

银保共享客户资源成隐忧

每次当我以为是银行出了什么重要的业务通知，接起电话来都发现是推销保险的。记者经常听到业内类似的投诉和读者的抱怨。

这些电话的推销术大同小异，基本不外乎我们是银行，为了回馈您一直以来对本行业务的支持，现赠送您一份意外险，或者是感谢您使用本行信用卡周年，作为对本行优质客户的回馈，现可以每月10元的低价购买保险，同意就当场扣款等几种，或赠或卖，都离不开保险。

在普通的银行客户眼中，保险和常规的银行业务完全属于两个领域。许多客户自然而然联想到是保险公司冒充银行进行销售，但是，自己的个人信息对方又为何会了如指掌？

银行是不是把我的个人资料和联系方式卖给了保险公司成了大多数客户的疑问。

似乎监管没有不允许

近期港媒的一则报道或许能为我们揭开这神秘而庞大的利益链一角：香港金管局近日对外披露，有6家银行将超过60万名客户资料泄露给非关联的第三方。

据香港媒体援引金管局副总裁阮国恒的发言称，在此次的泄密事件中，受影响客户包括一般存户和信用卡客户，而接受资料的公司包括四五间保险公司。和香港一样，目前中国内地这种情况其实也很普遍，客户很难区分所接到的保险销售电话究竟是来自银行还是来自非关联的保险公司。

这两者之间究竟如何交易客户资料并产生怎样的利益输送？对于银行和保险这两大行业，金融监管部门有相关的制约和规定吗？

先来看香港的情况。香港金管局副总裁阮国恒表示：现时法律并不禁止银行转移客户资料，只要求在转移前需要符合某些前提。而当中是否涉及金钱回报，亦非考虑因素，最重要是要合乎个人私隐的法律和实务守则。

而所有银行均称曾取得法律意见，认为有关资料的转移是合乎法律和守则及取得客户同意。比如其中争议最大的花旗银行，在承认过去曾转移部分资料给合作伙伴推销保险产品的同时，强调当中过程严守条款要求并且合法，但因公众关注现已终止有关业务。

换言之，只要不侵犯个人隐私，银行和保险公司分享客户资料的行为就既不违法，也不违规，金融监管部门没有明令禁止。在这种情况下，依靠舆论对金融机构施压似乎是唯一的方法。

8月27日，中央财经大学中国银行业研究中心主任郭田勇教授在接受记者采访时指出，银行泄露客户信息的行为首先要判断是个人行为还是机构行为。如果是银行相关职能部门的个人利用职务之便，为了谋取一定利益而私下贩售客户资料，这肯定是违法的。但是企业间的商业合作涉及到的资源共享，具体还要看监管部门的表态，这方面的监管也是有待健全的。香港方面，阮国恒同样表示：以往金管局处理个人资料时聚焦于系统性保安，例如员工能否盗取资料作不法用途，或如何使用资料，例如外判公司有没有不当运用或工作后没有依约销毁资料等。

某大型股份制银行一位人士在同一天的采访中婉转地向记者表示，目前在中国内地，对于银行给合作的保险公司提供客户资料实现资源共享的问题，现在似乎监管没有不允许。

国内具体情况

不管受到何种方式的回馈，银行泄露资料都是因为有利可图。那么在国内，保险公司一般是会以什么方式回馈银行？记者经过一番调查发现，所谓客户资料外泄的情况确实有，但并非是由保险公司花钱买资料这么简单，客户所接到的具有冒名嫌疑的电话，也并不总是保险公司打来的。

招商信用卡中心相关人士8月27日告诉理财一周报记者：招行持卡人会接到我们银行电话推荐保险产品情况确实有，但给持卡人打电话的是我们自己的保险理财中心，我们不会把资料给别人。

对于这个保险理财中心的业务性质，该人士也予以说明：保险理财中心是我们信用卡中心自己的部门。因为我们对本行的信用卡客户提供保险的增值服务，因而很多卡种都有赠送高额的附加保险，同时我们也推出了一些适合持卡人需要的付费保险，客户提到的招行致电持卡人，可能是推荐这些产品。换言之，该银行虽然对自有客户进行了一定的销售行为，但是保险公司是无法从银行处拿到客户资料的。

在记者正面采访中，多家中、外资银行都否认了外泄资料的可能性。其中，花旗银行(中国)相关负责人8月31日对记者表示，尽管花旗香港也在香港金管局公布的泄密银行名单中，但是其商业行为与花旗中国并无必然的联系性，不代表中国内地也存在这样的情况。

该人士指出，目前花旗中国的客户所接触到的银保产品的推荐与销售，都是来自花

旗银行自己的客服人员，且一般在银行网点完成，因此保险公司不会接触到客户的信息。

某股份制银行信用卡中心负责人8月30日则告诉记者，原则上银行是不能把客户资料提供给有代销合作的保险公司的，但要看银行具体选择何种方式与保险公司合作，不排除一些对银行卡业务比较激进的银行可能与保险公司共享资源。

对此，郭田勇表示：发卡银行对持卡人的资信资料负有保密的责任，这是肯定的。泄露资料的做法虽然还够不上触犯刑法，但其本身是属于侵犯客户个人隐私，损害个人权利的行为，这也说明中国在这一块的立法是亟待健全的。

他也进一步指出：对于花钱购买客户资料的现象，行业里是可能存在的，但目前应该说这种现象还没有变得很严重，趁还没有到不可收拾的地步，监管部门有必要针对这种行为专门设置相关的规定进行禁止。

交叉销售贡献巨额利润

银行和保险公司之间历来有着千丝万缕的合作关系：银行看重保险代销所得的丰厚中间收入，保险公司依赖银行遍布全国的销售网络。而在眼下这个渠道为王的时代里，两者的结合也越发紧密。