

去年四季度银行业消费投诉量环比减少10.4%

●本报记者 欧阳剑环

银保监会4月15日消息，银保监会消费者权益保护局日前发布的《关于2020年第四季度银行业消费投诉情况的通报》显示，2020年第四季度，银保监会及其派出机构共接收并转送银行业消费投诉76224件，环比减少10.4%。

其中，涉及国有大型商业银行25873件，环比减少5.2%，占投诉总量的33.9%；股份制商业银行31849件，环比减少15.0%，占投诉总量的41.8%；外资法人银行374件，环比减少16.3%，占投诉总量的0.5%；城市商业银行（含民营银行）8299件，环比减少2.0%，占投诉总量的10.9%；农村中小金融机构3306件，环比减少3.3%，占投诉总量的4.3%；其他银行业金融机构6523件，环比减少18.5%，占投诉总量的8.6%。

《通报》指出，国有大型商业银行投诉量的中位数为4376件。建设银行、工商银行的投诉量位列国有大型商业银行前两位。股份制商业银行投诉量的中位数为2959件。招商银行、平安银行、中信银行的投诉量位列股份制商业银行前三位。外资法人银行投诉量的中位数为3.5件。东亚银行投诉量位列外资法人银行第一。

《通报》指出，2020年第四季度，涉及信用卡业务投诉44621件，环比减少7.8%，占投诉总量的58.5%。在涉及国有大型商业银行的投诉中，信用卡业务投诉15043件，环比增长2.8%，占国有大型商业银行投诉总量的58.1%；在涉及股份制商业银行的投诉中，信用卡业务投诉26800件，环比减少13.2%，占股份制商业银行投诉总量的84.1%；在涉及外资法人银行的投诉中，信用卡业务投诉300件，环比减少12.5%，占外资法人银行投诉总量的80.2%。建设银行、交通银行的信用卡业务投诉量位列国有大型商业银行前两位。招商银行、中信银行、平安银行的信用卡业务投诉量位列股份制商业银行前三位。东亚银行

信用卡业务投诉量位列外资法人银行第一。

2020年第四季度，涉及个人贷款业务投诉18102件，环比减少10.5%，占投诉总量的23.7%。在涉及国有大型商业银行的投诉中，个人贷款业务投诉3406件，环比减少16.1%，占国有大型商业银行投诉总量的13.2%；在涉及股份制商业银行的投诉中，个人贷款业务投诉2630件，环比减少12.2%，占股份制商业银行投诉总量的8.3%；在涉及

外资法人银行的投诉中，个人贷款业务投诉35件，环比减少28.6%，占外资法人银行投诉总量的9.4%。工商银行、农业银行的个人贷款业务投诉量位列国有大型商业银行前两位。平安银行个人贷款业务投诉量位列股份制商业银行第一。东亚银行个人贷款业务投诉量位列外资法人银行第一。

2020年第四季度，涉及理财类业务投诉3338件，环比减少23.0%，占投诉总量的

4.4%。在涉及国有大型商业银行的投诉中，理财类业务投诉1802件，环比减少15.6%，占国有大型商业银行投诉总量的7.0%；在涉及股份制商业银行的投诉中，理财类业务投诉767件，环比减少56.5%，占股份制商业银行投诉总量的2.4%。邮储银行理财类业务投诉量位列国有大型商业银行第一。平安银行、招商银行、浦发银行的理财类业务投诉量位列股份制商业银行前三位。

中行H股遭社保基金减持 银行板块仍被看好

●本报记者 戴安琪 黄一灵

港交所数据显示，4月8日社保基金以每股2.95港元价格卖出中国银行H股7760万股，套现2.29亿港元。4月15日，中行H股和A股每股分别下跌0.65%和0.60%。

分析人士称，此次减持是正常的“高抛低吸”财务操作。社保基金通过适度调整，旨在平衡资产多元化配置，未来社保、养老等“国家队”或会加大对银行股布局。

系正常财务操作

Wind数据显示，截至4月15日收盘，A股银行板块“情绪低落”，银行指数下跌0.84%。当天，9家银行股价跌幅超过1%，兴业银行领跌，跌幅为3.87%。

港交所4月14日信息显示，4月8日全国社会保障基金理事会以平均每股2.95港元价格卖出中国银行H股股票7760万股，套现约2.29亿港元，持股比例下降至6.93%。有市场人士猜测，4月15日A股银行板块下跌或与此消息有关。当天，被减持的中国银行H股和A股股价分别微跌0.65%和0.60%，似乎并未受此影响。

光大证券银行业分析师刘杰告诉记

者，社保基金此次减持中行H股，应视为正常的“高抛低吸”财务操作。他说：“得益于宽松的流动性环境、银行经营业绩回暖、经济复苏预期升温，加之港股估值较低，今年H股银行股普遍表现较好，其中中行H股股价累计涨幅超过16%，位居四大行之首。”

事实上，这并非今年以来社保基金第一次减持中行H股。2月2日，社保基金按每股平均价2.66港元减持5986.7万股中国银行H股；3月17日，按每股平均价2.91港元买入3200万股中行H股。

刘杰表示，社保基金自2018年以来逐步减持银行股，但节奏和幅度不一。由于社保基金持有的银行股体量较大，通过适度调整能够平衡资产多元化配置。未来随着经济持续复苏、银行盈利能力趋于稳定，性价比进一步凸显，社保、养老等“国家队”可能会适度加大对银行股的布局。

个股或出现分化

一方面是社保基金减持银行股；另一方面，近一个月以来，银行板块正成为“聪明钱”北向资金的宠儿。

展望后市，银行股投资价值如何？业

内普遍认为，当前银行板块整体估值依然处于低位，随着经济复苏，今年行业整体景气度向上空间较大，但个股表现将出现分化。

安信证券表示，展望2021年二季度，宏观环境、银行基本面趋势均利好银行股投资。不良生成率改善驱动信用成本下行，进而带动上市银行利润增速回升，这将是银行股核心投资逻辑。

财信证券维持行业“同步大市”的评级。综合一季度金融统计数据，银行一季度业绩对全年营收影响重大，建议投资者关注业务布局成熟、负债成本稳定的大型银行，以及基本面好、具备可持续盈利能力及区域优势、经营稳健的银行。

浙商证券分析师梁凤洁明确建议投资银行股。3月金融数据印证信用微收、需求旺盛，银行股催化剂落地。一方面，“宽”货币，货币政策不松不紧，银行负债成本可控；另一方面，“稳”信用，信贷资源稀缺，银行资产收益可观。

中泰证券戴志峰团队则认为，当前银行板块有两条选股逻辑：一条是拥抱银行核心资产；另一条是在行业景气度明显上升、资产质量分化的背景下，投资低估值、资产质量安全的银行。

车险综改与险企让利并行 加快转型与从严监管共举

●本报记者 薛瑾 黄一灵

车险综合改革自去年9月19日启动以来已有近7个月时间。在此期间，不少消费者体验到车险保费降低的实惠。银保监会日前公布的数据显示，车险综改半年来，89%的保单签单保费下降。保费下降来自险企让利，财产险公司相关经营数据受到影响。

分析人士指出，这使得车险业务原本微利甚至亏损的公司更有“苦练内功”的危机感和紧迫性。不少公司通过产品和服务等方面的创新，迎接更加激烈的市场竞争，加速转型。与此同时，高标准、严要求的监管态势将进一步贯穿于行业发展。

险企让利车主

银保监会日前公布的数据显示，车险综改实施半年多以来，车险市场保持总体平稳，“降价、增保、提质”的阶段性目标初见成效，消费者获得感明显增强，89%的保单签单保费下降，其中保费降幅超过30%的保单占比达到64%。三责险平均保额由改革前的89万元提升到133万元。

由于让利消费者，不少险企车险保费增速不可避免地受到影响。以车险领域的“领头羊”为例，今年1-3月，中国平安车险业务实现保费收入426.38亿元，同比下滑8.83%；中国人保车险业务实现保费收入575.03亿元，同比下滑6.7%。单月来看，中国人保、中国平安车险业务3月单月保费收入分别为212.29亿元、160.99亿元，同比分别下滑7.48%和1.43%。

招商证券非银金融团队指出，一季度我国汽车销量在低基数下同比大幅增长75.6%，在此背景下，如此保费收入数据难言乐观。全年来看，车险综改将使得车均保费持续下滑，导致车险保费整体承压，行业全年车险保费预计将维持负增长。

银保监会最新数据显示，今年前两个月，车险保费收入为1127亿元，在财险行业保费占比仅为47.7%，不足50%。

有业内人士指出，保费收入具有即时性，但理赔具有延后性，车险承保利润数据也有滞后性，预计未来几个月车险业务综合成本率将进一步上升，承保利润将进一步恶化。

头部险企谋先机

分析人士称，在消费者红利释放的同时，财险公司经营压力加大，受多重因素影响，市场“马太效应”或进一步凸显。

目前，不少车险业务的头部公司已经开始行动。

人保财险拟任总裁于泽透露，公司将坚持车险“有效益”发展，守住盈利底线，保持市场份额稳定。为此，公司加强直销渠道建设和线上化转移，加强定价能力建设，优化定价模型，推行费价联动。他还特别强调，公司坚持实施“低成本战略”，充分发挥车险规模效应，一方面挤压前端固定成本，挤压前端销售水分；另一方面注重控制后端理赔成本，进行反欺诈和防渗漏。

太保产险董事长顾越表示，公司未来将从客户经营、数字平台、集约化营运、服务驱动等方面推进车险高质量发展。例如，客户经营方面，从之前的产品经营全面向客户经营转型，实现从侧重车辆增量转变为对深度挖掘客户端保险需求。数字平台方面，搭建数字化经营平台，实现精准营销。服务驱动方面，重构客户服务体系，包括服务资源配置、客户服务体验以及加大服务产品研发力度等。

加速转型 从严监管

业内人士表示，车险综改持续深化不仅会促进整个行业向科技化、数据化、智能化转型，还倒逼保险公司强化成本控制，提升运营效率。

“行业整体对外减费让利，让广大车主得到实惠。对于车险经营原本就微利甚至亏损的公司，苦练内功向内要效能的危机感和紧迫性明显增强。”大家财险总经理施辉指出，销售端降低费用、产品端精细定价、理赔端严控水分、服务端精心设计、运营成本端精打细算、机构人员提升能效已成为行业基本共识。

施辉表示，2021年—2022年将是财险高质量发展的一个阵痛拐点。曾占财险业务比重70%多的车险业务，保费比重下降到50%以下，赔付率却同步上升，经营主体中车险经营相关部分的成本势必上升，财险经营的成本结构将发生较大变化，这些变化将倒逼财险公司特别是中小财险公司寻找出路。他预测，一批打造出差异化专业能力、形成独特比较优势的公司会脱颖而出。

在车险综改压力之下积极寻求出路的不止头部险企，不少中小型险企也纷纷全力推进系统升级，深化车险运营转型和科技驱动，加快数字化、智能化创新等举措的落地和推进。

立足监管角度，高标准、严要求将进一步贯穿于行业发展，助推车险行业平稳健康发展。银保监会表示，将树立红线意识，严查重处持续净化改革环境。2021年，银保监会将针对车险业务开展专项检查，计划组织10家银保监局对5家主要财险法人机构的12家省级分支机构开展靶向检查，决不允许市场秩序的搅局者破坏车险综改工作全局。

易盛农产品期货价格系列指数(4月15日)

指数名称	开盘价	最高价	最低价	收盘价	涨跌	结算价
易盛农期指数	1057.74	1069.26	1055.94	1064.06	10.17	1063.23
易盛农基指数	1394.01	1407.57	1391.85	1399.55	9.97	1399.88