

## 工信部拟出手整治电话推销

# 保险电销渠道影响几何

### 市场调查

□河北日报记者 李 晓

“您好，我是某某保险电话车险的客服专员，了解到您车险快到期了……”“您好，我是某某保险公司的，请问考虑为孩子买一份保险吗？”

手机虽然方便，但是烦恼也随之而来：经常遇到垃圾短信或者骚扰电话，推销各类产品和服务，不仅扰民，有时还会让你错过了重要的电话。

艾媒咨询发布的《2019中国骚扰电话市场状况与用户感知调查报告》显示，2018年，中国骚扰电话拨打数量超过500亿次，近7成网民遭受过骚扰。在接到的骚扰电话中，保险推销紧随贷款理财排名第二，占比50.3%。

而这种时代或将一去不复返。8月31日，工信部下发《通信短信息和语音呼叫服务管理规定（征求意见稿）》（以下简称《征求意见稿》），明确提出任何组织或个人未经用户同意或者请求，或者用户明确表示拒绝的，不得向其发送商业性短信息或拨打商业性电话。若发送短信息，应明确标注发送短信息

的组织或个人名称、联系电话及有效的拒收方式。

### 为消费者筑起三道保护屏障

电话推销虽节约了成本，降低了技术门槛，也扩大了销售渠道，但从消费者角度来说，频繁的“推销电话”造成了生活困扰，这些被列入“骚扰电话”行列的“电话推销”，也成为消费者对行业产生坏印象的原因之一。

为治理广告短信、推销电话，《征求意见稿》建立了三道保护屏障。

首先，基础电信业务经营者、移动通信转售业务经营者作为短信和电话服务的管理平台，一旦发现存在类似问题，可以对存在此类行为的企业采取行动，包括限制或者暂停其通信功能。

第二道屏障，来自工信部组织建立的全国统一的“谢绝来电”平台，引导企业不用推销短信和电话“轰炸”用户手机。基础电信服务提供者则提供“谢绝来电”服务，给用户以自主选择权。

第三道屏障，是工信部委托中国互联网协会12321网络不良与垃圾信息举报受理中心受理用户关于短信息

服务或语音呼叫服务投诉。12321受理中心负责后续的用户投诉、处理流程，在规定时间内完成处理，并告知用户处理结果。

此外，《征求意见稿》还对明知故犯的企业采取行政处罚等惩戒举措，包括1万元以上3万元以下罚款、吊销电信业务经营许可，而肩负管理责任的基础电信业务经营者、移动通信转售业务经营者，如果对此类行为睁一只眼闭一只眼，同样要承担被警告及罚款等后果。

### 电销保险市场加速缩减？

“《征求意见稿》实施后，对保险电销的影响尚在可控范围内，”保险业业内人士分析，“一是随着险企线上化转型，电销不再是大多数险企的主要销售渠道或是最优选择；二是以目前的实际情况，大多数用户如果不想购买产品的话也同样会直接挂断电话或不回复短信”。

现如今，保险电销这个曾经备受瞩目的销售渠道，业务正逐渐减少。根据中国保险行业协会发布数据显示，今年一季度，电话销售财产保险保费收入53.06亿元，同比负增长35.57%。

仅从数据看，2020年上半年产寿险电销合计实现规模保费不足170亿元，在整个行业中占比极小。

财险市场方面，自2007年车险电销产品批准上市以来，凭借价格优势，电销渠道的竞争力持续爆发。但随着商业车险费改后电销车险价格优势不复存在，加上随着互联网保险的普及，电销渠道正在经历“滑铁卢”式的衰退。保险业协会数据显示，2020年上半年，电话销售财产保险保费累计收入96.58亿元，同比负增长36.16%，其中车险81.71亿元，同比负增长近40%。从财险电销规模来看，已经进入“食之无味”的尴尬境地。

寿险市场方面，2019年，中国人寿直截了当地退出电销渠道。保险业协会发布的数据显示，2020年上半年，共有21家人身险公司经营寿险电销业务，累计实现规模保费69.22亿元，较2019年同期下降了30.35%。人力方面，也在不断下滑。截至6月30日，寿险电销行业总销售人力为6.14万人，较年初下降了8.27%，较2019年同期下降了12.85%。

面对渠道变数，保险电销大户们，做好准备了吗？

## 银保监会规范险企健康管理服务 服务成本不可超净保费的20%

□河北日报记者 李 晓

在健康保险与健康管理服务融合发展已成为行业发展趋势、保险公司普遍把健康管理作为健康保险增长新动能的背景下，银保监会日前发布了《关于规范保险公司健康管理服务的通知》（以下简称《通知》）。

此次《通知》的发布，旨在建立保险公司健康管理业务监管框架，规范服务行为，补齐监管短板，防范潜在风险，推动健康管理服务与健康保险业务融合发展，拓展健康保险服务内涵，提高人民群众健康水平，提升健康保险风险管控和专业化服务能力。

《通知》将保险公司健康管理服务分为健康体检、健康咨询、健康促进、疾病预防、慢病管理、就医服务、康复护理等七大类型，并对健康管理服务的概念、服务内容和实施目的进行界定，提出保险公司开展健康管理服务是通过对客户健康危险因素的干预，预防疾病发生、控制疾病发展、促进疾病康复，通过降低疾病发生率、提升健康水

平，进而降低医疗费用支出。

对于保险公司不能开展的相关服务，此次《通知》也给出了明确的方向：1.自行开展属于医疗机构执业许可范围内的服务；2.安全性不确切或明确存在安全性问题；3.涉及伦理风险或存在伦理问题；4.未经医学证实的技术和方法或已被证实无效的技术和方法；5.无法客观评价或结果不可靠的检测方法；6.与客户健康需求明显不相关联的服务；7.其他不适合开展的服务。

此次新规最引人注目的是增加了“健康管理服务与合作”的规定，并针对旧版中对健康管理服务成本合计不得超过保费12%的要求，将该比例调整至净保费的20%，并指出应在条款中明确健康管理服务的主要内容，同时在精算报告中说明其定价依据。

另外，保险公司单独提供健康管理服务的，应签订健康管理服务合同并在合同中注明服务内容和价格。单独提供健康管理服务的，不得与保险产品捆绑强制销售，不得强制要求购买保险产品的客户购买健康管理服务。

### 经营保险业务许可证公告

**机构名称:**中国平安人寿保险股份有限公司河北分公司仓南营销服务部  
**成立日期:**2005年11月28日  
**机构住所:**石家庄市桥西区维明南大街266号恒大城(恒大华府商业)4号商业办公楼4层整层、503号 **机构编码:**000018130108001 **流水号:**0262304  
**负责人:**魏启明 **电话:**0311-89633961 **邮编:**050000 **发证日期:**2020年8月26日  
**业务范围:**承保人民币和外币的各种人身保险业务,包括各类人寿保险、健康保险(不包括“团体长期健康保险”)、意外伤害保险等保险业务;办理各种法定人身保险业务;代理国内外保险机构检验、理赔及其委托的其他相关事宜;证券投资基金销售业务;经中国银保监会批准的其他业务。

### 经营保险业务许可证公告

**机构名称:**中国平安人寿保险股份有限公司秦皇岛中心支公司海港区营销服务部  
**成立日期:**2017年7月20日 **机构住所:**河北省秦皇岛市海港区民族路300号2层  
**机构编码:**000018130302001 **流水号:**0261712 **负责人:**李宝  
**电话:**0335-5318016 **邮编:**066000 **发证日期:**2020年9月10日  
**业务范围:**承保人民币和外币的各种人身保险业务,包括各类人寿保险、健康保险(不包括“团体长期健康保险”)、意外伤害保险等保险业务;办理各种法定人身保险业务;代理国内外保险机构检验、理赔及其委托的其他相关事宜;证券投资基金销售业务;经中国银保监会批准的其他业务。

### 经营场所变更公告

**机构名称:**中国人寿保险股份有限公司围场满族蒙古族自治县支公司小城营销服务部  
**流水号:**0261630 **成立日期:**2006年8月31日  
**机构住所:**河北省承德市围场满族蒙古族自治县围场镇凤凰南路伊水华庭小区15幢商业H45号、商业1-2层H6号 **机构编码:**000005130828009  
**负责人:**张丽丹 **联系电话:**18831418868 **邮政编码:**068458  
**发证机关:**中国银行保险监督管理委员会承德监管分局  
**发证日期:**2020年9月9日  
**业务范围:**(一)对营销员开展培训和日常管理;(二)收取营销员代收的保险费、投保单等单证;(三)分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;(四)接受客户的咨询和投诉;(五)经保险公司授权,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。

# 消费者有望不再为层层抽佣制度买单

### 新闻分析

□河北日报记者 任国省

“最近新入职了一家保险公司，才知道第一年保费返佣达30%左右，这还不包含我上级各层主管的返佣。”省会李女士说，对于消费者来说，缴纳期限十年以上的保险产品，一年保费也动辄上万元，对一些家庭来说是笔不小的开销。其中，层层抽佣就占了不少。而这些，最终都要由消费者来买单。如果去除一些中间成本，保费是不是可以低一些？

据介绍，保单总保费构成一般包括纯保费和附加保费。纯保费里面又包含了风险保费和储蓄保费；附加保费则包括渠道费用和运营成本。其中，渠道费用是指保险公司给代理人、银行、网络等销售渠道返还的佣金。目前

以代理人模式为主销售渠道的人身保险销售模式为保险附加了比较高的成本，刚入行的保险销售的收入也主要是所卖保险的首年佣金。

中国银保监会数据显示，截至2019年12月31日，全国保险公司共有销售人员973万人，其中代理制销售人员912万人，个险渠道长期占据人身险渠道的主流。2017年以来，中国人寿、中国平安等大型上市公司的营销员个险渠道保费占比达总保费收入的一半以上，甚至更多。

传统保险代理人制度形成了“层层抽佣”的收入分配体系，这已是保险行业固有的传统。现有情况下，传统保险代理人的组织架构呈“金字塔”形，代理人被分为多个层级，上级主管可以拿到多层下级业务员的保单提成。处于金字塔顶的管理者能够获得大量收入，而居于底层的代理人只能获取有限收益。最终，投保客户要为层层抽

佣制度买单。

这一模式在保险业粗放增长的年代，的确带动了销售快速增长，推动了保险业发展，但该制度沿袭至今，其弊病也不断出现，影响了行业健康发展。同时，传统金字塔营销模式给保险带来高昂的营销成本，以至于无法降低产品成本，给消费者提供更高性价比的选择。

除了增加成本，由于代理人规模增长是考核指标之一，大部分寿险公司又将费用投入向增员倾斜，而一线代理人压力大且利益易被侵蚀，因而相当一部分代理人倾向于组建团队而非销售。忙于“拉人头”的代理人只顾增员，不顾新人素质培养，从而导致代理人素质每况愈下的恶性循环。

好消息是，为改变金字塔式架构所带来的弊端，《关于保险公司发展独立个人保险代理人有关事项的通知

## 机构撤销公告

**机构名称:**安盛天平财产保险有限公司临西支公司

**流水号:**0262103

**成立日期:**2017年5月19日

**机构住所:**河北省邢台市临西县平安大街西侧

**机构编码:**000078130535

**负责人:**宋建顺

**电话:**0319-5559556

**业务范围:**机动车保险,包括机动车交通事故责任强制保险和机动车商业保险;企业/家庭财产保险及工程保险;船舶/货运保险;责任保险;信用保证保险;投资型保险;短期健康/意外伤害保险;上述业务的再保险业务;国家法律、法规允许的保险资金运用业务;经中国银保监会批准的其他业务。(以上经营范围涉及许可经营项目的,应在取得有关部门的许可后方可经营。)

## 经营保险业务许可证公告

**机构名称:**中国平安人寿保险股份有限公司张家口中心支公司

**成立日期:**2002年9月26日

**机构住所:**河北省张家口市高新区永兴西大街2号前屯新天地小区12号楼1层、6层、7层、11层

**机构编码:**000018130700 **流水号:**0261819 **负责人:**姜伟 **电话:**0313-5980458

**邮编:**076500 **发证日期:**2020年9月10日

**业务范围:**承保人民币和外币的各种人身保险业务,包括各类人寿保险、健康保险(不包括“团体长期健康保险”)、意外伤害保险等保险业务;办理各种法定人身保险业务;代理国内外保险机构检验、理赔及其委托的其他相关事宜;证券投资基金销售业务;经中国银保监会批准的其他业务。

## 经营保险代理业务许可证公告

**机构名称:**保定市铭泰保险代理有限公司

**流水号:**0123967

**成立日期:**2011年9月26日

**有效期至:**2023年9月25日

**发证日期:**2020年9月10日

**负责人:**王斌斌 **电话:**0312-3128066

**机构住址:**保定市新市区康庄路566号

**机构编码:**20997100000800

**发证机关:**中国银行保险监督管理委员会

**业务范围:**在河北省行政辖区内代理销售保险产品;代理收取保险费;代理相关保险业务的损失勘查和理赔;中国银保监会批准的其他业务。

## 营业场所变更公告

**机构名称:**天安财产保险股份有限公司保定中心支公司高碑店营销服务部  
**流水号:**0262033 **成立日期:**2006年11月10日  
**机构住所:**河北省保定市高碑店市军城办事处公路东撞河村西军民共建街17号 **机构编码:**000022130684001 **负责人:**郑胜利  
**联系电话:**18633276535 **邮政编码:**074000  
**发证机关:**中国银行保险监督管理委员会保定监管分局  
**发证日期:**2020年9月9日  
**业务范围:**1.对营销员开展培训及日常管理;2.收取营销员代收的保险费、投保单等单证;3.分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;4.接受客户的咨询和投诉;5.经保险公司核保,营销服务部可以打印印保单;6.经保险公司核保,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。

## 营业场所变更公告

**机构名称:**中国人民财产保险股份有限公司文安支公司兴隆宫营销服务部  
**流水号:**0261429 **成立日期:**2007年8月30日  
**营业地址:**河北省廊坊市文安县兴隆宫镇夏村红旗路九街  
**机构编码:**000002131026004 **联系电话:**0316-5232303  
**发证机关:**中国银行保险监督管理委员会廊坊监管分局  
**发证日期:**2020年9月10日  
**业务范围:**一、对营销员开展培训及日常管理;二、收取营销员代收的保险费、投保单等单证;三、分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;四、接受客户的咨询和投诉;五、经保险公司核保,营销服务部可以打印印保单;六、经保险公司核保,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。

## 许可证延期公告

**机构名称:**河北汉众保险代理有限公司

**统一社会信用代码:**911304026677073033

**流水号:**0123963

**机构编码:**200185000000800

**负责人:**熊建华

**成立日期:**2007年9月5日

**机构住址:**河北省邯郸市广平县人民路西段路南

**发证日期:**2020年8月26日

**发证机关:**中国银行保险监督管理委员会河北监管局

**业务范围:**在河北省行政辖区内代理销售保险产品;代理收取保险费;代理相关保险业务的损失勘查和理赔;中国银保监会批准的其他业务。

## 营业场所变更公告

**机构名称:**中国人民财产保险股份有限公司廊坊市安次支公司  
**流水号:**0261428 **成立日期:**2003年6月30日  
**营业地址:**廊坊市中建御澜湾府底商A8-108室  
**机构编码:**000002131002 **联系电话:**0316-2233997  
**发证机关:**中国银行保险监督管理委员会廊坊监管分局  
**发证日期:**2020年9月10日  
**业务范围:**财产损失保险、责任保险、信用保险等财产保险业务;意外伤害保险;短期健康保险;财产保险的再保险业务;国家政策规定的农业保险;各类财产保险服务咨询业务;代理其他保险公司办理有关业务;经国家保险监督管理部门批准的其他业务。

## 营业场所变更公告

**机构名称:**中国人民财产保险股份有限公司大城支公司留各庄营销服务部  
**流水号:**0261430 **成立日期:**2006年12月7日  
**营业地址:**河北省廊坊市大城县留各庄镇西留各庄村  
**机构编码:**000002131025002 **联系电话:**0316-5582770  
**发证机关:**中国银行保险监督管理委员会廊坊监管分局  
**发证日期:**2020年9月10日  
**业务范围:**对营销员开展培训及日常管理;收取营销员代收的保险费、投保单等单证;分发保险公司签发的保险单、保险收据等相关单证;接受客户的咨询和投诉;经保险公司核保,营销服务部可以打印印保单。