

## 专家热议中老年人风险保障

## 保险业应加强人身保险产品供给能力



新华社图片

3月19日，中国保险行业协会

(下称“保险业协会”)与瑞士再保险瑞再研究院联合发布《中国中老年人风险保障研究》报告,建议从制度建设、监管环境和保险行业能力建设等方面,推动商业中老年保险市场发展。

专家表示,保险业应加强人身保险产品供给能力,开发将风险保障与储蓄需求相结合、具有适老化服务属性、针对特定风险或特定群体需求的保险产品。

● 本报记者 赵白执南

## 保障需求料持续增加

“未来老年人的保险需求会越发突出,如何保障好银发群体是摆在全社会面前的一道难题。”保险业协会秘书长商敬国表示,老年人群对风险保障的需求是迫切且多元化的,除了退休阶段的养老金之外,还包括因疾病和失能等问题带来的疾病、医疗、护理等保险需求。

基于行业调研结果,报告系统梳理了中老年商业人身保险的供给侧发展状况。截至2022年底,在保障型人身险产品中,45岁及以上的被保险人的风险保额占全年龄段的比例不足30%,其中针对中老年人高发风险的寿险和疾病险占比均为20%左右。中老年群体的有效保单数量占全年龄段总量的比例约为30%,其中寿险和疾病险的占比分别为22%和126%。考虑到45岁及以上人口占我国总人口的比例已达43%,且该群体面临的疾病、医疗、失能等主要风险的发生概率将随着年龄的增长而成倍上升,目前中老年群体的保障程度显著偏低。

商敬国认为,保险业要积极响应国家战略,服务发展银发经济的大局,找准自身定位,加强人身保险产品供给能力,构建中老年人服务网络,探索“保险+养老”之路,持续推动我国中老年人保障及服务事业的发展。

报告显示,中国社会基本养老和医疗保险的筹资压力正日益上升,但商业保险市场仍有待发展。推动商业保险加速发展将有助于优化市场资源的有效配置,是构建多层次养老保障体系的必要组成部分,有助于满足中老年群体风险保障与养老储蓄的双重需求。尤其是针对中老年群体面临的持续演变的健康风险,需要不同类型的保险产品相互补充,充分发挥其保障作用。

## 健全养老保障制度

近年来,支持养老产业建设、丰富养老供给的相关政策陆续出台。

2021年原银保监会下发《关于进一步丰富人身保险产品供给的指导意见》,提出要丰富老年人人身保险产品供给等;2022年又印发《关于规范和促进商业养老金融业务发展的通知》,对商业养老资金投向、产品期限等方面进行了规范。

今年1月,国务院办公厅印发《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》,明确指出实施积极应对人口老龄化国家战略,丰富发展养老金融产品,加强养老金融产品研发与健康、养老照护等服务衔接。

## 推动产品与业务创新

从保险行业自身看,瑞士再保险寿险与健康险再保险首席承保官杜竹麟(Julien Descombes)表示,保险行业需要以长期视角对中老年保险业务进行规划,在数据积累、科技应用、资源投入、人才储备等方面进行战略性部署。

杜竹麟认为,保险公司需持续加强核心承保与定价能力,积极运用科技手段推动中老年保险产品与业务创新,同时注重增强健康服务能力,共同促进中老年保险业务发展,发挥商业保险的风险保障作用。

报告认为,推动行业发展仍需从行业监管、养老保障制度等方面予以完善。

在保险行业监管方面,报告建议,加快完善包括行业数据、服务指引等相关基础设施建设。考虑给予中老年保险产品更大的创新空间。此外,建议在社商合作、税收优惠、市场准入、保险资金管理等方面采取鼓励性政策,促进中老年保险生态参与方的深度融合与业务创新。

在健全养老保障制度方面,报告建议,逐步构建起涵盖风险保障与储蓄功能的多层次中老年保险保障体系,推动商业保险与社会保险形成有效衔接,使不同类型的保险形成相互补充、可持续发展的良性发展格局。

报告认为,目前市场上针对中老年群体的保障型产品总体有限,建议保险公司积极创新,持续增加中老年人专属人身险产品供给。

具体看,未来的产品创新可以集中在三大方向,一是将风险保障与储蓄需求相结合的保险产品,二是具有适老化服务属性的保险产品,三是针对特定风险或特定群体需求的保险产品。此外,建议注重增强中老年保险产品的服务能力,深化保险与科技融合发展,提升保险价值,同时拓宽分销渠道,增强保险业务的可触达性。

券商调研马不停蹄  
机械设备电子行业受关注

● 本报记者 李梦扬

Wind数据显示,截至3月19日发稿时,3月以来券商累计调研逾400家A股公司,较上月同期明显增加。从行业分布看,机械设备、电子行业成为券商调研青睐的两大赛道,被调研的公司数量均超50家。业内人士表示,市场快速修复后震荡整固,预计市场生态变化将推动A股呈现整体上移、杠铃结构占优和小市值品种修复三大特征,“红利”加“新质生产力”主题构成的杠铃结构将贯穿整轮春季行情。

## 券商本月已调研逾400家公司

Wind数据显示,截至3月19日发稿时,深南电路成为3月以来最受券商关注的公司,参与调研的券商达62家;上海家化居第二,累计获得50家券商调研;横店东磁、珀莱雅、盛美上海、科德数控、怡合达紧随其后,均被超过40家券商调研。

从行业分布看,逾400家被调研公司所属行业以机械设备、电子、医药生物为主。截至3月19日发稿时,3月以来,机械设备行业获券商调研的公司数量最多,达65家;电子行业、医药生物行业公司数量位列第二、第三位,分别达52家、48家;计算机、电力设备、基础化工等行业均有不少于20家公司获券商调研。

在机械设备行业中,3月以来怡合达、科德数控、中控技术、海能技术、华锐精密等公司的券商关注度居前,均获得超过18家券商调研。中国证券报记者梳理发现,如何提升产品竞争力、开拓增量市场、发展海外业务等成为机构调研关注的焦点话题。

怡合达在3月8日披露的机构调研纪要中表示,在FA(工厂自动化)业务板块,2023年,头部客户占比和新能源行业客户占比比较2022年有所提升。2024年,公司将在客户结构上更加均衡发展,行业结构上更加合理;公司产品已初步具备半导体和医疗行业设备供应能力。2025年,公司华南华东两个扩建基地预计将陆续投入使用,公司综合竞争力会进一步提升。截至3月19日收盘,怡合达3月以来累计涨幅超15%。

在电子行业获调研的逾50家公司中,深南电路备受券商青睐,中信建投、国泰君安、招商证券等多家头部券商对深南电路进行了调研。截至3月19日收盘,深南电路3月以来累计涨幅约30.7%。

深南电路在3月18日披露的投资者关系活动记录表中表示,2023年下半年,公司把握行业需求的局部修复机

会,盈利能力环比有所改善。公司在2023年下半年实现营业收入74.93亿元,环比增长24.2%;归母净利润9.24亿元,环比增长95%。上述变动主要得益于公司把握封装基板及PCB业务下游部分需求恢复的机会,整体稼动率较上半年有所提升,营收规模环比有所增长;同时,公司内部精益改善工作持续开展,运营能力获得进一步提升,助益毛利率环比增长。

## 中信证券调研次数第一

Wind数据显示,截至3月19日发稿时,3月以来券商累计调研逾2000次,中信证券以97次稳坐第一;中信建投以83次位居第二位;中金公司以67次跻身第三;天风证券、国泰君安、国信证券、长江证券等券商调研较为积极,累计调研次数均超60次。

分板块看,截至3月19日发稿时,3月以来,券商累计调研深证主板公司数量最多,其次是科创板和创业板。值得一提的是,中信证券、天风证券、东方财富证券3月关注度最高的前三家公司中,均出现了科瑞思的身影。科瑞思在3月15日披露的机构调研纪要中表示,目前公司仍将以坚持自主研发为主,大力开展元器件智能装备业务及元器件成品业务。从中长期看,公司的经营重心将在电感和网络变压器等磁性元器件的成品制造领域,同时将更多资源投入到元器件智能装备领域。截至3月19日收盘,科瑞思3月以来累计涨幅超9%。

## 券商推荐杠铃策略

市场方面,“当下市场经历快速修复后震荡整固,以主题投资为主。当前政策持续超预期,后续有望迎来主题投资的窗口。”中信建投表示。

在中信证券看来,经济数据、政策应对以及海外流动性三大右侧信号将在二季度陆续得到检验,预计市场生态变化推动A股呈现整体上移、杠铃结构占优和小市值品种修复三大特征。

国泰君安表示:“随着经济、产业、股市防风险举措加码,预期不再下修而是阶段性稳定在一个台阶上,这将推动未来1到2个季度股票市场风格切换与成长股行情出现。成长股行情将从新能源开始,随着市场对新质生产力的提升,材料、制造、应用的行情也会陆续出现。”

在配置上,中信证券建议,继续坚持杠铃策略:红利资产做底仓,未来需更聚焦业绩和现金流稳定的标的;新质生产力主题做进攻,在活跃资金仓位系统性抬升前仍可积极参与。

优惠活动花样多  
商业银行逐鹿汽车金融市场

● 本报记者 王方圆

“如果客户在本月提车,贷款年化费率最低可以达到1.99%。”北京一位汽车销售经理对中国证券报记者表示,招行、中行和建行等都和所在厂商有合作。

目前,商业银行纷纷瞄准汽车金融市场,提供分期补贴、利率优惠、分期返现补贴等优惠,更有银行和车企推出“0首付”线上购车团活动,降低消费者购车门槛。业内人士认为,商业银行的服务范围有望继续拓展,可围绕汽车产业链持续挖掘新场景。

## 提供分期和返现等活动

“我们有很多合作银行,目前最低年化费率为2.99%。”北京鸿蒙智行一位销售顾问小杨对中国证券报记者表示,鸿蒙智行系列车型合作的银行除工、农、中、建四家国有行以外,还包括广发、平安、微众等银行,合作期数从12期到60期不等,贷款比例最多达85%。

在招商银行掌上生活App,根据用户购买新车、二手车、换车等需求,消费者可以查看汽车销量排行、本地4S店推荐,并预约试驾的配套服务。此外,还可以加入购车优惠社群,加入社群后可以看实拍照片、组团砍价。

中小银行也将视野投向汽车金融市场。近期,顺德农商行信用卡推出购车福利优惠活动,客户通过指定渠道办理信用卡购车分期金额达到10万元、期数60期,成功放款后最高可享5000元购车分期补贴。高端客群更可以专享分期利率优惠。

## 拓展服务产业链

业内人士指出,汽车产业是银行提

## 打造“国寿好服务”品牌

## 数智化助力中国人寿运营服务体系迭代升级

● 本报记者 陈露

“以往客户投保,需要各式各样的材料,有时候缺少一个材料就得来回折腾好几次。现在一部手机就能走天下,投保理赔都便利。20年前可能要10天甚至半个月才能出单,现在材料齐全的话,半天就可以出单,随时随地投保,方便又快捷。”在中国人寿保险股份有限公司已工作25年的销售总监林景乐对中国证券报记者感慨道。

数智化赋能缩短投保时效,为销售员和客户带来了极大便利,这是中国人寿打造“简捷、品质、温暖”的国寿好服务的缩影。中国证券报记者近期在厦门调研时了解到,中国人寿持续推进运营六大变革,实现公司运营服务能力的迭代升级、自我超越。

## 打造综合化服务体系

位于厦门同安区的中国人寿客户服务中心,分布着智能柜员机、综合业务窗口、现金服务窗口、敬老窗口、空中客服窗口、洽谈室等功能区,一旁的智能体验区内,大屏幕上循环播放着金融知识。据了解,该服务中心于2023年完成柜面转型,由传统的“保单服务”转型成包括保单服务中心、服务体验中心、销售支持中心和消保宣传教育基地四位一体的客户体验中心。

柜面是保险公司与客户交流的重要渠道之一。柜面转型升级的背后,是中国人寿持续迭代升级运营服务能力,打造“国寿好服务”品牌的实践。据中国人寿流程与运营部总经理吴雁萍介绍,经过多年深耕,中国人寿形成了服务渠道广、线上服务全、智能服务强、服务体验好、增值服务亮、理赔服务好、适老服务暖、消费者权益保护实等八大优势。

吴雁萍表示,中国人寿的服务方式已从传统、单一的柜面服务为主发展到线上+线下多触点服务,

进入了多元化、连接化、接续化的服务多触点触达新阶段。在服务渠道方面,中国人寿打造“线上一键直达、线下就在身边”的综合化服务体系,涵盖寿险App、95519客户服务专线、柜面服务网点、官方微信公众号等13个服务渠道。

厦门同安中国人寿客户服务中心内,有一个空中客服窗口,客户拨打客户服务专线便可接入,并可与工作人员视频面对面办理业务。据悉,自空中客服开通以来,视频服务量和接通率逐年增长。中国人寿厦门分公司的空中客服有效申请数量从2021年的602笔增至2023年的8583笔,接通率达94.65%。

## 数智化驱动

“国寿好服务”是如何炼成的?吴雁萍表示:“打造好服务很不容易,是一项长期系统工程,需要久久为功。”

据了解,中国人寿持续推进管理方式变革、业务规范变革、作业方式变革、服务方式变革,系统变革和流程变革六大变革,实现公司运营服务能力迭代升级、自我超越。其中,自2007年起,中国人寿历时3年,将历史业务档案影像化,全面扫描了公司运营信息化管理的最大盲区,奠定了信息化的基础。

“通过近年来的不懈努力,我们实现了从省级集中到全国集约共享的大跨越,实现了数智化水平的大幅跃升,逐步达到了服务体验行业领先水平,实现了消费者权益保护从聚焦投诉到全面体系化运作。”吴雁萍表示。

数据显示,截至2023年底,中国人寿寿险App用户数是五年前的2.3倍。主要业务领域线上化率较五年前提升约20个百分点。相比五年前,理赔智能审核率提升约50个百分点,核保人工作业占比降低10个百分点。

对于数智化带来的变化,一线工作人员感触颇深。厦门市分公司理赔部的陈心玮说:“厦门常见的特殊天气是台风,以前台风来袭前,我们要做大量准备工作,把现有纸质资料提前扫描便于后续用于居家办理,部分案件受制于无法现场办公只能延迟处理,但自线上报案渠道推广范围逐步扩大后,场地的影响因素逐渐减小,现在客户通过手机即可随时随地完成报案,我们线上审核就能完成受理。”

## 变革理赔作业模式

理赔服务是保险客户较为关注的问题。中国人寿持续变革理赔作业模式,推出理赔直付模式,部分地区还实现了一站式结算,出院秒赔。截至2023年底,理赔直付累计服务客户超2950万人次。

据了解,当前保险公司主要是与医疗机构、第三方数据进行合作,推广理赔直付。吴雁萍坦言,由于各地、各医疗机构的开放程度不同,当前各地推广理赔直付的进度有较大差异,在推广过程中仍存在困难。

“按照相关法律规定,需要客户授权才能获得客户数据,此外还需要相关方释放数据。”不过,吴雁萍认为,2023年底,国家数据局等17部门联合印发的《“数据要素×”三年行动计划(2024—2026年)》对保险公司发展理赔直付提供了很好的发展机遇。

《“数据要素×”三年行动计划(2024—2026年)》提出,便捷医疗理赔结算,支持医疗机构基于信用数据开展先诊疗后付费就医。推动医保便民服务。依法依规探索推进医保与商业健康保险数据融合应用,提升理赔服务水平,促进基本医保与商业健康保险协同发展。

“通过医保和商保数据的融通共享,理赔直付的推广进度有望进一步加快。”吴雁萍表示。