

营销手段“花样”频出,“引线钓鱼”被投诉

## 健康保险“魔方业务”存风险 监管紧急叫停

本报记者 陈晶晶 广州报道

“您有一份百万保障待确认”“您的账户医疗保障已经到达,点击链接立即激活”……保险公司平白无故送保险?

“每月1元起,最高300万元保障”“每月6元起,最高800万元保障,大病小病都可报销。”在各大社交软件上,不少消费者收到过类似的投保链接推送,填写姓名、身份证号、手机号后仅几元钱可领取免费医疗保险、重疾险。不过,没多久便有电话呼入,客服人员引导消费者按照短信提示,点开链接进行保障“升级”。

上述现象便是一些财险公

是福利还是坑?

在保险营销中,保费缴纳前轻后重、层层递增等“套路保”行为,其实是以“优惠”之名进行诱导。

李明(化名)点开了手机短信中的链接,进入了某保险中介平台投保小程序,输入姓名、手机号、身份证号码等,成功领取了一份医疗保险。领取成功的同时,页面提示“您的医疗保障有待‘升级’”。李明在页面一步一步指引下勾选了自动续费,完成了所谓的“升级”流程。不过,李明以为是一次正常不过的免费福利,但是在两个月后,李明发现自己的账户多了两笔付款,每月65元,累计扣款已达到了上百元。

除了手机短信,“首月6元”“首月12元”“每年29元”的宣传推介在抖音、快手等各大短视频平台也频繁出现。此外,有些消费者是从出行、支付等各类App或者网页上误点了广告,如填写问卷、线上购物等,继而“被投保”。

在公开投诉平台上,众多消费者投诉称遇到了“首月1元”“首月2元”“免费领取”的营销诱导手段,称被广告宣传吸引后,在不知情或未了解保险产品保障内容的情况下被诱导投保,且开通了自动扣款功能,后续扣款上百元或近千元。由于手段较为隐蔽,在事后查账才知晓自己购买了保险

司为发展短期健康险业务,将低保费、低保额、高免赔的医疗险、重疾险,通过赠送作为“引线”保险方案进行获客,进而引导消费者“升级”投保常规医疗险或重疾险的一种销售手段(保险行业内将其统称为“魔方业务”)。据介绍,这类业务主要由财险公司与经纪公司及其有关联关系的技术服务公司开展合作,在互联网平台以广告推广方式销售。

多位业内人士对《中国经营报》记者表示,免费赠险或引导消费者升级“首月×元”保单,核心目的不是为了销售这一单业务,而是将其当作“钩子”,进一步和客户建立联系,方便后续开展其

他保险产品销售。实际上,短期健康险这种保险销售手段并没有向消费者充分且详尽披露“钩子产品”的重要信息,加之一些界面设置不规范,保险消费者在尚未清楚了解保险内容、保障范围、缴费标准等情况下,就完成了投保,一定程度上损害了其知情权和自主选择权。

本报记者从业内人士处获悉,近日,国家金融监督管理总局深圳监管局向辖内各财险公司发布《关于个别短期健康险业务中存在问题及相关风险的通报》(以下简称《通报》),明确叫停此类业务,指出个别财险公司短期健康险业务中存在的问题及相关风险。

误导投保了不需要甚至是完全不了解的保险产品。

记者注意到,早在2020年,原中国银保监会消费者权益保护局已就“首月0元”“首月1元”等欺骗投保人问题,对多家保险公司、经纪机构予以通报和处罚。此后,监管多次发布防范“套路”营销行为的风险提示,提醒消费者要警惕“首月0元”“首月1元”“免费领取”等套路保行为,不要仅因为“首月0元”“免费保障”等营销宣传套路而轻率购买自身不了解、不需要的保险产品。

上述业内人士表示,保护消费者合法权益不受侵害,是保险行业经营的底线要求,事关保险行业在消费者心中的形象和认知,每一个经营主体都有责任严格遵守监管要求。

一家寿险公司高管对记者表示,魔方业务还可能导致消费者对保险公司信任度下降,影响长期健康险业务开展。“一方面,引发消费者相关投诉,当投保人对保单内容并不完全了解的情况下,容易对保险保障内容产生误解;另一方面,造成退保率提升,保费波动增大,不利于保险公司长期经营稳定。”上述寿险公司高管进一步称。

监管多次叫停

除了国家金融监督管理总局深圳监管局,北京监管局此前也印发了《关于专项整治北京地区互联网保险营销宣传有关问题的通知》。

值得一提的是,“首月×元”“免费领取”营销(即魔方业务)已引起监管重点关注。

国家金融监督管理总局深圳监管局要求,自《通报》下发之日起,辖内财险公司不得开展任何上述或类似模式短期健康险业务。已开展的公司要进一步自查整改、严肃内部问责,自查整改不到位的将采取进一步监管措施,公司自查整改问责情况应于8月31日前以正式公文形式报送。

此次《通报》指出,此类业务存在产品开发管理不合规、营销宣传不规范、业务经营管理粗放、费用问题极为突出等四大类问题和风险。

其中,在产品开发管理不合规方面,主要存在的问题和风险包括:一是产品设计不符合开发要求。上述业务中使用的保险产品在日常产品基础上大幅扩大免赔额、赔付比例等费率调整系数的调整范围,依据此制定的“引线”保险方案实际保障程度较低。二是费率厘定不精确。相关产品费率调整系数大部分设置为区间形式,或是未明确各个调整因素的具体划分标准。三是开发人员履职不到位。部分业务涉及

长期化趋势不改

对消费者而言,投保短期健康险,对于下一个年度能否续保充满太多的不确定性。

需要注意的是,价格低廉的短期健康险可成为保险公司引客手段,但是一旦停售,便无法为消费者提供长期有力的保障。

根据《关于规范短期健康险业务有关问题的通知》(银保监办发[2021]7号),短期健康保险是指保险公司向个人销售的保险期间为一年及一年以下且不含有保证续保条款的健康保险(团体保险业务除外);短期健康保险产品中包含续保责任的,应当在保险条款中明确表述为“不保证续保”条款;保险期间届满,投保人需重新申请投



黑猫投诉平台显示,关于“首月X元保险”“免费领取保险”的相关投诉达上千条,内容多数集中在涉嫌虚假宣传、诱导用户投保、当事人不知情下被自动扣费、退保艰难等。

视觉中国/图

产品个人团体类别界定不清晰,条款约定与费率调整系数设置存在明显冲突,产品管理部门未做好产品跟踪评测、完善修订。

在营销宣传不规范方面,存在的问题和风险包括:一是未充分告知重要投保信息。对低保费条件下 的免赔额、赔付比例等信息仅以较小字体说明甚至完全未说明,未清楚告知投保人“升级”后保险责任自“升级”次月后生效。二是高退保率存在涉众风险。上述业务退保率相较其他普通短期健康险业务高出超三十个百分点,易引发大量投诉举报甚至群体性涉稳事件。

除了产品开发管理不合规、营销宣传不规范,《通报》还指出,“魔方业务”存在经营管理粗放,总公司未统一管理互联网保险业务。业务使用的条款及费率、佣金等重要内容由分公司签署协议约定,且未明确合作使用及销售界面应展示产品的注册号或备案号等重要信息。核保自主性丧失风控不到位。除投保人、被保险人基本信息外,公司对风控模型等客户筛选标准并不掌握,未对合作机构筛选后推送的客户做

实质性独立核保。引发经营数据非正常波动。此类业务签单即确认全部保费收入,以互联网方式展业保费规模短期迅速扩大,但受高退保率影响易出现持续负增长。此外,费用问题极为突出,变相支付手续费,支付不合理保证金费用。

除了国家金融监督管理总局深圳监管局,北京监管局此前也印发了《关于专项整治北京地区互联网保险营销宣传有关问题的通知》,全面叫停保险公司、保险专业中介机构在京发布存在过度营销、诱导消费问题的营销宣传广告。包括但不限于“首月1元”“1元升级”“免费赠险”“实物抽奖”“限时停售”等诱导、误导性的内容,以及存在广告标识不清晰、关闭按钮不显著、整屏诱导点击等问题的广告。

2021年10月22日,原中国银保监会发布《关于进一步规范保险机构互联网人身保险业务有关事项的通知》,进一步强化对互联网人身保险消费者的保护。明确在产品开发方面,从源头上规范首月“0”元、长险短做等销售误导问题以及退保高扣费、健康告知晦涩难懂等投诉集中问题。

保,并经保险公司同意,缴纳保险费,才能获得新的保险合同。

对消费者而言,投保短期健康险,对于下一个年度能否续保充满太多的不确定性。而随着年龄增长,消费者想要再次投保但是身体出现了某些问题,可能会面临加费承保甚至出现无产品可投保的窘境。可以说,稳健续保续保的长期健康险逐渐成为个人乃至家庭的刚需。

例如,目前,市面上已有6年期和20年期的长期医疗险,即在投保后的6年或20年内,即使产品停售、被保险人健康状况发生变化

甚至是发生过理赔,其保障都不会中断,续保也不再再次经过健康告知和等待期。

据毕马威生命科学咨询团队分析,为满足患者长期医疗费用报销需求,保险公司从2019年开始相继上市长期“百万医疗”保险,经多年的赔付率数据积累,未来预计将开展更多、更长期的医疗保险。

此外,上述业内人士还建议,长期健康险尽可能采用更详尽、全面的健康告知问卷,真正发挥健康告知在健康险核保中的作用,有效避免逆选择问题。

## “三农”信贷持续增长是怎么实现的?

本报记者 郭建航 北京报道

国家金融监督管理总局数据显示,截至2023年6月末,全国粮食重点领域贷款余额3.59万亿元,较年初增长17.78%,农业科技和农田基本建设贷款同比增速分别达到36.6%和35.6%。

农村是县域金融服务的主战场,也是粮食种植收获的主要区域。近年来,农村金融机构的粮食信贷资金投向“保护性耕作”“规模化种植”及“粮食全产业链”等领域。

《中国经营报》记者了解到,全国13个粮食主产省份的农信机构利用人熟地熟的优势,围绕粮食全产业链持续提升信贷服务水平。下半年,各农信机构的多项工作安排均将继续围绕粮食信贷展开。

具体来看,吉林农信对于粮食产业链上的生产、存储、运输、加工等主体,将提供多项创新性的信贷产品;黑龙江农信则提前布局秋收,在近期开展粮食收购农户的评级授信等工作。吉林省梨树县农村信用合作联社(以下简称“梨树联社”)方面对记者表示,“下半年,梨树联社在确保金融服务力度不减、规模不缩、质量不降的前提下,以玉米深加工企业为着力点,从顶层设计、政策支持、金融创新、组织推动等方面多策并举,强化融资服务。”

降低集约化种植农户融资成本

无论是从种植产出还是粮食信贷服务角度来考量,一定规模内单户粮食种植面积越大,成本越低,效益越高。然而,规模化种植也对金融信贷服务提出了不少挑战。

一位农商行人士告诉记者,“在涉农信贷领域,规模化种植户单笔贷款规模超200万元与小农户单笔贷款30万元的两类产品,其背后的信贷服务逻辑完全不同。规模化种植户面临引入担保机制、管控种植养殖以及后续销售运输流程等环节。相比之下,小农户贷款则需重点解决快速进件的问题,需要通过模型进行快速审批。”此外,对于种植户而言,

信贷服务聚焦深加工

在一个以农业产业为主的县域内,仅凭种植养殖业无法成为农业强县。东北农村广为流传的一句话是,“农业不加工,等于一场空”。

玉米是我国主要粮食作物之一,需求量持续增加。国家统计局数据显示,2022年全年玉米种植面积4307万公顷,减少25万公顷;玉米产量27720万吨,增产1.7%。玉米更多的附加价值正在不断被挖掘,被用于制作鲜食玉米、速冻玉米粒、膨化食品、啤酒以及白酒、工业酒精、医用酒精等。

在吉林省,玉米是第一大粮食作物,年产量超过2700万吨,产量占全国总产量14%。而金融支持,

想要实现规模化种植还需要流转到更多的土地,这同样也需要金融机构的信贷支持。

在向不同规模的玉米种植户以及收购加工企业提供金融服务时,梨树联社会有针对性地提供不同服务内容。

记者了解到,2021年,梨树联社推出针对农业规模种植户融资服务的“黑金贷”模式。该模式是在提供贷款服务的同时引入农业种植技术服务,由保险兜底农户的种植风险,通过收购企业来解决规模种植户的生产收购问题。目前,梨树联社针对玉米规模种植户的“黑金贷”贷款利率最低为年利率3.85%,实际有效地降低新型农业

主体融资成本。

梨树农信联社人士表示,“在实践中,‘黑金贷’的种植贷款边放边优化,通过取消额度下限、新增玉米种植完全成本险、地力指数保险、合理降低客户准入标准等方式,扩大了农户准入群体,年初将年利率从原有6%降低至3.85%。”

梨树联社数据显示,截至7月末,“黑金贷”粮食规模种植贷款累计支持24户,授信6855万元,发放5701万元,余额3098万元,为集约化玉米种植提供有力金融保障。

以梨树县宁浩家庭农场的经营者王宁为例,近三年先后流转土地分别为570公顷、972公顷、1200公顷,添置大型农机10台,采用“梨

已与2家专业监管公司签订了合作协议,自产品开办以来,累计为9户粮食收购企业发放存贷质押贷款3213万元,目前贷款余额1583万元。”

成立于2019年的吉林省亿禾粮贸有限公司,主要经营粮食零售和粮食仓储服务。注册资金500万元,属于涉农、微型企业。成立以来,每年收储玉米约6000吨,无银行贷款。2023年与吉林省龙洋粮食收储有限公司签订了1万吨的玉米收购合同,出现资金缺口。在2023年2月召开的银企对接会上,亿禾粮贸向梨树联社提出贷款申请。梨树联社方面收到申请信息后经线下调查后,采用“第三方监

树模式”耕种千公顷玉米,这一过程需要资金支持其扩大规模。2021年与2022年,梨树农信联社分别向宁浩家庭农场提供贷款700万元和400万元,帮助其实现规模化经营。

在农村地区,种植养殖发展存在“能人效应”,宁浩家庭农场也具有这一特点。目前,宁浩家庭农场有效带动周边农业机械化规模化水平,近两年累计辐射帮助周边合作社、种植大户、普通农户等农业生产主体200余户,助力周围三个村90%土地实现集约化经营。

此外,对于满足广大的小型粮食种植用户的信贷需求方面,梨树农信联社则将金融工作重点放在

管存货质押”担保方式成功发放贷款980万元,即以企业库存玉米提供质押,贷款期限1年,利率7.2%。亿禾粮贸企业负责人表示,“此前因没有抵押物无法获得银行贷款,这次通过梨树联社的方式,获得贷款后可多收4000吨粮。”

对于未来工作的工作重点,梨树联社人士表示,一是坚守“三农”定位,深耕细作农贷市场。深入践行因农而生、为农而变、助农富强的历史使命和责任担当。以“梨树农易贷”“吉信农e贷”为抓手,深度挖掘农村信贷市场需求,全力满足农户玉米种植信贷需求。二是聚焦“玉米食品产业园”,加大信贷投

放力度,重点支持“玉米深加工”小微企业,加大服务、营销力度,实现增量扩面。三是持续开展阳光办贷。通过采取限时办贷、加强队伍建设等措施,接受社会广泛监督,实行刀刃向内,确保办贷机构人员合规办贷、高效办贷。

吉林省作为13个粮食主产省份,省内金融机构一直将粮食全产业链信贷投放作为重要工作内容。人民银行长春中心支行召开的2023年上半年吉林省金融统计数据新闻发布会上公布的数据显示,截至6月末,全省涉农贷款余额6512.8亿元,同比增长10.5%,增速同比提高2.8个百分点。