主管总编辑助理 齐琳 主编 陈婷婷 美编 代小杰 实习校对 李爽 E-mail:news0518@163.com

互联网保险经营界限明晰 第三方平台去哪

时隔四年，银保监会再次修订《互联网保险业务监管办法》，从目前的征求意见稿来看，互联网保险经营“持牌持证”或已成经营底线，相关“灰色”地带也被明令禁止。未来，第三方营销类平台将何去何从备受关注。对此，多位业内人士分析，购买牌照将成第三方平台出路之一，不过转型成为专业中介机构后也仍面临诸多困难。此外，无牌照情况之下加紧与持牌机构的密切合作也将加速第三方平台的优胜劣汰。

强调持牌经营

从银保监会以及一些地方银保监局已出台的相关规定来看，“机构持牌、人员持证”已成经营互联网保险底线。不过，其他机构仍有空间参与到互联网保险销售服务的一些环节中，发挥活跃市场的作用。

近日发布的《互联网保险业务监管办法（征求意见稿）》（以下简称《征求意见稿》）拟将经营互联网保险业务的主体圈定为“保险机构”。互联网保险业务是指保险机构依托互联网订立保险合同、提供保险服务的保险经营活动。同时，非保险机构不得开展互联网保险营销宣传，但可以受保险机构委托，在限定范围内为其开展营销宣传服务。

而对于保险机构授权营销宣传合作机构的营销宣传活动仅限于保险产品展示和说明、与保险机构自营网络平台网页链接等。同时要求营销宣传合作机构及其工作人员不得开展保险销售、保险产品咨询、保费试算等8项“不得”。同时《征求意见稿》还规定，互联网保险业务中的客户投保页面须属于保险机构自营网络平台。

对此，接近监管人士表示，此举将维护持牌机构合法权益，强化责任。其中“一刀切”要求客户投保页面必须属于持牌机构自营平台，将彻底解决非持牌机构非法获得客户信息的难题、取缔截留保费行为。虽然短期内可能会影响场景类保险的业绩，但这有助于减少销售误导、明确主体机构权责，长远来看将推动产销分离，为互联网保险行业规模化发展创造环境，有助于行业长期稳健发展。

此外《征求意见稿》对持牌机构的合规、技术、服务要求的提高，会对此前低投入型平台造成短时间内的成本大幅度上升。例如设置的一般“准入”条件有8条，包括开展互联网保险业务的保险机构及自营平台系统与保险机构内部系统有效隔离、应达到反洗钱、反欺诈等技术要求。此外，该《征求意见稿》对开展互联网保险业务的保险机构所提出的多项风险管控要求也将侧面抬高经营和扩张门槛。

对此，有业内人士算了一笔账，要达到监管的多项技术合规要求，需要保险机构及其自营平台具有一定的资金实力和技术团队基础。例如，仅前期采购设备的费用就需要花费数百万元，同时设备运维以及基础的30人以上技术团队成本每月也需要上百万元，仅用户号码加密保护系统一项采购成本就已超过百万。而从销售和服务能力建设上，客服中心、理赔中心等方面每年投入的人力成本也在300万-500万元，如开发其他系统或采购硬件设备成本则要另计。以上这些并不包括销售从业团队组建和培训投入。

告别灰色地带

《征求意见稿》作为纲领性新规将对第三方平台带来哪些影响？慧择保险经纪副总裁宋号盛表示，对第三方网络平台来讲，在诸多禁止性行为规范下，其行为约束更加严格，引流与销售之间不再留有灰色地带，但第三方平台仍然有不止一条出路，可以在监管限定的范围内继续在互联网保险市场扮演重要角色。

事实上，随着互联网技术的发展，第三方保险营销平台大量产生，为保险业扩展获客渠道、迎合场景化消费等方面作出重要贡献。不过，此类平台也存在诸多乱象，例如违规经营、销售误导、服务纠纷等问题时有发生。

如在销售误导方面，由于第三方平台缺少监管，服务水平参差不齐，销售误导频发，例如诱导消费者进行退保然后在该平台买保险，以及对条款解释不清、进行虚假承诺等。此外，监管还曾指出，通过第三方网络平台销售保险，发生争议纠纷时，销售平台和保险公司相互推诿、造成处理时效冗长。新规执行后，此类现象将很大程度得到遏制。

今年以来，监管已多次出手对第三方平台进行监管并强化保险机构的主体责任。例如今年4月，银保监会发布《2019年保险中介市场乱象整治工作方案》其中三项重点任务之一便是强化整治与保险机构合作的第三方网络平台的保险业务。

具体内容包括，第三方网络平台是否非法从事保险销售、承保、理赔、退保等保险业务环节。平台的客户投保界面是否由保险机构所有并承担合规责任，第三方平台是否存在代收保险费和转支付现象。保险机构合作的第三方网络平台是否限制保险机构如实、完整、及时地获取客户相关信息等。

同时在今年10月，银保监会公布银行业保险业侵害消费者权益乱象的表现形式，其中互联网保险方面，监管指出，互联网业务中的保险公司、中介机构、第三方网络平台的角色定位界限不清晰、第三方网络平台经营主体与披露合作的第三方网络平台主体不一致，存在违规经营的风险等。同时监管强化整治问责，提出对于自查不力，隐瞒不报的机构，监管部门发现后将严肃追责并处罚。

牌照仅是“入场券”

“要做大就要有牌照，没有牌照就无法独立开展营销业务。”一位第三方平台负责人表示，“如果想获得牌照，一种是排队申请，另外一种是花钱购买，目前后者是获得牌照的主要方式，一张牌照的价格至少在两三千万元，例如一些平台拿到融资后，就会选择去购买中介牌照，不过最终能否获得也要看自身资质。”

对此，宋号盛也表示，有条件或融资能力好的第三方网络平台，会争取获得专业中介牌照，成为持牌机构的自营网络平台。但从新规对持牌主体严监管高要求来看，持牌平台的合规、技术、服务成本会有较大幅度提高。除收购牌照的资金投入外，第三方平台转型持牌机构的进场门槛提升，也会是第三方平台转型需要谨慎考虑的因素之一。

有了保险中介牌照，达到了互联网保险业务的经营标准只是开始。

有持牌互联网保险平台部门负责人表示，在实际经营中难点很多，例如产品缺少特色合作方也不会去努力营销推广，后续理赔核保服务跟不上也会导致中介机构前期的合作资源和客户流失掉。此外，第三方营销平台原本的优势是流量，但值得注意的是，通过今日头条、百度等平台获得的流量存在信任度不高的问题，由此也导致转化变现的成功率不高。

而从专业中介机构的整体情况来看，机构数量庞大、竞争激烈已成共识。另据北京商报记者统计，今年上半年，新三板市场中的25家保险中介机构合计获得净利润1.52亿元，同比下降16.7%，其中16家公司净利润呈现同比下降，11家公司呈现净亏损。

对此，中国精算研究院金融科技中心副主任陈辉表示，从目前专业保险中介机构的整体发展来看，更多的是面临生存问题，最主要的原因在于专业中介仍然缺少“专业”性，同时不少公司其实就是保险公司的“走账”工具。

而第三方平台转型成为保险中介机构能否顺利实现盈利，国务院发展研究中心金融研究所保险研究室副主任朱俊生表示，是否盈利涉及因素较为复杂，在实现合规经营后，这类机构还需要看自身的经营情况，例如如何去发挥自身优势以及制定合适的发展战略等。

此外，值得一提的是，获得兼业代理牌照也是第三方平台转型的一种方式，由此平台将变为兼业代理机构的自营平台，维持原投保流程，客户也不必跳转至专业保险机构自营平台投保。尤其在今年8月，国务院办公厅在《关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》中明确指出，允许有实力有条件的互联网平台申请保险兼业代理资质。

不过，有业内人士提醒称，“有主业才有兼业，而且要有一定规模的主业才可能成为兼业代理。这对普通的第三方营销平台来说很难，其指向的或是互联网行业中的一些头部公司”。

看好合规引流

然而，并非所有的第三方平台都有实力去拿到保险中介牌照，因此，第三方营销平台的另一条出路便是与专业中介机构进行更紧密地合作。

宋号盛表示，不具备条件申请专业中介牌照，或缺少资金实力收购专业中介机构的第三方网络平台，特别是自媒体团队，为合规经营，需要更紧密地与保险中介机构合作，可能的方式包括：通过投融资方式，加入保险专业中介机构，成为其下属业务团队，并将平台归属权转到持牌机构名下，合法合规开展保险宣传和销售；或者保持独立身份，将自身运营流程与持牌机构的保险运营流程深度融合，发挥自身对精准人群流量获取优势，获取流量后由保险机构负责销售，从而实现合规经营。

但从另一方面看，“在新规之下，既然第三方平台必须要找保险中介机构进行合作的话，双方也会呈现相互挑选的情况。例如，第三方平台要找产品好、服务能力强、费用高的平台进行挂靠，好的中介机构也会从中挑选流量大、质量高、合规意识强的第三方平台进行授权，由此也将加速合作双方相互选择带来的优胜劣汰趋势”。该负责人表示。

此外，从《征求意见稿》来看，监管只是对第三方营销类平台加紧监管，对第三方技术类及服务类平台并没有过多限制，如果营销类平台转型为其他类型平台是否行得通？对此，一位保险经纪部门负责人表示，几乎不可能，提供营销传播服务的平台与为保险机构提供技术支持与客户服务类的机构实际上并非同一类，保险营销宣传普遍是依靠流量优势协助保险机构获客，而客户服务多为外包坐席服务中心，技术支持则是为保险机构开发系统、应用等技术开发和运维服务，由此看来三者各有所长，且都是专业服务，相互转型难度大。

北京商报记者 陈婷婷 李皓洁

开展老年志愿者活动，助力首都养老事业建设

——暨北京人寿“保驾护航-北京社区街道老年志愿者大回馈”主题活动

在北京市老龄委召开的2019年第一次全体会议中强调：要积极构建老龄健康服务体系，加大政策创制力度，推进医养深度融合，增加健康养老服务供给，培育引导社会力量投入健康养老产业。要切实提高老年人民生保障和福利水平，强化老年人经济保障，提升老年人福利优待水平。

我国老年人口增加很快，老年服务产业发展还比较滞后，推动养老事业多元化、多样化发展，让所有老年人都能老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安，一直是国家所积极倡导的政策。为推动首都养老事业不断发展，近日，北京人寿保险股份有限公司（以下简称“北京人寿”）针对街道社区老年志愿者对社区在维护社会和谐、治安稳定、环境卫生等领域作出的突出贡献，开展了“保驾护航-北京社区街道老年志愿者大回馈”主题活动，一方面为老年志愿者解决了从事志愿服务工作时的后顾之忧，同时也为首都养老、助老解决了实际的问题。

“保驾护航-北京社区街道老年志愿者大回馈”主题活动主要针对北京地区的老年人、尤其是老年志愿者日常生活中可能遇到的突发紧急事件，第一时间呼叫救护车、第一时间通知家属、第一时间提供医疗救助等服务的保障计划。始终秉持“北京人寿 身边亲人”的服务宗旨，并为社会大众倡导和营造善心、善活、善乐的人生状态，是北京人寿决心为客户生命健康保驾护航的美好愿景。基于企业高度的社会责任感，北京人寿推出了“救扶我”老年人意外保险保障计划，该保障计划以“重点人群更重点、普惠人群更普惠”为目标，同时覆盖了全北京市的“紧急联系人呼叫及意外伤害保险服务平台”，给予老年人可以自救的救命工具，补足现有北京老年人意外伤害险的服务短板，使老年人在发生意外后有人敢救、及时救，科学施救、不乱救。通过这一全国首创的以保险为抓手的保障措施，彰显北京首善之区孝老、敬老的社会文明风气，为社会老年人出行提供主动有效的保护手段。

北京人寿开展的这次保驾护航主题活动受到了各大社区街道老年志愿者的支持与欢迎，活动与北京众联社区促进中心、社区街道办、中华志愿者协会等机构进行合作，覆盖了北京市朝阳区、东城区、海淀区的多个社区，影响面广、覆盖人数高。该项活动的顺利开展帮助老年志愿者们在服务北京公共建设的同时，为他们的人身安全保驾护航，构筑坚实的保障基础。

在努力推动保险创新发展，持续扩大保障覆盖范围，助力养老事业建设的道路上，北京人寿从未停止前进的步伐，未来北京人寿还将推出更多更全面优质的保障计划，为老年人提供更坚实的保障基础，让更多的老年人都能享受到完美的首善人生。

太平暖心服务 信守保险承诺

理赔作为保险最核心的功能之一，也是一家公司实力和信誉的体现。无论客户身处何处，太平人寿北京分公司（以下简称“太平”）都始终秉承“为您分担风险，与您共享太平”的服务理念，想客户之所想，急客户之所急，主动整合多方资源为客户排忧解难，成为客户在关键时刻依靠并信赖的保障。

2015年10月18日，L女士孝顺的儿子C先生为母亲在北京购买了一份重疾险，当时的他也许没有想过，不到四年，这份孝心便挽救了母亲的生命。2019年4月，56岁的L女士上腹部反复疼痛，在当地医院被诊断为“肝硬化”，并服药治疗。经过一段时间的治疗，L女士复查时发现肝部有多发占位并建议尽快住院，L女士当即在省人民医院住院并做了肝脏部分切除和消融手术，手术之后，L女士的代理人在北京为她申请理赔。

然而，由于L女士提供的病历仅有医生的临床诊断意见，而病理报告仅有肝硬化诊断，无肝细胞恶性诊断，是不符合条款中重大疾病保障范围的。

太平理赔人员了解到情况后，进一步研究了病历资料，并向代理人了解客户目前治疗手段，同时协调当地分公司安排理赔专员前往该省人民医院搜集更详实的L女士就诊资料。

该医院每日接待大量病患，医生非常繁忙，理赔人员多次前往医院均未见到客户的主治医生，最终在某一天下班后才见到。经过理赔人员与医生详细沟通后，了解到客户手术切除的部位恰好未发生癌变，但经过进一步沟通，找到了可以确诊的临床依据。这时，客户L女士也第二次住院并接受经皮动脉化疗栓塞术治疗。收集到这些资料后，公司重新审核认定此次理赔符合重大疾病，并随即给付了理赔款。

客户和代理人收到公司理赔款后，代理人感慨万千，L女士更是流下了激动的泪水，没想到在确认不能赔付后太平的工作人员是如此齐心协力使理赔的进展出现转机。最终公司理赔了15万元，帮助她获得了更好的医疗资源，顺利度过危险期。

疾病无情，太平有爱，太平保险人时刻站在客户角度，积极为客户排忧解难，以有温度的服务筑造家庭风险防火墙，服务升级，从未止步。