

130万保险代理人流失背后

专访信泰人寿总经理谭宁

本报记者 陈晶晶 北京报道

日前,中国银保监会披露的上半年保费数据显示,今年上半年,保险业实现原保费收入27099亿元,同比下降0.33%。其中,人身险公司原保费收入19756亿元,同比下降1.07%。

此外,2021年上半年,上市险

寿险的底层逻辑没有改变

采访中,谭宁认为,从宏观背景看,中国寿险业正处于向上发展期,目前出现一些问题和困难只是暂时的,或者说是由于过去一些发展理念或者发展模式,出现了一定的偏差,导致今天可能要进行自我修复和自我修整。

“中国大陆的保险发展时间,其实也就40多年,这两年行业出现的一些问题,以及一些趋势性的变化,其他成熟的保险市场也都发生过,包括销售误导,客户大量投诉,甚至是大量退保。对于这些问题,我个人认为只是暂时的,没有必要特别悲观。这个阶段暂时出现的困难,主要在于保险公司如何应对和调整,怎么快速去修补。”谭宁说。

在谭宁看来,寿险的底层逻辑一直没有改变,老百姓对它的根本性的需求也不会改变,需求也永远会存在。比如,保险能够解决生、老、病、死、养老的问题,以及意外、疾病风险,这些风险都是客观存在的,需要有解决方案。老百姓不希望这些风险带来的打击使得生活质量、生活水平出现大幅度下降,所以需要保险。

不过,谭宁认为,从另一个角度来看,公众对保险的需求并非刚性。“基于寿险产品的特性,它并不

企寿险个险代理人数量较2020年末减少超过80万人,在寿险向高质量转型的大背景下,主动清虚、淘汰落后代理人已成行业共识,但代理人数量下滑后,如何及时提升代理人产能和专业技能,成为行业的新难题。

《中国经营报》记者注意到,大家保险和信泰人寿已开始试水布局另

一种必需品,或者说是一个非刚需的产品,它是对未来的一个规划,需要去激发。经济发展到一定的程度,人们会有更多精力为未来去做准备,有了更充足的经济实力,才会更多地对未来思考,这是人的基本思维惯性,包括对未来的不确定性,比如养老、医疗等,所以需要不断地去沟通、激发,而寿险的销售就是带有这种特点。”谭宁说。

需要注意的是,行业对于寿险“人海战术”这一销售模式难有长远的发展已是共识。根据监管披露的数据,截至2020年6月30日,全国保险公司在保险中介监管信息系统执业登记的保险销售从业人员达到971.2万人,其中代理制销售人员有910.2万人。去年以来,代理人持续流失,2020年,已有超过130万代理人离开保险行业。

毋庸置疑的是,多年以来,保险代理人对中国保险业的高速发展发挥了非常重要的作用和贡献,个险代理人数量也曾持续增长,一度达到近1000万人。谭宁表示,主要原因是吃到了人口红利和代理人资格考试取消等政策红利。

“之前由于人口红利,给保险业提供了高速发展的机会,但发展到一定阶段,原来那个路可能就走不通

一条道路——独立个人保险代理人。近日,信泰人寿独立个人保险代理人郭华香的鑫汇专属代理店在深圳完成注册。据悉,这是国内首家个人独资成立的独立代理人企业。

对此,记者专访了信泰人寿总经理谭宁,对当下寿险业出现的一系列问题和独立个人保险代理人等未来发展趋势进行解读探讨。



谭宁
信泰人寿总经理 受访者供图

了,或者说已经很难走了。保险要从高速发展到高质量发展,首先销售端就要专业化、职业化。”谭宁说。

同时,谭宁表示,未来个险营销一定是向专业化发展。中国保险市场正在逐步走向成熟,而真正成熟的保险市场,寿险的复杂程度是非常高的,保险公司需要不断提高专业服务的能力。

“比如,从经营理念来说,部分寿险公司目前的经营目标依旧是保费规模,也会以保费为导向,不管通过什么方式,也不管是否专业、后续的问题能否解决。我觉得对于这个问题,不管是因为被动还是主动,未来一定会发生改变。”谭宁说。

从“以人为导向”转为“以销售为导向”

创新求变,或是应对寿险营销渠道转型的一个策略,比如建立独立个人保险代理人渠道。

“总体上,渠道的转型,中小公司的机会可能比大公司更好一些,船小好掉头,本身没什么包袱。”谭宁认为,信泰人寿作为中小保险公司,以创新求变作为最核心的行动力。试水独立个人保险代理人就是为了打破目前传统营销的组织形式,使得主要以人为导向的组织化模式向以销售为导向进行转变,并由个人直接享受销售利益。

“独立个人保险代理人属于大的营销制度改革中的一个部分,去年年底独立个人保险代理人制度出台以后,我们快速反应,

险企总战略摇摆不定

“信泰人寿是一家中小保险公司,在2018年9月新一届董事会成立后召开战略研讨会,全面复盘了公司成立十多年来的情况,并重新给自己找准了方向。”谭宁说。

对于中小保险公司如何确定自身战略,谭宁表示,主要是看“三角关系”,即如何摆放客户利益、公司价值、股东利益之间的关系。在他看来,人身险公司的发展必须战略先行,通过战略、策略的统筹协调,推动公司向既定目标有序发展。

“首先,保险公司对自身有个清晰的认知,了解清楚自身的资源、优势和不足,哪些业务能做,哪些业务不能做,未来核心竞争力如何打造。其次,做‘减法’,这个更难。之前信泰人寿做了很多

专项成立项目小组来研究,迄今为止,项目启动已有一年时间,我们内部对这个渠道的设计、管理、支持等各个方面,已经制定了一整套较为完善的制度,并在小范围内试行。”谭宁说。

谈及具体措施,谭宁对记者表示,“主要是提高门槛和标准,严格筛选和引进满足要求的绩优个人,从而打造高端化、精英化、专业化的人才,并不是一开始就招募很多独立个人保险代理人,这是一个慢慢发展的过程,不能心急。前期我们会比较谨慎一些,毕竟这算是一个新生的事物,很多方面还需要摸索。”

据悉,信泰人寿今年三月份签的第一个独立个人保险代理人在

江西,后续在河北、深圳,目前已经签约7个独立个人保险代理人。

“在深圳注册成功的独立个人保险代理人郭华香跟我们交流时说,自己成为老板,意味着走出舒适区,本身承担的责任更大了,在保险专业度的要求上也会更高,未来还想打造自己的品牌。虽然目前我们公司没有必须开设门店的要求,但可能会更鼓励独立个人保险代理人以独资企业的方式呈现。”谭宁还指出,信泰人寿对独立个人保险代理人的保单品质要求也更高,要求每张保单都要做“双录”,还会同步提供培训以及服务等支持,不过,另一方面也对信泰人寿自身的管理、风控等水平提出了很多要求。

减法,比如互联网渠道、个险机构等。”谭宁说。

作为中小险企,意味着能够动用的资源相对有限,对此,谭宁认为资源的使用要“有的放矢”,要明白有所为和有所不为。

谭宁表示,信泰人寿在产品、渠道、客户策略上都有考量。

据悉,产品策略上,主要坚持“客户优先、创新引领、快速迭代、多元并进。”目前市场上很多热销产品均出自信泰人寿,包括增额终身寿险“如意尊”、达尔文系列等。在渠道上,确定了“个险求精求变、银保从做强到做深、经代从做大到做稳、收展并重”的策略。

谭宁指出,“当前寿险行业正在从‘高速度发展’向‘高质量发展’转型,未来险企将由产品驱动

向客户需求驱动转变,以客户为中心进行产品的设计和营销,客户体验将成为非常重要的衡量指标。而产品和服务是险企连接客户的直接抓手,中小公司品牌知名度不及大公司,在产品设计上就一定要‘以客户价值优先’,在产品设计中体现客户、渠道与公司价值的平衡,从而赢得客户、合作伙伴的广泛认可。”

此外,谭宁还认为,保险公司确定了战略,就要保证相对稳定性,不能出现摇摆。“比如,我们已经确定要发展中介渠道,以及确定未来如何具体实施,那就要坚持下去,实际上这些方面,也是中介公司担忧的,他们也害怕保险公司战略不稳定,今天想做,明天不想做,后天又不做了。战略摇摆对各方伤害都比较大。”

横琴粤澳深度合作区释放红利 险企突进仍需时日

本报实习记者 谢亦欣 记者 郑利鹏 北京报道

近日,中共中央、国务院印发《横琴粤澳深度合作区建设总

体方案》(以下简称《方案》)。《方案》指出,降低澳资金融机构设立银行、保险机构准入门槛,支持在合作区开展跨境机动车保

险、跨境商业医疗保险、信用证

保险等业务。

《中国经营报》记者注意到,相比香港,受益于疫情控制趋稳、通关恢复顺利等因素,内地赴澳投保曾实现一波小高潮。那么,值此蓝

图盛景之下,政策红利的东风能否

助力区域内险企扶摇直上?多家险企相关人士向记者透露,政策利好的气息确切明显,但在相关具体办法及方案细

则出台前,公司可嵌套的实际展

业动作,在短时间内难以实现同步或突进。

“政策的发布还未真正传导至市场,除此之外,市场体制,经

济行为以及思维观念的差异,会导致实际产品及服务的落地产生相应排异性反应。”达信风险管理及保险服务(香港)有限公司副总裁凌驾昊对记者表示。

澳险发力

据了解,目前横琴共有金融类企业5500余家,注册资本超过1万亿元,财富管理机构资产管理规模超过4万亿元。共有持牌金融机构86家,其中银行业金融机构27家、证券业金融机构12家、保险业金融机构29家。累计注册港澳金融类企业148家,其中澳资金融类企业25家,注册资本18.78亿元。

保险行业方面,全国首张澳门单牌车机动车辆保险在横琴落地,及横琴首款跨境医疗保险产品的发布均被特别点出。公开信息显示,2014年9月19日,粤澳保险机构在横琴相互提供跨境机动车保险服务政策正式落地;2016年12月20日,横琴签发澳门单牌车保险单,这也是国内首张澳门单牌车车险保单;2018年,粤澳保险机构相

早有布局

系列前迹显示出港澳保险业的跨境布局,并非随此次《方案》落地骤然空降。

横琴新区保险业在自身纵深推进上,公开信息显示,2017年12月,《横琴新区促进保险业发展的扶持措施》出台,旨在鼓励保险机构落户、追加注册资本、并购重组等方面给予政策扶持,是全国首个地方政府针对保险业出台的专项政策;2018年9月,《横琴新区保险业改革创新和特别贡献奖励评选办法》紧跟趋势,设立了保险改革创新和保险特别贡献两个奖项,每年安排1000万元奖励资金用于支持横琴保险改革创新和保险机构做大做强。跨区域合作上,2020年12月6

互提供跨境机动车保险服务政策试点的顺利展开,使得在横琴承保的粤澳两地车保险业务数量超过1万台,保费突破2600万元,实践成绩表现优异。

此前,澳门保险业整体维持了一个从容铺开的步调。据澳门金融管理局(以下简称“澳金管局”)官网披露的信息,2020金融年鉴显示,截至2020年底,获许可在澳门特区经营保险业务的保险公司共有25家,当中12家为寿险公司,余下的则经营非寿险业务。除了7家寿险公司获许可经营私人退休基金管理业务外,尚有2家只从事私人退休基金管理业务的公司。按其原属地区划分,11家获许可的保险公司及2家私人退休基金管理公司均属本地公司,余下的分别为来自4个国家及中国香港的外资保

日召开的2020年度第四届横琴金融论坛上,珠海市横琴新区管委会副主任吴创伟表示,正全力推进粤澳跨境金融合作(珠海)示范区建设,珠海及横琴相关金融部门正推动位于横琴的跨境保险服务中心建设,“着力于为已购买经行业主管部门认可的港澳保单的客户提供标准化、一体化和便利化的保险服务。同时,在澳门建设中葡金融服务平台,进一步提升跨境投融资便利化和自由化水平。”彼时,吴创伟对媒体强调,横琴金融业不仅未被疫情阴霾笼罩,反而呈逆势增长态势。

横琴新区金融服务中心数据显示,2019年横琴新区保险法人机构和分支机构共计37家,2018年全区实现

险公司在澳门特区的分公司。

保费成绩具体显示为,截至2020年年底,澳门保险业毛保费总额由2019年的285亿澳门元增加至290亿澳门元,升幅为1.9%。寿险业务的毛保费收入所占的市场份额持续高企,占整体保险业务的90.5%。其间,人寿毛保费按年上升2.7%至263亿澳门元,主要由疾病保险的毛保费倍增推动。与此同时,年度毛赔偿总额为125亿澳门元,按年增加50.1%,当中,寿险业务的赔付率上升12.4个百分点,至44.7%;非寿险业务亦上升26.2个百分点,至29.0%。

“一直以来,中国境内投资者对境外的保险产品都存在较高的兴趣,替代效应可能是澳门今年保费收入显著上升的原因。”华侨永亨银

行经济师李若凡向记者指出。澳金管局官网对保险业未来工作的寄望显示:目前,疫情在世界各地仍然严峻,澳金管局将随着国际形势与市场发展,与其他国家或地区的监管机构保持交流,适时强化及调整各项监管措施,以维持金融体系稳定;亦会透过优化法律法规,做好顶层设计,为居民及投保人带来更大的保障;同时将致力落实大湾区金融服务融合措施为湾区居民出行、工作及居住创造条件,达到便民便商之余,为澳门保险业带来更大契机,开拓更广阔的业务市场。

“事实上,澳门金融业资金相对较少,降低机构准入门槛,亦是实际的所需。”香港保险议员陈健波在现实层面上向记者解释了此次《方案》印发的相关必要性。

行经济师李若凡向记者指出。

澳金管局官网对保险业未来工作的寄望显示:目前,疫情在世界各地仍然严峻,澳金管局将随着国际形势与市场发展,与其他国家或地区的监管机构保持交流,适时强化及调整各项监管措施,以维持金融体系稳定;亦会透过优化法律法规,做好顶层设计,为居民及投保人带来更大的保障;同时将致力落实大湾区金融服务融合措施为湾区居民出行、工作及居住创造条件,达到便民便商之余,为澳门保险业带来更大契机,开拓更广阔的业务市场。

“事实上,澳门金融业资金相对较少,降低机构准入门槛,亦是实际的所需。”香港保险议员陈健波在现实层面上向记者解释了此次《方案》印发的相关必要性。

济活动活跃等因素,粤港澳大湾区

保险市场呈现出不小的潜力。《中国粤港澳大湾区改革创新报告(2021)》披露的数据显示,2020年粤港澳大湾区经济总量已达到11.59万亿元人民币,广州市经济总量首次超越香港,与此同时,大湾区内地9市在疫情之下均表现出了较强的经济增长韧性。而落差在于内地9市的保险深度、保险密度、保险渗透率指标仍显著低于大湾区平均水平,大幅低于香港地区水平。随着未来各地经济发展水平的持续提升,保险消费及资产配置意识的逐步提高,大湾区特别是大湾区内地9市潜力巨大,将孕育出一个巨大的保险市场。

市场静待政策传导

针对《方案》给出“支持在合作区开展跨境机动车保险、跨境商业医疗保险”等方向,跨境产品和跨境理赔服务将成为突破口之一。

“它靠的是保险创新的强劲内生动力”,兰亚东表示,面对潜力巨大的一个市场,香港地区的保险公司对于推动跨境产品的开发、创新,及分享内地市场会有同样巨大的兴趣。这也意味着境外保险主体的入场,会倒逼境内保险公司加快跟上跨境产品、服务,乃至更多产品、服务的创新,通过提升自身竞争力以面对多元化市场的竞争。

同时,良性竞争的到来更会为保险行业整体注入活力。“在实现经济利益的同时,大湾区有可能为国内保险企业转型升级提供一个先行试验的优秀样本,在新兴保险产品、服务创新及保险科技上提供启发。”

风光前景大幅被看好下,保险机构也同在此吗?

泛华保险公关经理李雅萍对记者表示,严管理趋势下,其所在的相互保险领域本身受到密切关注及限制,e互助等相关业务板块也举步维艰,再加上保险行业激烈的竞争压力,公司承压不小,相比于横向扩张,目前纵向的转型升级才是当务之急。“自身难测的情况下,一个长的阶段内,横琴政策的方向我们无暇顾及。”

对于攻势一方——澳门本地的保险机构,情况会否产生变化?

友邦保险澳门区域总监苏丽清对记者表示,受金融界相关法律规限制,港澳地区的保险公司原来被禁止在内地做跨境销售,“现在(这个政策下)可以(展开相应业务)了,那到底是服务可以,还是投保可以,还是两者都可以呢?”她表示如果仅放行服务,投保就失去了新的一项。

“这本身就有个冲突在里面——例如一些奢侈品品牌,在港澳和内地分别设有门店,港澳因为税收政策等红利因素,在价格上具有相当优势。如今澳资险企入驻横琴,与内地企业险企同台竞技,相关优势的留存和协调是一个大问题。所以在具体方案出台之前,我们暂时不会有任何动作和预设。”苏丽清表示。

凌驾昊亦向记者表示,目前与内地办公室保持着正常的沟通交流。他认为当前政策的发布还未真正传导至市场,市场体制、经济行为以及思维观念的差异可能会对实际产品及服务的落地产生排异性反应,政策利好及实际业务的落地需要一定时间的试错及调整。

“目前内地已有市场参与主体拥有足够的承保能力及业务范围,短期内澳资机构将很难迅速打开业务切入点及提升业务规模,更多将结合政策导向下的区域实体经济、人口流动及产业结构的发展进行同步布局。本质上来说,澳门与横琴的整体规划及战略目标的一致性才是业务展开突破的关键。”凌驾昊说。