

■ 保险业高质量发展“五本账”系列报道

保险业科技账：数字化赋能业务“由内及外”

◎ 记者 何奎

10年投入 150 亿美元(约 1000 亿元人民币)!

这是 5 年前保险巨头中国平安布局金融科技领域时计划投入的“真金白银”。150 亿美元的数额，点燃了险企拥抱科技的热情。像中国平安一样，其他保险机构也不惜重金投入科技建设。数年过去，一个问题值得思考——科技投入这本“账”，即投入产出效率，该怎么算?

从结果来看，尽管科技投入的成效难以全面量化，但至少保险机构经营效率和客户的体验得到显著提升，通过科技赋能业务转型的痛点也在摸索中逐步清晰。受访业内人士认为，当前，险企数字化转型模式和路径较为同质化，难以满足保险客户差异化、多样化的金融科技需求，险企应以客户驱动创新求变，同时还可利用自身优势输出科技能力，创造新的业绩增长点。

拥抱科技 数字化转型降本增效

降低经营成本、提升服务质效、改善客户体验……科技赋能业务，对保险机构高质量发展转型发展的重要性不言而喻。

一份行业报告称，近年来，保险机构需要借助金融科技应对弹性运营、远程运营的要求，因此对引入技术的投入大幅提升，有利于行业实现数字化转型。几年过去，科技投入的成本和收益究竟如何衡量?

中关村科金保险事业部负责人夏溟表示，近年，各大保险机构均在营销、运营、服务等领域加大数字化转型投入，不同保险机构不同业务之间数字化转型带来的收益和成本计算方式并不完全相同，但数字化转型毫无疑问为保险机构带来了非常明显的正效用。

据夏溟测算，以智能坐席辅助为例，如果是 100 人的坐席团队，数字化转型三年期总成本将不超过 300 万元，主要包括首年建设成本和每年运维成本，实现人工服务效率提升超 20%，投资回报率超 2.65 倍。

中国平安 2022 年年度报告显示，中国平安 AI 坐席服务量约 26 亿次，同比增长 26%，覆盖该公司 82% 的客服总量；AI 坐席驱动产品销售规模约 3444 亿元，同比增长 25%。专利数量方面，截至 2022 年末，中国平安科技专利申请数量累计达 46077 项，较年初增加 7657 项。作为“打头阵”布局金融科技的保险巨头，从经营管理效率及科技专利数量方面来看，中国平安砸下的重金没有白费。

应对挑战 以客户驱动创新求变

通过科技建设，保险营销、承保、核保、理赔等各业务实现了快速数字化转型，但痛点也逐渐清晰——各大保险机构转型模式和路径大同小异，数字化产品和服务同质化现象严重，与保险客户多样化、差异化的金融需求不相匹配。

“纵观保险业数字化转型历史，大型保险机构是行业的‘领头羊’，中小型保险机构处于跟随状态，大多数迫于‘生存’压力而转型，转型模式效仿大机构，业内难以形成差异化的竞争。”一家保险机构科技负责人说。



随着消费者的消费场景向线上转移，进行数字化、智能化转型就不仅仅是保险机构出于自身效益平衡的考量，而且是应对市场供需变化的必要举措。实际上，大机构和中小机构客群存在差异化特征，数字化转型也没有统一模式，保险机构要按需而变，坚持以客户为中心的转型思路。

随着消费者对保险产品和服务品质的要求越来越高，为打破行业供需错配的桎梏，保险机构也在主动创新求变。

比如，中国太保寿险在“长航行动”中着重提出数字化转型理念，持续推进实现覆盖客户经营、销售等全流程场景的数字化经营。受益于此，2022 年，中国太保寿险保险营销员月人均首年保险业务收入约 6844 元，同比提升 47.6%。

在蚂蚁保险理赔科技负责人方勇看来，数字化转型的出发点应该是为客户提供更便捷高效的服务，以客户为中心。“例如，蚂蚁保‘星云’平台是基于客户和保险机构的痛点，为提升对接效率而打造的。‘星云 1’开放的‘理赔大脑’能力，可智能识别 107 种医疗、理赔凭证，识别准确率高达 95% 以上，在不同险种的试点中，可以帮助保险机构理赔效率提升 30% 至 70%，以此提升消费者的获得感和体验感。”

合作共赢 向外输出科技优势

金融机构数字化转型未来的纵深发展，绝不是独自闭门造车，而是与中介平台、第三方金融科技企业群策群力，为客户提供更优质的产品和服务。同时，可以发挥自身平台优势，向外输出科技能力，创造新的业绩增长点。

实际上，部分保险机构运用自身科技优

势向外输出创造营收的能力正在不断增强。据众安保险相关负责人介绍，2022 年，众安保险研发投入约 13.45 亿元，同比上升 19.4%，占总保费百分比达 5.6%。2022 年众安保险科技输出业务实现收入约 5.92 亿元，同比增长约 13.8%。

据了解，众安保险在技术投入、推动数字化经营方面积累了丰富的实战经验，总结出“4633”数字化体系，实现了重点业务场景 100% 覆盖，研发及运营效率提升 20% 以上，产品已拓展至超过 20 家合作伙伴，2022

年助力保费增长超 6.2 亿元，累计减损超 3.1 亿元。

数据产业及数据技术已成为保险业的核心生产资料和生产工具。业内人士认为，未来以 ChatGPT 为代表的 LLM（大语言模型）兴起，保险数据规模大、类型多的优势将更加突出。保险机构一方面可以通过不断挖掘数据要素价值，赋能保险数字化升级；另一方面可以加强与其他机构合作，不断输出自身科技和数据优势，持续创造价值。

■ 记者观察

金融机构数字化转型须以客户为中心

◎ 记者 何奎

随着数字经济蓬勃发展，拥抱金融科技、推动数字化转型是金融机构实现高质量发展的必然选择。无论是大型机构还是中小机构，都将数字化转型写入公司战略蓝图中。

在金融机构动辄上亿元的资金投入推动下，近年来，金融业数字化转型正在高速推进。数字化运用已经覆盖金融业务前、中、后端，智能营销、智能客服、智能投顾、智能风控等数字化产品和服务层出不穷，金融各业务环节的办事效率得到明显提升。

然而，在过往互联网流量“红利”的诱惑下，金融机构数字化转型的粗放式快速发展也滋生出不少行业乱象，如违规收集使用个人信息、个人信息泄露、网贷电话骚扰等。这些乱象不仅严重侵害了消费者合法权益，也导致广大金融客户频频投诉。

当前，金融机构数字化转型过程中的主要矛盾是——客户日益增长的高品质、个性化金融需求与金融机构数字化转型的不平衡之间的矛盾。

金融业作为服务行业，进行数字化转型的初衷是为金融客户提供专业化、定制化的金融产品及更高效便捷的服务，以满足当前客户对金融产品和服务品质的高要求。因此，金融机构数字化转型必须始终践行以客户为中心的服务理念，创新也应当以客户为中心驱动。科技应用的目标，应从扩渠道、抢份额、增规模的粗放式发展目标，转向提质量、优流程、强运营的高质量发展目标，实现更加全面、协调发展的数字化转型。

金融机构要始终牢记，无论金融科技如何升级、数字化转型如何推进，评判金融服务成绩的唯一标尺永远是客户满意度。

智算融合创新平台启动 滴水湖金融湾 打造金融科技产业基地

◎ 记者 宋薇萍

7月4日，滴水湖新兴金融大会·夏季大会——亚洲金融合作协会金融科技年度论坛在临港新片区举行。论坛上，临港集团旗下的上海临港新片区经济发展有限公司联合临港科技城、有孚网络、浪潮信息等智算行业企业，共同启动了“金融湾——新兴金融智算融合创新平台”，以推动金融科技产业在滴水湖金融湾做大做强。

上海临港新片区经济发展有限公司总经理连淑光介绍，该平台将以临港新片区的智算中心为核心，利用新兴科技推动金融数据产业的快速发展，激发金融数据的潜能，促进金融机构的云网融合和便捷连通。同时，平台坚持将科创和产融融合创新相结合，支持共建高能级研发机构和功能性平台，建立起临港新片区管委会、科研院所、产业园区和新兴金融企业等多层次协同合作的创新平台。

交通银行在论坛上发布了三大成果：数字人民币乘车码、交银智慧汽车、智慧交易链。“金融科技赋能高质量发展并不是一句口号，是政府有导向、市场有需求、国民有意识，可研究、可推动、可落地的一项实事工程。”交通银行业务总监涂宏说。

论坛期间，三井住友海上火灾保险（中国）及合作方共同发布了智能跨境贸易保险平台——智能物流风险可视化解决方案。“该方案应用大数据、人工智能、物联网等手段，实现物流全流程风险可视化，我们将围绕物流企业的实际需求进行服务。”该公司董事总经理菅匡彦说。

近期，人工智能的快速发展备受热议。国家金融与发展实验室副主任、上海金融与发展实验室主任曾刚认为，生成式人工智能将对包括金融业在内的所有行业带来深层次影响，建议市场各方充分把握机遇与挑战，审慎控制风险，在相关领域加大研究、投入、应用力度。

世界储蓄与零售银行协会首席执行官皮特·西蒙表示，创新就是合作和包容，“人工智能时代，人类的创新更应该以有组织、合作的方式展开。”

作为上海的第三张城市金融名片，滴水湖金融湾使命在肩。临港集团首席财务官杨青表示，根据国家和上海市金融业“十四五”发展规划，临港新片区将充分发挥特殊经济功能区、特殊综合保税区特殊制度创新优势和物理载体优势，聚焦金融机构数字化转型和科技赋能金融服务的创新，共同探索金融科技监管试点，释放金融服务领域数据的要素活力。引导更多科技、金融科技的场景创新，赋能实体经济，打造滴水湖金融湾金融科技产业基地。

百日千万招聘专项行动 推出新一批招聘专场

◎ 新华社电

7月3日至7日，人力资源社会保障部百日千万招聘专项行动推出节能环保、智能制造、信息技术、央企国企等新一批4个线上招聘专场，共有3.2万余家用人单位参与，发布招聘需求超46.6万人。

节能环保行业专场由国聘承办，聚焦电力、热力生产和供应业、燃气生产和供应业等行业，共有华润环保科技有限公司、中煤科工智能储装技术有限公司、国家电投集团电能核电设备有限公司等184家企业参与招聘，提供水环环保工程师、环境监测、节能咨询设计等岗位，招聘需求达7353人。

智能制造行业专场由智联招聘承办，共有中国电子工程设计院、航天恒星科技有限公司、精电显示技术有限公司、广汽丰田等168家公司参与，提供系统集成工程师、生产计划工程师、电气工程师等岗位，招聘需求超3000人。

信息技术专场由前程无忧承办，聚焦数字时代下信息化建设人才缺口，共有海康威视、罗克韦尔、惠普、微软、伟创力、中芯国际、京东方、西门子等3.2万家企业参与，提供应用测试工程师、电子工程师、半导体设备工程师、嵌入式硬件开发工程师等岗位，招聘需求超42万人。

央企国企专场由猎聘承办，共有浪潮、中国医药健康产业股份有限公司、奇瑞汽车等47家企业参与，提供汽车功能安全工程师、硬件架构工程师、数据科学家、研发专家、智能终端客户经理、区域销售经理、党群建设、会计等岗位，招聘需求超3.6万人。

为畅通求职招聘渠道，强化青年就业服务，人力资源社会保障部于6月6日启动2023年百日千万招聘专项行动，计划利用100天时间集中为高校毕业生等群体提供超千万就业岗位，聚焦重点行业陆续推出一系列行业性专场招聘活动，助力劳动者求职就业。

用人单位和求职者可通过中国公共招聘网（http://job.mohrss.gov.cn）、就业在线（https://www.jobonline.cn）专项行动主会场页面直接进入招聘专场。

“小甜甜”缘何变成“牛夫人”？

上市公司信托理财规模持续下降

◎ 记者 马嘉悦

上市公司对于信托产品依旧缺乏兴趣。据上海证券报记者不完全统计，今年上半年上市公司认购信托产品的规模为81.5亿元，较去年同期下降，与2021年上半年规模相比则几乎“腰斩”。

信托产品曾经是上市公司理财的首选，近年来上市公司对其的认购热情“一落千丈”。“小甜甜”缘何变成了“牛夫人”？在多位业内人士看来，在资管新规下刚兑打破等因素影响下，信托业风险上升，上市公司对于信托理财产品愈发谨慎。不过，随着信托公司逐步化解存量风险，加快转型步伐，信托产品的吸引力有望再度提升。

上市公司认购信托热情骤降

6月30日，青海盐湖工业股份有限公司（下称“盐湖股份”）公告称，公司使用闲置自有资金认购多只理财产品，其中认购信托产品金额达7亿元。

据记者不完全统计，今年上半年，购买理财产品的A股上市公司共计701家，认购总金额为4304.5亿元。其中，购买信托产品的上市公司数量为39家，认购金额为81.5亿元。

对比来看，上市公司购买信托产品的总额已连续两年下降。统计数据还显示，2021年上半年，共有1059家A股上市公司购买了6742.64亿元理财产品。其中，有63家公司购买了信托产品，认购金额合计169.06亿元；

信托产品曾是上市公司理财的首选，但因近年来信托产品频频“暴雷”，行业风险上升，产品整体收益率下滑，上市公司对其认购热情下降。从数据来看，2021年上半年，有63家公司购买了信托产品，认购金额合计169.06亿元；2022年上半年，购买信托产品的A股上市公司有53家，认购金额合计84.48亿元，同比近乎“腰斩”。2023年6月1日，原银保监会下发的三分类新规正式实施，随着分类新规的及时出台，信托业有望在转型中逐步化解风险、提升差异化竞争力。

2022年上半年，购买信托产品的A股上市公司有53家，认购金额则直接“腰斩”至84.48亿元。

另外，从上市公司购买的信托类型来看，现金管理类、固收类信托产品更受青睐。比如，盐湖股份认购了陕国投·汇盈1号债券投资集合资金信托计划，微光股份认购了中融-汇聚金1号货币基金集合资金信托计划。

行业风险上升与收益下滑是主因

记者采访获悉，上市公司认购信托的热情下降，主要缘于行业频频暴露的风险和产品收益率的下滑。

今年以来，有多家上市公司因购买信托产品而“踩雷”。比如，南华仪器今年4月发布公告称，公司于2021年7月30日以自有资金6000万元认购重庆信托发行的“重庆信托·

昆明融创城项目集合资金信托计划”。2022年4月30日，公司收到重庆信托发来的临时公告，称债务人昆明融创城投资有限公司及其担保人资金出现流动性困难，到期未能偿还借款构成实质违约，信托计划终止。

同时，恒银科技也披露了关于购买信托产品逾期兑付事项进展公告，称其2021年购买的两只信托产品均未到期全部兑付。

“去年以来，房企流动性承压，融资类信托持续承压，因此行业风险尤其是房地产信托风险持续暴露，此前钟爱信托产品的上市公司也因此受损。”上海一位信托业人士坦言。

除了风险暴露，信托业整体收益率下行，也“劝退”了很多上市公司。

据国投泰康信托研发部统计，2023年1至5月，集合信托产品对应的平均发行收益率分别为6.66%、6.65%、6.67%、6.58%和6.56%。业内人士透露，近年来，随着信托业的逐步规范，

标品业务占比逐步提升，因此信托产品的整体收益率呈现下行趋势。2012年前后信托产品收益率普遍在10%以上，而2018年前后收益率降至7%至9%，如今大多数产品收益率在6%上下浮动。

信托业需重塑竞争力

从资金认购意愿来看，信托似乎正在逐步丧失吸引力。但业内人士认为，伴随着三分类新规的正式实施，信托公司有望在逐步化解风险的同时重塑具备竞争力的产品。

6月1日，原银保监会下发的三分类新规正式实施。根据新规，信托公司应当以信托目的、信托成立方式、信托财产管理内容为分类维度，将信托业务分为三大类共25个业务品种。

中国信托业协会特约研究员简永军认为，分类新规的及时出台，为正处于转型迷茫期的信托业指明了方向，引导行业以规范方式发挥信托制度优势和行业竞争优势，加速信托业高质量发展步伐，为信托业在金融体系中找到差异化竞争力奠定基础。

用益信托研究员喻智表示，近年来，信托公司正在积极探索家族信托、家庭信托、保险金信托、破产重整服务信托等多类业务。与此同时，以TOF为主的信托标品业务也快速发展。用益信托数据显示，5月TOF为主的标品信托产品成立数量为274款，环比增加了52.22%，成立规模为49.4亿元，环比增加20.93%。