

文章编号: 1007-5399 (2017) 04-0034-02

# 关于邮政保险合规检查工作方法的探讨

梁斌, 朱震

(中邮人寿保险股份有限公司江苏省分公司, 江苏 南京 210066)

**摘要:** 文章阐述了目前邮政保险业务经营管理中主要存在的合规问题, 分析了这些问题的成因及可能引发的风险, 探讨了开展邮政保险合规检查工作、有效防范各类风险的策略。

**关键词:** 保险; 合规检查; 销售误导; 客户信息; 监管; 风险

**中图分类号:** F61      **文献标识码:** A

近年来, 作为邮政代理金融业务收入重要组成部分的邮政保险(包括邮政代理保险和邮政自办保险)业务, 业务规模和市场影响力都有了质的飞跃, 为邮政企业带来了良好的社会效益和经济效益。但与此同时, 由于销售误导、客户信息不真实等违反国家法律法规和监管规定、损害消费者权益而受到保险监管处罚的案例也不时见诸于媒体, 给邮政企业带来负面影响, 同时也对邮政保险业务持续健康发展造成了风险和隐患。如何运用科学有效的合规检查方法防范风险, 成为各级邮政企业在经营管理工作中的现实课题。

## 1 邮政保险业务合规问题描述

合规是指保险公司及其保险从业人员的保险经营管理行为应当符合法律法规、监管规定、公司内部管理制度以及诚实守信的道德准则。作为保险兼业代理机构和办理保险销售业务的人员, 在执业过程中同样应该遵守合规要求。

综合近年来保险监管机构对邮政企业典型处罚案例分析, 目前邮政保险经营管理主要存在以下几种合规问题。

### 1.1 销售误导

邮政代理金融网点存在的销售误导行为主要表现为: 一是在宣传上将保险与储蓄、基金等混淆, 使用“本金、存、取、利息”等不规范用语, 自行编写、设计、印制保险产品的宣传单、宣传彩页、宣传展板或其他销售辅助品, 夸大保险责任或者保险产品收益, 以银行理财产品、银行存款等其他金融产品的名义宣传销售保险产品。二是在营销方法上使用保险产品的分红率等指标与银行存款利率、国债利率等其他金融产品收益率进行简单对比, 对保险产品的不确定利益承诺保证收益, 给予或者承诺给予客户保险合同约定以外的收益, 以中奖、抽奖、送实物、送保险、产品停售等方式进行诱导销售。三是在保险产品解释说明中存在向客户隐瞒免除保险人责任的条款、隐瞒提前退保损失, 诱导投保人不接受回访或者不如实回答回访问题等。

### 1.2 客户信息不真实

网点存在的客户信息不真实主要表现为: 以网点电话、网点相关人员等电话冒充客户联系电话, 伪造、篡改客户联

系电话、地址信息等行为。

### 1.3 代签名、代抄录、代回访

代签名、代抄录、代回访主要表现为网点人员代替投保人或被保险人抄录有关声明, 代投保人或被保险人签名, 以及在投保人或被保险人其中一方不在销售现场的情况下, 销售人员暗示、指导或默许由另一方代替签名或抄录有关声明, 代替客户接受保险公司回访等行为。

### 1.4 其他合规问题

除上述问题外, 还存在网点为完成保险业务指标由网点人员或亲属购买保险产品并在犹豫期外短期内退保的即保即退、虚增保费行为, 不具备保险销售资质的网点或人员销售保险产品, 邮政自办保险重要的空白凭证、一类业务印章未按规定使用或管理而造成遗失或短缺, 专(兼)岗人员违反操作流程、规章制度进行业务操作等问题。

## 2 邮政保险业务合规问题成因及风险分析

### 2.1 邮政保险业务合规问题成因分析

合规风险是指保险公司及保险从业人员因不合规的保险经营管理行为引发法律责任、财产损失或者声誉损失的风险。保险兼业代理机构同样会由于合规问题而存在上述风险。

从客户角度分析: 在邮政保险业务量上, 农村网点较城市网点大; 在受众客户上, 农村客户较城市客户多; 在年龄层次上, 中老年客户较年轻客户多。邮政保险业务的部分客户存在对保险知识了解少, 对保险产品保障功能关注少, 而对保险产品收益要求多的“两少一多”现象。同时, 这部分客户多为网点的存款或理财客户, 他们对资金的安全性要求较高, 增值期望大, 风险承受能力则相对较低, 且客户相对集中, 如发生严重的合规问题, 其风险程度和破坏效力往往成倍放大, 成为影响邮政保险业务发展的重大风险隐患。

从企业角度分析: 邮政保险业务经营管理合规风险的成因主要包括三个方面。一是个别单位在邮政保险业务发展上合规意识淡薄, 重经营轻管理, 经营方式简单粗放, 对保险监管法规、相关合规制度落实不到位, 有令不行, 有禁不止。二是有的邮政保险管理、检查人员存在不想查、不敢查、不

会查的问题，检查中不善于发现问题，整改不闭环，问责不落实，造成合规问题屡查屡犯。三是一些网点以经营业绩为导向，只看结果，不问过程，对销售中存在的合规问题存在侥幸心理。

### 2.2 邮政保险业务合规问题风险分析

一是监管风险。前述列举的合规问题违反了国家法律、保险监管法规的相关规定，一经查实，企业或个人将会受到监管机构严厉的行政处罚，处罚的形式主要有高额罚款、停止代理保险新业务等。

二是声誉风险。销售人员的销售误导、客户信息不真实和代签名等行为，不同程度隐瞒或欺骗了客户，造成客户不能获得最佳的保险保障或收益甚至产生经济损失，容易引起客户投诉和纠纷，给企业带来较大的负面影响。

三是经济损失风险。由于销售人员夸大产品收益或违规承诺收益，一旦在产品期满后没有达到前期承诺，极易产生客户纠纷，甚至会发生集中退保进而引发区域性、群体性事件，给企业造成无法估量的损失。

## 3 提升邮政保险合规检查工作质效的策略

### 3.1 遵循总体原则

邮政保险合规检查工作要贯彻落实国家法律、保险监管法规和中国邮政集团公司、邮政储蓄银行总行风险合规相关要求，坚持问题导向、精准检查、举一反三的总体原则，实现合规检查全流程管控，守住不发生区域性风险和群体性事件的底线。

### 3.2 关注前台营销和后台管理风险环节

在合规检查中要强化对前台营销和后台管理（指邮政自办保险业务）两大风险环节的重点检查。对于前台营销，重点加强对销售误导、客户信息不真实、代签名、代抄录、虚增保费等问题的检查；对于后台管理，重点关注邮政自办保险的岗位配备、专岗资质、系统权限、单证印章管理、资金出口、业务操作规范性的检查。

### 3.3 紧抓问题线索

以现场检查、非现场检查 and 各类保险客户投诉中发现的问题线索为抓手，通过综合分析研判，对相关单位或网点实施精准检查，提升合规检查的工作效能。

### 3.4 综合运用多种检查方法

现场检查应采用“望、闻、问、切”4种检查方法，准确发现问题和风险。

**望：**检查网点及销售人员是否具备保险销售资质，保险重要空白单证管理是否规范、是否账实相符、宣传材料是否符合要求，调阅录音录像资料检查销售过程是否合规等。

**闻：**现场模拟销售情景，听销售人员能否正确宣传保险产品，调阅录音录像资料检查销售过程中有无违规话术。

**问：**通过询问，了解销售人员对保险监管法规、相关管理制度是否熟练掌握，对存在的合规问题是否有正确认识。

**切：**通过检查，准确发现和“诊断”网点存在的问题及原因，并有针对性地提出整改要求。

例如，对客户信息真实性的现场检查方法有：一是检查投保单填写的客户信息与中国邮政储蓄银行代理保险大集中系统中录入的信息是否一致；二是检查中国邮政储蓄银行代理保险大集中系统中录入的信息与网点客户台账登记信息是否一致。

对代签名、代抄录的检查方法有：一是调阅网点录音录像资料，检查是否由投保人本人填写投保单、抄录投保人确认语句和签名；二是检查投保单实物，看投保人确认语句与签名笔迹是否基本相符；三是如有必要，可直接与投保人进行联系核实。

### 3.5 落实管控措施

根据检查中发现问题的风险程度，综合运用教育提醒、风险提示、问题整改、实地督导和差错考核5种形态，严肃问题整改考核，形成震慑。

**教育提醒：**若在检查中发现宣传话术中存在“本金、存、取、利息”等不规范用语，对销售人员进行现场教育提醒。

**风险提示：**对某些单位普遍存在且可能引发风险的问题，由合规检查人员及时下发《风险提示函》，要求相关单位予以关注，采取有效措施进行整改，并将整改结果限期反馈。

**问题整改：**对每月各类检查中发现的合规问题，检查人员要向相关网点或市县中邮保险局缮发《邮政保险业务检查整改通知单》，限期进行整改并要求整改结果经单位（部门）负责人签章确认后反馈，合规检查人员要对整改结果进行抽样复核。同时，合规检查人员还要将检查发现问题及整改情况纳入相关风险合规信息系统管理，全程监控和督导，实行问题销号制度，形成闭环管控，确保件件有落实。

**实地督导：**对个别单位或网点合规问题整改成效不明显的情况，合规检查人员要进行实地督导，通过协同检查、合规培训等形式，帮助该单位发现问题、分析原因、立行立改，力争在短时间内消除风险隐患。

**差错考核：**各级合规检查人员对相关单位存在的严重违规行为、《邮政保险业务检查整改通知单》中相关问题逾期未整改或整改不到位等情况，按照相关制度落实考核并对责任人进行问责。

## 4 结语

当前，全面从严从重监管成为保险监管机构的监管新常态，严控风险、合规经营、稳健发展是中国邮政集团公司邮政保险经营管理的新要求。新形势下，邮政保险合规检查工作要坚持“围绕中心、服务大局”的定位，通过抓住源头、管控过程、落实整改等方式多措并举，强化合规检查成效，防范和化解各类合规风险，从而实现邮政保险业务平稳、健康、可持续发展，助力中国邮政加快打造新增长极。

收稿日期：2017-02-10

作者简介：梁斌（1973～），男，江苏镇江人，主要从事中邮保险合规检查研究；朱震（1976～），男，江苏南京人，高级经济师，主要从事中邮保险合规与风险管理研究。