

险企“触网”，业内人士称—— 网上卖保险 不如面对面保险



绘制 崔莉莎

□据 新民网

近日，从“三马”联手推出的“众安在线”落地，到国华、合众等三家险企的元宵团购产品上线，险企“触网”之势愈演愈烈。业内人士认为，网络或将成为险企销售的新“战场”，但网上卖保险同时存在各种缺陷，短期内难以改变市场格局。

去年“双十二”期间，国华人寿联手淘宝聚划算首次推出保险团购，三天内创下了过亿元的销售纪录。今年元宵节期间，“首吃螃蟹”的国华人寿再度在聚划算网站推出团购产品，同时加入的还有合众人寿和弘康人寿两家公司。现在，该团购产品的销售总额已超过2000万元。

多家险企负责人表示，网销为保险公司开辟了全新的业务渠道，但目前也面临业务单一、监管不足等诸多问题。

据了解，目前在保险公司网销、电销方面可以依据的只有《保险公司管理规定》和《保险代理、经纪公司互联网保险业务监管办法(试行)》两项法规。

一家保险公司的相关负责人

介绍，险企网销保险其实存在很多先天不足。“目前保险公司线上销售的产品非常简单，除了车险，主要是一些简单的意外险、健康险、小额保险理财产品，但是寿险险种特殊，有复杂的投保条件和投保程序，需要专业人员讲解、指导，并不是投保人在网上就能简单办理的。”

在网销保险理财产品方面，中小保险公司更为热衷。“网销的成本确实比较低，中小保险公司考虑的通常是通过网销渠道抢占市场份额，但承保风险，也就是保险人对承保合同的赔付比例，值得考虑。”该负责人说，险企网上卖保险，免不了会在促销、优惠以及理财产品收益率上巧立名目，这很容易引起销售误导；同时，投保人怎样鉴别保险产品以及网络保单怎样准确反映投保人投保意愿也是问题。

业内人士分析认为，国外成熟的保险市场通常也是线上线下联合销售。欧洲一般叫直接销售，是把网销和电销结合起来，人们在网上了解产品，再主动通过电话等渠道咨询，未来这可能是一个比较好的模式。

网销保险遗留问题亟待解决

跨区域谁来服务？

上网买保险日益流行，也成为保险公司未来新的增长点，但是就目前的情况来看，网上销售保险产品还有许多监管盲点和亟待解决的问题。有媒体日前报道称，监管机构正在加紧制订互联网保险业务监管细则，并有望在今年上半年推出。

江苏一家大型险企的相关人士表示，网上销售保险有一个最大的问题就是跨区域销售的问题。保险销售具有严格的地域限制，例如全国性保险公司只有在各地开设分公司才被允许在辖区范围内销售保险产品并提供相应的

服务。可是，保险网销打破了这种地域限制。

目前，网销大多是总公司在运营，分公司还是主要负责线下的销售。那么如果客户通过网络在异地成功投保，后续的服务应该由谁来做？是总公司还是分公司？如果消费者在没有设网点的区域购买了网销产品，那么很可能面临无人服务的窘境。

网销没有了地域界限，如何划分监管区域目前还没有明确化。同时，当客户遇到合同纠纷时，问题究竟该由谁来解决，责任如何划分也是需要确定的。

如何开具发票？

发票是消费者购买保险的一个证据。如果是在线下购买保险产品，投保之后，保险公司会将发票及投保单、保险合同一并寄给保险客户，所开的发票往往也是各分公司出具的。

可是，如果消费者通过网络投保，保险公司该如何开具发票？如何给消费者提供消费证明？

保监会在已出台的《保险代理、经纪公司互联网保险业务监管办法(试行)》中明确指出，保险中介机构在销售产品时列明“纸质保险单证、保险费发票凭证的配

送方式和寄出时间”，告知投保人有要求提供纸质保险单证、保险费发票凭证的权利。正在征求意见过程中的《互联网保险业务监管规定》也有类似的表述。

不过，目前网销的产品多为意外险，有很大一部分为短期意外险，保费很可能也就是几元或十几元。如果寄送发票，无疑将增加保险公司的经营成本。

不过，业内人士表示，已经有越来越多险企尝试无纸质保单，他认为，未来电子消费凭证肯定也会出现，这应该不会成为保险网销的障碍。

没有签名怎么办？

传统纸质保单投保时，必须有投保人、被保险人的亲笔签名。而当投保流程搬到网络上时，签名就变得不可能了，这一程序被省略了。虽然目前已经有保险公司试行电子签名，但还没有在行业内广泛推广，只是个别公司的尝试。

我国保险法明确规定，以死亡为给付条件的保险合同，未经被保险人书面同意并认可保险金额的合同无效。而不少网销的分红险、万能险都含有身故保险。那么这样的保险合同是否有效呢？

有业内专家认为，目前网销还处于

初级阶段，销售的多为条款较为简单的意外险、健康险，投保人、被保险人往往是同一人。随着网络销售市场的成熟，更多的保险产品将上线。这样很可能会出现投保人、被保险人受益并非同一人的情况。

如果没有当事人的签名，可能会为道德风险的发生留出机会，同时可能引发理赔纠纷。而在签名方面，电子签名没有推广，也没有政策做出明确的规定和说明。

相关链接

网传中国人寿保单信息大量泄露

近日，一条“中国人寿涉嫌泄露客户资料达80万页”的消息在微博上引起震动。有网友称在成都众宜风险管理网站可看到70多万条投保人信息。近日，这家网站发布了致歉声明，称此事系该公司系统升级时失误所致。

事件源于2月26日凌晨网友“perfectwld1”在凯迪社区发的一个帖子，称他在注册中国人寿汽车救援卡时，发现搜索信息栏中可以随意查找出投保人的姓名、身份证号、手机号等信息。

据悉，众宜风险管理网站由成都众宜康健科技有限公司开办。

事发后，该公司客服表示，公司与中国人寿是合作关系，并与其数据库连接。

中国人寿2月27日发公告确认称，众宜风险管理网站泄露中国人寿客户信息，消息属实。问题系与国寿四川省分公司开展业务合作的成都众宜康健科技有限公司所属的众宜风险管理网2月22日升级操作失误所致。目前，发生问题的查询模块已关闭。

有IT专家认为，由于很多服务公司隐私保护意识差，这些公司对隐私数据的处理和保护不到位。