

# 新时代,保险如何助力扶贫

编者按 4月20日,由北京大学经济学院和北京大学中国保险与社会保障研究中心(CCISSR)主办的“北大赛瑟(CCISSR)论坛·2018”在北京大学经济学院举行。作为国内保险与社会保障领域一项重要的学术活动,该论坛已经连续举办了十五届。

今年,论坛将主题定为“改革开放再出发:戊戌的眺望”。与会者从不同视角回顾了改革开放四十年,眺望了中国未来发展前景;并深度探讨了保险业在脱贫攻坚中应扮演的角色、可发挥的作用。

本报记者 付秋实

脱贫攻坚,保险业责无旁贷。但是,瑞再研究院与北京大学“保险与扶贫”项目组共同发布的《保险扶贫的理论与实践:中国案例》显示,社会对保险扶贫作用的认知有待进一步提高。那么,保险在扶贫工作中究竟能够发挥什么作用、发挥多大作用?如何能够发挥更大作用?在“北大赛瑟(CCISSR)论坛·2018”上,监管者、经营者、专家给出了自己的答案。

## 保险扶贫发挥什么作用

保险的扶贫功能主要表现在两方面:其一,保险能兜住贫困人口生产生活风险,防止因病、因灾、因意外事故致贫返贫;其二,保险能撬动并整合政府和其他金融机构的扶贫资源,破解金融进农村风险大、成本高以及农户贷款难、贷款贵的问题,进而助推贫困人口和贫困地区发展,实现稳定脱贫。

北京大学经济学院风险管理及保险学系教授、“保险与扶贫”项目组主持人郑伟表示,导致贫困的原因有很多,在我国,疾病和灾害是最主要的两大诱因,占比高达42%和20%。因此,增强贫困人口抵御疾病和灾害风险能力是脱贫攻坚的重要抓手,而健康保险和农业保险可直接有效地应对疾病与灾害。

虽然保险业拥有对付贫困的“武器”,不过,瑞士再保险中国区总裁陈东辉表示:“保险是脱贫的必要不充分条件。贫困群众不可能仅仅通过保险脱离贫困,但如果没有保险,脱贫效果是

不可持续的。”

人保健康总裁宋福兴对此深有体会:“有的贫困人口摆脱贫困后,一场大病就会再次返贫。虽然贫困人口参加了基本医保,但由于支付范围和比例有限,很多医疗费用无法报销,给家庭带来了巨大的经济负担。”

据了解,人保健康在云南、河南等九省开展各类扶贫保险项目33个。在云南昭通,利用民政救助基金,为80多万贫困人口提供医疗救助保险服务,医疗费用报销比例由65.1%提高到74.8%,提高了近10个百分点;在河南焦作,为近15万困难群众发生的大额医疗费用提供补偿,医疗费用报销水平在基本医保、大病保险的基础上,提高了10.89个百分点。宋福兴表示,从人保健康的探索来看,让群众不得病、少得病、得了病看得起病,需要建立解决因病致贫返贫的长效机制,坚持“健康保险+健康管理”相结合。

面对贫困的另一大原因——灾害,保险业的“武器”是农业保险、巨灾保险。去年,农业保险为2.13亿户次农户提供风险保障金额2.79万亿元,同比增长29.24%;支付赔款334.49亿元,增长11.79%;4737.14万户次贫困户和受灾农户受益,增长23.92%。在巨灾保险方面,瑞士再保险作为技术顾问为黑龙江省财政厅设计了中国首个“农业财政巨灾指数保险”,通过卫星遥感技术和气象监测技术,为黑龙江省28个国家级贫困县提供了涉及流域洪水、降雨过多、干旱及积温不足等灾害约23.24亿元的巨灾保险保障。在2016年和2017年,该方案在黑龙江省多个贫困县赔付率超过400%,显著地放大了救灾资金规模,促进了救灾资源优化配置,解决了财政涉灾预算“无灾不能用、有灾不够用”的难题。

## 保险扶贫面对哪些挑战

从目前来看,在全国各地的保险扶贫模式、探索都取得了一定的效果。项目组综合比较后,找到了保险扶贫模式取得成功的三个基本条件:一是在需求方面,地方政府要有风险和保险意识,认识到保险在化解致贫返贫风险上的独特优势,将保险作为脱贫攻坚的有效工具;二是在供给方面,保险机构应当积极响应地方脱贫需求,通过产品创新和服务创新为地方扶贫痛点提供解决方案,并具备相应的承保能力和承保技术;三是在合作方面,地方政府与保险机构应当创新合作模式,如联办共保、合署办公等,为保险扶贫工作顺利开展提供制度保障。

不过,目前保险扶贫模式、案例虽多,却少见推广复制,这也暴露出保险扶贫商业可持续性不强、保险机构风险管理能力不足的问题。

但上述问题并非不能跨越。银保监会赵宇龙(原保监会偿付能力监管部主任)给出的一组农业

保险赔付数据显示,金融包容度与金融稳定度之间不存在彼此抵消的负相关关系。农业保险在全国36个地区10年的赔付数据显示,在农业保险覆盖面和渗透度高的地区,赔付率比较稳定;反之则上升,波动明显。

鉴于此,赵宇龙认为,监管机构应当以更加积极和务实的态度来支持扶贫险种的发展。据记者了解,目前,偿付能力监管对保险扶贫、普惠金融均采取激励政策,在资本要求上,农业保险在每个风险暴露分段所对应的风险因子,都低于一般财产险业务,充分体现了监管机构鼓励和支持农险发展的态度。

据赵宇龙透露,下一步,需要改进普惠保险业务资本要求的科学性和导向性。例如,在资本要求中引入调控性特征因子,即对监管优惠或惩罚做显性化处理,让保险机构能更清晰地看到业务自身的客观风险和政策取向。如此一来,既可以鼓励和支持与保险扶贫、普惠金融相关产品和投资的发展,也可以让保险机构在承保和投资中更方便地评估和管理风险。

## 保险如何守住脱贫成果

“保险扶贫的效果取决于被保险人的经济与风险状况、保险产品的设计以及政策支持力度和精准度。”郑伟进一步表示,项目组的研究显示,对于“贫困家庭”,保费通常由政府全额补贴,因此,保险能够降低其贫困脆弱性,助其脱贫;对于资产相对较少的“边缘脱贫家庭”,支付全额保费会提高其贫困脆弱性;对于资产相对较多的“稳定脱贫家庭”,即使支付全额保费,保险依然可以降低其贫困脆弱性。从这一结果来看,政府不仅应当对贫困家庭给予全额保费补贴,还应当对脱贫家庭、特别是边缘脱贫家庭给予相应的保费补贴。

事实上,在当天的探讨中,多位与会者均呼吁,针对“边缘贫困户”和“后脱贫时代”的顶层设计亟待完善。

所谓“边缘贫困户”,是指那些不满足建档立卡贫困户识别标准,但实际经济状况处于贫困线边缘的农户。由于建档立卡贫困户享受多项专项倾斜政策,如生产生活补贴、畜禽发放、房屋改造、保费减免等,导致扶贫前后形成“境况倒置”现象,原本境况比建档立卡贫困户要好的边缘贫困户,在扶贫后不如建档立卡贫困户。因此,为边缘贫困户提供合理的保险保障特别重要,以确保他们在脱贫攻坚中不被甩到后面。

《保险扶贫的理论与实践:中国案例》提出,现有针对建档立卡贫困户的各项保障政策都很好,目前来看,2020年之前的相关政策是明确的,即“脱贫不脱保”,既有的保险保障政策可以延续。但是,2020年进入“后脱贫时代”,如何守住来之不易的脱贫成果,是一个值得深思的问题。

## 声音

北京大学经济学院院长、北京大学中国保险与社会保障研究中心主任孙祁祥:  
在进一步解放思想中深化改革

改革开放的四十年,是我国经济、社会快速发展的四十年,也是思想不断解放的四十年。今年《政府工作报告》指出,在新的历史起点上,思想要再解放,改革要再深化,开放要再扩大。

随着改革进入深水区,进一步深化的难度加大。在经济方面,“大而不强”的特征依然明显;在社会发展方面,集中面对收入分配差距拉大、城乡、区域之间发展不平衡,环境污染严重等问题;在发展条件方面,人们的“边际改革热情”在下降,但“边际利益诉求”在攀升;“边际幸福感”在下降,而“边际焦虑感”在上升。这导致过去以追求发展为主、以效率为导向的发展理念不再适用。如何结合实际,正确认识公平与效率之间的关系、破除既

有利格局、切实建立社会公平正义保障体系,已经成为新时代要解决的重大问题。

与此同时,在新的世界格局中,原有的国际平衡被打破,一方面,对于重回世界舞台中央的中国来说,必须面对和警惕“修昔底德陷阱”和“金德尔伯格难题”,这就要求我们利用世界话语在平等互利的前提下开展对外交往,化解各种矛盾和冲突;另一方面,我们有推动形成人类命运共同体的诚意,这就应该有一套成体系的理论,引起西方世界的认可、认同乃至共鸣。

需要强调的是,思想解放是有标准、有底线的,绝对不等于思想自由化。我们要走的道路,是在思想解放旗帜下的积极改革开放之路。

中国社会保险学会会长胡晓义:  
保险业要在更高层次理解税延养老险

不久前,财政部、税务总局、银保监会等五部门联合发布的《关于开展个人税收递延型商业养老保险试点的通知》确定,自5月1日起,上海市、福建省(含厦门市)和苏州工业园区实施个人税收递延型商业养老保险试点,试点期限暂定一年。

税延养老险最大的亮点不在于税收递延,而在于我国养老保障体系中第三支柱的建设将打破保险、基金、银行储蓄等不同业态各自分割、各自封闭的局面,在更高层次实现统筹规划,用统一的政策来指导,统一的标志来辨识、统一的平台来表明,这是非常积极的。

税延养老险是保险业的一个新领域,但应看到,税延养老险更是社会保障体系中的一个组成部分,是我国养老保障总体方案中的一个重要板块,要把税延养老险作为补充型养老保险来认识。如果忽略了宏观,只从保险领域去研究,可能还看不清环境和约束。

税延养老险虽然只在三地试点,只针对商业保险,但是可以看到,其中包含着明显的扩展性,一是地域的扩展,二是涉及银保监会、证监会,这意味着,税延养老险未来将从保险产品向基金等其他产品扩展。

对于保险业来说,既要抓住税延养老险从保险开始的机遇,又要对此有更多的包容性和预见性。

华泰保险集团董事长王梓木:  
新时代企业家应追求社会价值最大化

中国社科院企业社会责任研究中心日前发布的《中国保险业社会责任调研报告》指出,2017年,保险业充分发挥了商业保险在现代金融、社会保障、农业保障、防灾减灾、社会治理等方面的功能,参与社会公共体系建设。

优秀的企业要主动追求企业的社会价值最大化,努力承担起社会责任,并且不断赋予其广泛和新鲜的内容。比如,提供就业机会、开发创业平台、拥抱科技革命、推动节能环保、促进环境友好、拓展绿色金融、大力扶贫济困、实现各类人群的平等发展与社会共同进步。

商业不可能在一个失败的社会中取得成功,要用长远的眼光看待商业

的发展和股东的利益,从而得到长远、可持续性的发展方案,这就需要企业主动思考周围的社会利益。

在履行社会责任方面,保险业仍有提高和改进的空间,主要表现在各企业之间进度不一,发展不平衡;社会责任工作与保险机构日常运营“融入度”不够,没有把社会责任管理作为提升企业内部管理、增强核心竞争力的战略措施等。

同样,企业家的社会职责也不仅是创造社会财富,还要推动社会进步。在追求商业价值的基础上向社会价值转变,这是企业家精神的进化和企业内涵的升华,也是我们这一代企业家的历史责任。

(资料整理:付秋实)

# 智能3D实景引导 网点服务新概念

曾昭宏 王立纲 吴明利  
郭敏鸿 周书恒 赵再兴

2017年,互联网金融的快速发展和扩张给传统银行业带来了巨大冲击,传统银行业面临巨大的挑战也迎来历史性机遇,如何在这场变革中提升自我、超越自我,更好地服务客户,进一步增强核心竞争力,是每一家银行和金融科技企业都需要思考的问题。在这种大趋势下,中国建设银行辽宁省分行、中国建设银行广州开发中心和恒银金融科技股份有限公司在总行渠道与运营管理部支持和指导下,积极应对互联网时代客户金融服务需求变化,持续跟进新技术与业务模式创新,提高为客户服务的智能化水平,充分满足客户多样化需求,我们运用互联网、大数据、云计算、人工智能等先进技术,从提升客户服务体验的角度出发,落实建总行战略转型发展规划,实施业务流程再造,持续跟进新兴技术与业务模式创新,实现了网点大堂智能引导,共同研发了智慧银行网点三维(3D)实景引导系统。

在大堂智能分流系统(排队机)统一调度下,既实现了银行网点人工窗口与STM、CRS等智能设备的综合引导,也提供了网点三维实景导航。做到了在解决排队引导的同时,提供了大型网点室内导航

的解决办法,既解决了排队、引导、导航的实际需求,也吸引了客户眼球,实现了传统与科技的联动,在实现银行网点智能化的同时,也让平常的排队功能变得灵动起来。

2018年4月,智慧银行网点大堂3D智能引导与分流系统在建设银行沈阳城内支行成功上线运行,赢得了客户的欣赏与关注。这是建设银行系统首家投入运行的智慧银行网点大堂3D智能引导与分流系统。该系统需求由总行及辽宁省分行共同完成,总行广州开发中心负责银行大堂智能引导与分流系统功能升级,辽宁省分行与恒银金融科技硬件改造及网点3D实景地图的研发,该地图软件适用于全国各网点移植推广。

3D实景引导系统以三维影像、二维动画、互动行为相结合的方式展示网点实景,通过三维仿真技术和简单友好的操作界面,清晰全面的将银行内部环境和导航路径呈现在客户面前。3D实景引导系统既可以在互动桌面引导台上独立运行,也可以配合排队叫号机系统联动运行,在实现排队叫号引导同时提供3D实景导航服务。下面为理解方便,我们将整个系统分别称为排队机版本和互动桌面引导版本。

由于沈阳城内支行业务量较大,我们采用四台排队机同时运行提供排队引导服务,四台排队机全部具备网点3D实景地图导航及人脸识别和声音识别功能,可实现自动分流引导客户和3D地图精准动线指引。同时,我们也配备了六台互动桌面电脑来运行互动桌面引导版本,将互动桌面变成智能引导设备,它们也具备人脸识别和声音识别功能,可实现语音互动自助查询业务和3D地图精准动线指引等功能。



能,可实现自动分流引导客户和3D地图精准动线指引。同时,我们也配备了六台互动桌面电脑来运行互动桌面引导版本,将互动桌面变成智能引导设备,它们也具备人脸识别和声音识别功能,可实现语音互动自助查询业务和3D地图精准动线指引等功能。

互动桌面引导版可同时在行内多台设备上运行,每台设备都是独立的,初始位置也是根据设备的实际位置进行设定。可以满足多位客户同时使用,实现业务自助查询,减少客户询问大堂经理过程,节约办理业务的时间,真正让银行智慧起来。

通过3D实景地图展示及精准行走动线使客户清晰明了到达具体业务办理区,客户可以自助查询想要办理业务的位置,同时对于银行的业务进行了详细的介绍,减小客户询问时间,让客户尽可能在智能设备上完成交易,减少人工的参与,真正实现无人银行。

人脸识别功能可联动精准营销系统实时推送商机至客户经理手机,提示客户经理处理跟踪及持续营销。同时客户的需求实时传递给客户经理,让客户经理能够第一时间给客户解决问题,提高银行的服务质量。

排队机功能也可同时在行内多台排队机上,每台设备引导的初始位置都可以根据排队机的位置进行设置,以免因

位置不同造成导航混乱。这样就可以满足多位客户同时分流的需求,同时在客户取号时将客户的业务进行区分引导,对于非柜台业务客户直接引导到自助设备区域,避免客户盲目等待排队时间,对于柜台业务客户,引导到等候区域,等待叫号,减少客户询问大堂经理的时间。

在客户取号后,在客户不了解银行内部区域的情况下,导航系统可根据客户的需要办理的业务,通过3D实景地图展示及精准行走动线使客户清晰明了到达具体业务办理区。

对于可以在CRS或者STM等设备上

可以完成的业务,可以直接将客户引导至空闲自助设备进行交易,节省客户在大厅排号等待时间,节省了在大堂内询问大堂经理应答时间,让整个办理业务的过程更加简单快捷。

设备上的人脸识别功能可联动精准营销系统实时推送商机至客户经理手机,提示客户经理处理跟踪及持续营销。

在3D实景引导软件研发中,我们采用了软件调用和3D建模相结合的技术,任何排队机软件都可以通过约定的接口调用我们3D实景引导系统,排队机软件和3D实景引导软件各自独立运行,排队机软件完成排队叫号功能,3D实景引导软件完成网点实景展示和动线引导功能,二者相互平滑切换,共同完成完整的排队、引导、导航服务。虽然我们是建设银行辽宁省分行沈阳市城内支行模板试点的3D实景智能引导与分流系统,由于我们在系统设计之初就考虑了系统的移植推广问题,在行内其他网点上该系统的移植推广问题,排队机软件和3D实景引导软件不需要做任何二次开发,只需要根据网点真实场景重新3D建模就可以。而且整个3D建模过程需要的素材也比较简单,一是网点装修的二维平面图,二是网点各个功能区的高清正反面照,一般情况一到二周左右就可以完成一个网点3D引导升级改造。

感谢在本系统研发与实施过程中建总行渠道与运营管理部、辽宁省分行、广州开发中心和恒银金融的支持与付出!

## 互动桌面引导

