

整肃互联网保险

本报记者 郭婧婷 北京报道

互联网保险新规引发的行业连锁反应开始凸显。近日,小康人寿、三峡人寿、富邦财险、信泰人寿等机构相继宣布2022年1月1日起,暂停运营互联网保险业务。

今年10月,银保监会发布了《关于进一步规范保险机构互联

网人身保险业务有关事项的通知》,要求所有不符合有关条件的主体和产品自2022年1月1日起不得通过互联网渠道经营。

《中国经营报》记者注意到,业务暂停前夜,有保险经纪公司业务员梳理出新规落地下半年金/终身寿下架动态通知,通知上标注将下架产品的名称、类别和下

架时间。“国内银行利率大额存单仅3.2%,10年国债只有2.74%。距离全面产品下架,不到一个月时间!年金/增额终身寿险是唯一能锁定终身3.5%复利的工具。”宣传文案如是写着。多种因素合力下,市面上出现了“停售产品”抢购潮。



乱象逼出新规定

严监管缘于乱象丛生。中国保险行业协会发布《2020年互联网人身保险市场运行情况分析报告》显示,2020年,互联网人身保险业务累计实现规模保费2110.8亿元,较2019年同比增长13.6%,渠道业务仍占据主导。

互联网保险高速发展的另一面是行业乱象频出。“首付0元”“零首付”等销售误导情况和强制搭售频频出现。黑猫投诉平台检索“互联网保险”,映入眼帘投诉结果共有1178条,其中不少案例提到,在不知情情况下被投保并被强制扣费、以一元红包诱导老年人购买保险并开通自动扣费功能等等。

上述背景下,今年10月,银保监会发布了《关于进一步规范保险机构互联网人身保险业务有关事项的通知》(以下简称《通知》),通知对互联网人身险产品的经营门槛、产品范围及费用控制都有了更为严格的界定。

根据《通知》相关要求,互联网人身保险产品范围限于意外险、健康险(除护理险)、定期寿险、保险期限十年以上的普通型人寿保险(除定期寿险)和保险期限十年以上的普通型年金保险。也就是说,明年1月1号起,类如万能险、分红型、投连型年金险等人身险产品将无法在互联网上继续购买。

《通知》还给出了最后限期——所有不符合有关条件的主体和产品自2022年1月1日起不得通过互联网渠道经营。

受访人士告诉记者,近期将继续有机机构宣布停售部分互联网保险产品。至于部分保险公司所说的业务“暂停”,有些是强调的是“暂”,公司短暂调整后会转型上架新的符合监管要求的产品;有些公司实际侧重的是“停”,可能会在很长时间内都不再有新的互联网保险产品上架了。

记者注意到,已经宣布暂停业务的险企,承诺已经承保的客户保障权益不受影响,至于何时恢复业务,一众机构均未提及。

哪些机构能留下?

需要注意的是,《通知》还对开展互联网人身保险业务的险企提出了新的门槛要求,同机构偿付能力绑定一起。

具体而言,若险企想要申请审批或使用新备案十年期以上的普通人寿保险(除定期寿险)和普通型年金保险,需要满足的要求则更加严格。根据《通知》,险企需满足连续四个季度综合偿付能力充足率达150%、核心偿付能力不低于100%;连续四个季度偿付能力溢额超过30亿元,风险综合评级也要在连续四个季度或两年内六个季度达到A类以上等要求。上述偿付能力要求将众多机构挡在门外。

天风证券非银团队认为,《通知》对互联网经营人身险实施分级分类监管,不同险企可经营的产品范围有所不同。按照新规对经营互联网人身险业务的保险公司的准入条件,其判断约75%的人

身险公司可经营互联网人身险。但可在互联网销售十年期及以上普通型人寿和年金产品的公司仅有20家。首都经贸大学保险系副主任李文中告诉记者,新规监管方向是让最适合采用互联网渠道销售的业务采用互联网渠道销售。但是,部分中小保险机构的市场定位中此类业务规模很小,在严监管的背景下为此建立符合监管要求互联网销售系统,配备服务人员是不划算的,因此这类保险公司可能会离开。

在李文中看来,新规对互联网人身保险产品定价中附加费用率作了明确限制,且中介费中不得支付信息服务费,这就捆住了那些靠佣金和服务费从其他互联网机构获客的手脚。“对于部分没有自己的稳定互联网客户资源的保险公司和保险中介机构而言,将再难以稳定发展相关业务,被迫退出相关领域。”

新规之路引向何方?

12月5日,原中国保监会副主席周延礼公开表示,互联网金融的发展历程表明,金融科技发展有其弊端,会导致金融风险加速传递,金融风险的结构也更为复杂,在互联网保险方面,提高金融风险防范能力刻不容缓。

据了解,今年10月底,有网友在脉脉上爆料某互联网公司金融保险业务部门进行了大裁员。爆料内容提到该公司数科保险业务裁员80%,整个大保险只留下30人收尾。

业内担忧,在拆弹互联网保险金融风险的同时,是否会发生其他的连锁反应?

“部分市场主体过去比较依赖于互联网保险销售,受新规冲击,接下来这块业务可能会发生断崖式下降,短期之内或许会带来一些流动性的风险。”清华大学五道口金融学院中国保险与养老

金研究中心研究总监朱俊生告诉记者。

李文中持有类似观点,在他看来,在新规之下,几乎所有保险公司和保险中介机构的互联网业务规模将明显下降。对于多数保险公司而言将会加强发展线下渠道来减轻新规的影响;对于过去过度依赖互联网渠道的保险中介机构而言影响会更大,很难在短期内有好的应对办法,裁撤相关部门和岗位以减少支出成了当务之急;由于互联网保险业务将大幅减少,费用支付受到严格限制,一些靠为互联网保险业务提供产品研发和技术服务的互联网企业也会受到波及。

“不容忽视的是,新规大幅提高了保险公司准入门槛,相当多的中小主体不能继续开展互联网保险业务,客观上限制了一些主体通过互联网保险探

可网销十年期以上保险产品机构名单(部分)

机构名称	三季度综合偿付能力充足率
中国人寿	266.28%
平安人寿	236.79%
泰康人寿	261.29%
太保寿	227%
新华人寿	262.02%
太平人寿	202%
人保寿	261%
友邦人寿	426.40%
阳光人寿	217.50%
民生人寿	323%
国华人寿	171.08%
大都会人寿	368%
中信保诚	260.27%
招商信诺	248.03%
中宏人寿	275.54%
工银安盛	166%
交银人寿	233.26%
中英人寿	257.52%
长城人寿	167.87%
恒安标准人寿	256%

索差异化的渠道发展战略与商业模式。”朱俊生抛出这样的担心。

朱俊生直言,新规规范互联网保险佣金比例,要求建立全业务回溯机制,以及具备线下的服务能力,这将会影响到互联网保险渠道目前的商业模式。未来互联网渠道将变革高价获取渠道和流量的模式,更关注开发和留存客户。当然,这也意味着互联网保险销售需要更专业的线下销售人员配合,这也将增加市场主体的成本。

西部证券分析师罗钻辉表示,新规可能致使互联网保险业务短期受到一定冲击,中小险企受限于服务能力及经营范围,将面临一定发展困境,但长期来看,高门槛叠加细规范与严监管,将利好业务布局完善、定价能力较强的龙头险企。

万张保单投诉再居首位：信美人寿赚钱不惜伤客户？

本报记者 杨菲 郑利鹏 北京报道

近日,中国银保监会发布《关于2021年第三季度保险消费投诉情况的通报》(以下简称“通报”)。通报显示,2021年第三季度,人身保险公司万张保单投诉量中位数为0.28件/万张。值得

万张保单投诉量多次居首

前述通报显示,今年第三季度,银保监会及其派出机构接收并转送涉及保险公司的保险消费投诉同比增长18.35%。人身保险公司23980件,同比增长29.23%,占投诉总量的58.99%。从相对量指标看,人身保险公司万张保单投诉量中位数为0.28件/万张,信美人寿为1.70件/万张,位列人身保险公司首位。

本报记者梳理发现,近两年信美人寿投诉量居高不下。具体来看,2021年第三季度,信美人寿万张保单投诉量为1.70件/万张,位居投诉量排名首位;2020年第三季度,信美人寿万张保单投诉量为1.46件/万张,位居首位;2020年第二季度,信美人寿万张保单投诉量为3.23件/万张,位居首位;2019年,信美人寿万张保单投诉量为11.42件/万张,位居首位。

据了解,今年以来,中国银保监会高度重视金融消费者权益保护工作,消费者投诉情况占据监管评价考核中的重要因素。7月16日,中国银保监会发布的《银行

注意的是,信美人寿相互保险社(以下简称“信美人寿”)万张保单投诉量为1.70件/万张,投诉量居首。

《中国经营报》记者梳理发现,2020年以来,信美人寿有3个季度的万张保单投诉量居首。此外,2019年保险消费投诉总体情

况中,信美人寿万张保单投诉量亦高居榜首。

然而在业绩方面,自成立以来,信美人寿保险业务收入和净利润呈现增长趋势,曾打破寿险行业“七平八盈”的惯例,在成立的第三年实现盈利。

不当行为。对评价结果为四级且整改措施不力的机构,根据有关法律法规,依法在开办新业务、增设分支机构等方面采取相关监管措施。

信美人寿相关负责人回复本报记者称:“万张保单投诉量排名靠前,主要是受我社业务结构影响,由于我社整体保费规模较高,保单件数较少,故万张保单投诉排名靠前。通报中其他排名,例如亿元保费投诉量、万人次投诉量指标均处于良好水平。2020年第二季度亿元保费投诉量为3.49件/亿万,排名29;万人次投诉量为0.34件/万人次,排名6;2020年第三季度亿元保费投诉量为0.97件/亿万,排名60;万人次投诉量为0.16件/万人次,排名22;2021年第二季度亿元保费投诉量为0.63件/亿万,排名67;万人次投诉量为0.1件/万人次,排名38,排名均呈下降趋势。从投诉量看,我社投诉件处于较低水平,且逐年降低。2019年合计60件,2020年合计44件,2021年截至11月30日合计30件。”

破圈“七平八盈”

自成立以来,信美人寿保险业务收入和净利润呈现增长趋势。年报数据显示,信美人寿2018年、2019年、2020年保险业务收入分别为5.39亿元、20.11亿元、33.79亿元。其2018年、2019年、2020年净利润分别为-1.41亿元、-3576万元、6928万元。2020年首次实现全年盈利。

从行业发展规律来看,寿险公司具有“七平八盈”的惯例,即新成立的寿险公司需经历7年左右的亏损期,第八年才能进入盈利期。而信美人寿在成立的第三年实现盈利。

数据显示,2018年、2019年、

2020年保险行业投资收益率分别在4.33%、4.94%、5.41%,而信美人寿这三年的总投资收益率分别是5.10%、6.11%、7.39%。

不过,信美人寿的赔付率在2020年出现了大幅下滑,且未及行业平均水平。数据显示,信美人寿已赚保费2018年、2019年、2020年分别为5.09亿元、12.53亿元、20.32亿元。其赔付支出2018年、2019年、2020年分别为1753万元、5171万元、936万元。信美人寿赔付率2018年、2019年、2020年分别为3.5%、4.2%、0.44%。

针对赔付率问题,信美人寿回

多次因产品问题遭监管点名

信美人寿年报信息显示,信美人寿2018年度保费收入居第一位的保险产品为“信美相互互信一生终身养老年金保险”,保费收入为2.58亿元,退保金为13万元;2019年信美人寿保费收入居第一位的保险产品仍为“信美相互互信一生终身养老年金保险”,保费收入为18.78亿元,退保金为2143万元;2020年,该款产品位居信美人寿保费收入第四位的保险产品,保费收入为1.47亿元,退保金为3825万元。

值得注意的是,2020年信美人寿保费收入居首位的是“信美相互天天向上少儿年金保险”,保费收入为17.23亿元,退保金为7891万元。2021年半年报显示,该款产品仍位居保费收入首位,规模保费为8.71亿元,而退保金达到了8349万元,比2020年该产品全年的退保金还要高。

不过,何小伟认为,年金险的保障责任是在退休之后,现在可能尚未触发赔付,所以退保金高涉及到两个相关因素,分别是收益率问题以及客户对公司服务的印象,前者是最核心的。另外,信美人寿是一家相互制的保险公司,大家都是会员,不排除会员因信任缺失而产生退保的可能。

信美人寿相关人士回复本报记者时表示:“年金险属于长期险,财务报表上的退保金与当年保费收入不是对应关系,退保金是所有存量保单的退保金额。目前,我社信美互信一生和天天向上的13个月继续率分别为98%和90%,均处在正常水平。”

此外,在人身保险产品方面,信美人寿曾因产品条款表述问题以及存在自查整改不到位的情况被监管部门点名。2020年1月,中国银保监会发布《关于近期人身保

险产品问题的通报》(人身险部函〔2020〕9号),其中提到,信美人寿某医疗保险,产品为一年期非保证续保产品,但续保条款中包含“自动续保”表述,存在“短险长做”风险。2019年,中国银保监会发布《人身保险产品近期典型问题的通报》,其中指出信美人寿的特定医疗保险产品存在保额虚高、缺乏定价基础等问题。

本报记者搜索黑猫投诉平台发现,近两年信美人寿有42单投诉,其中41个投诉都指向“相互保”产品。实际上,2018年11月27日,监管部门对信美人寿进行了约谈,并对信美人寿“相互保”的情况进行了现场调查。监管部门指出其涉嫌以下三个问题:一是未按照规定使用经备案的保险条款和费率;二是销售过程中存在误导性宣传;三是信息披露不充分。