

险企拒保交强险背后的无奈：车主投保难企业盈利难

■本报记者 冷翠华

近日，监管部门连续对保险公司拒保交强险的行为开出罚单。从车险供需两端看，需求端的部分消费者面临投保“跑断腿”等难题，甚至有的车主买到了伪保险，花了钱却没有保障；供应端的保险公司则对部分高风险业务“避而远之”，尤其在车险整体经营面临较大压力的情况下，避开高风险业务的诉求愈加强烈。

高风险车辆有投保需求，而保险公司有保费却不愿收，供需矛盾明显。何以解忧？业内人士认为，一方面，保险公司必须严格遵守法律法规，不得拒保交强险；另一方面，对部分高风险车型，应当适当提高自主定价系数上限，以减少保险公司不愿保、不敢保的现象，更好地维护消费者权益。

险企因拒保连收罚单

近期，4家保险公司因拒保交强险，收到了监管部门开出的罚单。

具体来看，10月11日，据江苏无锡银保监分局披露的处罚信息显示，中国人寿财险无锡市中心支公司、人保财险无锡市滨湖支公司黄巷营业部、平安产险锡山支公司东亭营销服务部、华安保险无锡中心支公司第一营销服务部均因拒保承保机动车交通事故责任强制保险被罚款10万元。

机动车交通事故责任强制保险，俗称交强险，是指由保险公司对被保险机动车发生道路交通事故造成本车人员、被保险人以外的受害人的人身伤亡、财产损失，在责任限额内予以赔偿的强制性责任保险。根据《机动车交通事故责任强制保险条例》，投保人在投保时应当选择具备资格的保险公司。同时，被选择的保险公司不得拒绝或者拖延承保。

尽管上述条例有明文规定，但事实上，保险公司拒保交强险的现象并不鲜见，保险监管部门也曾发布了多则处罚信息。例如，据山东银保监局7月份处罚信息显示，客户在阳光财险平阴支公司就自卸货车投保交强险时，被告知自

卸货车无法购买交强险，保险公司未为客户办理交强险承保业务，该公司因此被罚20万元。

5月份，山东银保监局发布交强险投保提示，近期发现部分机动车投保人在依法办理机动车交强险时，个别保险公司以各种理由拖延或拒绝承保，致使车辆无法正常运营。河北日报报道显示，4月底，陆续有大货车和出租车车主向邯郸银保监分局反映无法投保车险的问题。

据悉，对险企拒保车险尤其是交强险的情况，银保监会和各地监管部门均向险企主体下发了通知，要求各险企不得以任何理由设置任何门槛，变相提高交强险投保门槛或拖延承保。但银保监会相关负责人表示，在车险综改一周周年座谈会上指出，个别市场主体拒保情况改善不明显，需要持续关注。

部分险企对特定车辆的拒保行为不仅让消费者投保“跑断腿”，也给一些非法经营者提供了“钻空子”的空间。根据重庆银保监局发布的《关于防范伪保险产品的提示》显示，近期，市场中出现部分含有类似风险保障责任但非保险公司设计销售的产品，部分运输公司或货车车主购买此类产品代替商业车险，但在交通事故发生后，遇到了拖赔赔、销售方不执行诉讼判决等问题。

重庆银保监局提醒称，消费者应向保险公司投保。同时，对于交强险，各保险公司及销售人员不得以任何理由、设置任何门槛变相拒保或拖延承保；对于商业车险，各保险公司应严格依法合规做好相应保险保障服务。

业绩下滑背后的压力

为何保险公司明知不能拒保交强险，却频频发生，且今年愈加明显？一位不愿具名的业内人士对《证券日报》记者分析道，这说明部分险企法律法规意识较为淡薄，也说明目前险企经营压力普遍较大，对部分高风险业务采取回避态度，尤其是在车险综改之后，监管对险企经营质量提出了更高要求，部分险企宁愿冒着被处罚的风险也



近日，监管部门连续对保险公司拒保交强险的行为开出罚单。从车险供需两端看，需求端的部分消费者面临投保“跑断腿”等难题，甚至有的车主买到了伪保险，花了钱却没有保障；供应端的保险公司则对部分高风险业务“避而远之”，尤其在车险整体经营面临较大压力的情况下，避开高风险业务的诉求愈加强烈

王琳/制图

要拒保高风险业务。

“我们之前承保了一批某网约车平台的车辆，即使不给任何销售费用，并将自主定价系数拉到上限，但仍然出现了明显的亏损。”某财险公司车险负责人表示。另一家险企负责人也反映了类似问题，由于提价空间有限，车险综改之后确实出现了部分业务“保险主体不敢保、客户投保难”的情况。

“车险综改之后，交强险保费和以前一样，但险企责任却大大提升，综合成本大幅提高。”某财险公司北京分公司副总经理表示。根据车险综合改革方案，交强险总责任限额从12.2万元提高到20万元，明显增加了赔付成本。据银保监会最新统计数据，1月份-8月份，行业车险保费规模为4950亿元，同比下降9%，而同期的车险保额达303.7万亿元，同比增长67%。巨大的反差之下，险企经营结果也明显变差。记者从业内了解到，今年前7个月，全国车险综合成本率为100.93%，其中，赔付率为73.35%，费用率为27.58%。这意味着，车险经营陷入了全行业的暂时性承保亏损，而业内人士认为真正的挑战目前尚未结束。

银保监会相关负责人表示，随着车险综改的推进，少数车型费率空间不足的问题日渐凸显。伴随着交强险保额提升，商业险单均保费下降，以及城乡人才项目赔付标准一体化

的实施，部分营业车辆，特别是10人座以上的各种车型的纯风险保费不足的问题日渐凸显，即使使用自主定价系数上限也仍无法覆盖赔付成本。多数拍卖方更愿意将股权拆分，降低单笔股权起价，吸引更多意向方，提高股权处置的成功率。

据悉，这已是该笔股权进行的第二次拍卖处置。9月23日，该笔股权就曾在阿里拍卖破产清算平台上进行

洛阳银行A股上市辅导十年 股权近期频频现身拍卖会

■本报记者 吕东

自2011年10月份签署辅导协议至今，洛阳银行A股上市辅导期已达十年，而行辅导工作进展报告仍在持续更新，目前已累计更新56次。据本周最新发布的上市辅导报告显示，该行部分外部批复文件未取得等问题尚待解决。

与此同时，洛阳银行股权近期频频现身拍卖会，继9月份该行合计逾5亿股股权成功被拍卖后，本周六又有700余万股股权将被拍卖。《证券日报》记者注意到，为了尽快处置变现，股权处置方将该行股权采取“化整为灵”的方式处理，以期尽快出手。

700余万股股权拆分找下家

据阿里司法拍卖平台信息显示，10月16日上午10时起，由某管理人委托洛阳市公物招标采购有限责任公司进行处置的洛阳银行756.8万股股权将被拍卖，此笔股权为洛阳银行股东所持股份的破产强清。

尽管此次拍卖的股权数量仅为765.8万股，但并非整体拍卖，而是被拆分成8份，除一份为65.8万股外，其余均为100万股一份。股权的起拍价为2.163元/股，约为评估价的八折。

由于起拍金额不高，因此对竞买人设定的门槛较低。据悉，凡具备完全民事行为能力的人和法人及其他组织均可参加竞买。

“根据具体情况不同，银行股权拍卖数量有多有少。”北京德和衡律师事务所律师在接受《证券日报》记者采访时表示，总体上看，那些单笔股权数量较大的买卖，可能涉及银行前十大股东的变化，因此股东资格将面临更严格的资质审查，且对资金要求较高。而为了顺利处置，大多数拍卖方更愿意将股权拆分，降低单笔股权起价，吸引更多意向方，提高股权处置的成功率。

据悉，这已是该笔股权进行的第二次拍卖处置。9月23日，该笔股权就曾在阿里拍卖破产清算平台上进行

本版主编 于德良 责任编辑 田鹏 制作 董春云
E-mail: zmxz@zqrb.net 电话 010-83251785

当老龄化遇上智能化 建设银行适老服务为银发群体解难题

今年6月份，全国首批金融标准认证“适老服务示范网点”启动仪式在建设银行北京安华支行举行。建党百年之际，为深入开展党史学习教育和践行“我为群众办实事”实践活动，建设银行先行先试，深入探索银行营业网点适老化升级改造，打造出安华支行营业部、长安支行营业部、齐园路支行、朝阳北路支行、菜市口南街支行、架松支行等6家“适老服务示范网点”，并全部通过北京国家金融科技认证中心标准认证，成为全国首批“适老服务示范网点”。

近年来，随着社会老龄化程度不断加深，“老吾老，以及人之老；幼吾幼，以及人之幼”越来越成为践行社会责任责任的必由之路。建设银行聚焦老年人日常生活涉及的高频事项，通过创新传统服务与智能化服务模式，丰富线上和线下渠道服务功能，优化现有业务流程，持续做实做细为老年人服务的各项工作，推动解决老年人在金融领域运用智能技术方面遇到的困难，着力为银发群体办实事、解难题。

建设银行因地制宜丰富“劳动者港湾”助老、适老、无障碍等方面服务内容和功能，打造适老化服务示范网点；结合老年人需求，在建行营业网点服务企业标准中补充适老化、无障碍金融服务等内容，推动各级机构不断提升服务老年客户的规范性和统一性；通过厅堂小课堂、科普讲座、大众传媒等形式，引导老年人正确认识网络信息、智能技术与银行金融知识、消保知识等，逐步提升老年客户金融知识认知及风险防范意识，培养正向金融理财观念。

服务量身定制 细节体现关爱

“密码键盘这里装了个小灯，我们眼神不好的老年人看数字就方便了。”“以前站着填单一着急就老是填错，现在他们把移动填单台推过来，我们可以坐在椅子上慢慢填……”在建设银行云南昆明官渡支行营业室，几位前来办理业务的老年人竖起了大拇指。



建行广东湛江市分行网点员工用爱心、细心、耐心引导老年客户办理业务。

昆明官渡支行营业室是云南省分行首家打造的“银发”特色服务网点。营业厅内细微之处无不透露着对老年群体的关爱——休息区域，随时备有热水，放大镜、老花镜随手可取；网点等候区，配有移动填单台，大堂经理随时指导老年人使用智慧柜员机，还有为老年人特别印制得超大字号《防骗手册》。

官渡支行承担着属地社保代发，日常到网点办理业务的老年人占近7成，网点提出创新服务老年客户的“九点服务法”，即营业大厅大堂经理服务动作慢一点、语速缓一点、微笑多一点；柜台柜员做到声音大一点、提示多一点、服务暖一点；客户经理推荐产品做到收益稳一点、期限活一点、联系勤一点。此外，营业室还推出五个一服务：一杯热茶、一个口罩、一个伞套、一块毛巾、一盏明灯，同时有条件的网点增设银发服务人员，为老年客户群体提供热情细致周到的人性化服务。

建设银行深入调研老年客户需求，针对性完善适老化软硬件配置，总结服务经验并升华服务理念，以客户体验为标准检验自己的成果。目前，建设银行云南省分行共有86个银发网点，全辖各网点正积极改善适老服务设施，强化服务资源保障，提升老年到店客户满意度和服

缩短数字鸿沟 赋能科技助老

“手机上的东西不会用”、“钱还是拿在自己手里安心”。金融数字化带给人们更多便利的同时，也加深了老年人与金融服务之间的“数字鸿沟”。为帮助老年客户跨越“鸿沟”，建设银行积极响应人民银行及监管要求，坚持智能创新和传统服务“两条腿”走路，为“银发一族”带来更加智能化、人性化的服务体验，推出适老版手机银行，极简的页面、超大的字体、齐全的功能，提升了老年客户线上金融服务使用体验；对智慧柜员机适老化升级，推出“关爱模式”大字体菜单、密码输入环节延时至60秒，并提供“小话筒”语音输入、“小喇叭”语音播报、屏幕“放大镜”等辅助小工具；同时，为老年客户打造了专属关爱版“转账业务”流程，提供操作指引、文字提示等一系列智能引导服务功能，并在北京安华支行营业部等网点推出坐式智慧柜员机，为行动不便、乘坐轮椅的老年客户服务。

湖南长沙东环路支行细心引导每一位持有智能手机的老年客户，耐心查看余额和进行转账。“以前没人教

我，现在你们教会了我，方便多了。”一位老先生在学会了通过手机查看余额后开心地说到。多数老年客户并非排斥金融智能化服务，只是缺少知晓智能应用的方式和途径，通过细心地引导和交流，他们同样能在短时间内享受到数字化时代的便利。

当然也有部分老年客户对智能应用产生不信任感。“我怕一用手机就会被诈骗。”面对这些老年客户，建行的网点员工结合反诈骗宣传，引导老年客户如何正确、安全地使用智能设备。“如果遇到需要输入账号密码或者验证码的时候，您一定要多多警惕，更不要轻易将个人信息、密码、验证码轻易告诉他人，如果您拿不准，可以到网点来我们帮您看看，以保证您的资金安全。”东风路支行的员工还细心指导老年客户如何安全地使用手机支付。如疫情防控期间，如何出示健康码和行程码，协助客户设置完成快捷出示双码；解答老年客户对自己微信、支付宝等第三方支付软件交易的疑惑。

贴心上门服务 打通“最后一公里”

对因特殊情况无法亲自到网点办理业务的老年客户，网点人员借助“龙易行”“建行到家”等设备，将银行服务送上门。

近期，年近九旬的陈阿姨拿着存单来到建设银行北京菜市口南街支行办理取钱业务。由于存单上写的是陈阿姨老伴的名字，老伴如今瘫痪在床又忘记了密码，该网点无法现场办理此项业务。陈阿姨一时间万分焦急，她表示自己取钱是有急用，请工作人员务必帮他想想办法。对于陈阿姨的情况，菜市口南街支行负责人立即对这笔业务开通“绿色通道”。两名经验丰富的业务人员驱车前往老人家中核实情况，收集办理业务所需资料。第二天，陈阿姨带着员工帮忙整理的资料和证明在网点顺利办理完成存折、密码双挂失，密码重置及补折、取款业务。当拿到了存单中的现金时，陈阿姨连声道谢道：“建行真不愧是老百姓身边的银行啊！”

除提供高效上门服务外，为全力

打通适老服务“最后一公里”，建行全国营业网点的员工还主动担当周边社区的志愿者，成立社区服务小分队，积极组织“敬老”“爱老”公益活动，关心爱护帮助辖区内的孤寡老人和有困难家庭，受到广大社区居民的交口称赞。

让交流更“无碍” 让服务更“有爱”

为方便行动不便的老年人能够更为“顺畅”地到网点办理业务，建设银行聚焦弱势群体，优化无障碍服务，开展打造无障碍服务示范网点，推进无障碍硬件配置，加强员工无障碍服务技巧培训，制定特殊客户服务指引等工作，让优质服务触达每一位客户。

一个工作日的下午，建设银行上海卢湾支行营业部迎来了一位“特殊”的客户——一位八旬听障老人。在网点，老人顺利地办理了银行卡开卡业务，整个过程花费不到一刻钟。事后，老人激动不已，为自己受到的关怀和温暖，也为亲身体验到方便而感谢，他紧紧握住工作人员的手，久久不松。

此时，工作人员才知道，原来老人是慕名而来。卢湾支行营业部员工小芳，是这里的手语担当，是她用那双会说话的手拉近了网点与特殊客户的心，用丰富的手指语言向聋人无声的世界里传递着建行的爱与温暖。

除此以外，为更好地服务残障人士及老年群体，网点通过信息化手段与精细化设计，将智能化助力、助老设备、设施充实于网点的服务体系，打造全程无障碍服务环境，给予残障人士充分的自由和尊重，实现了网点的服务升级。网点入口细致平稳的无障碍坡道、内外双开的感应电子门，方便行动不便的客户来去自由；无障碍服务便民台上，从盲文签名卡、盲文名片、色弱镜、震动牌到助听器、有声计算机、语障交流板等各类无障碍工具一应俱全，无论是肢体、视力、语言、听力等原因导致行动不便的老年人、残障人士，均能找到适合自己的“帮手”。

同时，网点不但设立了爱心窗口和绿色通道，还将适老化服务及无障碍服务纳入营业网点整体服务管理，

公开竞价，最终流拍。

近期以来，洛阳银行股权频频被司法拍卖。9月初，该行分别被河南嘉达棉业有限公司、河南九冶重工有限公司所持有的3.38亿股股权和2.08亿股股权被成功拍卖，起拍价分别为7.31亿元和4.50亿元。上述两笔股权分别被洛阳城乡建设投资集团有限公司和洛阳市城市发展投资集团有限公司收入囊中，这两家公司也是此次交易的唯一出价方。

上市辅导报告多达56期

就在股权被频频拍卖的同时，洛阳银行A股上市辅导时间已走过了整整十年。

根据相关规定，凡拟在我国境内首次公开发行股票的公司，在提出首次公开发行股票申请前，均应聘请辅导机构进行辅导，辅导机构还应定期向发行人所在的当地证监局报送辅导工作报告。早在2011年10月份，该行即与中信证券签署了上市辅导协议，并于2012年5月份取得河南证监局的辅导备案受理函。

而自2011年起，由于上市久拖不决，洛阳银行的辅导工作报告一直处于更新发布之中。截至本周，该行最新一期的辅导工作报告已披露至56期。

中信证券在本周最新一期报送的辅导报告中披露了该行当期发现的问题及整改情况：发行人尚有部分外部批复文件未取得，辅导机构将协助发行人加强监管沟通，及时取得相关批复。同时，报告指出，下阶段辅导工作重点为继续收集尚未取得的尽职调查文件、外部批复等文件，并根据尽职调查文件补充申报材料。

西南财经大学金融学院数字经济研究中心主任陈文在接受《证券日报》记者采访时表示，对于资本补充较为困难的中小银行来说，实现A股上市是一条重要的资本补充路径。然而，银行在接受辅导、上市申请被受理到最终上市的用时，受包括股权结构关系是否明晰、银行合规性等多方面综合因素影响。

本版主编 于德良 责任编辑 田鹏 制作 董春云
E-mail: zmxz@zqrb.net 电话 010-83251785

并专门面向特殊群体出台了一系列统一规范的特殊群体服务细则，让交流更“无碍”，让服务更“贴心”。

反诈知识宣传到位 守好老年客户钱袋子

“防范诈骗擦亮眼 不理不睬不给钱”，一场以防范电信网络诈骗为主题的普及金融知识宣传活动在镇海茗园社区进行，建设银行宁波镇海茗园支行工作人员来往的老年居民朋友介绍当前常见的诈骗方式以及对应的防范措施，学会如何辨别真假，告知如何保护自己的个人金融信息。

网点周边社区、医院多，老年客户数量较多，养老金融服务需求大。基于此，该网点立足于服务长者，致力于打造“银龄幸福+”养老金融服务样板，不仅通过社区联动定期开展金融知识宣传服务，还创新性地在线内设置长者服务专区，通过增加尊老、敬老、助老、孝老元素，配备便民药箱、雨具、口罩和老年人喜欢的书籍，让老年人到网点有宾至如归的感觉。针对老年客户不容易识别电信诈骗的特点，老年人在网点办理转账业务时，这里的员工习惯多问一句：“和收款人是什么关系？转账用途是否清楚？”“多问一句”成为员工的习惯动作，初衷只有一个——帮助老人们守好“钱袋子”。为了让厅堂服务更贴心，网点还会定期举办反假、投资理财、防诈骗等方面的金融知识普及宣传，做老年人的知心人。

建行高度重视老年客户金融宣教工作，建立消费者权益保护宣传教育长效机制，充分发挥营业网点宣传阵地作用，通过厅堂微沙龙、知识讲座、消费者保护宣传教育片等形式，组织开展“3·15消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识，守住钱袋子”“防范非法集资宣传月”“普及金融知识万里行”“劳动者重视台湾惠万家”等丰富主题的知识宣教活动。今年上半年，全行线上线下共发布金融宣教资料约2992万份，组织宣教活动超过10万场，累计触及消费者约3亿人次，有效提升了老年客群等金融消费者金融素养以及对金融产品和服务的认知能力。（CIS）