

# 宠物保险蓝海里的“暗礁”

## 不受宠

越来越多的年轻人热衷喂养猫猫狗狗，通过吸猫撸狗缓解压力、寄托情感。有机构数据显示，2020年国内宠物数量已超过1亿只，宠物市场规模达到了3000亿元，未来三年预计将实现超过20%的年化增长率。

伴随着宠物数量增长，宠物的医疗需求也在增加。养了两只猫的“铲屎官”王小K（化名）向北北京商报记者表示：“去年我的‘猫主子’生了一场大病，前前后后花了2万多元才治好。”另有养宠人千千自我调侃，本以为自己成为“猫狗双全”的人生赢家，没想到还是入了“四脚吞金兽”的坑。

看病贵可谓是激起了养宠群体的共鸣。《2020中国宠物医疗行业白皮书》显示，宠物诊疗支出增长6.2%。预计2025年，宠物医疗费用将超1300亿元。

庞大的宠物医疗需求为宠物保险带来了机遇，目前已有一些险企和互联网平台嗅到了商机，进军宠物保险市场，如平安产险、国寿财险、大地财险、众安保险、蚂蚁保险、腾讯微保等。

北京商报记者整理发现，目前市场上主流的宠物保险产品包括宠物医疗险、宠物责任险、丢失险、托运险等，主要保障对象为猫、狗。以最常见的宠物医疗险为例，该类产品的保险责任是疾病治疗报销和意外伤害治疗报销。各家保险公司的产品有些许差别，年保费在几百元到上千元不等，累计赔付限额多为8000-20000元。

虽然宠物保险这块蛋糕吸引了众多险企、互联网平台纷纷涌入，但是其市场表现却不温不火，难尽如人意。数据显示，对比部分

“带‘主子’去一次医院，半个月工资就没了。”这是不少“铲屎官”的切身感受。越来越多的养宠人把宠物当成家庭成员来看，由于这类特殊的家庭成员没有“医保”，通过购买商业保险降低宠物医疗支出也成了养宠人的必然需求。但目前我国宠物保险市场表现却不温不火，不仅渗透率始终低于1%，在实践过程中也面临一些问题，如宠物身份识别难、过度医疗、理赔不透明等。宠物保险市场陷入了险企和消费者两难的窘境。



发达国家高达40%的宠物保险渗透率，我国目前宠物保险渗透率不及1%。

## 三大风险

当前宠物保险市场渗透率低是哪些原因造成的？悦保科技副总裁田红兵在接受采访时表示，造成这种现象的原因主要有三个：逆选择风险、过度医疗、产品性价比低。

“当前，不同类型、不同健康状况的宠物在投保宠物险时往往面临同样的保费，变相鼓励了部分高风险群体投保逆选择。”有分析人士指出。

实际上，不仅险企会遭遇骗保等理赔陷阱，理赔难、费用不透明等问题也困扰着消费者。在黑猫投诉平台上，关于宠物保险的投诉超过80条。一位消费者的投诉信息显示，其在10月8日上交了材料进行大地宠物医疗险理赔，并多次致电大地保险公司客服，但直至10月21日仍未有结果。另一位消费者的投诉信息显示，他的宠物狗治疗皮肤病花费了970元，其购买的保险产品免赔额是200元，赔付比例是60%，但自己只获赔了270元，相关赔付明细也并没有说明。

一位资深保险销售人员告诉北京商报记者，宠物保险属于保险的细分领域，目前的产

品主要靠定制，就是由一些做宠物周边的公司直接与保险公司商定条款，做一些试水性动作，相关条款和赔付责任也都差别不大，都不是很完善。

中国社会科学院保险与发展研究中心副主任王向楠指出，当前宠物保险市场发展缓慢的主要原因在于：宠物身份识别技术还在发展，欺诈风险仍较高。宠物个体差异较大，风险衡量成本高，保险机构面临逆选择风险。宠物健康及医疗标准建设不足，保险机构与宠物医院及医生合作有限，影响了医疗险的供给。宠物事故定性有时麻烦，带来了责任险风控的麻烦。

## 风险管理跟上

虽然宠物保险在发展过程中面临诸多问题和挑战，但是这片蓝海市场仍蕴藏着无限潜力。《中国宠物保险发展报告》预测，若以25%左右的增速增长，2025年我国宠物保险保费规模有望达到14亿元左右，宠物保险渗透率有望达到12%以上。

那宠物保险这片潜在蓝海市场隐藏的“暗礁”该如何躲过？田红兵表示，归结下来，最核心的症结在于宠物保险的风控，一是要解决宠物个别身份的识别确认，二是要根据不同区域不同种类的疾病调整保险产品。

对于消费者骗保、过度医疗等问题，险企该从哪些方面着手解决？王向楠认为，这依赖于生物技术和数字技术的发展，结合健康保险、农业保险和责任保险的经验，做到能够低成本地识别个体身份、评价宠物健康和医疗方案，分析责任事故风险。

实际上，对于宠物身份识别问题，基因检测、芯片植入、猫狗脸AI识别、鼻纹识别技术等新技术正逐渐被应用于实践中。如支付宝保险平台开放了宠物鼻纹识别技术，据悉，这项宠物鼻纹识别技术的识别成功率超过99%。悦保科技推出的宠物识别技术服务方案，则是通过面部识别与鼻纹生物特征算法解决宠物个体身份识别问题。

不过，田红兵认为，即使实现了完美的宠物个体身份识别，依然需要面对宠物保险经营过程中出现的“跑冒滴漏”风险。宠物保险的风险管理，应当贯穿宠物保险的产品开发、销售、承保、理赔和客户服务等全流程和全生命周期。北京商报记者 陈婷婷 实习记者 李秀梅

# 170亿美元 10月中国外汇储备规模再涨

结束了8、9月的两连跌，10月外汇储备数据回升。11月7日，央行官网披露，截至2021年10月末，我国外汇储备规模为3.2176万亿美元，较9月末上升170亿美元，升幅为0.53%。对于10月外汇储备规模变动，国家外汇管理局副局长、新闻发言人王春英表示，2021年10月，我国外汇市场供求保持稳定，跨境收支交易理性有序。国际金融市场上，受新冠肺炎疫情、主要国家财政政策和货币政策预期等因素影响，美元指数微跌，主要国家金融资产价格涨跌互现。外汇储备以美元为计价货币，在汇率折算和资产价格变化等因素综合作用下，当月外汇储备规模上升。

## 估值变动推动稳中有升

北京商报记者注意到，10月外汇储备规模环比回升170亿美元至32176亿美元，尽管此前微跌，但这已经是该数据连续第6个月保持在3.2万亿美元之上。

今年以来，外汇储备规模数据显著呈现“稳”的特征。在光大银行金融市场部宏观研究员周茂华看来，继续在3.2万亿美元附近波动，反映跨境资本流动性至少没有大进大出，跨境资本流动性有序；我国外汇储备规模波动幅度远不及全球金融市场波动幅度，一定程度反映了目前我国外汇储备的资产结构较为合理。

中国民生银行首席研究员温彬则进一步指出，本月外汇储备规模上升，主要由估值因素导致。汇率变动方面，美元指数指数小幅震荡，10月下跌0.1%至94.1。非美元货币对美元走势出现分化，英镑上涨1.5%，欧元下跌0.2%，日元下跌2.3%。

资产价格方面，主要国家金融资产价格涨跌互现，标普500指数上涨6.9%，欧元区斯托克50指数上涨5%，日经225指数下跌1.9%，以美元标价的已对冲全球债券指数下跌0.3%。外汇储备以美元计价，综合考虑汇率折算和资产价格变化影响，我国外汇储备规模上升。

此外，真实贸易和跨境资本流动预计对外汇储备规模形成贡献。目前，全球经济整体恢复，主要经济体保持了较高的经济景气度，美国制造业PMI指数重回60%之上，欧元区制造业PMI指数接近60%，日本

制造业PMI指数也为近期高位，国外经济的持续恢复带动我国外需较强，近期出口保持较快增长。同时，北向资金保持净流入态势，10月净流入超过300亿元。温彬称，这些因素都对我国外汇储备规模保持稳定形成了支撑。

“从外汇储备月度数据波动原因看，主要受汇率及资产价格短期波动影响，其中，美元和美债价格波动影响相对较大。170亿美元约占3.2万亿美元的0.53%，波动幅度不大，远不及10月美元、美债波动的剧烈程度，尤其是美债短端和长端利率。数据显示，我国外汇储备规模走高，主要是受资产估值变动影响，10月主要国家金融资产价格整体有所上涨。”周茂华同样说道。

## 后续单边大幅波动概率低

对于下阶段我国外储规模走向，王春英表态，当前新冠肺炎疫情持续反复，全球经济复苏面临较多不稳定因素，国际金融市场波动较大。但我国经济延续恢复态势，具有强劲韧性和巨大潜力，将为外汇储备规模保持总体稳定提供支撑。

温彬也指出，下一阶段，我国外汇储备规模将继续保持稳定。主要支撑是，我国经济延续复苏态势，主要经济指标位于合理区间，经济基本面整体向好，外汇储备规模具有稳定基础。在外需较旺带动下，我国出口有望保持良好态势，国际投资者看好人民币资产前景，证券投资保持净流入态势，为外汇供求和国际收支支持基本平

衡奠定了基础。

在业内看来，从内外环境趋势看，考虑到全球防疫与经济复苏前景仍存不确定性，与各国政策分化，全球市场波动加剧，不可避免地影响我国外汇储备规模。但整体有望在一个合理区间保持基本稳定，出现单边大幅波动概率低。对此周茂华解释到，主要是我国防疫形势向好，经济有望运行在合理区间；从主要经济体看，全球经济有望延续复苏，外贸维持较高景气度；人民币汇率弹性显著增强，有效发挥国际收支平衡自动稳定器功能；跨境资本双向平稳流动，投资者理性有序。

但同时也要看到，全球经济复苏中的不稳定不确定因素仍然较多，通货膨胀升温，主要经济体政策预期转变，国际金融市场波动加大，美联储确定开始削减购债规模，全球流动性环境面临逐渐收紧风险。

温彬提到，国内部分地区疫情持续演变，对经济复苏进程形成干扰，能源价格上涨推动PPI（全国工业生产者出厂价格）上升，对部分企业生产经营形成冲击。宏观政策要继续做好跨周期调节，加大力度提振内需，继续加大结构性支持力度，帮助企业应对生产成本上升影响，并做好应对外部风险冲击的准备。

“投资者则需要防范外汇市场波动风险，企业需要树立汇率风险中性理念，最大限度降低外汇波动对企业经营干扰；同时，要有效引导市场预期，理性看待短期外汇市场波动等。”周茂华称。

北京商报记者 刘四红

# 年内超千家关门 银行网点如何破局

当越来越多的用户偏向选择手机银行、网上银行办理业务，作为主要获客渠道的物理网点地位被逐渐弱化。11月7日，北京商报记者根据银保监会行政许可信息梳理发现，剔除受合并、包商银行重组等影响后的机构，开年至今共有1221家银行网点“关门谢客”。

银行物理网点陷入尴尬局面，一波又一波的“消亡论”也一度引发社会关注，银行网点“关停潮”真的来了吗？一位国有大行人士在接受北京商报记者采访时表示，银行退出的原因有很多，目前金融业务线上化的趋势非常明显，部分网点目前客户访问量较小，其次，就网点的综合运营收益和成本考虑，适时减少网点数量，有助于提升整体盈利水平；同时业务发展的调整，需要对网点的布设进行必要的调整；“关停潮”的说法为时尚早。

在光大银行金融市场部宏观研究员周茂华看来，银行网点退出很常见，主要是从成本、收益考虑，退出反映了某些局部网点经营利润难以完全成本，尤其是在银行面临市场竞争日趋激烈，经营精细化管理，银行对经营成本敏感性上升；其次，国内信息技术发展迅猛，金融业务线上化快速。因此，银行在网点选址等方面考量更多。

而从梳理的整体数据来看，市场的主观判断似乎也并不准确，新增网点的数量同样在增加。北京商报记者统计发现，开年至今，共有1420家银行网点开业申请获批，设立的机构主要包括分行、支行、分理处及营业所，其中六家国有大行共设立316家网点，招商银行、浦发银行、中信银行、光大银行、华夏银行、民生银行、广发银行等股份制银行共设立279家网点，城、农商行、村镇银行以及信用合作社共设立825家网点。

在精简网点的同时，银行也在加紧对实体网点升级改造；“智能化”“无人化”的概念不断涌现。例如，当前，农业银行、中国银行、建设银行、浦发银行等多家银行纷纷推出了5G网点。引入了生物识别、影像识别、人工智能、AR、VR等前沿科技，智慧柜员机、金融太空舱等新设备吸引用户目光。

不可否认的是，网点的智能化改造意味着将高频、耗时长业务逐渐迁移到智能机器办理，但这背后也对人力、物力、成本提出了挑战。一位银行业人士直言，现在部分银行网点没有突出主

业，也没有满足居民基本的金融服务需要；只是在场景搭建上添加了许多“花里胡哨”的场景，并没有突出服务重点以及业务发展方向。

北京商报记者此前也在实地走访过程中发现，拥有炫酷设备的银行智能网点虽然吸引了不少客户驻足参观，但在实际办理业务的过程中，人们还是更多倾向于在柜面办理或咨询现场工作人员，且客流量依旧以老年群体居多。

苏宁金融研究院宏观经济研究中心副主任陶金在接受北京商报记者采访时分析称，目前银行网点的减少对应着银行业数字化转型创新，但更根本因素在于线上业务减少了包括交通、时间等方面的交易成本，这可能也是长期中的大势所趋。在转型过程中，银行网点的总体服务质量下降，一是因为网点减少使得网点距离更远，本身会造成客户办理线下业务更不方便，二是因为网点数量减少使得规模经济效应下降，业务办理、服务效率都可能下降，成本提升。

当传统的“理财经理推荐”“拉横幅划重点”的展示不再吸睛，作为与客户面对面接触、情感交互的物理存在，未来银行网点如何深度转型，增加客户黏性？上述国有大行相关人士直言，未来银行网点改造升级应以金融服务为基础和载体，实现金融科技与金融服务的深度融合，提升金融服务效率、服务深度和服务广度。

在周茂华看来，物理网线上网各有优势，未来银行物理网点与线上网点将相结合，满足多元化金融服务需求；同时，信息技术赋能物流网点，为客户提供智能、便捷的金融服务需求。同时银行网点转型需要关注老年人等群体数字鸿沟问题，推动网点更加智能和人性化。

“当前，越来越多的银行开始深度应用金融科技，通过大数据、区块链、物联网等技术做好风控和定价，也能够获得长期稳定的经营收益。数据拓源可能是未来金融科技深度应用背景下银行的重点发展方向之一，这些数据包括财务、财税、司法、舆情、管理层等诸多方面。在此基础上，对客户更加熟悉的银行的客户黏性自然也在增加，也能够更加合理地给风险进行定价。当然，要大量获取潜在客户资源和合规信息，还需要投入更多一线人员进行大量调研，因此，线上化转型的同时，想要做好普惠金融，银行对线下的投入也必不可少。”陶金如是说道。

北京商报记者 宋亦桐