者穿仓资金不足1万元，不愿追加保证金，还直接把我们的客服“拉黑”了。这对我们来说非常尴尬，主要是维权成本太高了。

据该期货营业部总经理介绍，“为了追讨这1万元的穿仓损失，我们需要安排专门的工作人员去说，工作人员包括财务、客服、法务等，费时费力不说，还要走司法程序，维权成本太高了。如果我们不



密集清理区外村镇银行股权 蒙商银行加速“轻装前进”

■本报记者 吕东

进入2022年，蒙商银行清理旗下区外村镇银行股权的步伐正在提速。

继上个月一口气将所持有的贵州省内3家村镇银行股权全部处置后，蒙商银行“清空”北京昌平发展村镇银行全部股权的诉求也于日前获监管部门批复同意。

清理区外村镇银行股权

3月11日，蒙商银行“清装前进”又有新进展。

北京银保监局关于北京昌平发展村镇银行变更股权的批复显示，同意北京银行受让原包商银行持有的昌平发展村镇银行全部1.53亿股份。蒙商银行作为一家新成立的法人机构，成立后收购承接了包括包商银行总行及内蒙古自治区内各分支机构的相关业务、资产和负债，其中还包含原包商银行旗下的十余家区外村镇银行。此次拟全部转让昌平发展村镇银行股权获得批复，是蒙商银行两个月内获批转让的第4家区外村镇银行股权。

今年2月份，贵州银保监局分别同意贵阳银行、贵州大方农商行受让原包商银行持有的贵州省内3家村镇银行股权，具体为：贵阳银行受让原包商银行持有的贵阳花溪建设村镇银行2000万股股权和息烽发展村镇银行2440万股股权；贵州大方农商行受让原包商银行持有的毕节发展村镇银行1000万股股权。这意味着，蒙商银行所持有的贵州省内村镇银行股权将全部处置完毕。

早在去年，蒙商银行就已启动转让旗下区外村镇银行股权计划。除上述已获批复转让的4家村镇银行外，自去年三季度起，还先后传出蒙商银行转让手中所持有的珠海南屏村镇银行、南通如皋润泽村镇银行股权的消息。

面对“附属机构风险高、成本高、可持续发展能力不足等共性问题”，蒙商银行自成立以来，就开始了清理区外村镇银行股权。据蒙商银行2020年年报显示，当时该行持有内蒙古自治区以外的村镇银行数量多达18家，其中持股比例最高的是昌平发展村镇银行，持股比例高达88.95%。

“蒙商银行成立之初，即定下打造区域性城市商业银行的目标，首要任务就是化解风险，处理手中众多的区外村镇银行就是化解风险的重要环节之一。”中南财经政法大学兼职教授谭浩俊在接受《证券日报》记者采访时表示，作为一家新设立的商业银行，蒙商银行定位为城商行，经营范围界定为内蒙古自治区内。此前其持有的区外村镇银行股权数量过多，在加速清理完成后，可聚焦其区内业务的开展，缓解资产质量上的压力，有利于轻装前进。相较于其他区外资产，区外村镇银行的前置也相对更加方便。

蒙商银行对旗下区外村镇银行股权的处置工作高度重视。在其经营工作会议上，该行新任党委书记于学忠表示，村镇银行的风险处置化解与蒙商银行的改革化险成效息息相关，必须把风险处置化解作为首要任务。在总行党委的领导下，将持续推进“两保、两控”（保合规、保安全、控风险、控成本）工作，推进区外村镇银行股权处置、区内村镇银行风险化解。

成立不足两年扭亏为盈

就在加速处置旗下区外村镇银行的同时，成立仅2年时间的蒙商银行在经营方面也传来好消息。最新披露信息显示，该行2021年按照围绕修复资产负债表、优化资产负债结构的工作中心，紧扣特殊资产清收和降本增效两个关键点，组织开展工作，业绩成功实现扭亏为盈。

2020年5月份，由存款保险基金管理公司会同内蒙古自治区财政厅、包头市财政局，以及引入建设银行、徽商银行等优质机构联合发起设立的蒙商银行挂牌营业。尽管在成立当年，该行净利润曾发生亏损，但这是由于蒙商银行主动充分暴露不良资产，大幅计提减值准备等主动消化风险的做法所造成的。为其2021年度业绩实现又好又快发展奠定了坚实基础。

在蒙商银行对外公布的2022年同期存单发行计划中，披露了其去年业绩情况。2021年，蒙商银行各项经营稳健向好，资产负债结构逐步优化，各项监管指标明显改善。

截至2021年末，该行资产总额降至1654亿元，较去年年初减少335亿元；负债总额1442亿元，下降342亿元，实现了健康“缩表”。2021年，蒙商银行实现营业收入53.59亿元，同比大幅增长833.62%；实现净利润6.88亿元，成功扭亏为盈。与此同时，该行资产利润率也由负转正，由截至2020年末的-1.64%改善至0.38%。在2020年成立当年，蒙商银行实现营业收入为5.74亿元，净利润为-34.94亿元。

通过两年的业绩对比不难看出，蒙商银行2021年的经营工作已走上正轨，并取得长足进步。

在净利润扭亏为盈的同时，该行资产质量也大幅改善。截至2021年12月末，该行不良贷款率为2.92%，较去年年初大幅下降1.28个百分点。

截至2021年12月末，蒙商银行在内蒙古自治区内共设有营业机构214家，信用卡中心专营机构6家及小企业金融服务中心一家。大公国际确定蒙商银行的主体长期信用等级为“AAA”，评级展望为“稳定”。