

Survey

揭秘航意险销售黑幕：一场危险的游戏

提着大箱小包,挤在机场航意险(及其替代品交通工具意外伤害保险,下同)售卖窗口的你,或许会毫不犹豫地递上机票和20元钱,销售人员也会在几分钟内将打印好的保单飞快地送到你的手上。然而,此时的你是否意识到:手上的这张保单很可能存在隐患。

近期频繁见诸报端的携程“保单门”事件,捅出了个别地区惊现航意险假保单的现象,一场涉及全国的航意险打假浪潮开始掀起。不过,业内人士称,航意险假保单并非字面意义上理解(保单本身就是假的)的那般简单。

在个别地区个别代理点销售的航意险,“表面真保单、实则假数据”——即保险公司或代理点收取保费后,却可能未将保单信息及时录入保险公司系统,此类保单形同“空头支票”同样无效。业内俗称此举为“埋单”或“吃单”,侵害投保人利益的同时,也被质疑有漏税之嫌。

是什么样的利益驱动让保险公司或代理点铤而走险?“一切源于复杂的批发利益链所引发的高额成本。”连日来,本报记者采访了个别地区的保险公司、代理点、律师和监管人士,试图揭开航意险多年来鱼龙混杂、不为人道的黑幕。

◎本报记者 宁思



航意险系统对接漏洞

◎本报记者 宁思

恶性竞争、管理混乱等问题一直是航意险市场的痼疾。尽管在监管部门不遗余力的推动之下,手工出单现象基本得到杜绝,但在电脑联网、实时管理这两个关键环节上,依然有违规经营的火苗在滋生,尤其是在航意险替代产品这个销售领域。虽然是真保单、真数据,但因为保单信息没有实时传送,也可能导致保单无效。”一家保险公司相关负责人表示。

记者通过对航意险(及其替代产品,下同)市场的一轮调查发现,目前“埋单”、“净费入账”现象越来越少,然而,仍有个别保险公司在销售航意险时存在没有与保险代理机构实现电脑联网、系统对接。旅客购买保单后,代理机构却没有将保单的信息及时、如实反馈给保险公司。由此造成的风险是:旅客一旦发生事故,保单信息可能无从查证。

保监会2007年9月发布了《关于加强航空意外保险管理有关事项的通知》。通知称,各保险公司销售航意险必须实现内部电脑联网、电脑出单和实时管理,确保客户信息资料能完整及时地记录在业务管理系统。

上述人士对记者说,电脑出单、电脑联网和实时管理”必须达到两个要求:一是航意险出单信息必须实时进入保险公司控制、管理且物理存储在保险公司的数据库;二是航意险原始保单信息必须于“当天”进入保险公司的核心业务系统和财务系统。

对于“当天”的理解,保险公司则有不同的理解。据另一知情人透露称,事实

相关链接

航意险“前世今生”

1989年,根据《国内航空运输旅客身体损害赔偿暂行规定》的有关要求,航意险开办。当时的中国人民保险公司与民航总局、国务院法制办一起研究制定了最早的航意险产品,分五种费率,即3元、5元、7元、9元、11元,分别保1万元、2万元、3万元、4万元、5万元。1993年,调整为5元、10元,分别保3万元、6万元;1996年,调整为10元、20元,分别保10万元、20万元。

1998年,央行颁发了“保额20万元、保费20元”的统额条款,同时废止各保险公司原有航意险条款。

2002年10月,修订后的《保险法》规定,保险监管机构不再制定保险条款,统额条款失去法律依据。

真假保单辨识

如今的航意险假保单越做越真,但仔细分辨仍可发现端倪。

比如,假保单的保单号、发票号都为后期机打的,并非与保单同时印刷而成,且保险期限和保险生效时间都过于笼统;真保单上的保险生效时间,应该是精确到起止的年月日分,而假保单则只有起始的年月日;真保单的背面应该显著

航意险赔付情况

航意险(及其替代品交通工具意外伤害保险)三种赔付情况:

第一种是:在保单有效期内,被保险人以乘客身份乘坐民航客机或商业营运的火车、轮船、汽车期间因遭受意外伤害事故,并自事故发生之日起一段时间内实际支出的合理医疗费用超过部分,给付意外伤害医疗保险金。

第二种是:在保单有效期内,被保险人以乘客身份乘坐民航客机或商业营运

上,全国范围内不少航意险(及其替代产品)的信息通常在业务完成后的“一段时间”才由代理点向保险公司系统传输。而“这一段时间”,短则几天,长则十几天,或许当保单信息被采集到保险公司时,保单甚至已经过了有效期。

有消费者反映说,其在个别地区的代理机构购买了一份交通工具意外伤害保险,当其以身份证号码及被保险人姓名的方式打电话咨询保单事项时,却被告知查无保单。后来去证实后才知道,原来并非假保单,而是代理机构没有及时将保单信息资料完整准确导入保险公司相关业务和财务管理系统,也就是代理机构与保险公司之间没有实现电脑联网、系统对接。”

业内人士分析说,不实现百分之百联网很容易发生保单遗漏,如果空难发生,就需要根据旅客实际购票时间,对全国所有代理航意险销售点的保单存根进行清点,这在技术和操作上都很难,从而也就有可能直接损害被保险人的索赔权益。

对于没有与代理机构等外部系统实行系统对接的原因,一家保险公司意外险部负责人向记者透露,除成本支出的考虑之外,对于系统对接所产生的安全性问题才是首要考虑。

他说,对于一些保险公司来说,系统对接对公司IT技术能力的要求较高,并非所有的保险公司都能做到这点。在网络黑客日趋增多的情况下,保险公司的核心系统一旦与外部系统进行对接,就可能面临被侵入的风险。”尤其对于一些航意险保额占比不大的保险公司来说,更不会为了一点市场份额而冒这个风险。

暗地里“埋单”

王经理所在的A寿险公司占据着当地航意险市场的半壁江山。在与代理商洽谈合作时,他不时能听到代理商提到其他保险公司开出的手续费比A公司高很多”的说法,而最高的竟有18块之多。

王经理有些不解。如果真如那些代理商所说,那保险公司哪有赚头,20块保费,18块给了代理商,剩下两块都不够支付营业税和准备金的。难道有猫腻?”

他口中的猫腻,多指“埋单”、净费入账,甚至假保单。具体表现为:有保险出单系统,但代理商脱机打印保单;投保人的信息和数据,没有录入或延迟录入保险公司的系统;只有保险打印模板,套打保单;同一个保单流水号,却有几个人共同使用。这些保单基本不可能生效。”

目前监管部门在这方面查得比较严格,只要一查账目就一目了然,大多数公司都不敢这么操作。”

相对来说,因为事后可能无账可查,个别地区

的个别保险公司或代理点更倾向于“埋单”操作。一家寿险公司业务员直言不讳,当初和代理商谈的手续费是16元,因为10张保单才收回40元,够两张保单入账,所以个别保险公司或代理商会从10个投保人中任选两个客户录入电脑,其余8张保单则不入账。这样一来,卖出10张保单,却只要缴2张保单的税。

因业务关系,一家财产保险公司部门负责人李齐(化名)最近接触了几家航意险代理商。据他了解,事实上,个别地区的保户投诉,打保险公司客服电话查询不到航意险保单,并非全部都是传统意义上的假保单,有一部分是因埋单而起。

埋单就意味着消费者购买的保单可能是“空头支票”。这是因为,投保人在代理点购买保险后,代理点不会留下任何记录,唯一能够证明已投保的是客户手中的保险单和保险公司的记录。由于航空意外事故出险的特殊性,保险单可能随同投保人带上飞机,很难在事故发生后完整保存下来,所以保险公司进行事故理赔时的唯一依据是电脑投保联网系统上的记录,如果未将保单信息录入联网系统,则投保人家属是否能顺利拿到理赔金,还是未知数。

假保单事件的频繁曝光,让越来越多的消费

者有所警惕,查询保单真假的意识顿时上升了一个台阶。不过,据一家保险公司的中层人员介绍说,个别保险公司专门开发了两套航意险系统,俗称“阴阳系统”。阴系统中所有售出的保单都录入在内,主要对外便于消费者查询;而阳系统主要对内,真正与保险公司的财务系统进行对接,记录了“埋单”后的数据。不过,这种说法并未得到大部分保险人士的确认。

暗访期间,记者也分别购买了两份在沪不同寿险公司的交通意外险。第二天,记者分别打两家公司客服电话进行求证,报上身份证号码后,被证实保单信息已录入保险公司系统。两家公司客服人员均向记者保证,实乃真保单。

一地方保监局相关人士解释说,你提到的埋单现象,如果存在的话,可能发生在财险公司身上的可能性要大于寿险公司。”记者从市场上了解到,由于此前在货运险上一直存在鸳鸯保单等违规情况,因此财险公司在航意险操作上也可能较大胆。由于赔付率极低,时间期限较短,再加上很少有人会致电保险公司辨别真伪,机票代理机构将假保单交给消费者后通常不会出事,也滋生了不少售卖假保单或埋单现象的发生。”

便宜啊?”该工作人员说,具体价格我也不清楚,其实,我们的老板也是从大的代理商那里买来的。送保险主要是希望吸引客户到我们这里买机票。”

一家全国性保险公司相关负责人向记者详述了目前业内的大致行情:不同城市之间的航意险手续费水平有些差异。他举例说,例如上海、北京等航意险市场比较规范的城市,一级代理商从保险公司那里拿到的批发价大概在每张保单3到8块左右,个别城市最低的只有1块多。也就是说,20元保费中,保险公司只能拿到2至8块(不算上其他需要支付的成本),大约有12至18元的保费进了中介代理商的口袋。

不过,一级代理商图的是薄利多销,通常只赚两三块。事实上,赚得最多的是利益链的终端,也就是随处可见的规模较小的那些机票代理点,每卖出一张保单大约能获利七八块。业内一直所说的航意险暴利,其实肥的主要是这些代理商。”他说。

单进行准备金计提。”

不过,林云说,由于航意险的保障期限通常很短,只有几个小时、一天、七天或十天,因此当保险公司月底计提准备金的时候,很多当月销售出去的保单已经过了保障期限,无需计提,实际需要计提的准备金平均下来大概一份保单1块多。

按照李齐、林云等多位业内人士的说法,除支付给代理商的手续费大头之外,零零碎碎的其他成本合计约占20元保费的20%至40%左右。也就是说,如果手续费超过60%的话,保险公司很难有利润可赚。”

加了保险公司的风险性。保费只收了两三百,一旦这家航空公司的飞机出事,保险公司可能就要赔上亿。”

这也是业内一致呼吁应对航意险计提巨灾准备金的原因。多家销售航意险产品的保险公司接受记者询问时表示,目前并未提取巨灾准备金。

监管部门并没有要求一定要提取巨灾准备金。”一家寿险公司精算负责人透露说,除法定再保外,目前找国际再保险公司分保的也不多,一方面是保险公司缺乏这方面的意识,另外一方面也是国际再保巨头因费率太低而将其拒之门外。我们当时找了5家国际再保公司提出分保需求,结果有3家公司直接拒绝了我们。”

层层要价的批发利益链

是什么样的利益驱动让个别保险公司或代理商铤而走险,违规埋单?究竟如外界所说的暴利,还是保险公司苦闷的微利?

李齐最近刚跟一家大型航意险代理商接上头。这家代理商占据当地航意险代理市场一大半的份额,因为对方要价(手续费)太高,超过了我们所能承受的底线,所以没有谈下来。”

在每个城市里,类似这样直接与保险公司坐下来谈判的大型代理商并不多,大致有两至五家左右,也就是保险公司口中的“航意险批发商(一级代理商)”。保险公司航意险销售渠道中约有50%至80%的份额来自于这些一级代理商,他们往往都是当地机票代理市场的“大腕”,因为航意险与机票销售捆绑的特殊性,导致了他们在航意险市场的寡头垄断地位。

据说,他们的垄断地位多年难撼。李齐告诉记者,他也是最近才了解到航意险市场潜规则——在个别城市,非一级代理商很难与保险公司单独谈

判,一旦侵占了一级代理商的地盘,有关前者与保险公司在航意险合作上可能存在的“猫腻”将被告发到监管部门,以至于一段时间内可能无法出单,自然就断了这些非一级代理商的货源。

一级代理商能从保险公司那里拿到最低的“批发价”,然后再转手批发给中等规模的机票代理点,后者再转手给小型规模的代理点,层层批发,层层加价,从而形成了一条三至四层的销售利益链。

3月18日,记者来到位于上海浦东新区东方路上某机票代理点,走进进去发现,100多平方米的房

间内约有十多间小房间,一个房间一个代理商,每家代理商基本只代理一家保险公司的航意险。记者随意走进位于里屋的一个小型代理商办公室,里面的工作人员热情地向记者要买哪天的飞机票,并免费赠送R公司的保障期限十天的交通工具意外伤害险。

记者立即与其攀谈起来。你们免费送保险,岂不亏了。是不是你们从保险公司那里买来的价格很

5.5%的营业税,以及达到一定规模后因纳税调整而产生的费用。”一中资财险公司具体负责航意险事务的负责人刘毅(化名)算了一笔账,此外,还有准备金,大约5%的法定再保,几毛钱的保单印刷、打印和寄送成本,以及较少的监管费用等。”

在航意险上,保险公司一般需要计提的是未到期责任准备金,按净保费的百分比来提取。”林云告诉记者,保险公司通常按“月”来作为提取航意险准备金的时点,比如,每逢月底提一次准备金,主要针对已经销售出去且还在保障期限内的航意险保

理商予以重视。

也有业内人士在接受记者采访时说,个别公司在财务操作上可能还有坐支现象,因为涉及缴税行为,建议保监会与税务部门联手检查。一旦查到,严惩不贷。在本身微利的情况下,保险公司犯不着背着重罚的风险而铤而走险。”

除假保单之外,近期个别保险公司对航意险进行打包销售的现象,也应引起监管部门的注意。有知情人透露称,近来有航空公司以较低的价格从保险公司处批发了大批量的航意险保单,转而赠送给乘客。且不论批发的价格究竟有多低,对于保险公司来说,从风险集中的角度来看,这种集中销售的方式,无疑增

“过路与养路”费不菲

与较长期限的意外险产品相比,航意险的经营成本较高。保费20元的航意险,却需要一笔不小的“过路与养路”费。

现就职于某合资寿险公司的林云(化名)曾是一家销售航意险较为活跃的保险公司高管。他告诉记者,通常来说,“过路费”就是支付给上述提及的那些大小小代理点的手续费以及设在机场销售柜台的高额租金,而“养路费”是指与机票系统联网所产生的系统建设与维护费等。

除此之外,支出较多的要算税收了。要交

打假如何彻底

近期“假保单”、“假公司”惊现保险市场后,保监会力表高压打假之决心。来自监管方面的消息称,近期监管部门主要以暗访为主,即让调查组人员扮演消费者,通过实际购买保险的活动获得保单后,再进行核检。

通过暗访方式,可能短期内能起到威慑作用,监管部门应拿出一个彻底杜绝假保单和埋单等违规现象的长久之策。”一家保险公司高层建议说,应该要求销售航意险的保险公司全部实行联网,即与保险行业协会联网,最好是能与机票系统联网。这样,投保人可直接去保险行业协会或机票联网系统进行保单查询,若查询后发现无此保单,建议保监会对涉及的保险公司或中介代

印有保险公司的服务电话、网址,可以进行保单的查询及核对,但假保单同样没有这些细节。

另外,由于目前被曝光的假保单多出自于一些小型保险公司或“从未听说”的保险公司,因此,建议消费者尽量购买大型保险公司的保单,以便及时通过电话或网络进行保单查询。

(本报记者 宁思 整理报道)