

# 私行VIP优先叫号权遭倒卖 8元可“插队”

只需8元,普通人就能变身VIP在银行网点“插队”办理业务——这不是段子,而是正在二手交易平台运转的灰色产业链。近日,北京商报记者调查发现,原本属于高端客户专属的优先叫号权,被拆解成按次售卖的商品,从“私人银行号”到“VIP号”,卖家们主要通过远程代预约的方式,将银行贵宾权益打包出售。实测结果显示,这套灰色服务的成功率并非百分百,部分网点只认预约号不认人,让代预约服务得以落地;而也有网点开启定位校验,直接拦截了这类远程代预约操作。当叫号优先权被明码标价,不仅扰乱了银行正常服务秩序,更侵蚀着普通客户的公平体验。

## 私行叫号按次售卖 8元即可网点插队

只需8元左右,就能在二手交易平台买到私人银行级别的VIP优先叫号资格,无需高额资产门槛,普通客户也可直接在网点插队、优先办理柜面业务。近日,北京商报记者调查发现,一批卖家通过远程代预约兜售VIP排队号,形成一条售卖优先服务权益的灰色产业链。

在二手交易平台检索“银行取号”“私人银行VIP取号”,即可找到多位售卖商家。以其中一款“国有大行私人银行A号VIP取号服务”为例,该产品标价8.88元/次,商品页面宣称“全国任意网点都可以,VIP号可以插队”。在商品界面中,商家将银行客户等级划分为三档,A档为私人银行客户、B档为财富管理客户、C档则是理财客户,其中A类私人银行的插队优先级最高。交易规则写明,卖家仅负责远程取号,一旦成功取号,不予退款。



另一款“国有大行秒叫号、免排队”的商品标价为8元,分为普通VIP以及最高等级VIP号,标价分别为5元/次、8元/次,商家称挂号后可全国网点通用。

北京商报记者以想要插队办理业务的普通用户身份进行了咨询,多位卖家确认,无需拥有高净值账户,只要购买服务后到网点即可插队办理业务。从操作模式来看,卖家主要依托手机银行网点预约叫号功能,用私人银行账号资源远程发起网点取号,生成VIP优先排队凭证,再交由普通用户使用。

北京商报记者注意到,多个商品页面标注“已售10+”“好评100%”的标识。为什么这类生意能够在二手平台存活?分析人士认为,从需求端看,部分银行热门网点业务办理排队时间长,不少用户为节省时间愿意花钱购买优先叫号权,催生灰色需求。

中国(香港)金融衍生品投资研究院院长王红英指出,将原本面向高净值VIP的银行服务权限肆意贩卖,该行为本身涉嫌违规。一方

面,这类VIP账号信息仅限私人银行相关人员掌握,交易多为信息泄露所致,容易扰乱银行正常服务秩序。另一方面,买卖VIP账号带来的插队现象,也损害了普通排队客户的权益。

## 核验松紧不一 有网点可办理业务

那么,被倒卖的私人银行VIP预约号,究竟能否在网点正常使用?北京商报记者就此开展了实测,结果显示,因不同银行网点挂号规则不同,这类代预约服务并非“全国通用、百分百成功”。北京商报记者在一家国有大行网点实测时发现,商家提供的操作模式为,由其登录手机银行App远程替买家预约VIP排队号,买家本人只需前往网点,就可凭该号插队办理业务;但这家银行网点开启了定位校验,异地远程代预约的操作直接被拦截,服务无法落地。

换至另一家国有大行网点,这套代预约

流程顺利跑通。卖家登录手机银行App,将账号定位修改为买家所在网点,成功完成VIP挂号预约,生成的排队号为V101。预约成功时系统显示预计等候4人,随后北京商报记者持该叫号单被优先叫号,顺利在银行柜台完成业务咨询。

北京商报记者从上述国有大行网点现场了解到,该行网点服务私人银行、财富管理客户、白金卡、金卡等贵宾群体,客户在该行连续3个月保持20万元总资产,即可达标基础VIP;私人银行客户准入门槛为600万元金融资产。网点专门设置两个VIP专属窗口,配套理财室窗口,定向服务贵宾群体。

“持有VIP账号的客户享受优先叫号权益”,网点一位客户经理称,其也证实,在当前系统规则下,他人帮忙预约生成的贵宾号,持号到场人员可以正常办理业务。不过,当网点到店贵宾客户集中时,贵宾队列内部同样需要按叫号顺序等候。

在金乐函数分析师廖鹤凯看来,银行贵

宾权益出现倒卖,是金融服务分层体系下衍生的灰色现象。银行设置VIP门槛,是对高资产客户的差异化服务,这个商业安排本身没问题,但线上预约系统的设计,没有跟上权益“不可转让”的规则要求。实测出现差异的根源在于银行线上预约系统与线下网点核验机制不统一,部分网点只核验预约号,不做预约人与到场人身份校验,使得代预约号可以落地。另一批网点叠加IP、定位校验,拦截异地代预约。

## 账号倒卖暗藏风险 银行需筑牢实名核验防线

“这类账号租借、预约权益售卖行为本身暗藏多重风险,”王红英指出,一方面私人银行账号绑定个人身份信息,出借账号违反银行客户协议,一旦被银行监测到异常登录、异地使用、多人共用账号等情况,账号很可能被限制功能。想要防范此类违规违法行为,银行应当优化网点预约叫号系统,打通线上预约账号实名信息与线下柜面身份核验,VIP优先级叫号增加实名核验,预约人与现场办理人必须一致方可享受VIP优先服务,从技术层面封堵漏洞,严格禁止窗口串号等违规操作。同时,银行应当完善财富客户协议,明确禁止商业化转让、售卖VIP增值等权益。

从行业角度,单纯堵号治标不治本。廖鹤凯强调,银行治理需要双管齐下:一是打通线上预约、线下叫号、柜面核验链路,把优先权益预约账号实名和到场办理人身份做强绑定,不能只认预约号不认人;二是完善风控策略,对频繁异地改定位、批量代预约的账号进行监测、限制甚至封禁,压缩倒卖生存空间。同时,银行也可以优化普通客户的等候分流机制,缓解大众排队痛点,减少对“插队号”的需求。

对金融消费者而言,应当摒弃花钱买优先的想法,拒绝参与此类灰色交易,选择错峰办理业务、银行线上渠道办理业务等正规途径,减少线下等待时间。

北京商报金融调查小组

## Market focus

# 由“兜底”转向“提质” 商业健康险加速补齐非标体保障拼图

当前国民健康素养持续提升,公众对多层次、高品质医疗保障的需求日益增长,三高、结节等健康状况异常人群的医疗保障可及性愈发受到社会关注。10月11日,北京商报记者注意到,9月以来,中国人寿、泰康人寿等多家险企密集推出健康险产品,与早年单纯比拼保额、价格的百万医疗险不同,本轮产品迭代集体转向次标体、高龄人群,将特需医疗、创新药、AI健康管理纳入产品框架。

## 带病体保险创新涌动

带病体这个曾被视为“高风险、难定价”的4亿人群体,正成为打开商业健康险增量的主战场。

近期,多家险企密集推出免健康告知或简易健康告知的医疗险产品,曾经被传统核保体系挡在门外的部分带病及高龄人群正被纳入保障范围。

如泰康人寿推出的“健康心享易享版”医疗险,以“人群广泛、高性价比的特需/国际就医解决方案”为定位,通过简易健康告知与特需医疗资源下沉,让高龄、慢病人群也能获得可负担、可触及的品质

医疗保障。中国人寿推出的“国寿康医保易享1.0”医疗保险(互联网专属),对于存在稳定结节(包括肺结节/甲状腺结节/乳腺结节)、息肉、脂肪肝、子宫肌瘤,以及部分既往手术史等健康异常人群,符合条件的均有机会投保。人保财险推出的“AI福安康”百万医疗保险,将首次/非续投保年龄放宽至80周岁,支持高龄老人及带病人群投保。

从产品共性来看,本轮集中上新的健康险呈现鲜明特征。一是核保尺度持续放宽,带病体保障成为主战场,各家产品普遍简化健康告知,不再简单一刀切拒保,对结节、三高这类常见慢病做精细化风险分层,打破过去“投保容易理赔难、既往症

一律除外”的旧模式。二是保险+服务+AI融合成为标配,产品供给由“兜底”转向“提质”。AI健康管家、在线问诊、重疾绿通、陪诊、慢病管理不再是营销赠品,而是产品和服务的组成部分,推动商业模式从事后费用报销,向事前预防、事中就医、术后康复的管理式医疗转型。

带病体保险市场的爆发,本质上是供需两端共同作用的结果。苏商银行特约研究员武泽伟表示,居民健康意识持续提升,大量存在慢性指标异常的人群难以在传统健康险产品中获得投保资格,催生了巨大的保障缺口。行业竞争逻辑也发生变化,险企不再单纯依靠价格和保额争夺标准体客户,转而挖掘细分人群市场,同时

政策层面鼓励商业保险完善多层次医疗保障体系。

## 全生命周期管理是破解之道

带病体保险的快速发展并非坦途,其创新直面一系列超越传统健康险的严峻挑战。这些挑战根植于风险本质的差异,并集中体现在数据基础、精算逻辑与风险管控等核心环节。

武泽伟表示,当前发展的主要难点集中在风险识别能力不足、非标体人群健康情况差异大、历史承保与理赔数据积累有限。产品开发还要兼顾普惠属性,一旦风险定价出现偏差,很容易影响产

品长期稳定运营。对于保险公司而言,在大量带病体加入的情况下,如何防控承保亏损风险、确保产品可持续,成为核心挑战。

不过,从行业演进规律看,健康险从“保健康人”走向“保带病体”,是健康险发展进入深水区后的必然趋势。对于保险公司来说,则需要转变经营思路,优化运营体系,破解带病体保险的发展困境。

中国城市专家智库委员会常务副秘书长、浙大城市学院副教授林先平认为,险企需要依托多维度健康数据搭建精细化风险评估体系,以此平衡产品创新风险控制与长期经营的目标。一方面持续完善核保规则,针对结节、脂肪肝等不同情况设置分级承保、除外承保、条件承保等方案,利用健康大数据、AI风控模型提升风险识别能力,科学精算定价;另一方面,将保险产品与健康管理服务前置结合,通过持续的健康干预、随访管理,降低被保险人后续出险概率。同时,加强与医疗机构的合作,打通就医、理赔、特需资源对接通道,并且做好客户告知,清晰说明除外责任,合理引导预期,在创新和风控之间找到平衡点,实现业务可持续经营。

“整个行业需要跳出单纯赔付的思维,推动保险服务向前延伸,从简单承保转向全周期健康管理,真正做到保障从‘能保’升级为‘保好’。”业内人士总结表示。

北京商报记者 李秀梅