

金融深一度

头部险企重构服务链条：

“人机协同”让保险更有温度

■本报记者 杨笑寒

服务是保险价值兑现的重要载体,也直接影响消费者对行业的信任,而保险产品普遍具有期限长、业务链条环节多、专业门槛较高等特征,更有赖于通过优质的服务传导、落地。

正是基于保险产品的特点,近年来监管部门持续推动保险行业优化服务,提升保险服务的“温度”。

近日,《证券日报》记者在四川成都、德阳等地走访时发现,头部保险公司正在加速重塑服务链条——高频、标准化业务向线上迁移,复杂业务由远程客服承接,必须临柜办理或特殊群体难以线上操作的业务,则由线下网点和上门服务“兜底”。

数智化重塑服务流程

去年12月份,国家金融监督管理总局(以下简称“金融监管总局”)办公厅发布的《银行业保险业数字金融高质量发展实施方案》提出,充分发挥数字技术和数据要素的双轮驱动作用,赋能金融服务提质增效。

保险产品服务链条长。从投保、保全到理赔,涉及信息登记、身份核验、材料审核和资金结算等多个环节。随着数智化改造深入,一些原本依赖人工、需要多次提交材料的流程,正在被重新整合。

在成都市第八人民医院,消化内科副主任医师向惠打开长期护理保险(以下简称“长护险”)服务平台,向记者展示失能人员入住后的服务流程——工作人员协助患者完成入住登记后,系统可以生成照护计划和任务清单,照护人员据此提供标准化服务。患者的基础信息、失能等级、入院时间等数据,也可同步至医保部门和保险机构。过去分散在不同主体、不同环节的信息,逐步汇集到同一套服务流程中,大幅提升患者服务体验。

数智化带来的改变,不只发生在长护险领域,也正在重塑商业保

险理赔流程。

传统理赔中,客户通常需要在出院后收集医疗票据、检查报告等资料,再向保险公司提出申请。保险公司还要进行资料审核、调查核实和资金支付。客户需在医院和保险公司之间多次往返,保险公司也要重复核验信息。

在德阳市人民医院,这条流程被向前延伸。医院设置的综合咨询窗口,将商业保险理赔接入患者住院和出院结算环节。

中国人寿德阳市分公司相关负责人介绍,该公司依托“医保通”商业保险实时赔付平台,将商保理赔流程嵌入医院结算。目前,该服务已覆盖德阳市公立医院。客户办理入院手续时,可同步发起商保理赔申请;住院期间,保险公司完成探访核实和理赔审核;患者出院进行医保结算时,商业保险理赔款即可抵扣部分医疗费用。

今年4月份,德阳市旌阳区居民郑女士因急性下腔静脉血栓、肺栓塞等疾病住院治疗。办理出院手续时,其超过7500元的商业保险理赔款直接抵扣了部分住院费用,无需出院后另行整理材料、申请理赔。

数据显示,近五年来,中国人寿德阳市分公司在德阳地区开展的“一站式理赔服务”累计服务客户23.83万人次,赔付金额1.37亿元。

从“出院后申请”变为“住院时介入”,改变的不仅是办理地点,更是理赔服务的起点。保险公司通过打通医院、医保和商保之间的信息链条,将审核环节前置,让客户少交一次材料、少跑一趟路、少等一段时间。

空中客服填补“断点”

数智化能够解决大量标准化问题,却不能替代所有人工服务。例如,保单权益变更、大额资金操作、身份核验等业务,往往需要人工服务充分沟通和判断;部分客户虽然不便前往柜面,却也难以独立完成线上操作。只提供自助渠道,可能出现“系统能办、客户不会办”;而要



图①客户在专为特殊客群准备的服务窗口与工作人员交谈
图②客户服务中心敬老服务区的呼叫铃与拐杖存放处 图③客户服务中心内置的适老轮椅装置

中国人寿供图
杨笑寒/摄

求客户临柜,又会增加时间和出行成本。由此,介于线上自助与线下柜面之间的“空中客服”,成为了连接两端的服务通道。

在中国人寿成都市分公司一环路东四段客户服务中心,传统柜台、自助设备与空中客服窗口同时运行。空中客服坐席通过视频与客户沟通,远程协助完成身份核验、材料确认及业务办理。客户面对的仍是人工服务,只是服务人员与客户不再必须同时出现在柜面。

该客户服务中心经理张羽介绍,不便前往服务网点、又无法完全通过自助渠道办理业务的客户,可以通过手机视频接入空中客服。对于到店客户,工作人员也会介绍相关功能,指导其以后可以通过远程渠道办理业务。

“近九成客户服务事项已经实现线上化、智能化办理。”张羽表示,随着查询、缴费等高频业务转向线上,线下网点的接待压力有所下降,工作人员可以将更多精力用于处理流程复杂、金额较大或者需要人工核验的业务。

中国人寿寿险四川省分公司党

委书记、总经理陈勋表示,公司正在构建由寿险App、客服热线、空中客服、企业微信客服和线下柜面组成的服务矩阵,通过“人工、自助、智能”等方式承接不同需求。

守住服务特殊需求底线

线上服务越便捷,线下服务越需要精准。2024年,金融监管总局发布的《关于进一步提升金融服务适老化水平的指导意见》提出,“持续优化传统和智能化金融服务”“促进线上与线下服务融合发展”。

当前,仍有部分业务涉及原件提交、现场核验或者复杂权益调整等要求,需依托线下网点办理;老年群体等特殊客户,可能不熟悉智能设备操作,难以适配全线上服务模式。

因此,服务线上化并不意味着线下网点失去价值,而是推动线下网点转换功能——从集中办理大量简单业务,转向承接复杂业务和特殊需求。

在中国人寿成都市分公司一环路东四段客户服务中心,记者看到,敬老服务专区的沙发旁配备了呼叫

铃、拐杖架和扶手,大厅内备有轮椅、拐杖等辅助设备,家具边角安装了防撞装置,休息区、卫生间均设有应急呼叫装置,同时开设老年客户优先窗口,全方位保障老年客户安全、便捷、舒心办理业务。

针对行动不便、无法到店等特殊客户,线下服务持续向外延伸。2025年以来,该客户服务中心为老年客户等特殊客户提供专属上门服务,彻底打通金融服务“最后一公里”。

记者梳理发现,目前,大家保险、瑞众人寿、长生人寿、富德生命人寿等多家保险公司也在推进网点适老化改造,通过设置优先窗口、保留人工服务、配置辅助设施和提供上门服务等方式,满足老年客户的保险服务需求。

从手机上的自助办理,到屏幕另一端的空中客服,再到线下网点的面对面服务,保险公司正在重新划分不同场景的职责。服务模式重塑的关键,不是用线上替代线下、用机器替代人工,而是让不同需求进入最合适的服务通道。只有技术效率与服务温度同步提升,保险才能让消费者可感知、可信赖。

保荐人尽职调查标准将迎系统性升级

■本报记者 周尚任

为进一步引导保荐人规范尽职调查工作,提高保荐人尽职调查工作质量,8月5日,《证券日报》记者从券商处获悉,中国证券业协会(以下简称“中证协”)立足最新监管要求和保荐业务实际,结合日常自律监管实践,对《证券业务示范实践第3号——保荐人尽职调查》(以下简称《尽职调查示范实践》)予以修订,目前修订稿正面向全行业券商征求意见。

近年来,新一代信息技术、生物医药、高端装备制造、新能源等战略性新兴产业快速涌现,传统尽职调查方面面临业务模式复杂化、数据核查难度升级等挑战。同时,实践中存在保荐人行业特性化核查指引不足等问题,难以充分满足创新型企业的上市服务需求。

商业银行绿色金融债券发行节奏放缓

今年以来商业银行共发行绿色金融债券14只,总发行量为1110亿元

■本报记者 杨洁

近期,多家商业银行在银行间市场发行绿色金融债券。Wind数据显示,截至8月5日记者发稿,年内商业银行共发行绿色金融债券14只,总发行量为1110亿元,较去年同期有所下降。

受访专家表示,今年以来商业银行绿色金融债券发行趋势有所放缓,呈现提质减量特征。未来,绿色金融债券发行将告别规模粗放放量模式,市场将进入规模趋于稳定、结构持续优化的新阶段。

发行总量同比回落

今年绿色金融债券发行主体涵盖国有大型商业银行、全国性股份制银行、城商行、农商行等多类银行。

值得关注的是,有银行绿色金融

债券发行利率创下新低,例如,8月3日,农业银行在银行间市场成功发行200亿元绿色金融债券,期限3年,利率1.51%,创农业银行历次绿色金融债券发行利率新低。该期债券设置增发机制,在100亿元基础额度之上,用足100亿元增发额度,最终发行规模达200亿元。

从整体情况来看,2025年同期,商业银行共发行30只绿色金融债券,总发行规模为3020亿元。相比之下,商业银行今年发行绿色金融债券规模同比下降63.2%。

“今年商业银行绿色金融债券发行总量同比回落,整体呈现提质减量特征。”中信证券首席经济学家明明对《证券日报》记者表示,一方面,2025年绿色金融债券发行基数较高,部分银行前期已集中完成融资;另一方面,银行净息差承压,负债成本管

控趋严,中小银行发债意愿减弱。同时叠加监管部门对资金投向合规要求提升,部分机构放缓发行节奏,市场从规模扩张转向高质量发展。

天府立言金融研究院院长曾刚对《证券日报》记者表示,今年上半年,商业银行绿色金融债发行明显“缩量”,除了基数效应因素外,还有银行自身负债管理优先级变化的影响,今年不少银行把更多额度和精力放在了资本补充债券上以应对资本充足率压力,绿色金融债券作为专项品种在整体发债计划中的排序有所后移。此外,部分银行可贴标的绿色项目储备增速放缓,也在供给端制约了发行规模。

长期发展被看好

从发行节奏来看,今年商业银行绿色金融债主要集中在7月份、8月份

发行。曾刚提到,二季度银行通常因考核、半年报披露等因素放缓发债节奏,进入三季度资金面转松后,发债窗口重新打开,7月份至8月份历来是各类银行金融债发行的传统旺季。

在明明看来,银行在7月份、8月份集中发行绿色金融债,主要有以下几方面因素,上半年银行统筹全年负债规划,年中窗口期市场利率处于低位,发行成本优势明显。同时,近期债市流动性平稳,机构配置需求旺盛,集中发行可降低募资难度,匹配绿色项目下半年投放节奏。

谈及绿色金融债券发行前景,曾刚表示,今年是“节奏性放缓”而非“趋势性萎缩”。绿色金融债券相对普通金融债的融资成本优势是银行发债的现实动力之一,从更长期的趋势看,绿色金融债券市场大概率会从过去几年的“规模驱动”转向“质量驱

动”,监管层面和市场对绿色项目穿透核查、资金投向披露、贴标真实性的要求持续收严,发行人资质分化也会加大,中小银行发行难度可能上升,国有大行和优质股份行凭借更低的融资成本和更充足的项目储备将继续占据主导地位。

“预计全年绿色金融债券发行量同比降幅会逐步收窄,但短期内很难恢复到前几年的高增速,市场更可能进入规模趋于稳定、结构持续优化的新阶段。”曾刚说。

在明明看来,绿色金融债券长期发展空间广阔。后续发行将告别粗放放量,呈现结构优化趋势;国有大行、头部股份行成为发行主力,中小银行按需理性发行;发行利率预计维持低位,增发等灵活机制普及。资金投向更聚焦清洁能源、节能改造等核心领域,市场逐步走向规范化、精细化发展。

中欧基金申报首只ETF产品 主动型公募加速入场布局

■本报记者 昌校宇

8月4日,中国证监会网站显示,中欧基金正式递交中欧中证机器人ETF(交易型开放式指数基金)申报材料。这是中欧基金旗下首只ETF产品,伴随中欧基金入场,非货币资产管理规模排名前20的公募机构已全部布局ETF市场。

受访人士称,以主动投资见长的公募机构此举或为入局主动ETF“蓄力”。

中欧基金首只ETF 落子机器人赛道

作为行业内主动权益标签较为鲜明的公募机构,中欧基金此前在ETF领域一直较为审慎。Wind数据显示,截至2026年二季度末,中欧基金主动权益类产品的管理规模位居行业第三;国泰海通证券统计显示,中欧基金近10年收益率在12家权益类大型基金公司中排名第二。此番落子,意味着中欧基金正式迈出了ETF布局的第一步。

中欧基金此次申报的中欧中证机器人ETF,拟跟踪中证机器人指数,该指数主要优选机器人软硬件企业,涵盖了产业链的上游、中游、下游。具体来看,该指数选取系统方案商、数字化车间与生产线系统集成商、自动化设备制造商、自动化零部件商以及其他机器人相关上市公司证券作为指数样本,旨在反映上市公司中机器人相关证券的整体表现。

中欧基金选择在此时上报首只ETF,或与监管层推动主动ETF的政策信号密切相关。6月17日,中国证监会主席吴清在2026陆家嘴论坛上表示,支持在沪深交易所推出主动ETF;同日,沪深交易所发布配套业务指引,要求基金管理人须具备丰富的主动管理经验、稳定的ETF运作团队和技术系统等多项条件。1个月,首批18只主动ETF集中上报,富国基金、摩根资产管理、华泰柏瑞基金等18家原本就具有ETF运营基础的公募机构参与了首批申报。

对于此前没有ETF产品的公募机构而言,先发行被动ETF,搭建团队并跑通产品运作流程,是参与主动ETF竞争较为稳妥的路径。深圳市排排网基金销售有限公司公募产品运营曾芳对《证券日报》记者表示:“主动型公募机构布局ETF,主要意图在于拓宽业务边界,并为后续主动ETF的竞争提前‘蓄力’。”

曾芳进一步表示,一是ETF具备低费率、高透明、交易便捷等特点,较契合居民及机构投资者资产配置需求,过去偏重主动权益类产品的公募机构可借此补齐产品线。二是通过先发行被动ETF,可以积累运作经验、完善团队建设与技术系统,为布局主动ETF做好准备。三是ETF产品能够满足投资者对工具化投资的需求,有助于扩大客户群体和管理规模。

晨星(中国)基金研究中心高级分析师李一鸣对《证券日报》记者表示:“布局ETF业务有助于拓宽资金承接渠道,缓解单纯依赖主动权益类产品所面临的规模增长压力,同时完善涵盖主动管理、场外指数基金及场内ETF的多层次产品矩阵,有利于平场业务周期,并开辟新的管理费收入增长来源。”

主动型机构扎堆“补课” 差异化布局成破题关键

中欧基金的入场是主动型公募机构积极布局ETF赛道的一个缩影。自去年起,多家从未或极少发行ETF的偏重主动权益类产品的公募机构已陆续开始行动。兴证全球基金2025年底首次布局300质量ETF兴全,2026年再次上报价值ETF兴全;交银施罗德基金在时隔14年后再次发行ETF——沪深港科技50ETF交银。此外,东方红资产管理、农银汇理基金等机构今年也纷纷上报了旗下首只ETF产品。

对此,曾芳表示,布局ETF并非对主动管理能力的替代,而是主动投研的“工具化延伸”与“竞争维度升维”。通过场内化、低费化、透明化的产品设计承接市场流量,同时依靠主动管理能力创造超额收益、维持差异化优势,最终形成“主动底仓+ETF流量层”的竞争力。

在李一鸣看来,主动型公募机构布局ETF有助于从多个维度增强综合竞争实力。其一,补齐场内工具型产品线,打通券商渠道、场内交易者及机构配置资金的人口,突破此前主要依赖场外主动基金获客的局限。其二,实现投研资源的有效复用,将团队在行业及赛道研究上的积累转化为指数产品,同时为主动权益投资的赛道判断提供参考支持。

对于ETF领域的后来者,李一鸣建议,后续需充分发挥主动权益投研积淀的优势,避免在宽基ETF领域陷入同质化竞争,优先布局自身深耕已久的细分主题,如机器人、高端制造、硬科技等方向。此外,还需加快搭建ETF运营、做市商对接及流动性管理的配套团队,持续夯实场内产品运营能力。