

保险分支机构现“撤销潮”

行业数字化转型、代理人不断退出等因素叠加导致，

今年以来，保险公司分支机构关停频现。1月19日中国人寿撤销邯郸分公司第二营销服务部等33家营销服务部；3月25日平安人寿撤销绍兴中心支公司4家营销服务部；3月30日人保财险撤销13家营业部和营销服务部……实际上，保险公司分支机构去年已呈现“瘦身”态势。据新快报记者不完全统计，今年寿险和财险公司分支机构已分别净减少307家和33家。

新快报记者走访发现，目前到保险公司线下营业网点办理业务的多是中老年消费者，营业网点的服务正趋向智能化、数字化。多位业内人士表示，保险服务数字化程度走高，代理人不断减少，是险企分支机构近年大批撤销的主要原因，根本原因是保险经营思路发生转变。另一方面，监管部门在引导保险公司建立精细化管理观念的同时，提高了分支机构准入和退出的门槛。寿险公司分支机构的“撤销潮”仍将继续，但由于线下营业网点仍是保险公司与消费者重要的沟通渠道，预计在一二线城市不会大范围撤销。

■新快报记者 林广豪/文 廖木兴/图

数据

分支机构撤销集中在三四线城市

保险公司分支机构的撤销潮去年已出现，撤销主要集中在三四线城市，以营销服务部为主。虽然保险公司分支机构去年整体减少，但寿险公司和财险公司是截然不同的走向。相关数据显示，2021年，寿险公司分支机构共退出1382家，但新设分支机构仅339家，净减少1043家；财险公司则净增加分支机构约600家。

据记者不完全统计，今年以来，保险公司已有493家分支机构获批退出市场，寿险、财险、健康险、养老险公司分别撤销334家、155家、1家和3家。从撤销分支机构较多的保险公司来看，中国人寿和富德生命人寿分别撤销171家和50家；财险方面，人保财险撤销68家，渤海财险和大家财险均撤销13家。

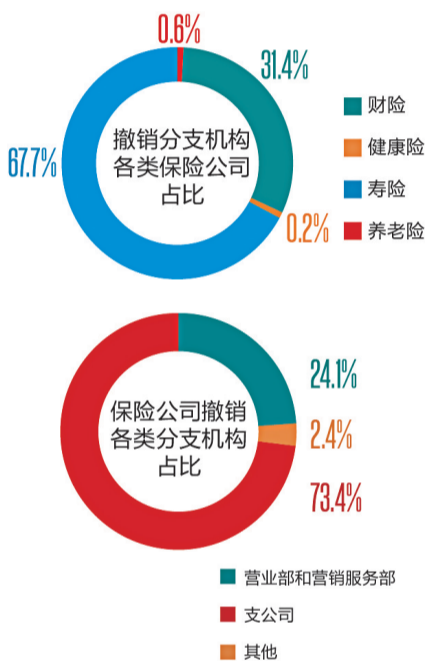
从撤销分支机构的类别来看，营业部和营销服务部的数量最多，共有362家，占比73.4%；其次是支公司，共有119家，占比24.1%。

不过，在撤销的同时，保险公司也未停止新设分支机构的

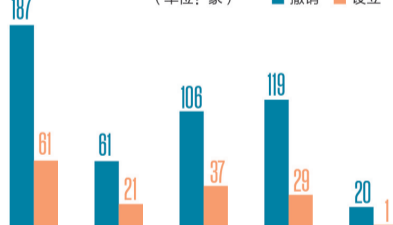
步伐。今年以来，寿险、财险、养老险公司分别新设立27家、122家和1家分支机构。综合来看，目前保险公司已整体净减少343家分支机构，寿险和财险公司分别净减少307家和33家。

记者了解到，作为险企分支机构的最低一级，通常营业部和营销服务部的数量最多。根据《保险管理规定》，保险公司可以根据业务发展需要申请设立分支机构，分支机构的层级依次为分公司、中心支公司、支公司、营业部或者营销服务部。

记者通过各险企官方渠道了解到，目前各大型险企在广州地区的分支机构数量有较大差异。从寿险公司来看，平安人寿的分支机构最多，共53家；其次是太保寿险23家；接着是中国人寿17家；人保寿险和新华保险分别有9家。从财险公司来看，人保财险、太保财险、平安产险分别有90家、30家和25家分支机构。从已撤销的分支机构来看，上述大型险企近两年内均没有撤销广州市内的分支机构。



今年各月全国保险公司分支机构撤销和设立情况 (单位:家)



(图表数据来源:据银保监会公开信息整理。数据截至2022年5月12日。)

析因

服务数字化程度越来越高

记者从多位业内人士处了解到，保险公司对于开设和经营分支机构有详细严格的规范。一位中型寿险公司人士告诉新快报记者，筹建分支机构时，公司会对当地的市场容量、主要的同业公司近三年的业务表现等方面综合考量。

“开设调研的内容包括当地经济增长速度、GDP、人口出生率、同业的网点和从业人员数量以及当地私人银行的存款利率等。”一位大型寿险公司人士对新快报记者说，分支机构经营以三个月为一个考核周期，当价值保费负增长或人力萎缩，一般会考虑整改分支机构。

为何保险公司要将辛苦经营的分支机构撤销？“其实保险公司设立分支机构一直都很谨慎，有的分支机构实际的经营情况和目标会有差距，因此经营策略有所调整。”上述中型寿险公司人士说。

据了解，保险服务数字化也是营业网点减少的主要原因。某大型寿险公司一位代理人说，近年来，保险服务线上化程度越来越高，疫情之下，保险公司数字化服务的步伐也在加快。

多家保险公司的2021年理赔报告显示，为提高服务时效，不管是头部险企还是中小型险企，均有布局理赔服务线上化。如人保寿险理赔报告指出，公司支持在APP、微信小程序以及公众号上进行理赔报案、申请等全流程线上操作，同时支持个人客户全险种、全责任和企业客户全部医疗险线上理赔。中宏保险理赔报告显示，线上理赔申请占比近9成，当天完成赔付超过一半。多家上市险企在2021年年度报告中指出，未来仍将继续推进服务智能化、数字化转型。

走访

中老年消费者偏好线下服务

作为分布最广、最多的分支机构，营业部和营销服务部是保险公司与消费者重要的联系渠道，通常承载着客户服务中心的功能。在寿险公司中，营业网点一般提供人身险的新单、保全、理赔、咨询等服务，财险公司的营业网点更多是处理车险的理赔、咨询服务。

近日，新快报记者走访多家寿险公司在广州地区的网点，发现网点内的消费者多数是中老年人。“每天都有很多中老年的客户来这里(客户服务中心)进行保全等服务。”平安人寿一位代理人说，作为保险客户的重要群体，中老年人仍不太习惯使用线上服务，年轻人多数通过线上操作完成。

记者了解到，生存金和满期金的

领取是多数消费者到保险公司线下网点办理的业务。中国人寿一位代理人向新快报记者介绍，目前如果领取保险满期金额超过10万元，需前往柜面办理。他表示，许多中老年客户认为线下办理更加稳妥。

太平人寿一位代理人对新快报记者说，许多家长会给孩子投保年金险，在孩子成年后，他们会跟孩子一起到线下网点领取生存金或更换其返还账户。据太平人寿介绍，如果被保人已成年，且和投保人非同一人，办理上述业务需要被保险人到公司柜面办理。

在走访过程中，记者注意到，保险公司营业网点的服务建设呈智能化、数字化的趋势。市民可在智能柜面使用身份证取号排队，语

音播报提示排队信息；可使用保险自助柜员机完成信息查询、自助投保、单据打印等业务的办理。有业内人士表示，网点服务的智能化提高运营效率，促使保险公司的前台作业模式由劳动密集型向智力密集型的转变。

行业专家认为，网点智能化是对保险公司传统运营模式、服务流程的一次创新，对网点渠道的定位、转型和竞争力提升也具有重大意义。2020年清华大学五道口金融学院有研究指出，网点智慧化建设是客服能力智慧化建设的一部分，其围绕柜面服务使用场景，运用人工智能等技术，将传统柜面和线上服务相结合，为客户提供多项服务，打造柜面自助终端。

