

财经眼

# 规范营销，让消费者投保更安心

本报记者 屈信明

最近，河南郑州市民郭女士打算购买一款寿险产品。有着多年投保经验的地向销售人员仔细询问了产品信息。“令我满意的是，销售人员对答如流。了解清楚后，我踏踏实实投保了。”她说。

“如今在网上投保，保险责任、免责条款详细，还提示我投保过程会全程记录，如果发生纠纷有据可查。”浙江海宁市民于锦说。

提升代理人服务质效，建立投保可回溯管理机制，畅通投诉调解渠道，加大销售违规行为查处惩戒力度……近年来，有关部门和保险机构加强保险销售环节管理，给消费者带来了更好的投保体验。为进一步推动保险行业高质量发展，银保监会日前发布相关文件进一步规范保险销售行为。保险销售行为管理有哪些新举措？如何进一步推动保险机构落实好主体责任？记者进行了采访。

## 压实保险机构主体责任，加强销售管理

“宣称产品升级，转保‘稳赚不赔’，结果退保损失不小。”“投保时告诉我健康告知全选否，出险时才发现可能影响理赔。”这是一些消费者的经历。

银保监会发布的2022年第一季度保险消费投诉数据显示，在涉及人身保险投诉中，销售纠纷占比近一半。更好规范营销行为是保险消费者的期待。

“规范保险销售行为，要抓住保险公司主体责任这个‘牛鼻子’。”北京大学经济学院风险管理与保险学系主任郑伟说，推动保险公司在售前、售中及售后全流程中充分履行主体责任，是解决保险销售领域问题的关键。

2020年，银保监会下发《中国银保监会办公厅关于落实保险公司主体责任 加强保险销售管理的通知》《中国银保监会办公厅关于切实加强保险专业中介机构从业人员管理的通知》(以下简称两个通知)，明确保险公司、保险中介机构应当履行销售管理主体责任。日前，银保监会发布《保险销售行为管理暂行办法(征求意见稿)》(以下简称销售管理办法)，进一步提出建立健全保险销售各项管理制度的要求。

专家表示，有关文件全面、系统地完善了对保险销售行为的管理制度，同时对一些较突出的问题提出了针对性要求。“比如，明确保险公司计划停售某一产品或调整价格的，应当自作出决定后10个工作日内发出公告，这有利于降低销售人员利用信息不对称‘炒停’的可能性，便于消费者理性投保。”中国社科院保险与经济发展研究中心副主任王向楠说。

此外，产品信息披露主体责任进一步明确。日前发布的《人身保险产品信息披露管理办法(征求意见稿)》(以下简称人身信披办法)明确了人身保险产品信息披露主体为保险公司，明确中介机构应承担信息披露材料的使用责任，且披露材料由保险公司总公司统一管理。

记者了解到，以往一些保险公司分支机构及保险中介夸大宣传、弱化不利信息的情况有望进一步遏止。而针对“诱导转保”，人身信披办法明确保险公司应当向投保人披露相关转保信息，禁止诱导转保等不利于客户利益的行为发生。

“加强保险营销管理要坚持问题导向，紧抓销售误导这一顽疾开展保险营销改革，并且把治理效果作为判断保险营销改革成效的一个重要标准。”郑伟说，营销环节是保险经营管理的一个方面，如果公司经营理念出现偏差，产品设计不合理，也会埋下销售纠纷隐患。因此，应将保险营销管理放在保险经营的全流程视域进行统筹，以系统观念做好产品从研发到售出、售后的全过程管理，让消费者更加放心。

## 实施保险销售人员分级管理，提升服务质效

在保险营销环节，个人代理人一直是“主力军”。1992年我国引入个人保险代理人制度，为推动保险业发展发挥了积极作用。但同时，保险代理人规模一度较快扩张，专业水平和服务能力参差不齐。推进保险行业高质量发展，亟待提升代理人服务质效、建立分级管理体系。

两个通知确立了对销售人员进行销售能力资质分级的政策导向。在此基础上，销售管

理办法提出，保险公司应当建立保险产品分级管理制度，根据产品的结构复杂程度、保费负担水平以及保单利益的风险高低等标准，对本机构的保险产品进行分级。保险公司、保险中介机构应当建立本机构保险销售能力资质分级管理体系，根据保险销售人员的专业知识、销售能力、诚信水平、品行状况等标准，对所属保险销售人员进行分级，并与保险公司保险产品分级管理制度相衔接，明确所属各等级保险销售人员可以销售的保险产品。

“以投资连结型保险为例，消费者自担的风险以及保费水平较高，并非所有人身保险公司都可经营。即便是可经营该产品的公司，也对销售人员的专业知识、诚信水平等提出较高要求。”郑伟说，不同保险产品复杂程度、风险高低千差万别，对销售人员的资质应“量体裁衣”，“明确分级要求，有利于促进保险公司精细化管理，是实现行业高质量发展的趋势。”

王向楠认为，分级管理将对资质良好、诚信度高的代理人形成更大激励，能够督促代理人规范展业、提升服务能力，同时为新人学习成长提供了空间，这有利于推动提升代理人队伍整体素质、实现稳定健康发展。同时，这也要求保险机构做好分类培训，提升销售管理与产品设计的紧密度，以更精准地满足不同消费者差异化、更高层次的保障需求。

各地积极探索保险销售人员分类管理。厦门银保监局有关负责人介绍，当地全面推行保险销售人员“电子执业证”，涵盖身份信息、诚信等级、奖惩记录、业务范围等，并依据业务绩效、业务品质、行为规范等实施分类管理；建立“培训管理平台”，对销售人员分类开展教育培训。

## 加大监管力度，加强消费者权益保护

业内人士指出，在完善相关制度建设的同时，加强监管力度也是更好保障消费者权益的重要一环。

渠道及人员管理持续加强。一些地方建立信息管理平台，与大数据征信公司对接，查询销售人员个人信用异常、法院失信执行、违法违规信息等情况，加大对发生执业失信行

为的保险销售人员清退力度，杜绝销售人员“带病”入岗、“带病”在岗。

保险公司积极把好“入口关”。平安人寿有关负责人说，对新招募代理人全面开展入职背景调查，通过人工智能甄选模型进行评分，淘汰不合格人员，并对接司法大数据、公安系统、学信网等平台，对违法失信、虚假身份、虚假学历等人员进行上岗拦截，“今年以来，高学历新人占比明显提升，有利于打造专业、规范的销售队伍。”

中介机构治理取得成效。陕西银保监局要求保险机构加强对合作机构的管理，今年上半年清退保险专业中介机构19家；严格审核保险兼业代理机构资质，上半年累计清退14家保险兼业代理机构。浙江银保监局通过举报投诉核查，重点整治互联网保险产品管理不规范、投保告知不充分等问题。

创新监管方式，提升治理效能。浙江推出“金融共享法庭”，消费者和银行保险机构可在线上接受法官指导调解，并在线向法院申请进行司法确认，赋予调解协议强制执行效力，目前已在95家银行保险机构建立“金融共享法庭”179个，有效提升了“行业调解+司法确认”的工作模式质效。福建运用监管大数据建立非现场分析模型，紧密跟踪保险机构经营状况及风险信息，及时锁定经营异常机构进行立项检查。

“要通过技术赋能，更好推行保险销售行为可回溯管理，实现销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认。”王向楠说。

各地积极做好对保险消费者的风险提示和投诉渠道建设。陕西打造“以案说险”教育宣传品牌，及时发布金融消费者风险提示，今年“3·15”期间，辖区机构开展线上线下各类教育宣传活动1.87万余次，覆盖消费者约5000余万人次。浙江规范“400”行业咨询投诉热线办件流程，及时督促机构高效转办，此外，消费者也可申请当地银行业保险业人民调解委员会进行调解，维权渠道更多样。

“对保险消费者而言，要注意确认保险销售人员身份真实性，充分了解拟购保险产品的主要内容，特别是责任免除条款、免赔额、免赔率等，确认拟购保险产品符合自己的保障需求，且保费负担可承受，避免重复保险或超额保险等情况。”郑伟说。

财经眼

宏观政策与微观政策紧密衔接，财政政策和货币政策积极配合，金融政策与产业政策齐头并进，一系列政策协同发力，为经济平稳运行提供有力支撑

# 凝聚稳增长的政策合力

赵展慧

“依法盘活地方专项债限额空间。”“完善市场化利率形成和传导机制，发挥贷款市场报价利率指导作用，支持信贷有效需求回升，推动降低企业综合融资成本和个人消费信贷成本。”……8月18日召开的国务院常务会议进一步部署稳增长政策举措，加大对实体经济的支持力度。

今年以来，面对复杂严峻的国际环境和艰巨繁重的国内改革发展稳定任务，宏观政策与微观政策紧密衔接，财政政策和货币政策积极配合，金融政策与产业政策齐头并进，各项政策的系统性、集成度不断增强，更加注重协同发力稳增长。

在稳投资方面，既有地方政府专项债券资金加力使用的支持，又有政策性银行新增信贷投放和政策性开发性金融工具资金的“输血”；在促消费方面，既有新能源汽车购置税免征等政策的延续，又有将充电桩建设纳入政策性开发性金融工具支持范围等新措施出台；在保市场主体方面，既有留抵退税、缓税降费为企业减负，又有“科创债”“科技创新再贷款”为企业创新加力……一系列政策协同发力，为经济平稳运行提供有力支撑。

从当前看，我国经济发展面临需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力，面对新挑战，稳增长政策要更好地协同发力、落地见效。从长远看，在我国经济发展环境的复杂性、严峻性、不确定性上升的形势下，加快构建新发展格局、推动高质量发展，必然要求各项政策协同发力。

更好地凝聚政策合力，要进一步聚焦重点领域、薄弱环节精准发力，发挥出“1+1>2”的协同效应。当前，广大农村基础设施已经有了明显改善，但相比于城市还较薄弱，这也意味着全面推进乡村振兴还有很大的潜力和空间。应当聚焦这一重点发挥政策合力，引导资金、资本、人才、技术等资源要素更多流向农村，协同推动乡村振兴、城乡融合、共同富裕，加快建设国内统一大市场，也能在当前流动性合理充裕的情况下，找到新的投资空间，释放更多有效需求。

更好地凝聚政策合力，要进一步优化环境，腾挪出发力空间。扩大有效需求，重点领域、关键环节的改革攻坚不能停歇，优化营商环境步伐仍要加快。要进一步打破地方保护和市场分割，促进公平竞争，在一些基础行业领域放宽市场准入，为民营企业创造更多发展机遇……只有不断拆除市场壁垒，才能让各类政策减少传导阻力，环环相扣发挥合力，激发出各类市场主体源源不断的创新活力。

更好地凝聚政策合力，要进一步加强风险评估，全面系统把握政策的时度效。各地方各部门应加强沟通协作，结合实际找准各自的政策落点，并进行充分的事前评估，防范可能出现的债务风险和重复建设等问题。

尽管当前内外形势严峻复杂，但我国发展仍具有诸多战略性有利条件，经济韧性强、潜力足、回旋余地大的基本面也不会改变。只要我们保持战略定力，坚定做好自己的事，以更强的政策合力抵御风险挑战，就一定能够巩固经济回升向好趋势，保持经济运行在合理区间，力争实现最好结果。

财经短波

## 第三届长寿时代医养高峰论坛举办

本报电 日前，泰康保险集团举办了第三届长寿时代医养高峰论坛，专家学者围绕推动医养行业高质量发展、提升服务供给等进行了研讨。专家认为，随着人口老龄化进程加快，老年护理专业人才缺口显现，应加快培养具备多学科护理知识和技能的照护人员，大力支持健康照护师、老年人能力评估师、康复辅助技术咨询师等新职业人才的培养。专家还认为，对个人而言，应妥善进行财富管理规划，合理配置养老金融产品和服务，增强养老保障。(屈信明)

## 临沂农商银行系统服务乡村振兴

本报电 山东临沂全市农商银行聚焦乡村振兴重点领域加快产品创新，推出“大棚贷”“新型职业农民贷”“乡村好青年贷”“道德模范贷”等满足客户多样化金融需求。今年以来，该市农商银行累计投放贷款1204.5亿元，涉农贷款余额1171.2亿元，占各项贷款总额的64.84%。同时，全市农商银行在农村偏远地区设立普惠金融服务站5512个，选派1375名客户经理开展包点驻村服务，组建365支金融移动服务队，实现基础金融服务不出村、综合金融服务不出镇。(刘永法)

本版责编：王 现



## 金融助力 振翅高飞

日前，天津东疆综合保税区以融资租赁形式完成第2000架飞机的交付，该飞机为中国商飞集团制造的ARJ21支线飞机。据了解，天津东疆综合保税区以融资租赁产业为主要特色，经十余年发展，成为世界第二大飞机租赁中心。该保税区开展出口租赁、联合租赁以及离岸租赁等业务模式，积极服务“一带一路”沿线国家和地区。

图为此次交付的飞机。

新华社记者 赵子硕摄

财经故事·金融高质量发展新气象

# 消费金融更好拉动“购物车”

本报记者 屈信明

不久前，北京市西城区居民张犁打算添置一台节能空调。在手机购物APP上浏览，他看中了一款单价2400元的一级能耗产品，可享受多家金融机构提供的三期免息付款服务。

便利的背后，是消费金融服务不断发展带来的“利好”。近年来，我国消费金融服务体系不断完善，产品日益丰富，服务覆盖面拓宽，为老百姓购物、助力消费升级发挥了积极作用。

——科技赋能助力消费金融扩面降价，让消费者得到更多便利。

消费金融主要是商业银行、消费金融公司等为满足消费者日常开销提供的金融服务，如消费信贷、信用卡业务、分期服务等。一些互联网平台提供的消费信贷产品也属于消费金融的一部分。而消费金融服务快速发展，离不开金融科技有力支撑。

招联金融首席研究员董希淼说，近年来，得益于人工智能、大数据、云计算、区块链等金融科技的深度应用，金融机构、互联网平台不断深化数字化流程改革，将其运用于信贷、

运营、风控等领域，用户画像能力得到提升，风险定价有效降低，服务方式更加灵活。在此基础上，提升消费金融覆盖面和可得性有了更多可能。

今年以来，新市民群体金融服务供给得到提升。兴业消费金融公司推行“立业计划”，锚定新市民进入职场初期的租房需求，为应届毕业生等新市民提供前6个月免还本金的安居租房贷款；招联金融依托金融科技赋能，为新市民提供纯线上、免抵押的消费金融服务，嵌入购物、旅游、教育培训等各类消费场景；平安银行信用卡为快递小哥提供“快递投递笔笔九折”专属优惠，为快递小哥减轻负担。

总体而言，消费金融服务客户群体相对

下沉，金额小、笔数多，运营成本较高。在当下发展消费金融，更需要充分发挥金融科技的作用，更好地提升运营效率和风控效率，降低服务端的成本，推动客户端利率下行。

“各类机构和平台的消费金融服务各具特点和优势，形成了多层次服务体系，实现了多元化的客户群体覆盖，新市民、农村居民等的需求得到精准满足，这为促进消费、改善民生、助力构建新发展格局发挥了积极作用。”上海金融与发展实验室主任曾刚说。

——大宗消费金融产品更加丰富，为消费升级添动力。

“居民大宗消费涉及家电、家装、汽车、旅游等，一般的消费信贷产品往往金额小、期限