

财金纵横

保险理赔服务质效提升

随着保险行业的持续发展,理赔服务已成为衡量保险公司综合实力的重要指标之一。近期,各大保险公司陆续发布2024年度理赔报告显示,险企秉持“应赔尽赔”准则,持续提升理赔服务水平。

随着科技的深入应用和精细化管理的推进,保险行业的理赔服务质量正在不断优化,逐步回归“保险姓保”的本质使命,为消费者提供更加便捷、高效的理赔体验。

理赔金额创新高

从行业整体情况来看,国家金融监督管理总局最新披露的数据显示,2024年,我国保险业原保险保费收入5.7万亿元,其中财产险原保险保费收入1.4万亿元,人身险原保险保费收入4.3万亿元;保险业原保险赔付支出2.3万亿元。按可比口径,行业汇总原保险保费收入同比增长5.7%,原保险赔付支出同比增长19.4%。专家表示,2024年保险行业整体赔付金额的增速明显高于原保费收入的增速,充分体现了保险行业在履行社会保障职能方面的深化。

聚焦各家险企,2024年中国人寿赔付金额为各大险企之最,达603.9亿元,平均每天赔付超1.6亿元;赔付件数2488.5万件,同比增长超12%。太平人寿、平安人寿和新华保险等保险公司赔付金额分别为420亿元、419.4亿元和152亿元。其他多数险企赔付金额未超百亿元,如泰康人寿赔付95亿元,阳光人寿累计赔付43.4亿元。

与此同时,保险理赔时效也持续提升。例如,2024年中国人寿整体赔付时效约为0.34天,同比提速超10%;平安人寿最快一毫赔付仅10秒到账,最大单笔理赔金额达2451万元;新华保险5000元以内小额医疗理赔申请至结案平均时效为0.43天,同比提升17%。中小保险机构的表现同样亮眼。国联人寿2024年个人小额案件理赔获赔率达100%,平均索赔周期0.28天;安联人寿个险理赔时效为1.34天,小额理赔时效为0.33天;中银三星人寿理赔结案率100%。

科技赋能成为提升理赔效率的关键因素。许多保险公司纷纷引入AI智能审核、自动理赔系统,大幅缩短理赔周期。例如,腾讯微保的“微信快赔”系统已覆盖1.2万家公立医院,门诊1日赔付达成率99%,住院2日赔付达成率95%,最快6秒到账。泰康人寿的理赔系统与医院系统直联,实现出院即赔付24.5万人次;津贴险智能审核体系实现0秒审核、秒级到账,最快结案支付仅用时6秒。

在政策方面,2024年11月,中国保险行业协会发布了《机动车辆保险理赔服务规范》和《人身保险理赔服务规范》两项标准。《人身保险理赔服务规范》细化了报案、索赔、理赔审核、结案支付、理赔查勘、重大突发事件处理及理赔纠纷多元解决方案等内容;《机动车辆保险理赔服务规范》标准则明确了车险理赔服务的术语和定义、基本服务要求、服务流程和投诉处理,以及接报案、查勘、定损、赔款支付等各环节的具体标准,为保险机构开展车险理赔服务建立了统一标准。

近期,国家金融监督管理总局发布《保险集团集中度风险监管指引》(以下简称《指引》),进一步加强保险集团监管,提升保险集团风险管理能力。

保险集团集中度风险,是指保险集团并表成员公司单个风险或风险组合在保险集团层面聚合后,可能直接或间接对集团正常运营造成重大影响的风险。对外经贸大学保险学院教授王国军表示,目前我国共有13家保险集团,占据市场90%以上的份额,横跨保险、资管、银行、证券、信托、基金等金融领域,集团旗下拥有养老地产、医疗机构、数字科技等多种业务,其风险率一发而动全身。

金融监管总局有关司局负责人表示,保险集团因涉及业务领域广、成员公司多,极易形成对同一主体、投资品种、业务区域等相对集中的大额风险暴露。目前,相关监管要求散落在保险集团监管、偿付能力、资金运用等各类文件中,尚未出台统一、规范的集中度风险监管规则。针对保险集团集中度风险管理现状和问题,《指引》按照实质重于形式和穿透原则对集中度风险进行管理,在方向和理念上借鉴联合国论坛《金融集团监管原则》等国际监管规则,从集中度风险识别、计量和披露等方面作出规定。同时,完善监管制度依据、丰富监管政策工具,引导保险集团确立审慎经营理念,加强集中度风险管理。

《指引》明确了保险集团集中度风险管理标准,为保险集团提供系统化指导。在管理组织架构方面,保险集团公司董事会承担集中度风险管理最终责任,需根据集中度风险状况提出管理意见和建议,包括

2025年2月24日 星期一



中国保险行业协会有关负责人表示,两项标准的发布实施,将进一步统一人身险理赔的服务流程和服务规范,填补保险行业车险理赔服务相关标准的空白,鼓励保险机构全面提升理赔管理水平,更好引导保险机构人员开展理赔服务,为广大保险消费者提供更加便捷、高效的理赔服务,充分保障保险消费者合法权益。

医疗赔付增长快

2024年,各险种的理赔数据表现呈现明显的分化趋势。其中,医疗险理赔案件数量显著增长,而重疾险仍然是赔付金额最高的险种。

人身险方面,在过去一年,医疗险赔付案件数同比增长超50%,成为理赔报告中的重要趋势。以新华保险为例,其医疗理赔案件占比90.66%,理赔金额33.30亿元,重疾理赔件数7.36万件,理赔金额58.16亿元,占赔付总额的49.52%。

综合各家保险公司理赔报告可以看出,医疗险的理赔需求在各年龄段均有所增加,尤其是在儿童和老年群体中表现尤为突出。学龄儿童因呼吸道疾病导致的理赔案件数量显著上升,而老年人则主要因心脑血管疾病出险。

在重疾险方面,恶性肿瘤占据赔付主因。重疾险的赔付主要集中在41岁至60岁人群,其中女性重疾理赔数量明显高于男性,达到男性的2.37倍。恶性肿瘤仍是最主要的重疾理赔原因,占比接近90%。常见的高发疾病包括甲状腺癌、乳腺癌、肺癌、子宫癌、急性心肌梗死等。

财险方面,2024年,车险仍然是财险行业的核心业务,占财产险总保费的54%。由于新能源汽车保有量的快速增长,新能源汽车的承保规模也在逐步扩大,全年为3105万辆新能

源汽车提供了1409亿元的风险保障,提供风险保障金额106万亿元,承保亏损57亿元。保险业共承保车系2795个,其中赔付率超过100%的高赔付车系有137个。

对于新能源汽车赔付率高的现象,中国精算师协会和中国银保信有关负责人表示,主要有4个原因:一是维修成本高,因智能化程度高、维修体系封闭,导致零配件和工时费用较高;二是出险率高,营运车占比较大、车主年轻且驾龄短,提速快、噪声小也增加了事故风险;三是车险价格与使用性质错配,部分营运车按家用车投保,保费不足抬高赔付率;四是车险价格与风险不匹配,新能源车型迭代快、数据积累不足,且定价调整空间受限,难以精准反映风险。

新能源汽车如何提升理赔质效、优化费率?中国社会科学院保险与经济发展研究中心副主任王向楠建议,保险公司要加强理赔服务管理,促进健全透明、高效的理赔流程,推行“在线”定损理赔、预赔付等便捷措施。同时,完善理赔追踪和投诉处理机制。优化费率监管,强化车险“报行合一”制度。科学制定新能源汽车自主定价系数和费率标准,避免过高或过低。

此外,一些小众险种的理赔情况也逐步为消费者所关注。近日,腾讯微保发布的2024年理赔服务年度报告显示,在宠物险常见理赔疾病中,猫类前三名为皮肤病、泌尿系统疾病和呼吸系统疾病,狗类则为消化系统疾病、皮肤病和眼科疾病。

服务质量再升级

面对理赔支出的快速增长,未来保险行业需持续在产品优化、科技赋能和服务升级等方面持续创新,确保可持续发展,这已经成为行业共识。例如,太保寿险理赔报告显示,2024年全年有超过83万件案件使用AI理赔审核决策;平安健康险AI智能辅助交单,理赔服务线上化率98.61%,在线交单一次通过率93.92%;构建AI自核引擎对接医疗数据,理赔时效优化26%。

不少公司在2024年提供了理赔预付服

务。为减轻客户经济压力,平安人寿“智能预赔”服务可实现赔款提前给付,全年共完成赔付5万件48亿元。中国人寿寿险理赔预付服务为超5.8万名客户提前送去关爱。

尽管保险理赔服务从整体上有所提升,但“理赔难”的现象仍然存在。不少人对保险的第一印象是“投保容易,理赔难”,甚至认为保险公司“能不赔就不赔,能少赔就少赔”。这种印象使得不少消费者对保险望而却步,甚至买了保险也担心理赔时遭遇困难。

“一些理赔纠纷实际上源于消费者对保险产品的误解、合同条款的忽略以及投保时的信息不对称。”大童保险服务副总裁郑爽表示,许多消费者在投保时,并未完全了解自己所购买的保险产品,导致出险时才发现保单的责任范围并未涵盖自己的情况。不同的保险产品有不同的保障范围,消费者如果不清楚保险类别和保障内容,就难以顺利获得理赔。

未如实告知也是导致拒赔的重要原因之一。在保险合同中,最大诚信原则是核心,投保人必须如实告知保险公司关于健康状况、既往病史等相关信息。然而,一些消费者在投保时,因保险代理人的误导或自身侥幸心理,故意隐瞒既往病史或身体状况,甚至直接勾选“全否”通过健康告知,这样的情况在理赔时很可能被保险公司调查出,从而导致拒赔。“因此,消费者在投保时一定要仔细阅读健康告知内容,诚实回答保险公司询问的所有问题,以免后续产生不必要的纠纷。”郑爽表示。

“面对理赔难的问题,消费者应该采取更积极的措施来保障自身权益。”郑爽建议,首先,在投保前要充分了解保险产品,明确保障范围,避免因不了解产品责任而产生误解。其次,在投保过程中,应认真阅读合同条款,特别是健康告知、免责条款和理赔条件,并确保所有信息如实填写。最后,在出险后,应及时报案,并按照保险公司的要求提交完整的理赔材料,以提高理赔效率。

专家表示,保险理赔难的现象并非单方面的责任,而是由多方面因素共同作用的结果。保险公司应该进一步优化理赔流程,提高服务质量。保险公司应在销售过程中加强消费者教育,提供更清晰的保险产品说明,避免因信息不对称导致的理赔纠纷。此外,理赔流程应更加透明,减少繁琐的材料要求,提高理赔效率,让消费者真正感受到保险的保障作用。

近期,多家城商行、农商行等中小银行在拍卖平台上拍卖股权,其中“1元起拍”的起拍价引发投资者关注。

理解银行股权拍卖,首先要厘清股权这个概念。一家银行的股权通常由多名股东持有,并根据每名股东持有的股份分配不同的权益,包括但不限于分红、决策等。在实际操作上,中小银行股东转让股权的现象经常发生。拍卖作为股东股权转让的一种形式,不仅能加快股东股权变现,还有助于保障交易的有效性和合法性,更好维护投资者权益。

从投资者角度看,入手这些低起拍价的股权,无形中扩大了资产配置渠道,这难道不香吗?然而,从已结束的股权拍卖标的看,不少冠以“1元起拍”之名的股权竟然多次出现流拍,甚至一些相较评估价打了近5折的股权也难以觅买家。如此低门槛的拍卖,虽然吸引了众多围观者,但出价竞拍者寥寥无几,中小银行股权拍卖着实遇冷。

去年以来,银行业息差收窄,资产质量明显承压。在此背景下,中小银行股权拍卖遇冷是多重因素造成的,而股权价值的吸引力不强,是股权流拍的主因。“1元起拍”股权看似是噱头,实则凸显股东迫切转让股权的意愿。纵观这些“1元起拍”的股权,其背后多数是由于

股东经营管理不善或资产受到法院冻结后,拿不出其他可以抵押的资产填补债务窟窿,不得不选用竞价的方式变现股权。说到底,还是这些股权投资回报率太低,发展前景并不被市场看好,投资者不敢贸然拿真金白银对赌股权未来产生的不确定风险,多次流拍就成为必然。此外,与大型银行相比,中小银行的经营主要侧重区域经济,资产质量和规模的抗风险能力相对较弱,也使得投资者望而却步、主动降低接盘预期。

“1元起拍”的银行股权市场表现低迷,并不意味着中小银行以这种方式拍卖股权行不通。反观那些经营业绩好的中小银行,在股权拍卖时设置了较高的起拍价,但是仍不乏投资者踊跃竞标。可以肯定的是,硬币的另一面也传递出一个积极信号,银行业绩在股权拍卖中发挥着举足轻重的作用,这好似一只无形的手,左右着投资者举牌竞拍的积极性。因此,不是股权拍卖买不起,而是业绩好的银行股权更有性价比。中小金融机构只有经营发展稳健了,才能逐步释放股权含金量,进而推动股东价值实现。

对中小银行而言,破解股权流拍的关键一招仍要放在经营管理上,着力提高盈利能力和用户口碑。接下来,中小银行一方面要根据当地经济、金融总量情况,立足主责主业,发挥差异化、特色化的优势,充分满足不同经营主体的金融需求,夯实可持续发展的业务基础。另一方面要完善公司治理,不断优化股权结构,规范股东管理,以机制持续赋能主营业务发展,形成正向循环,为银行股权的价值添柴加薪,化解股权拍卖遇冷的僵局。

本版编辑 曾金华 勾明扬 美 编 倪梦婷

券商合并重组模式多元化

本报记者 李华林

2月19日,国盛金控发布公告称,公司收到证监会出具相关批复,核准国盛金控吸收合并国盛证券,吸收合并完成后,国盛证券解散,国盛金控更名为国盛证券股份有限公司。

从提出吸收合并计划到最终落地,仅历时一年多。2024年1月,国盛金控发布公告称,为进一步整合资源、提高效率、聚焦证券主业,有效提升服务实体经济的能力和实效,拟吸收合并全资子公司国盛证券。

对于本次吸收合并对公司的影响,国盛金控此前称,将有利于公司聚焦证券主业,提升国盛证券的品牌效应优势,有利于提升公司综合金融服务水平,更好发挥国盛证券作为江西省属唯一证券牌照企业的作用。能够有效解决国盛证券作为子公司经营时,管理决策等流程过多的限制和制约。公司管理层级将减少,在节约管理成本的同时有效提升管理与决策效率。

引人关注的是,与传统券商“大吞小”并购不同,与“国君+海通”强强联合并购也不一样,“国盛金控+国盛证券”是上市母公司吸收合并非上市券商子公司,为券商合并重组的一种新模式。

业内认为,国盛金控吸收合并国盛证券有助于优化公司治理结构,整合资源,聚焦证券主业,提升管理决策效率,增强竞争力。合并新模式的出现,为业内合并重组提供了新的思路和方向。

当前,大股东为上市公司的证券公司数量不少,国盛金控的实践探索,给有意走“曲线上市”之路的券商作出了有益探索,具有一定的借鉴和参考意义。未来券商合并重组或愈加活跃,形式也将日益多样化。

并购重组是证券公司做优做强的重要工具,近年来,监管部门致力于鼓励证券公司通过合理借助合并重组做优做强。2024年3月,证监会发布《关于加强证券公司和公募基金监管加快推进建设一流投资银行和投资机构的意见(试行)》提出,适度拓宽优质机构资本空间,支持头部机构通过并购重组、组织创新等方式做优做强;2024年4月发布的新“国九条”也明确提出,支持头部机构通过并购重组、组织创新等方式提升核心竞争力,鼓励中小机构实行差异化发展、特色化经营。

在监管部门的鼓励推动下,券商并购重组升温,尤其进入2025年以来,多个案例有了实质性进展。今年1月份,“国君+海通”并购案正式获证监会批复。近期,“西部+国融”合并获证监会反馈,证监会依法受理有关股权变更的申请。同时,“国联+民生”并购重组完成了A股证券简称的变更。

招商证券首席策略分析师张夏表示,已完成或进行中的券业并购案例呈现出一定的共性。一是交易双方多属于同一实控人,这一特点在头部券商并购案例中较为明显。二是国资出让券商股

权,多为响应监管要求、集中资源聚焦主业而剥离非主业持股项目。三是民营企业出让券商股权,多为市场环境变化下为减轻经营压力而作出的选择。

证券业整合进程或将加速。在今年1月举行的国新办新闻发布会上,中国证监会主席吴清表示,支持证券基金经营机构按照市场化原则开展并购重组,建设一流投资银行和投资机构。一流资本市场需要一流投资银行和投资机构,通过投资银行、投资机构建设进一步增强服务新质生产力、服务居民财富管理的综合能力。

“未来券商并购重组或围绕以下两条主线开展。”张夏表示,头部券商通过业务创新、集团化经营、并购重组等方式做优做强,打造一流的投资银行,发挥服务实体经济主力军和维护金融稳定“压舱石”的重要作用。中小券商结合股东背景、区域优势等资源禀赋和专业能力做精做细,实现特色化、差异化发展。

东吴证券非银首席分析师孙婷表示,随着以新“国九条”为核心的“1+N”政策体系加速完善,鼓励头部券商通过并购重组、组织创新等方式做优做强,中小机构差异化发展、特色化经营,打造金融业“国家队”,预计未来行业集中度将进一步提升,头部券商净资产收益率(ROE)稳定性以及业绩成长性均能够展现突出优势。