

# 主销渠道遭重罚 中美联泰大都会人寿经营承压

本报实习记者 陈晶晶  
记者 曹驰 广州报道

近日,保监会连发7封行政处罚书,对中美联泰大都会人寿保险有限公司(以下简称“中美联泰大都会人寿”)总公司及其6家分公司以及相关责任人进行处罚,处罚原因均为电话销售欺骗投保人,处罚金额共116万元。

中美联泰大都会人寿历年年报显示,电销渠道一直是销售产品的主渠道,同时也是其保险业务收入的保证。此次处罚或给其未来的经营造成不利影响。

对此,中美联泰大都会人寿几位被处罚的分支机构负责人对《中国经营报》记者表示,此次电销处罚是保监会针对电销渠道的亮剑行动,几乎被查的公司都有处罚信息,这属于行业普查不单独涉及一家机构。

中美联泰大都会人寿相关负责人认为,保监会“亮剑行动”以来,开展电销的各大保险公司均接受了监管的全面检查。被检查的各家保险公司在总公司及分公司层面均受到了不同程度的处罚。

此外,该负责人表示,公司一贯坚持多渠道发展和聚焦价值成长,加速顾问行销渠道和直销渠道的拓展,优化银保业务,推动团险业务转型。

然而,记者查阅中美联泰大都会人寿近期年报数据发现,其电话行销和公司直销每年的保费规模占总业务收入近六成。多渠道开拓的效果尚未充分显现。

## 电销因欺瞒投保人被重罚

保监会通过“亮剑行动”共计处罚保险机构157家,罚款2540.7万元;处罚个人254名,罚款827.65万元。

近些年来,伴随电销渠道的迅猛发展,电话扰民、销售误导等问题也成为影响保险行业形象的重要问题。

自2015年以来,保监会连续3年开展打击损害保险消费者合法权益的“亮剑行动”。截至目前,保监会通过“亮剑行动”共计处罚保险机构157家,罚款2540.7万元;处罚个人254名,罚款827.65万元。

根据中国保险行业协会发布的《2017年上半年电销行业经营数据分析报告》显示,2017年1月~6月,国内寿险电销市场,实现首年年化规模保费累计107亿元,较去年

## 净利首现“由正转负”

中美联泰大都会人寿年报显示,其保险业务收入虽然在逐年增长,但是净利润却下滑较大。

对于电销业务未来的发展,前述中美联泰大都会人寿相关人士指出,为全面提升中国市场的保险密度和深度,作为一种直接有效的途径,电销将会继续发挥其作用,帮助更多人享受保险保障的益处,并在危急时刻从容应变。今后,公司会持续推动该电销渠道的可持续发展,为更多消费者保驾护航。

然而,在市场人士看来,电销渠道的发展目前已经步入瓶颈,这种投入最少、产出最高的运营模式正逐渐萎缩。

最新数据显示,2017年上半年电销保费收入来自经营电销业务的29家人身险公司,其中,中资公司18家,外资公司11家。部分公司正陆续退出电销市场,如友邦保险和农银人寿。

国务院发展研究中心金融研究所保险研究室副主任、教授朱俊生认为,因电销存在一些销售误导的情况,近年来消费者的投诉率有所上升,并且监管环境和政策的改变,使得以电销为主销售渠道的寿险公司短期会有展业压力。

许建坤表示,电销业务从客户

同期增长26%。其中,中美联泰大都会人寿等5家公司,占据了市场77%的份额。

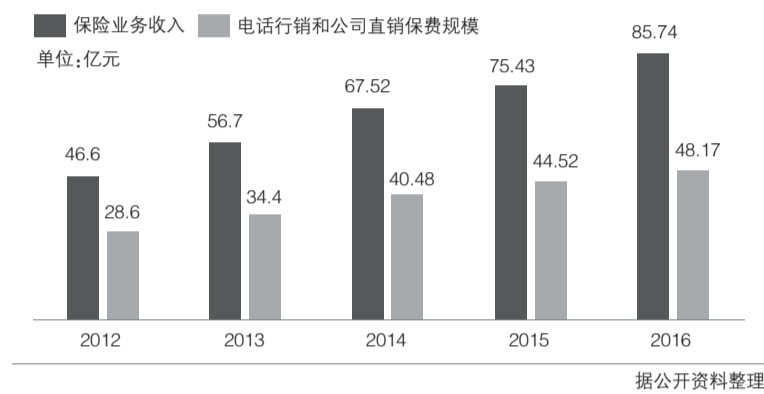
中美联泰大都会人寿由彼时的中美大都会人寿和联泰大都会人寿保险有限公司(以下简称“联泰大都会人寿”)两家公司自2011年3月合并以来,其电销业务近些年占比一直较高。自合并以来,中美联泰大都会人寿电话行销和公司直销每年的保费规模占总业务收入的比重都在六成左右。

其历年年报显示,2016年保险业务收入85.74亿元,电话行销和公司直销保费规模为48.17亿

元,占比达56%;2015年保险业务收入75.43亿元,电话行销和公司直销保费规模为44.52亿元,占比59%;2014年保险业务收入67.52亿元,电话行销和公司直销保费规模40.48亿元,占比达60.7%;2012年保险业务收入46.6亿元,电话行销和公司直销保费规模28.6亿元,占比达61.37%。

此次保监会对中美联泰大都会人寿下发的罚单显示,2015年保监会对其签单的电话销售保单业务进

## 中美联泰大都会人寿保险经营数据



比分别为23%、20.39%、18.3%;个人代理渠道取得保费收入占保险业务收入比分别为15.3%、18.4%、23.5%;团险业务取得的保费收入占保险业务收入比分别为1%、2%、1%。显然,上述几个渠道与电话行销和公司直销取得的业务收入和占比相比较,尚存在明显差距。

中美联泰大都会人寿方面还回复称,截止到2017年三季度,公司新单保费达21.5亿元,同比增长32%。其中,顾问行销渠道新单保费实现同比增长59%,直销和数字化行销同比增长28%,银行渠道同

增长38%。可以明显地看到,顾问行销渠道新单业务占全公司42%,较去年同比增长8%,为公司业绩增长做出了重要贡献。

所谓顾问行销渠道,是以专业顾问的形式为客户提供咨询及服务的一种营销模式。追本溯源,其理念的形成源于美国。2004年才由外资公司引进中国。一位不愿具名的资深业内人士对记者表示,顾问式行销是通过给家庭做理财保险规划来达到销售的目的。

许建坤认为,这种模式本身就是借鉴国外的发展经验,主要针对

高净值人群,有些公司把它作为一个单独的渠道,有些则是作为个险渠道的一个分支。

复旦大学发展研究院保险研究中心博士后王永华个人认为,此模式就是换了种说法,本质还是销售。通常是理财产品采用这种方式,例如第三方理财公司、银行的私人银行等。

分析人士称,顾问行销因其自有体系、专业管理团队、独立价值观等众多因素,要求必须系统地完全独立运作顾问行销模式,效果才会显著。基于经验、现有团队改造困难、理念等限制,从大多数公司对于这种模式的尝试来看,要做到大规模难度较大。

值得注意的是,中美联泰大都会人寿2017年三季度偿付能力报告显示,其净利润在今年出现首次由正转负,为-1.74亿元。

对此,中美联泰大都会人寿相关人士表示,造成利润下滑有多方面因素,包括市场利率波动和公司业务扩张的初期投入,利率市场的变化对同期行业内利润指标有着显著影响。

# 股权转让陷僵局 新光海航人寿获最差评价

本报记者 路英 上海报道

距离新光海航人寿保险有限责任公司(以下简称“新光海航人寿”)宣布股权转让计划已经有一年时间。

日前,坊间传闻称,新光海航人寿接到保监会关于其股权转让申请的退件电话,其股权转让计划面临搁浅的局面。而其股权受让方希望有回转余地,能将持股比例降至监管政策允许范围之内。对此,新光海航人寿相关人士予以否认,其表示公司未接到

## 股转计划一年未果

2016年11月16日,新光海航人寿发布股权变更信披公告,新光海航人寿原有两大股东新光人寿保险股份有限公司(以下简称“新光人寿”)与海航集团有限公司(以下简称“海航集团”),分别转让15%和36%股份给深圳市柏霖资产管理有限公司。转让后,新光海航的股权结构将变更为:深圳柏霖持股51%,绝对控股新光海航人寿;新光人寿持股25%;深圳光汇石油集团股份有限公司持股14%;深圳市国展投资发展有限公司持股10%。

如今一年过去了,相关股权转让计划仍然未果。日前,关于股权转让遭保监会退回的传闻,更使得该计划的后续发展扑朔迷离。

公开信息显示,深圳柏霖前身是深圳市鸿荣轩物业管理有限责任公司,为广东百强民企——鸿荣源集团100%控股的子公司。鸿荣源董事长赖海民是广东普宁人,是深圳潮人海外经济促进会潮商工作委员会名誉会长。并且深圳柏霖早已在去年下半年入股安人寿,成为其第二大股东。

而新光人寿方面并不打算与

监管电话。

与之相关的是,新光海航人寿新任总经理黄志伟等一批高管的申请材料上报保监会之后也未获得批准。目前的情况是“旧人”已去,“新人”未获正名,公司获保监会批准的高管空无一。

根据保监会近日公布的2017年保险公司服务评价结果,新光海航获D级。据了解,167家参评保险公司中A类公司112家,B类公司52家,C类公司1家,D类公司2家。

海航集团一直僵持,曾做出过缓和举动。此次海航集团同意退出,有新股东进入,新光人寿也期望能尽早落袋为安。

《中国经营报》记者自专业人士处了解到,台湾方面对监管流程的理解与大陆也存在一定差异。按照台资企业的习惯,监管单位行使监管职权必须正式发函以行文方式正式通知,在权责厘清上才有法律依据。所以,在红头文件正式下达之前,新光人寿并不会认为股权转让的结局已定。

据悉,深圳柏霖对股转计划可能出现的变数一直有所准备。若股转计划因持股比例过高而受限,其期望在红头文件下达之后,以降低持股比例材料替换之前材料,以争取股转顺利进行。但有知情人士透露,新光海航人寿股转不顺并不单是持股比例的原因,新光海航人寿的历史遗留问题及其房地产背景都是不可忽略的重要因素。

对于保监会退件电话一事,上述新光海航人寿相关人士表示,公司从未接到相关电话,对此事也并不知情,股东各方仍在等待监管审批。

## 受制增资不到位

伴随此次退件消息的还包括新光报高管未获批准。如果说股转批复只是等待时点,但人事问题未能理顺带来的管理问题却每天都在困扰着这家企业。

据今年4月新光海航人寿前总经理陈国柱申请回台湾起,已经过去半年有余。根据相关规定,临时负责人已失效,新的管理层人员未获批准。

据悉,新光海航人寿总经理人事变动之后上报了4名高管的任职申请,但至今仍未获保监会批准,这令已入职新光海航人寿的高管们“名不正言不顺”。

根据新光海航人寿今年三季度偿付能力报告,高管简历一栏中仍只有陈国柱一人,但也标明:“2017年4月10日,经新光海航人寿保险有限责任公司第二届董事会第十五次会议审议表决,决议聘任黄志伟先生为新光海航人寿保险有限责任公司总经理,聘任正式生效日以保监会核准任职资格日为准。陈国柱先生不再担任新光海航人寿保险有限责任公司总经理职务。”而新光海航人寿高管简历中则空无一。

一位知情人士分析,高管资格未获批准首先与增资有关。保监会要求海航集团及新光人寿增资补足偿付能力,但这已经是多年解决不了的问题;另一方面,也跟上报的部分高管与新股东千丝万缕联系有关。

表面上看,新光海航人寿新任总经理人选黄志伟,疑似与深圳柏霖董事黄志伟为同一人。

基于目前新光海航人寿的股权转让事实,股权转让流程不走完,股东不可能增资,不增资高管任职资格也得不到批准,照此逻辑推理已是一

个僵局。

对于高管任职资格问题,新光海航人寿相关人士回应记者称,高管在今年4月通过董事会任命后,6月参加保监会高管任职资格考试,目前尚未接到保监会不予批准上述高管任职资格的通知。

一位业内资深人士对记者表示,6月份考试,目前是否通过保监会批准一定早已有答复。

根据保监会2014年发布的《中

国保险监督管理委员会关于修改〈保险公司董事、监事和高级管理人员任职资格管理规定〉的决定》,第二十八条规定,中国保监会应当自受理任职资格核准申请之日起20日内,作出核准或者不予核准的决定。20日内不能作出决定的,经本机关负责人批准,可以延长10日,并应当将延长期限的理由告知申请人。决定核准任职资格的,应当颁发核准文件;决定不予核准的,应当作

出书面决定并说明理由。

另外,根据前述三季度偿付能力报告,新光海航人寿实际资本、净资产、净利润、净现金流、综合及核心偿付能力溢额、综合及核心偿付能力充足率等多项指标均为负值,公司经营持续恶化。

根据保监会近日公布的2017年保险公司服务评价结果,新光海航人寿获最差评级D级,这距离其被停止新业务已逾两年。

## “庆祝香港回归20周年活动之一——2017东亚银行杯上海市中学生金融教育校园行”圆满落幕

11月25日,由上海市中学生德育发展中心、上海教育报刊总社和东亚银行(中国)有限公司(“东亚中国”)联合举办的“庆祝香港回归20周年活动之一——2017东亚银行杯上海市中学生金融教育校园行”决赛在上海市第八中学举行。该活动得到了中国银行业监督管理委员会银行业消费者权益保护局以及上海监管局的指导与支持。2017年正值“庆祝香港回归20周年”之际,结合这一主题,本届赛题中还融入了内地与香港两地金融发展交融的相关题目。另外,结合当下的消费者权益保护热点,“理财知识普及”“学生贷”“信息保护和支付安全”等主题也都有涉及。

当天的活动设有“金融知识知多少”知识竞赛以及“金融知识辩论”两大环节,选手们的敏捷抢答和机智思辨充分展现了当代中学生的风采,视野开阔,台风大气。“金融知识知多少”知识竞赛

环节精彩纷呈,五支参赛队伍经过必答题、读图题、视频题和抢答题等多个环节的紧张角逐,上海市进才北校脱颖而出荣获一等奖。今年,“金融知识辩论”的决赛辩题紧扣“无现金”等时下热点话题,来自上海市市西中学和上海市宜川中学的辩手们立足当下、展望未来,对于“实现无现金支付,长远来看是否利大于弊”展开激烈辩论。同学们都在破题上做足功课,收集了很多实时数据支撑观点。最终,上海市宜川中学辩论队凭借突出的破题能力和灵活的应变能力摘得比赛桂冠。同时,来自上海市宜川中学的王诗婷同学、来自上海市市西中学的刘亦清同学和张书言同学等现场表现优异的个人辩手也获得嘉奖。参与本次活动的学校师生代表共200余人见证了比赛全程和颁奖典礼。

东亚中国常务副行长何长明先生表示:“今年是东亚中国连续

第五年举办“金融教育校园行”活动,也恰逢香港回归20周年,因此,我们想通过举办这样有意义的活动,与中学生朋友们一同来纪念这一重要时刻。经过多年的积累,这个活动在上海市的中学群体中赢得了口碑,参与积极性很高。我们欣喜地看到众多青少年通过这个活动平台,加深了对金融知识的理解,金融意识也得以大幅提升,并获得了全市范围跨校际的交流机会,互相学习,一起进步。”

“东亚银行杯上海市中学生金融教育校园行”致力于培养青少年正确的金钱观、消费观和价值观,推进金融知识普及对象的年轻化进程。该活动自2013年启动以来已连续举办了五届,社会影响力日益广泛,今年活动规模更是进一步扩大,全市共有来自逾120所中学逾万名学生参与活动,关注活动的人数超过十万人。