

粤港澳大湾区保险中介创新发展研究

广东保险学会课题组¹²³

摘要

粤港澳大湾区是国家建设世界级城市群和参与全球竞争的重要空间载体。研究粤港澳大湾区保险中介创新发展，对促进粤港澳保险发展，探索建立新型保险中介市场体系具有重要意义。该项研究运用区域经济发展理论、创新理论和产业经济理论，搭建粤港澳地区保险中介市场创新发展的理论框架，通过全面深入的市场调查和问卷调查，分析粤港澳大湾区保险中介发展的现状及存在的问题，研究保险中介业务模式、组织模式和监管创新，为我国保险中介改革发展提供参考。

全文主要包括导论、理论支撑、现实分析和对策研究四部分内容。

导论部分从分析粤港澳大湾区保险中介创新发展研究的背景和意义入手，对国内外湾区经济发展文献回顾与梳理，确立研究框架及思路。

粤港澳大湾区保险中介创新发展的理论研究主要通过引入区域经济发展理论、创新理论和产业经济理论，结合粤港澳大湾区保险中介发展的实际展开研究，为粤港澳大湾区保险中介创新发展提供理论支撑。

粤港澳大湾区保险中介发展的现实分析主要从大湾区保险中介发展的总体分析、保险专业中介机构和保险营销员的问卷调查分析三部分内容展开。研究表明：粤港澳大湾区保险中介创新发展具有良好的外部环境，保险中介市场整体运行态势良好，但仍存在基础条件差异大，发展不均衡等问题；与港澳地区保险中介机构发展相比，粤港澳大湾区境内保险中介机构发展相对滞后，存在粗放式经营、盈利能力低、保险科技应用深度和广度不足等问题；大湾区境内保险营销员存在营销手段单一、收入水平偏低、稳定性差和整体素质有待提高等问题。

粤港澳大湾区保险中介发展的对策研究主要针对目前发展现状及其存在的问题，根据探索建设新型保险中介市场体系的需要，提出业务模式创新、组织

¹ 中国保险学会 2021 年度课题项目，编号：ISCKT2020-N-1-01。

² 课题负责人陈深明，现任广东保险学会会长、广东银保监局自贸区监管处一级调研员。近年主持完成广东银保监局《“公司+农户+金融”模式开展情况面临的困难及政策建议》等课题研究，曾作为第一作者在《南方金融》发表《邮政储蓄银行基层分支机构设立模式探讨：以肇庆市为视角》等论文。

³ 课题组成员：陈深明、刘冬姣、何博、唐振鑫、方凯波、董世古、庄鹏涛、王宇杰、李梅华、王亚梅。

模式创新和监管制度创新的创新对策：即从合作搭建线上平台、延伸业务价值链和借助保险科技改善服务流程三个方面进行中介业务模式的创新，围绕个人代理人组织模式和保险中介机构的组织模式进行创新探索，从衔接粤港澳不行中介监管规则、建立特色监管机制、建立信息互通机制和防范不行中介创新风险等方面进行监管创新，构建粤港澳大湾区保险监管体系。

导论

粤港澳大湾区由香港、澳门两个特别行政区和广东省九市构成，是国家建设世界级城市群和参与全球竞争的重要空间载体，也是继纽约大湾区、旧金山大湾区和东京大湾区之后的世界第四大湾区。保险业是现代经济的重要产业，在现代经济社会发展中发挥重要作用。中共中央、国务院印发《粤港澳大湾区发展规划纲要》（以下简称《规划纲要》），要求尽快推动建立粤港澳大湾区保险互联互通机制。保险中介在队伍建设、中介服务质量等方面难以满足粤港澳大湾区保险业发展的需求，亟待创新发展粤港澳大湾区保险中介。

（一）研究背景及研究意义

粤港澳大湾区的建设已上升为国家城市群发展战略。2015 年，国家发改委、商务部和外交部发布的《推动共建丝绸之路经济带和 21 世纪海上丝绸之路的愿景与行动》中，提出粤港澳大湾区的概念。2017 年 10 月，党的十九大报告强调，以粤港澳大湾区建设为重点，全面推进内地同香港、澳门互利合作。2018 年 8 月，中央召开粤港澳大湾区建设领导小组全体会议。2019 年 2 月，《规划纲要》的发布，为粤港澳大湾区保险业的发展指明了方向。《规划纲要》提出有序推动大湾区内保险产品跨境交易，不断丰富产品类别与投资渠道，尽快推动建立粤港澳大湾区保险互联互通机制。

研究粤港澳大湾区保险中介创新发展，对促进粤港澳大湾区保险发展有重要意义。现代保险服务业在大湾区的经济发展中有着至关重要的地位。保险业既能为粤港澳大湾区的社会保障一体化发展提供支持，又能为国内外企业和个人提供风险保障。保险中介是保险产业化发展之中重要的产业链，在现代保险业发展中有着十分重要的作用，研究探讨保险中介创新发展是经济发展的内在要求，对促进粤港澳大湾区保险发展有重要意义。

研究粤港澳大湾区保险中介创新发展，对我国探索建立新型保险中介市场体系有重要意义。《中国银保监会关于推动银行业和保险业高质量发展的指导意见》，提出要推动构建新型保险中介市场体系。粤港澳大湾区具备探索新型保险

中介市场体系的优越条件，研究粤港澳大湾区保险中介的创新发展对大湾区保险业发展以及对我国探索建立新型保险中介市场体系具有重要意义。

（二）研究内容及研究框架

粤港澳大湾区保险中介创新研究内容由理论研究、现实研究和对策研究三部分构成。理论研究旨在探索粤港澳大湾区保险中介市场创新发展的理论支撑；现实研究则通过问卷调查、访谈等方法，在大量数据资料的基础上，分析目前粤港澳大湾区保险中介发展的现状及存在的问题；对策研究则针对目前存在的问题，提出创新举措，为我国保险中介创新发展提供参考。研究框架如图 0-1 所示。

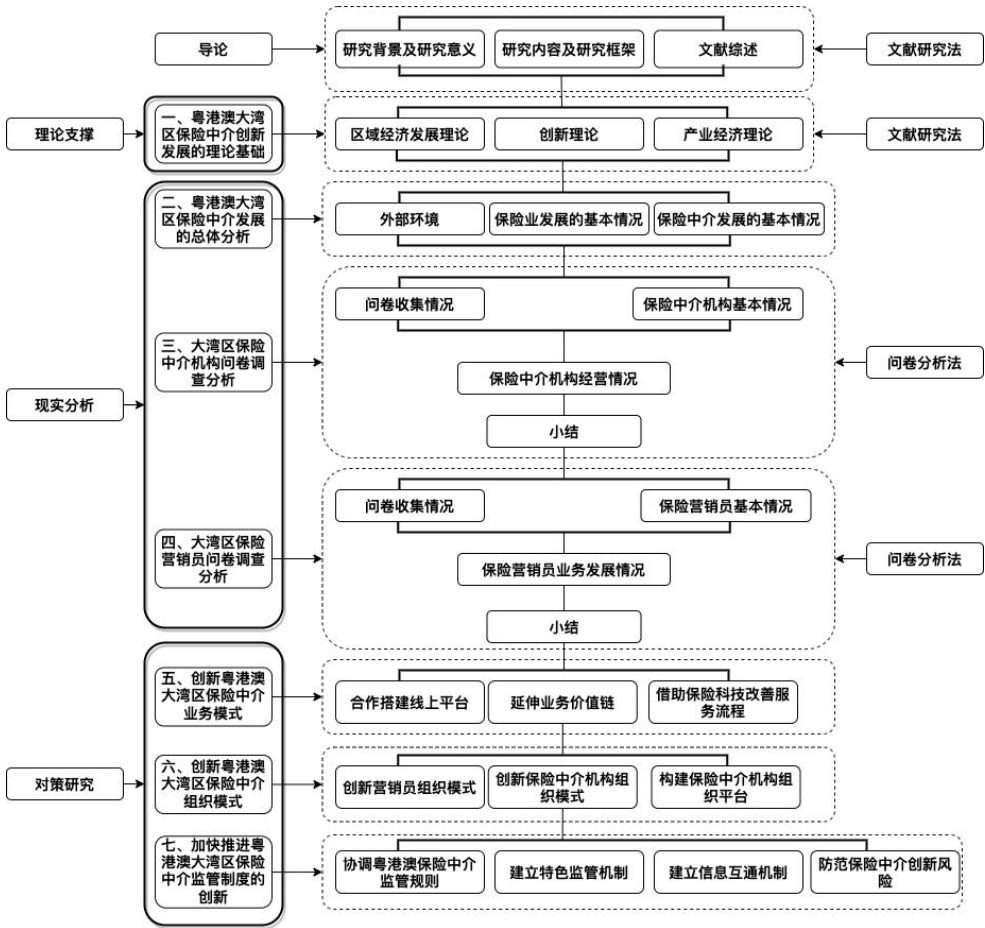


图 0-1 研究框架图

（三）文献综述

大湾区概念源于 1957 年法国哥德邦提出的“美国东北部都市圈”的概念，

美国东北部都市圈凭借特殊的地理位置、交通条件和环境，具有较好的发展基础及前景；同时，哥德邦认为世界大湾区和城市群是国家和地区经济的增长极。城市群中服务业聚集的经济外部性要大于制造业，并且发明专利在城市群地区高度集聚，使经济在科技创新层面的区位优势明显(Forman,2016)。Puga(2004)提出了城市群内部分工对城市经济增长具有显著的推动作用。例如，旧金山湾区实现了产业内部分工，各城市之间互联互通，实现共同发展 (Walker,2001)。

近年来，我国学者们围绕粤港澳大湾区保险业发展的差异，展开了相应的研究。粤港澳大湾区具有一个国家、两种制度的特征，制度不同和跨境发展给保险监管带来极大挑战（张燕，2017）。粤港澳大湾区保险监管存在差异，在市场准入方面，大陆实行审批制，而香港和澳门保险市场采取相对宽松的准入制原则；现行的监管政策差异下，不仅会使大湾区保险建设中的套利空间增大，对内地金融体系产生冲击（葛杨，2019），而且还会使持有香港保单的内地居民在跨境缴费续保和理赔过程中遇到诸多不便，影响投保人的售后服务体验。并且，粤港澳大湾区保险公司数据信息统计口径存在较大差异，给数据信息的流通和共享带来了阻碍。保险产品的跨境开发、跨境交易存在风险，粤港澳大湾区中保险监管机构之间不存在隶属关系，难以实现有效监管（魏迎宁，2019）。

如何实现保险业的融合发展成为近年来学者们研究的又一个重点领域。粤港澳大湾区的发展过程中，互联互通是基本原则。目前，粤港澳三地应进行深度的合作、协同与融合（王和，2018）。粤港澳大湾区如何实现不同区域保险互相融通、共同发展是目前最大的问题。保险科技的应用是解决这一问题的关键，尤其是区块链技术是跨界管理的关键工具（王和，2019），实现不同区域互联互通的最优方案就是采用区块链技术建立一个大湾区保险互联互通平台。同时，结合大数据技术的应用，粤港澳大湾区保险行业正在探索为客户“定制”满足其精准需求的保险产品的路径（段佳，2020）。

随着内地与港澳地区的“沪港通”开放互通后，许多学者们也建议粤港澳地区的“保险通”也应该筹划安排。“保险通”同样也面临“资金流”和“信息流”问题，因此需要借助区块链技术打造基于三位一体的跨境结算账户和风险监管体系。围绕保险产品的跨境交易问题：有专家提出如下建议：（1）由内地保险经纪公司向内地消费者介绍香港保险产品，消费者直接登录香港地区保险公司官网购

买保险产品，利用人工智能、互联网、人脸识别等技术完成交易，建立电子保单；

（2）关于跨境保险的理赔，有两种方式可以选择：一种就是内地保险经纪公司代理投保人去索赔；另一种是由保险公司委托自己在内地的机构进行理赔。

综上所述，我国粤港澳区域保险发展研究尚处于初步探索阶段，亟待从以下几个方面突破：（1）有关粤港澳大湾区保险微观领域的创新发展的研究较少，尤其是保险中介创新发展研究更少，亟待开展保险中介创新发展的对策研究；（2）与粤港澳大湾区经济社会发展相适应的保险中介的创新发展，需要进行顶层设计研究，需要开展制度创新、组织创新和业务创新研究。

一、粤港澳大湾区保险中介创新发展的理论基础

区域经济发展理论、创新理论和产业经济理论，可为粤港澳大湾区保险中介的创新发展提供理论支撑。

（一）基于区域经济发展理论的大湾区保险中介发展分析

1.区域经济发展理论及其应用分析

区域经济发展理论可以分为区域均衡发展理论和区域非均衡发展理论，前者强调各区域间发展的均衡性，即通过生产要素在各区域间的流动实现各区域经济发展的均衡，后者基于西方经济学中“资源是稀缺的”，强调要提高资源的利用效率，将有限的资源投入到重点地区和部门，培养增长极，以点带面，带动整个经济的发展。我国改革开放 40 多年来取得的成就表明：区域非均衡发展理论对指导经济发展处于初级阶段的发展中国家更具有合理性。我国自上世纪 80 年代以来，逐步开放沿海城市，利用国外资金、先进的技术和经营管理经验有效推动了我国经济发展。如在深圳、珠海、汕头、厦门、海南五大经济特区进行制度创新，不仅使特区自身实现了快速发展，也带动了珠三角地区经济的发展。

粤港澳大湾区内各区域经济发展呈现梯度格局，根据增长极理论，结合我国区域经济发展实际情况，利用若干增长极之间的协同效应，建立地区相邻但经济特征不同，并以此为主要增长极的综合区域系统有重要意义。粤港澳大湾区内部各城市可形成“竞争—协作开放型”格局，根据各城市现有资源和发展情况，明确自身在粤港澳大湾区发展中的定位，充分发挥湾区内部各城市的协同作用，提升区域发展速度。根据《规划纲要》，应充分利用香港国际金融中心优势、澳门世界旅游休闲中心优势、深圳科技创新优势及广州国际商贸中心优势间的协同效应，进行人才、技术、资金的扩散，带动周边区域的发展。

2.运用区域经济发展理论指导粤港澳大湾区保险中介的发展

粤港澳大湾区保险业一体化发展是粤港澳大湾区经济发展的重要内容和应有之义，并能为粤港澳大湾区发展保驾护航。实现保险业互联互通，保险中介有

先天优势，亟待创新发展。根据区域经济发展理论，粤港澳大湾区保险中介应着力于三个维度实现自身发展：

首先，保险中介机构应利用专业化能力整合区域资源，加强与大湾区各个地区保险公司的合作，制定大湾区保险服务的统一标准，消除本异地服务的差别。

其次，拓展保险价值链，保险中介应参与保险价值链的其他环节。由于港澳地区的保险市场较于内地更为成熟，在粤港澳大湾区保险业互联互通进程中，应发挥引领作用；由于粤港澳大湾区涉及三地，跨区域保险理赔极为不便，保险中介机构应联合各家保险公司在各地设立“售前售后服务中心”，使客户能享受“一站式”服务。

最后，保险中介机构应创新组织管理模式，促进高管人员的有序流动，允许员工从事大湾区的保险销售服务，探索独立个人代理人模式，打破地域限制，建立业绩考核的统一标准。

（二）基于创新理论的粤港澳大湾区保险中介发展分析

1. 创新理论及其应用分析

创新理论最早出自熊彼特（美）《经济发展概论》一书中：他认为，创新是将新“生产要素”和新“生产条件”作一次新“结合”，导入生产体系后生成新“生产函数”。保险创新就是使用新兴科学技术，保险机构从宏微观角度出发，对保险制度与管理方法进行创新，将保险系统组合、保险要素重组，最终形成新的保险模式。根据创新理论，可以将保险创新分为保险业务创新、保险组织创新和保险监管创新三类。

粤港澳大湾区具有明显的创新优势。2020年5月，《关于金融支持粤港澳大湾区建设的意见》为金融全方位融入大湾区创新发展提供了有力的政策支持。区内集聚了全国领先的高科技产业，有着丰富的高科技产业创新的基础与经验。与此同时，大湾区还拥有200多万在校大学生，200多家高校和科研院所，4.6万家高科技和高技术企业。除了资源配置优良、环境宜人、开放程度高、经济体量大等优势外，大湾区还具有金融业十分发达的优势。粤港澳大湾区的创新环境有利于保险中介的创新发展。

2.运用创新理论指导粤港澳大湾区保险中介的创新发展

创新理论对粤港澳大湾区保险中介的发展具有指导意义,在粤港澳大湾区建设中,认识保险“创新主体”,挖掘“创新要素”,将新生态下的技术进步与应用创新适配到保险中介的业务模式、组织模式和制度建设(尤其是监管)中,是实现保险中介创新的主要途径。

首先,从创新理论出发,大湾区保险中介创新发展,离不开大数据、区块链、物联网、人工智能等先进生产力的应用。保险科技及其应用创新可用于保险中介业务模式和组织模式创新,也为不同制度和不同环境下的统一监管创造了条件。其次,创新理论需要与区域发展理论相结合,协同创新是大湾区保险中介创新的主要特点之一。鉴于在新的 CEPA 框架下未来粤港澳大湾区保险中介在制度上的限制不断减少,需要充分发挥区域内的协同效应,进一步创新理念,思想破冰,切实解决保险中介服务同质化、组织模式过于繁琐、监管模式不能完全统一等问题。

(三) 基于产业经济理论的粤港澳大湾区保险中介发展分析

1.产业经济理论及其应用分析

产业经济理论是应用经济学领域的重要分支,研究产业内部各企业之间相互作用关系的规律、产业本身的发展规律、产业与产业之间互动联系的规律以及产业在空间区域中的分布规律等。保险业的产业化发展,需要构建完善的产业链,完善保险行业内部各企业之间的关系。

根据产业经济理论,保险中介是保险产业化发展的必然结果。保险产业化发展的核心是打造和延长保险产业链。保险中介就是保险产业链的重要组成部分,具有吸附和增效作用。目前我国保险中介产业链存在亟待解决的问题:如:保险代理人队伍整体学历水平较低,保险中介机构对高学历人才的吸引能力相对不足。与此同时,保险中介机构对保险公司的影响力度较弱,中介服务质量不高,保险中介机构的违规行为等问题,都体现为保险中介产业链与保险产业化发展不协调,亟待完善。

2.运用产业经济理论指导粤港澳大湾区保险中介的创新发展

根据产业经济理论，保险中介的发展是保险产业化发展的必然结果。保险产业化发展的核心是打造和延长保险产业链，以此，应该充分发挥保险公司和保险中介机构之间的协同效应，促进保险行业健康发展。保险中介作为保险产业化发展中的重要链条之一，主要发挥以下两个方面的作用。一是吸附作用。保险中介的发展能够将人力、资本和科技吸引到保险行业中。从人力的角度来看，我国规模庞大的保险代理人成为保险从业人员的主要构成部分，体现了保险中介对人力资源吸附作用。从资本角度来看，我国保险中介机构的数量不断增加，中介机构资本规模不断扩大，保险中介资产成为保险行业资产规模的重要组成部分。从科技的角度来看，保险中介机构，尤其是一些大型保险中介机构积极利用新科技，把大数据、人工智能等数字化技术应用于保险中介服务领域，提升了行业的技术实力。二是增效作用。保险中介发展是保险业专业化分工的结果，保险中介不仅可以降低保险公司的营销成本，更能提高客户的满意程度，增加客户黏性，促进保险行业的健康发展。

二、粤港澳大湾区保险中介发展的总体分析

粤港澳大湾区保险中介的创新发展应建立在对市场发展充分认识的基础上。目前粤港澳大湾区保险中介创新发展具有良好的外部环境，保险中介市场整体运行态势良好，但存在着制约进一步创新发展的因素。

（一）粤港澳大湾区保险中介发展具有良好的外部环境

1. 粤港澳大湾区保险中介创新发展具有良好的政策环境

保险业在粤港澳大湾区建设中具有重要地位和作用。《规划纲要》中有 17 处涉及保险，为粤港澳大湾区保险业的发展指明了方向。此后，相关部委相继发布政策文件，细化保险业的改革措施。

2019 年 7 月，广东省政府关于《推进粤港澳大湾区建设三年行动计划》提出推进大湾区保险合作，建设保险服务中心，为跨境购买保险的客户提供理赔、续保等服务，并提出要建设深圳保险创新发展试验区。2019 年 12 月，《深圳市建设中国特色社会主义先行示范区的行动方案（2019-2025）》（简称《行动方案》）确定了在前海建立港澳保险大湾区服务中心的任务，并提出了如何解决跨境监管问题的方案。

2020 年 5 月，人民银行、银保监会、证监会、外汇局《关于金融支持粤港澳大湾区建设的意见》再次强调要解决目前大湾区监管存在的问题，扩大保险业对外开放，完善保险业的服务。2020 年 11 月，银保监会《关于推进粤港澳大湾区人身保险产品有关工作的通知》提出粤港澳大湾区保险产品能够扩展到广东全省销售，并且保障范围也可以扩展至广东省全域。同月，《关于简化粤港澳大湾区银行保险相关机构和高管准入方式的实施细则》规定粤港澳大湾区内地 8 市（深圳除外）银行支行和保险支公司及以下机构及其高管的主要准入事项全面取消事前审批，实行事后报告或备案制。

为了规范保险中介市场秩序，加强保险中介机构从业人员的队伍管理，银保监会多次出台政策促进保险中介行业转型发展。2020 年 5 月，为加强保险从业人员的管理，促进服务质量的提升，银保监会颁布《关于落实保险公司主体责任

加强保险销售人员管理的通知》和《关于切实加强保险专业中介机构从业人员管理的通知》，强调保险机构应加强对从业人员全环节、全过程的监督管理。2020年11月银保监会正式颁布《保险代理人监管规定》，提出了发展“独立个人保险代理人”概念，随后《关于发展独立个人保险代理人有关事项的通知》，对建立独立个人保险代理人制度内容进行细化和补充，制定了相应的监管规则。2021年1月银保监会颁布《保险中介机构信息化工作监管办法》，提出要加强保险中介领域的事中事后监管，提高风险防范能力，推动保险中介高质量发展。

2. 粤港澳大湾区保险中介创新发展具有坚实的经济基础

粤港澳大湾区经济的发展为保险业发展提供了坚实的基础。粤港澳大湾区具有规模较大的经济总量、完整的产业结构以及完备的金融生态体系。粤港澳大湾区面积是四大国际湾区最大的；GDP总量虽然不如东京湾区和纽约湾区，但GDP增速已经远远超过其他三大湾区；与东京湾区、纽约湾区、旧金山湾区相比，粤港澳大湾区现已成为占地面积最大、GDP增速最快、人口最多、基础建设以及政策支持水平最好的湾区。详见表2-1。

表 2-1 四大湾区经济发展情况对比

发展指标	粤港澳大湾区	东京湾区	纽约湾区	旧金山湾区
人口（万人）	7116	4407	2032	776
GDP（万亿美元）	1.64	1.99	1.72	0.84
GDP 增速（%）	8.0	3.6	3.5	2.7
第三产业比重（%）	66	82.3	89.4	82.8
港口集装箱吞吐量 （万标箱/年）	7650	807	671	242
机场旅客吞吐量(亿 人次)	2.02	1.26	1.32	0.81
主要产业	金融、科技创新、贸易、制造业	汽车、化工、金融	金融、房地产、计算机	科技创新、专业服务

资料来源：《广东省统计年鉴 — 2019》、《香港统计年刊 — 2019》、《澳门统计年鉴 — 2018》和农银国际发布的《农银国际政策透视：粤港澳大湾区金融业发展探析》

（二）粤港澳大湾区保险业发展的基本情况

1.保险业务发展情况

大湾区内地九市保险费收入持续增长（见图 2-1）。2019 年内地九市保费收入为 5491.57 亿元，与 2015 年相比提升了 94.87%，在全国保费收入中占比 12.9%，在全国保险业中的地位越来越重要。

内地九市人身险市场蕴藏着巨大潜力（见图 2-1）。2019 年内地九市人身险保费收入增长至 3905.24 亿元，与 2015 年相比增长 106.6%，占全国人身险总保费收入的 17.2%。

香港的长期业务和澳门的人寿保险业务持续发展（图 2-2）。2015 年香港长期业务保费收入 2942.48 亿元，2019 年长期业务保费收入为 4581.49 亿元，与 2015 年同比增长 55.7%。2015 年澳门人寿保险保费收入为 587.92 亿元，2019 年保费收入增长至 1249.26 亿元，较 2015 年增长 112.5%。

大湾区财产险业务发展较为平稳。从图 2-1 和图 2-2 中可以看出，2019 年财产险业务保费收入增长至 1586.33 亿元，较 2015 年增长 71%。对于香港一般业务，2019 年保费收入增长至 497.09 亿元，较 2015 年仅增长 20.6%。对于澳门非人寿业务，2019 年非人寿业务保费收入增长至 141.01 亿元，较 2015 年增长 38.9%。从上述分析可以看出，内地九市较香港和澳门而言财产险规模最大且保费增速最高，这主要是由于内地车险市场有强制险业务，保费来源较为稳定。

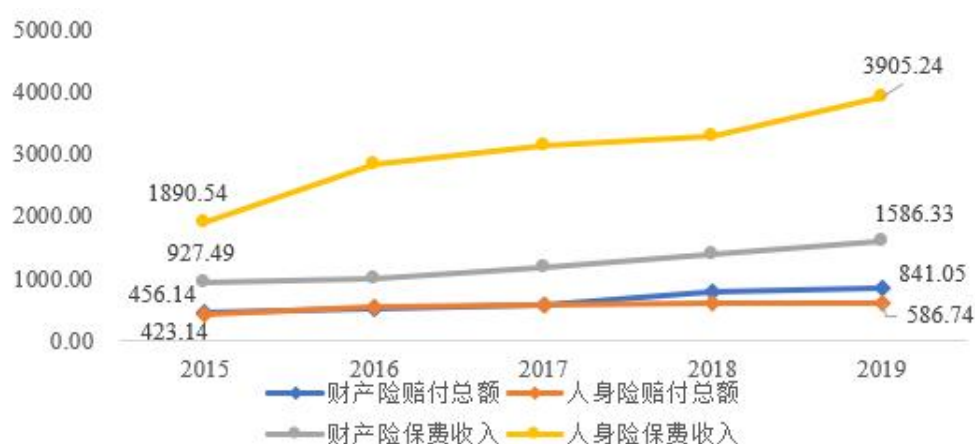


图 2-1 2015-2019 粤港澳大湾区内地九市保费规模和赔付规模变化趋势图（单位：人民币亿元）

数据来源：广东保险学会



图 2-2 2015-2019 香港和澳门保费规模变化趋势图（单位：人民币亿元）

数据来源：香港保监局、澳门金融管理局官方网站；外币以 2019 年末汇率折算为人民币。

综上所述，粤港澳大湾区的保险市场已经初具规模，特别是香港地区保险业已经达到发达国家地区的水平，这为粤港澳大湾区保险业互联互通打下了坚实基础。

2. 保险公司数量

目前粤港澳大湾区内地九市与港澳地区保险公司数量的增幅呈现不同的态势（图 2-3）。2019 年大湾区内地保险公司分支机构数量为 191 家，较 2015 年增长 19.3%。香港 2019 年保险公司数量为 163 家，较 2015 年增长 3.82%。澳门 2019 年保险公司数量为 25 家，较 2015 年增长 13.64%。目前内地保险公司分支机构数量依然处于增长之中，而香港和澳门地区保险公司数量增长趋于平缓，进一步说明了内地保险市场具有巨大的发展潜力。

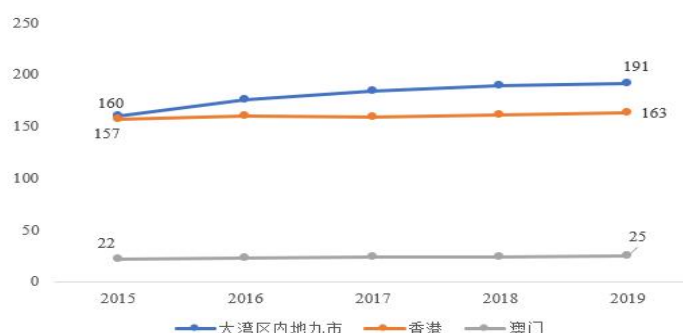


图 2-3 2015-2019 粤港澳大湾区各地区保险公司数量（单位：家）

数据来源：广东保险学会，香港保监局和澳门金融管理局官方网站

3. 粤港澳大湾区内部保险业发展不均衡

从粤港澳大湾区各地区发展情况来看，大湾区保险业发展呈现不平衡态势（图 2-4 和图 2-5）。

从保费规模来看，2019 年粤港澳大湾区总保费收入约人民币 1 万亿元，占全国（包括港澳地区）总保费收入的 23%。内地九市的保费收入与其经济发展密切相关，其中深圳、广州由于其经济发展水平高，保费收入规模领先。

从保险密度和保险深度来看，香港 2019 年的保险密度和保险深度分别为 6.94 和 20.81%，远超前内地九市。大湾区保险密度和深度分别为 1.4 和 8.80%，高于全国平均水平。澳门虽然保费收入低于深圳、广州等市，但保险密度和深度却遥遥领先。

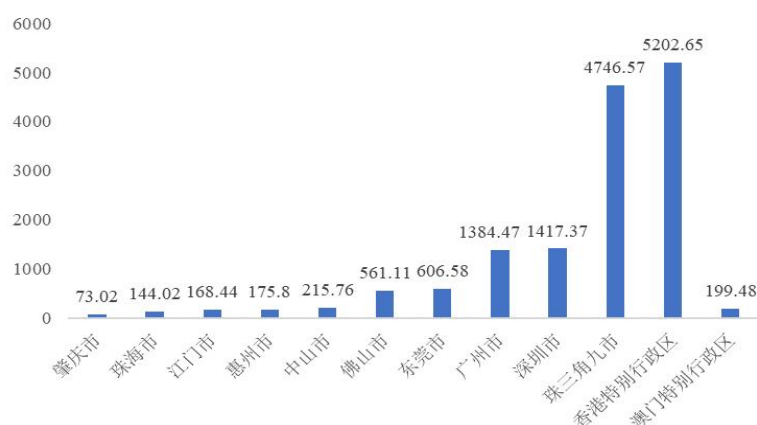


图 2-4 2019 年粤港澳大湾区各地区保费收入（单位：人民币亿元）

数据来源：广东省银保监局、深圳市银保监局、香港保监局、澳门金融管理局官方网站；外币以 2019 年末汇率折算为人民币。

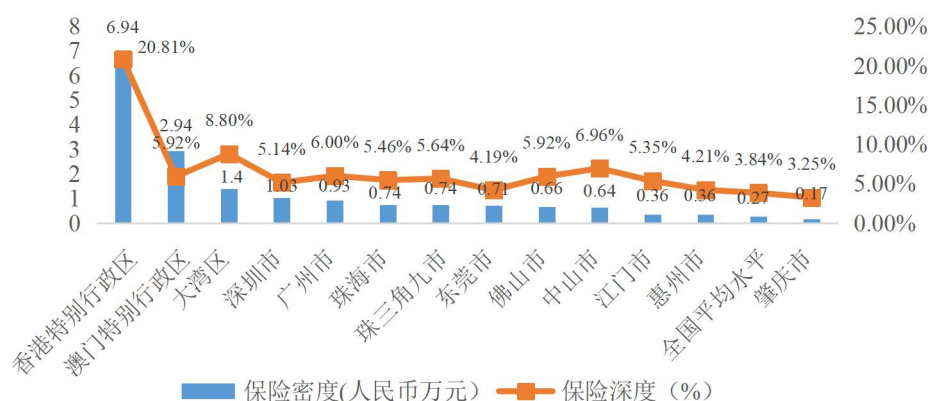


图 2-5 2019 年粤港澳大湾区各地区保险密度和保险深度

数据来源：广东省银保监局、深圳市银保监局、香港保监局、澳门金融管理局官方网站；外币以 2019 年末汇率折算为人民币。

可以看出，粤港澳大湾区整体保险市场已经初具规模，香港保险业较为发达，保险发展水平位居世界前列，而澳门和内地的保险业总体水平落后于香港。但由于广东省的人口基数大，保险市场潜在发展空间较大。随着大湾区政策的不断落实，内地保险公司面临的竞争压力不断增大，寻求与保险中介机构合作的保险公司会日益增加，这给粤港澳大湾区保险中介发展带来机遇。

（三）粤港澳大湾区保险中介发展的基本情况

1. 保险中介机构数量分布情况

内地九市中介机构数量稳中有升，保险代理机构占比高（见图 2-6）。2019 年，内地九市中介机构数量为 356 家，较 2015 年增长 19.9%，整体呈现较为规律的先增加后减少的趋势。具体来看：从保险代理机构数量来看，内地九市 2015 年共有 188 家代理机构，占保险中介机构总数的 52.8%，在 2019 年增长至 222 家，占保险中介机构总数的比例提升到 62.4%。从保险经纪和公估机构数量来看，其变化趋势较为平缓，2019 年保险经纪机构数量为 69 家，较 2015 年新增 12 家，2019 年保险公估机构数量为 65 家，较 2015 年新增 13 家。

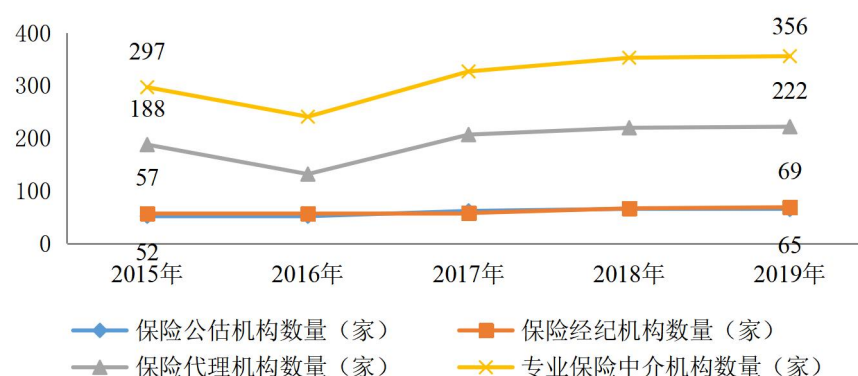


图 2-6 2015-2019 年粤港澳大湾区内地九市各类保险中介机构数量走势图

数据来源：广东保险学会

澳门保险中介机构数量相对稳定，以保险代理机构为主（见图 2-7）。截至 2020 年 9 月，澳门共有 92 家保险中介机构，较 2015 年相比增加 6 家，增幅不大，可以看出，较内地而言，澳门保险中介市场已经趋于稳定。从不同保险中介机构占比中可以看出，澳门保险中介主要以法人保险代理机构为主，占比高达 86.9%，这一点与内地保险中介市场情况相似。

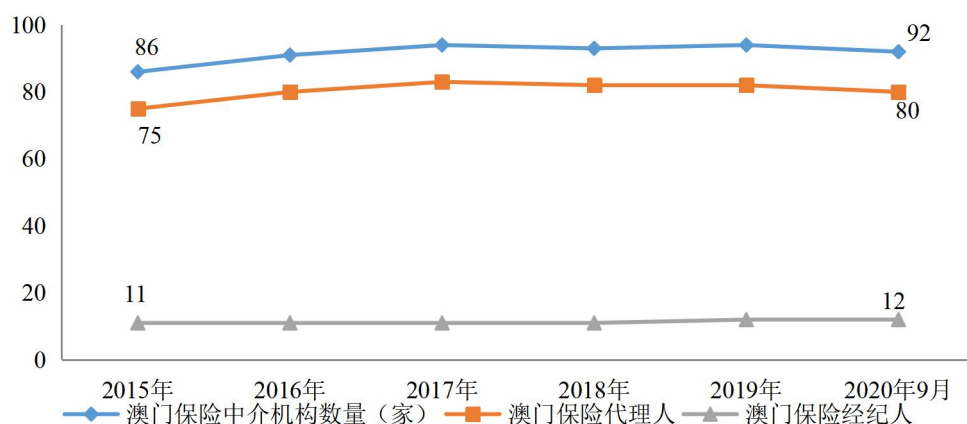


图 2-7 2015 年-2020 年 9 月澳门保险中介机构数量走势图

数据来源：澳门金融管理局

香港保险中介机构呈现结构性变化，持牌保险经纪机构增加，持牌保险代理机构减少（见图 2-8）。截至 2020 年 9 月，香港共有 2365 间持牌保险代理机构，832 间持牌保险经纪公司。从 2017 年起，香港持牌保险代理机构的数量在不断减少，而持牌保险经纪公司却在不断增加，这表明香港保险中介市场正在逐渐转型，向高质量方向发展。

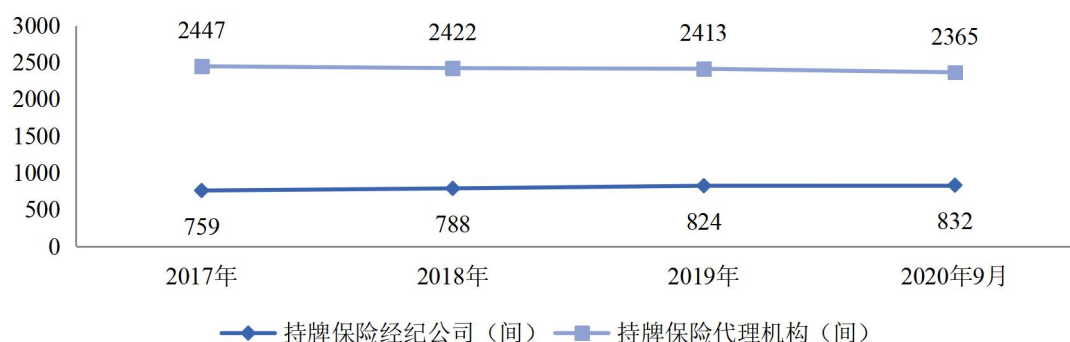


图 2-8 2017 年-2020 年 9 月香港保险中介机构数量走势图

数据来源：香港保险业监管局

注：2017 年前，香港保险业监管局未对个人代理人和保险代理机构数量进行分类统计，故采用 2017 年后的持牌保险代理机构数据。

2. 保险中介人员数量变化情况

大湾区内地九市保险中介机构员工数量持续增加（见图 2-9）。从大湾区内地营销员人数变化来看，2019 年内地营销员总数为 584767 人，较 2015 年增加了 514235 人。从保险代理公司员工人数变化来看，2019 年专业保险代理公司员工总数为 874878 人，较 2015 年增加 845601 人，增幅较大。与代理人队伍相比，

保险经纪公司员工人数增幅较小，2019 年员工总数为 17276 人，较 2015 年增加了 15154 人。不同于代理和经纪机构员工人数增长的趋势，保险公估公司在 2015 年之后员工总数持续减少，2019 年员工人数为 4841 人，较 2015 年减少了 724 人。

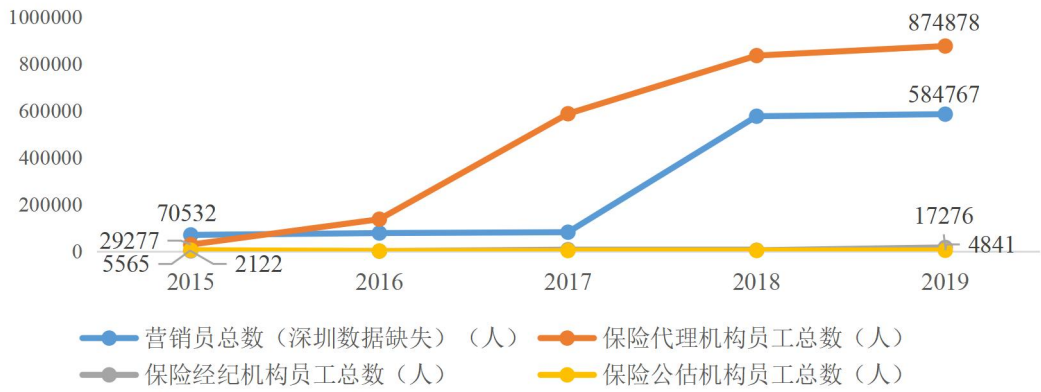


图 2-9 粤港澳大湾区内地九市各类保险中介机构员工总数变化趋势图

数据来源：广东保险学会

截至 2020 年 9 月，澳门共有 5561 位个人保险代理人，较 2015 年增加 1891 人，有 1615 位保险推销员，较 2015 年增加 339 位（见图 2-10）。可以看出澳门个人保险代理人人数猛增，且一直持增加的趋势发展，而澳门保险推销员的数量虽有增加，但趋势十分缓慢，呈现较为稳定的状态。

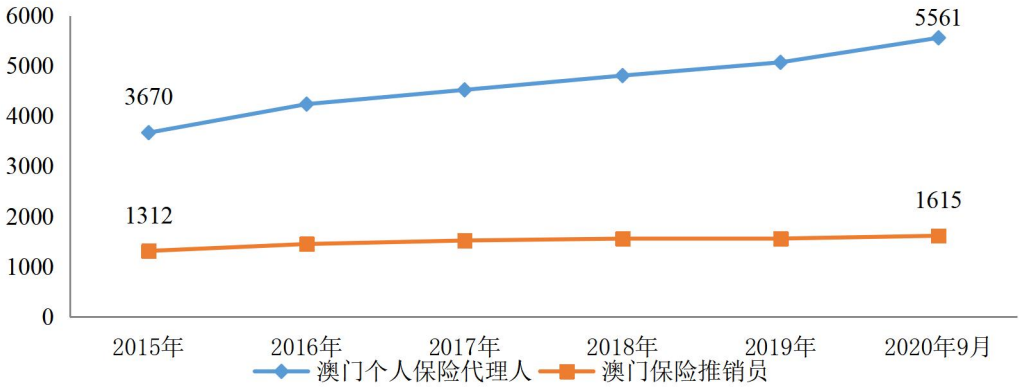


图 2-10 2015 年-2020 年 9 月澳门各类保险中介机构员工总数变化趋势图

数据来源：澳门金融管理局

截至 2020 年 9 月，香港共有 86351 名持牌个人保险代理，较 2017 年增加了 22418 名；有 26777 名持牌业务代表（代理），较 2015 年增加了 896 人；还有 10780 名持牌业务代表（经纪），较 2015 年增加了 1291 人。从数量变化趋势来看，无论是代理还是经纪人数都保持增长的趋势，其中个人保险代理的增长速度最快。

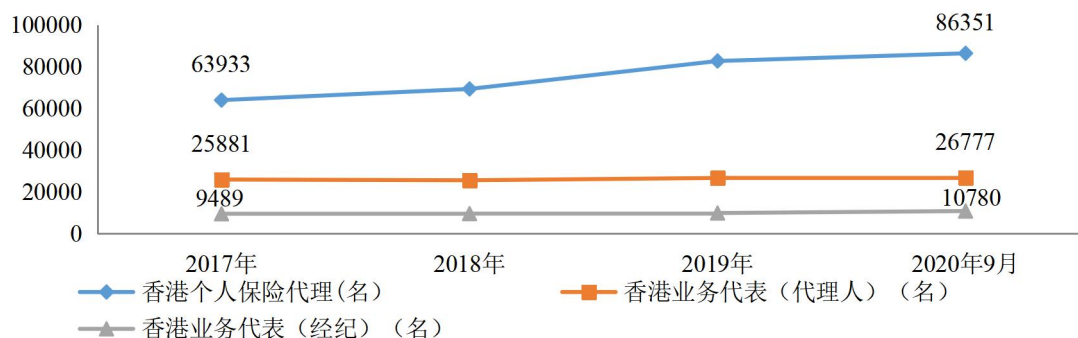


图 2-11 2017 年-2020 年 9 月香港各类保险中介机构员工总数变化趋势图

数据来源：香港保险业监管局

注：因 2017 年前香港保险业监管局中获授权代理的数目是个人代理人 and 保险代理机构数量的总和，故采用 2017 年后的持牌保险代理机构数据。

从上文分析中可以看出，目前，保险中介机构员工总数在不断增加，代理机构员工增加数量几乎贡献了全部增幅。

3.保险中介机构资产规模趋于平缓

如图 2-12 所示，2015 年以来保险中介机构资产总额都呈现出增长的趋势，其中增幅最大的为保险代理机构，2015 年大湾区内地九市保险代理机构资产总额为 296.98 百万元，2019 年增长至 1378.36 百万元，较 2015 年增长了 364.1%。对于保险经纪机构而言，2015 年资产总额为 2190.86 百万元，2019 年增长至 4657.84 百万元，较 2015 年增长了 112.6%。保险经纪机构虽然资产总额一直处于较高状态，但其增幅并没有代理机构大。对于保险公估机构而言，2015 年资产总额为 1001.81 百万元，2019 年增长至 1307.12 百万元，较 2015 年增长了 37.6%，说明大湾区内地九市保险公估机构发展较为平缓，并没有多大的变动。

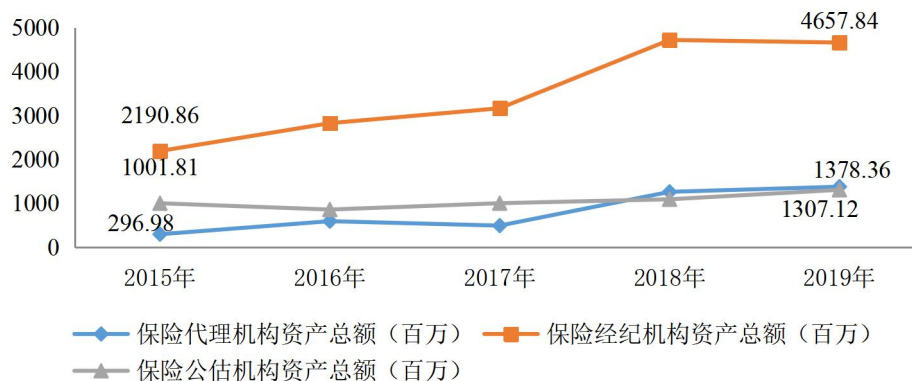


图 2-12 粤港澳大湾区内地九市各类保险中介机构资产总额变化趋势图

数据来源：广东保险学会

如图 2-13 所示，对于大湾区内地九市保险代理机构而言，2015 年利润总额为-309.84 百万元，在 2019 年下降到-448.81 百万元，较 2015 年下降了 44.9%，大湾区内地九市保险代理机构在近五年虽然利润总额有增加的时候，但一直处于亏损状态；对于保险经纪机构而言，2015 年利润总额为 29.4 百万元，2019 年增长至 68.45 百万元，较 2015 年增长了 132.82%，可以看出保险经纪公司经营状况较代理机构而言更景气；对于保险公估公司而言，2015 年利润总额为 107.18 百万元，在 2019 年下降至 13.5 百万元，较 2015 年下降了 87.4%，虽然利润总额有所下降，但保险公估机构一直处于盈利状态。

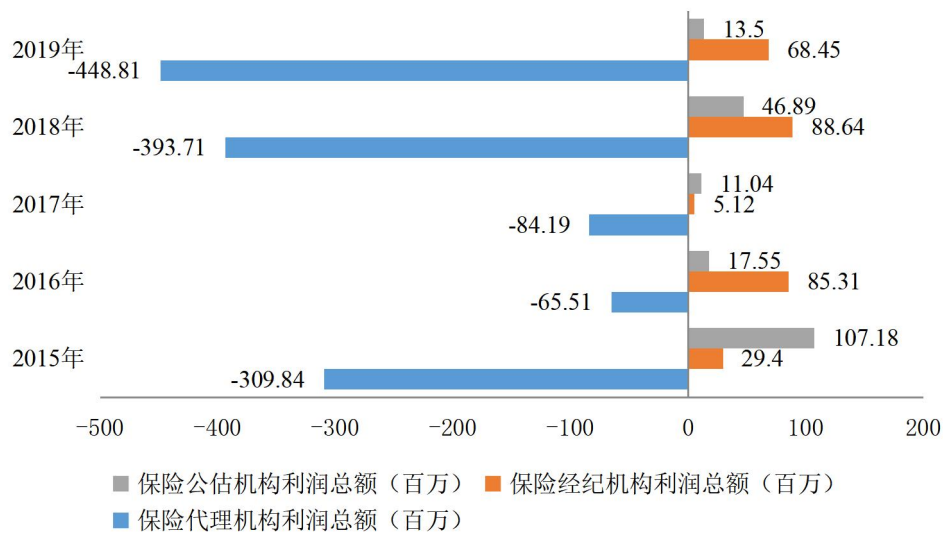


图 2-13 粤港澳大湾区内地九市各类中介机构利润总额变化趋势图

数据来源：广东保险学会

专业保险代理公司资产总额基本呈现不断增加的趋势，但利润总额却在不断减少，亏损情况居多。一方面因为近几年由于保险行业竞争激烈，存在竞相压价等恶性竞争现象，导致部分保险专业中介机构经营陷入困境。另一方面，由于粤港澳大湾区保险中介机构正处于科技转型时期，科技投入较大并难以在短期内回本，挤压了公司部分利润。

4.保险中介渠道仍是销售主渠道

目前，保险中介渠道仍然是销售保险产品的主要渠道，主要分为专业中介机构、兼业代理机构和营销员三种渠道。大湾区内地八市（不含深圳）各类中介机构的保费占比情况，如图 2-14 所示，保险代理渠道和保险经纪渠道的占比呈现

不断下降的趋势。2019 年保险代理公司保费收入占比 2.37%，较 2015 年下降了 2.45%；2019 年保险经纪公司保费收入占比 0.26%，较 2015 年下降了 1.82%；2019 年其他渠道（包括兼业代理机构和营销员）占比 97.37%，较 2015 年增加了 4.27%。保险中介渠道收入中保险营销员和兼业代理机构仍然是主力军。

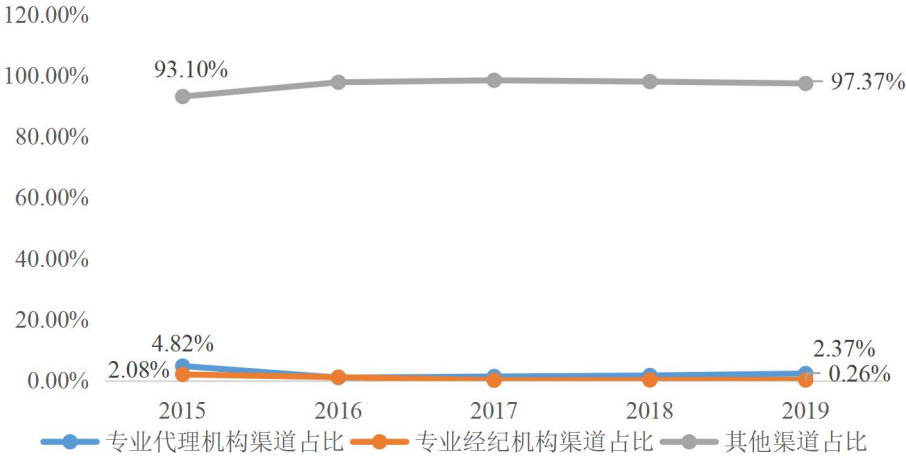


图 2-14 粤港澳大湾区内地八市（深圳数据缺失）各类中介渠道保费收入占比情况
数据来源：广东保险学会

香港保险的主要销售渠道是保险代理人 and 保险经纪公司，除此之外银行也占有很大比重。不同保险公司各类渠道占比不尽相同，选取香港友邦、安盛中国人寿、太寿香港、宏利和保诚保险公司 2020 年前三季度新造个人人寿业务保费收入为例，这六家公司占据新造个人人寿业务总保费收入的半数以上，具有一定的代表性。保诚、安盛等公司主要以代理渠道为主，而中银人寿、太寿香港主要以经纪渠道为主，友邦、宏利则是代理渠道和经纪渠道不相上下。如图 2-15 所示，可以清楚看到在香港保险公司中，代理渠道和经纪渠道是主要的保费收入渠道。

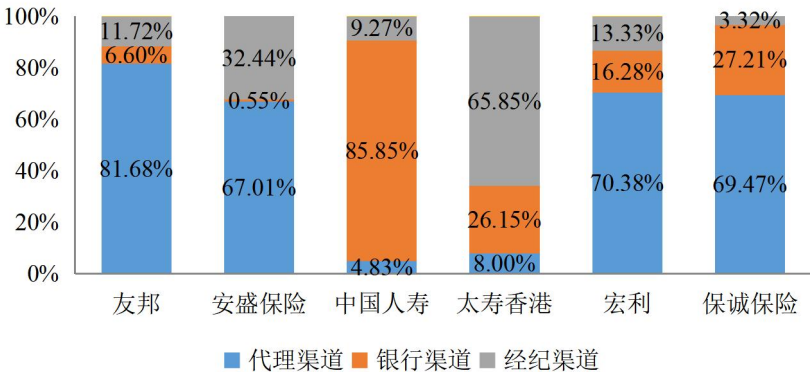


图 2-15 2020 年前三季度香港主要保险公司新造个人人寿业务保费收入渠道占比分布图
数据来源：香港保险业监管局

以上可以看出，粤港澳大湾区保险营销员和兼业代理机构还是保险业销售的主力军。当前，内地保险公司对代理人的管理主要制定自己的“基本法”，利益分配呈现金字塔结构，营销员归属感较弱，长期职业发展空间不大。亟待创新营销员管理体系，满足大湾区保险业发展的要求。

三、大湾区保险中介机构问卷调查分析

在粤港澳大湾区保险中介发展中，保险中介机构的发展直接关系到未来新型保险中介市场体系建设。鉴此，针对粤港澳大湾区的内地保险中介机构开展问卷调查，为保险中介机构创新发展的相关研究提供支持。

（一）保险中介机构问卷收集情况

为了解粤港澳大湾区专业保险中介机构目前的发展现状，课题组于 2020 年 11 月底对粤港澳大湾区内地九市的保险中介机构展开线上问卷调查，发放并收回 93 份调查问卷，回收率为 100%，收回问卷均为有效问卷。

（二）保险中介机构基本情况

被调查的 93 家保险中介机构中，专业代理公司（图 3-1-1）占比为 60%。资产规模则以 2000 万以下中介机构为主（图 3-1-2），占比 61%。在所调查的中介机构中，属于总公司的占 60%，分支机构占 40%。



图 3-1-1 保险中介机构的类别分布



图 3-1-2 保险中介机构的资本规模分布

对保险中介机构在粤港澳大湾区内设立分支机构数量 3 家以下占比为 62%，12 家以上也占有 16%的比重（图 3-2）。

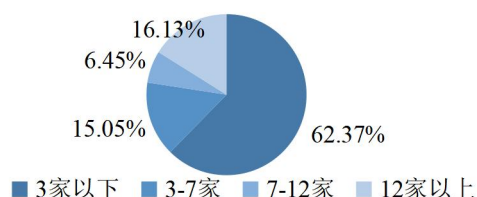


图 3-2 保险中介机构的分支机构分布

大多数保险中介机构员工人数都在 20 人以下（图 3-3-1），占比 55%，100

人以上数量仅占比 12%，可以看出保险中介机构内部员工数量较少。保险中介机构设立年限 10 年以上的（图 3-3-2），占比 46%，5 年以下的占比 26%。

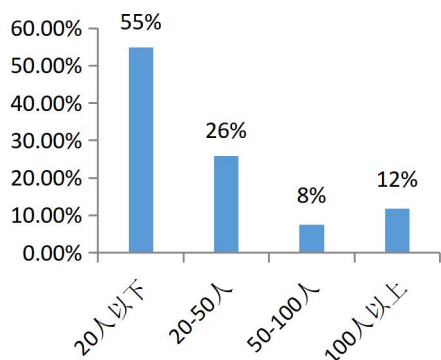


图 3-3-1 保险中介机构的分支机构分布

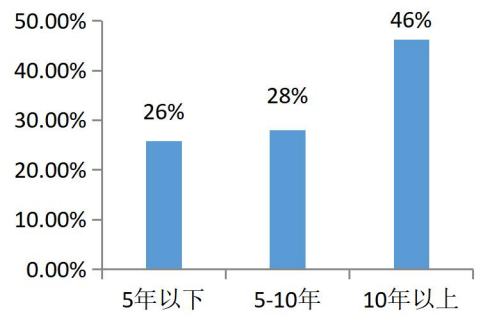


图 3-3-2 保险中介机构的设立年限分布

从保险代理公司和保险经纪公司完成的保费收入来看，近三年约 55%的专业保险代理和经纪机构完成了 100 百万以上的保费收入，约 29%的保险代理（经纪）公司业务规模在 20 百万以内（图 3-4-1）。

从保险公估公司的业务规模来看，约 55%的保险公估公司完成了 5 百万的公估业务收入，极少数公司可以完成 15 百万以上的收入（图 3-4-2）。

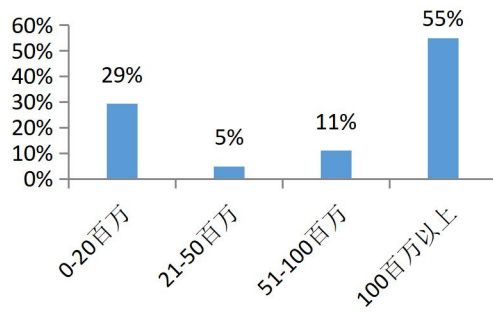


图 3-4-1 保险代理（经纪）机构保费收入分布

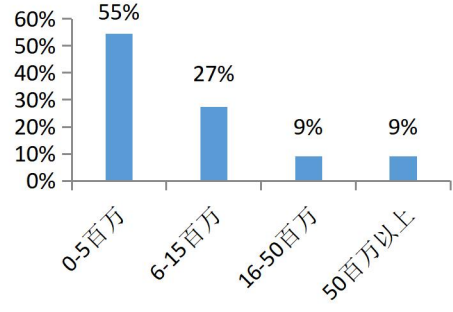


图 3-4-2 保险公估机构的公估收入分布

（三）保险中介机构经营情况

1.保险中介机构盈利水平低，组织管理模式正处于转型中

“近三年公司盈亏情况”调查显示（图 3-5）：超过 59%的保险中介机构没有实现盈利，在盈利的保险中介机构中，近一半的机构年利润在 50 万元以下，盈利困难是中介机构发展中面临的主要难题。亟待通过业务、组织模式的变革创新来降低经营费用、简化组织架构、提高经营效率。

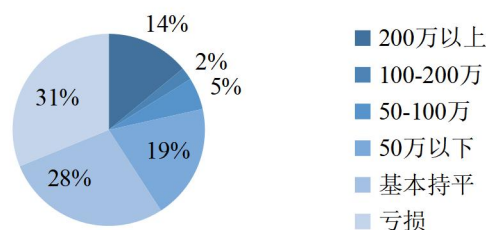


图 3-5 保险中介机构近三年盈亏情况分布图

“贵公司现阶段的组织管理模式”调查显示（图 3-6）：保险中介机构目前的组织架构着重构建精英化、专业化团队组织架构的占 39%，通过科技赋能来精简队伍占 21%，处于传统增员向塑造团队转变的有 18%，以传统增员为主的占 14%，尽管整体上看，粗放式的经营模式得到了极大的改善，但仍有 32%仍以增员为主或未完成团队塑造。

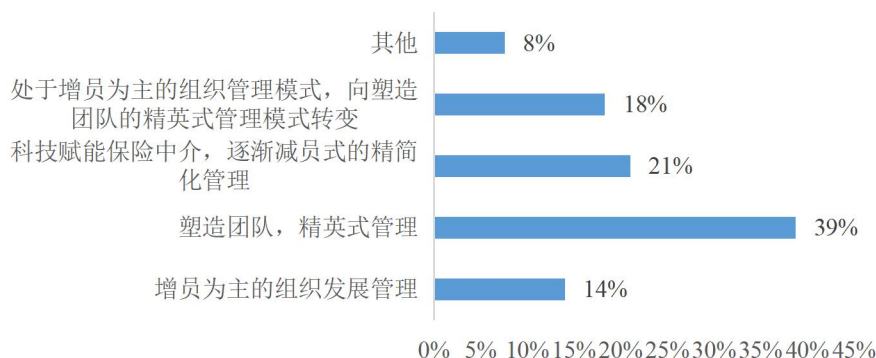


图 3-6 保险中介机构目前的组织管理模式分布图

2.保险中介机构对现代科技的应用还不充分

“贵公司目前开展业务的渠道？”调查显示（图 3-7）：66%的保险中介机构仍通过传统线下渠道获取业务，选择设立线上平台或者与互联网平台合作的保险中介机构各占 15%。科技赋能的作用并不充分。

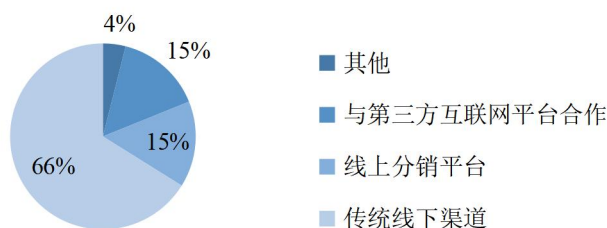


图 3-7 保险中介机构开展业务渠道分布图

与此同时，“贵公司目前的经营过程中应用的保险科技技术”的调查结果显

示（图 3-8）：仍有 33% 的保险中介机构未将任何保险科技技术运用到其经营过程中，尽管有超半数的中介机构运用了移动互联网技术，但基本属于基础应用，多用于官方网站、微信公众号等，真正的新兴保险科技应用并不普及。

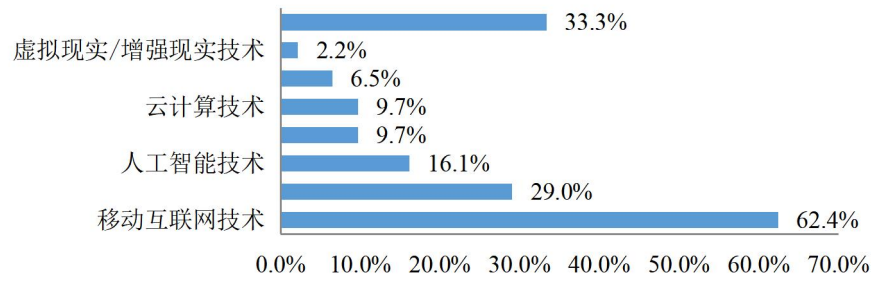


图 3-8 保险中介机构经营过程中科技应用情况分布图

3.对保险中介机构业务发展需要解决的问题的认识相对一致

“贵公司认为未来保险中介机构在粤港澳大湾区创新发展需要解决哪些问题？” 的调查显示：52% 以上的人将产品设计、保险科技的应用、公司经营模式的创新以及监管政策、法律制度的完善，作为亟待解决的问题。

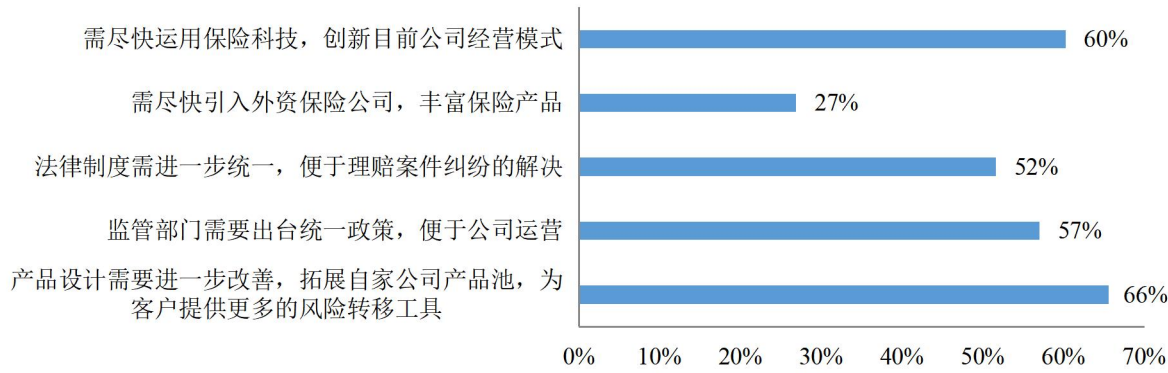


图 3-9 保险中介机构业务发展中首要解决问题分布图

4.大湾区制度规则差异成为中介机构关注的重要问题

“贵公司认为目前在粤港澳大湾区保险中介业务发展面临的障碍”调查结果显示：“境内外保险监管政策存在差异”是保险中介机构普遍认为影响大湾区保险中介业务发展的主要问题（图 3-10），占比为 55%。同时也有相当多的机构认为“境内外法律政策存在差异”也是影响自身发展的主要因素，占比为 48%。保险中介机构在回答“贵公司认为未来保险中介机构在粤港澳大湾区创新发展需要

首要解决的是？”这一问题时将“统一法律制度、监管政策”作为大湾区发展中需首先解决的问题的比例超过半数。

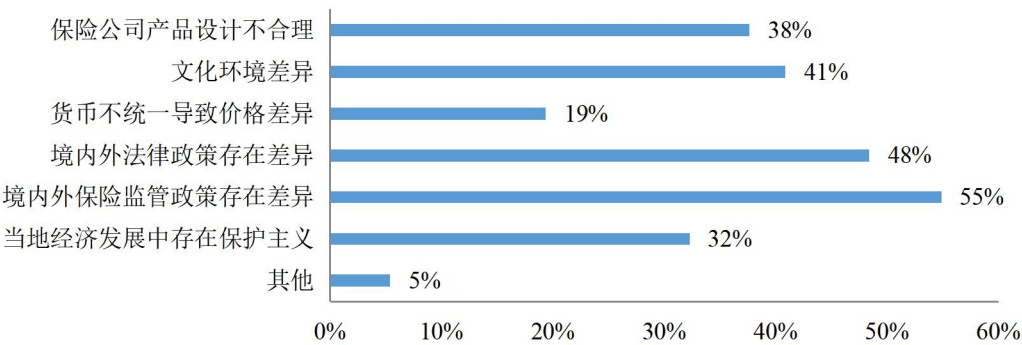


图 3-10 保险中介机构在粤港澳大湾区发展中面临障碍分布图

5.保险中介机构对粤港澳大湾区保险中介发展面临的机遇挑战的认识

“贵公司认为保险中介机构在粤港澳大湾区发展中面临哪些挑战？”（图 3-11-1）调查结果显示：超过半数的机构普遍认为保险科技转型浪潮、保险产品同质化、外资市场涌入等都会对自身机构的发展造成影响，同时 2020 年新冠疫情的突然发生也对机构的日常经营造成了很大影响。除此之外，宏观经济下行风险和监管政策变动风险也是部分保险中介机构认为在未来发展中会遇到的挑战。

从“贵公司认为目前粤港澳大湾区的发展对公司业务带来了哪些机遇？”（图 3-11-2）的调查结果显示，超过半数的机构认为建立保险服务中心能简化理赔流程，另外，有半数的机构认为外资保险机构成熟的管理经验、新兴科技企业带来的风险管理业务、港澳地区的跨境业务都是粤港澳大湾区建立过程中给保险中介机构带来的机遇。

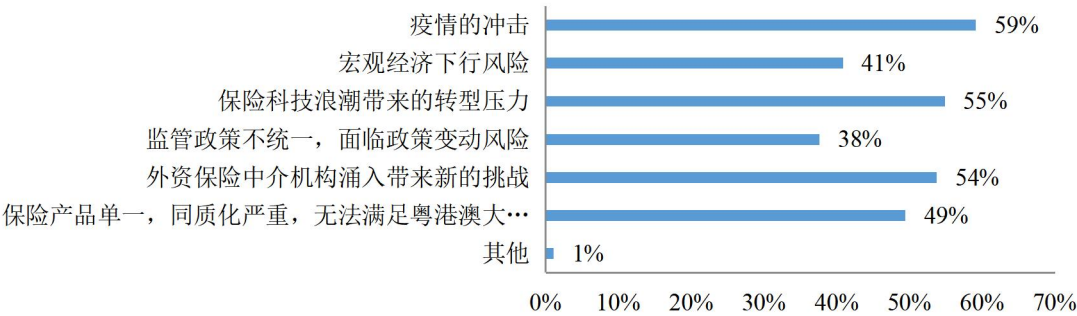


图 3-11-1 保险中介机构在粤港澳大湾区发展中面临挑战分布图

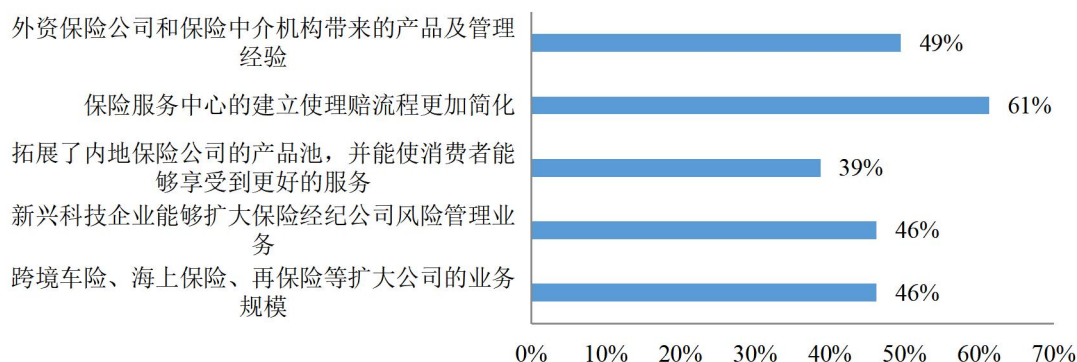


图 3-11-2 保险中介机构在粤港澳大湾区发展中面临机遇分布图

在对保险中介机构未来重点发展区域的调查显示（图 3-12）：选择广州的居于首位，占 41%。其次便是深圳，占比 15%，深圳集聚了大量的创新企业、高端人才、各行各业的优质资源，对保险中介机构也颇具吸引力。

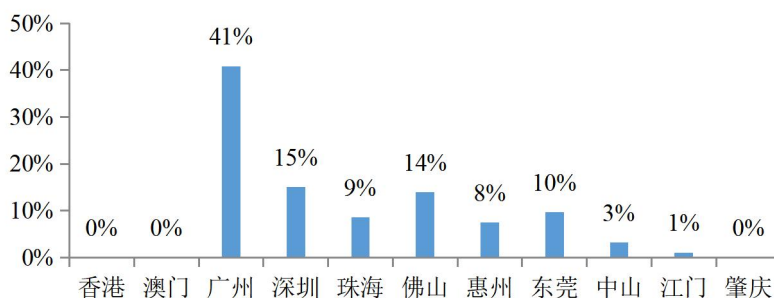


图 3-12 保险中介机构未来重点发展区域分布图

（四）小结

调查问卷结果显示：粤港澳大湾区内地九市保险中介机构保费收入与盈利尚未形成良好的正向作用关系，绝大多数保险中介机构有规模无盈利，如何创新业务经营模式，提高盈利水平，是粤港澳大湾区保险中介机构发展中需要高度重视的问题。保险中介机构仍采用线下传统渠道开展业务，许多保险中介机构都在探索转变以增员为主的模式。此外，保险中介机构对保险科技的应用程度尚且较低，服务同质化严重，亟待进行战略调整，加大对保险科技的应用，为保险发展提供全环节服务。在粤港澳大湾区建设中，保险中介发展“危”与“机”并存。亟待转危为机，实现创新发展。

四、大湾区保险营销员问卷调查分析

（一）保险营销员问卷收集情况

为了解粤港澳大湾区内地九市保险营销员目前的发展现状以及存在的问题，我们于2020年12月对粤港澳大湾区内地九市的保险营销员以线上发放问卷的形式展开调查，最终共收集到4127份问卷，其中3902份有效问卷，有效回收率为94.5%。

（二）保险营销员基本情况

此次对粤港澳大湾区保险营销员年龄情况的调查数据显示（图4-1），年龄31岁到50岁的保险营销员成为主力军，占比达到62%，而90后的营销员占比仅为20%，保险营销员并没有呈现出年轻化现象。

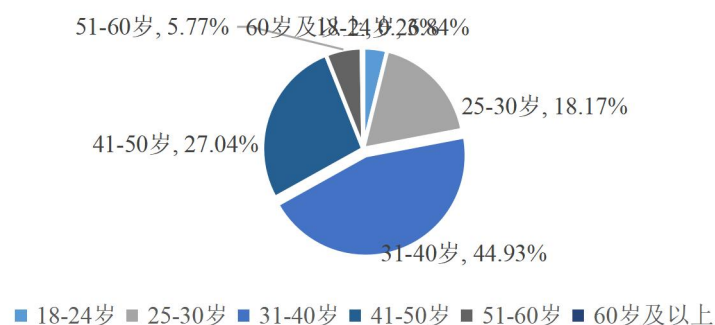


图4-1 粤港澳大湾区保险营销员年龄分布图

从保险营销员从事保险营销工作时间来看（图4-2），工作两年以上的已达66%，其中工作5年以上占比最多，为40.95%，2-5年的占比为25.09%。

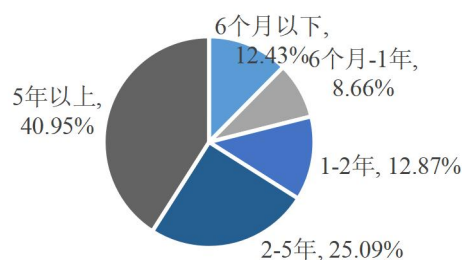


图4-2 粤港澳大湾区保险营销员工作年限分布图

在粤港澳大湾区“9+2”的城市群中，营销员的分布广泛。本次调查中（图

4-3)，有 27.78%的营销员在广州工作，其次佛山的营销员占比 17.35%，由于存在地区限制，在香港、澳门展开调查工作难度较大，因此这两地营销员占比较低。

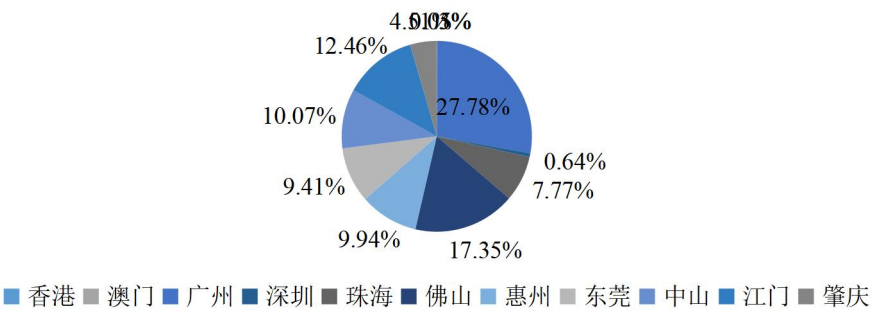


图 4-3 粤港澳大湾区保险营销员工作城市分布图

而从保险营销员学历方面看（图 4-4），大多数参与调查的人员学历程度并不高，其中高中（包括中专/职高）及以下的占比为 30.58%，大专的占比 41.67%，本科占比 26.27%，硕士研究生及以上占比仅为 1.49%。结合保险营销员的年龄和学历分析，调查表明整体上营销员呈现出中年化、学历低现象，而这一问题的存在对保险营销员精英化发展具有不利影响。

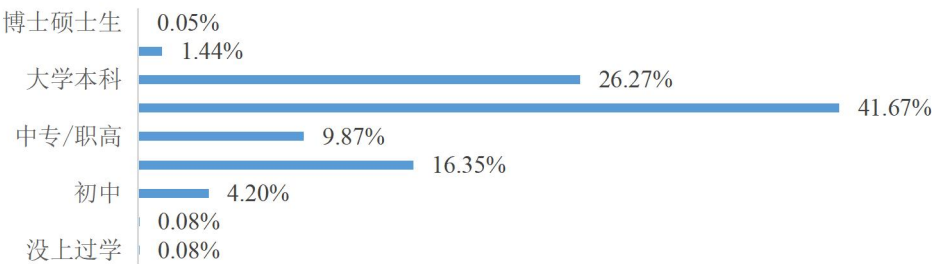


图 4-4 粤港澳大湾区保险营销员学历情况图

从保险营销员收入情况来看（图 4-5），整体呈现均匀、正态分布的现象：其中最低收入区间年均 3 万元以下和最高收入区间年均 20 万元以上的占比分别为 10%和 14%，位于 3 万-20 万元区间的营销员高达 76%，且其中三个收入区间的营销员人数分布较为均匀，都在 25%左右。



图 4-5 粤港澳大湾区保险营销员 2017-2019 年年均收入情况

（三）保险营销员业务发展情况

1.保险营销员营销手段趋于多元

随着数字化时代的发展，传统的“上门拜访”以及电销等营销模式已不再适应新形势要求，利用线上平台增加客户交流、降低展业成本已成为新的保险营销趋势。针对参与问卷的保险营销员来说，调查表明（图 4-6）其中 46%的人员仍采用传统的面对面营销方式，同时少数营销员最常用的手段仍是电话营销，约有 40%的营销员开始借助微信等线上工具辅助线下营销。

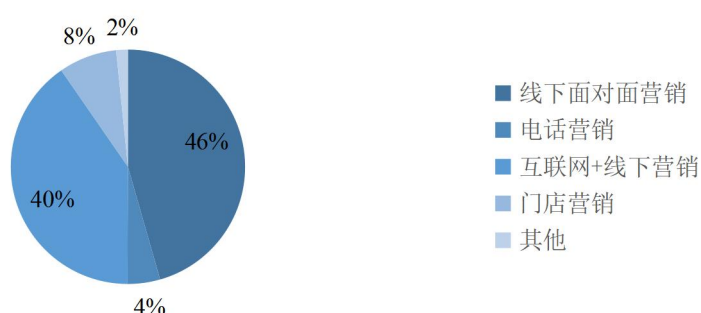


图 4-6 粤港澳大湾区保险营销员最常使用的营销手段调查

2.保险营销员整体收入水平偏低

作为保险从业人员的主力军，与其所创造的保费收入相比，保险营销员整体收入水平并不乐观。调查显示（图 4-7）：约半数保险营销员对自身收入并不满意。同时针对问卷中“认为目前保险公司在营销员管理方面存在的问题有哪些”，超过 45%的人员选择了激励奖惩不够，还有近 40%选择了佣金制度设计不合理的选项，由此可以看出收入问题的解决需要改进完善佣金体系。

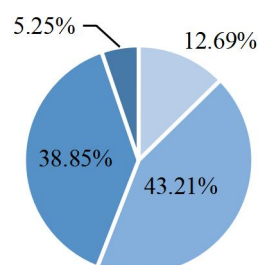


图 4-7 营销员对目前收入的满意程度调查

3.保险营销员稳定性差

目前保险公司对营销员主要采用代理制和职工制两种管理制度,通过问卷中“所在公司营销员的管理制度为?”(表 4-1)这一问题的调查可以看出:大湾区保险营销员主要属于代理制,占比超 60%。

表 4-1 营销员所在公司管理制度调查

管理制度	人数	占比
代理制	2487	63.74%
职工制	664	17.02%
代理制+职工制	715	18.32%
其他	36	0.92%

而针对问卷中“是否会在未来半年或一年内离开现有行业?”这一问题,调查表明仅有 43%的人员表示对目前现状满足,不会离开现有行业。

4.保险营销员的整体素质有待提高

保险营销员的准入门槛较低,保险营销员的学历要求低,调查显示本科及以上学历的营销员占比不及 30%,且从图 4-8 可以看出,参与问卷调查的大湾区保险营销员主要通过保险公司培训以及自主学习来提升自身专业知识,很多没有任何风险及保险知识基础的营销员仅经过短期培训即上岗销售保险,这导致营销员队伍素质整体不高,合法合规意识相对较低。

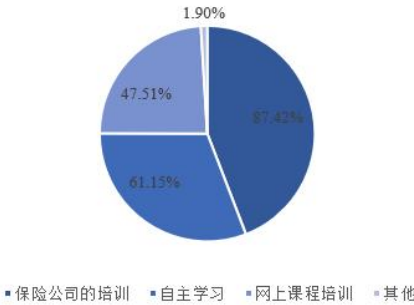


图 4-8 营销员提升专业知识的方式调查

（四）小结

问卷调查结果表明:保险营销员数量快速增长的同时,应不断探索设计合理的激励制度,改进保险代理人的管理制度,以增强保险营销员的满意程度和归属感,提高保险营销员的收入水平,增加保险代理人留存率。与此同时,保险公司

应根据粤港澳大湾区政策法规、地区间保险监管差异等相关知识对保险营销员开展有针对性培训，提升保险营销员的综合素养。

五、创新粤港澳大湾区保险中介业务模式

根据我国保险中介发展应着力探索新型保险中介市场体系的要求，基于对粤港澳大湾区保险中介发展的现实分析，保险中介机构应承担起保险市场的主力军角色，顺应新科技时代信息化、数字化的发展要求，着力开展中介业务模式的创新。

（一）合作搭建线上平台

粤港澳大湾区由于其地域特殊性，各城市保险业的发展差异巨大，因此根据区域经济发展理论，促进湾区内保险中介的合作与协同发展意义重大，而互联网技术就是推动粤港澳大湾区各城市群保险中介互联互通协调发展的重要工具。

从保险中介机构的发展来看，参与问卷调查的中介机构中有 90%仍通过传统线下渠道开展业务，与第三方互联网平台合作的占比 20%，借助线上分销平台的中介机构也基本保持相同比例，由此可见湾区内保险中介对线上平台的搭建与借力仍处于初步阶段，存在较大创新空间。鉴于此，借力线上平台开展湾区内保险中介业务，可以作为业务模式创新的突破点。

线上平台的搭建主要有两种方式，一是扩展自身产品池，打造综合的保险产品超市，以产品种类齐全作为竞争优势；另一种则是专注于特定险种或服务领域，以专业化为出发点打造中介平台。线上平台的推广虽势在必行，但并不能满足客户所有的保险需求，故线下的组织管理同样不能忽视。因此湾区保险中介机构可以从以下三方面进行数字化平台创新。

1.与保险公司合作打造线上跨境保险综合超市

随着粤港澳大湾区人群流动性加快，区域内跨境保险服务需求不断提升。要提高跨境客户的购买效率与服务体验，需要与保险机构进行深度合作。

湾区内较大规模的保险经纪公司因为已经拥有较为稳定的客户基础和合作公司，是搭建综合保险超市平台的最佳对象，具体可以与粤港澳大湾区内提供跨境险产品的保险机构进行大规模合作，以产品全面、服务综合作为优势切入点，建立综合的跨境保险平台，为保险客户提供不同种类的跨境保险产品咨询、销售

服务，客户在线上可直接根据所需跨境险种类型自行搜索产品，在比较价格以及咨询相关保单细则后进行购买，减少客户多方比较产品的时间成本，提高客户服务体验，从而实现低成本、高效率发展业务。

2.建立提供特定险种或服务的互联网中介平台

对于一些并不具竞争优势的中小型保险中介机构，基于公司规模及资本限制，要成立线上保险综合超市难度较大，因而可以选择在垂直领域深耕的模式，从客户和产品两方面入手，打造为特定人群服务或提供特定产品的创新型中介平台。

首先以客户为出发点，湾区保险中介机构可以根据不同的保险需求对客户群体进行分类，为不同类别的客户打造专门的平台，提供有针对性的保险产品或服务。从保险产品方面出发，则可以将业务定位为对特定险种进行整合供客户比价或选择。因此对于特定险种可以成立专门的平台，例如搭建跨境车险平台专门为三地车主提供投保及理赔指引等，在车险领域垂直发展。

3.实现线上+线下销售与服务的有机结合

对于一些储蓄型产品，例如跨境养老险，由于属于客户的潜在需求，因而仍需要专业人员的挖掘，而且粤港澳大湾区的地域特殊性也使得不同保险产品的监管存在差异，在购买时需要专业人士提供专业服务。因此，线上平台并不能满足客户的所有需求，保险中介需要打造线上平台+线下实体组织的核心竞争力，在线上与保险公司和客户完成数据对接与信息交换，同时线下为客户提供全面服务网络。

（二）延伸业务价值链

根据产业经济学理论，作为保险行业产业链的重要环节，保险中介机构与保险公司的协同发展对推动行业整体发展具有重要意义。但对于传统的保险中介机构来说，其业务主要集中于保单的销售或是为客户提供购买保险产品的平台，在产业链条上的其他环节参与度较低。虽然其在销售领域已经具备了充分的价值创造能力，但仍存在竞争壁垒不高、模式容易复制的问题。

粤港澳大湾区的多元市场结构和人口流动以及产业融合趋势对于保险中介

机构延伸业务价值链来说存在巨大的机遇：由于内地、澳门和香港的金融体系差异，保险市场的发展也处于不同水平，粤港澳大湾区一体化的推进势必会催生配套保险产品与服务的市场需求，因此内地与港澳地区的保险公司需要更深层次的沟通和数据分享，从而使保险中介机构有更多的合作机会，成为保险中介机构延伸价值链的特殊优势。

基于此，粤港澳大湾区保险中介要想实现长期发展，业务价值链的延展必不可少。保险中介可以从打造“产品+服务”的业务模式出发，从以产品运营和服务为内核和 MGA 这两种发展模式入手，融入地区特色，推动粤港澳大湾区保险中介业务模式的创新。

1.打造以产品运营和服务为内核的业务模式

保险中介“产品+服务”模式，要求中介机构不能只是专注于传统业务领域，即保单销售业务，而是通过介入销售环节以外的经营领域，提高保险中介在客户和保险公司之间链接的效率与专业程度。

以慧择网为例，其业务模式充分发挥了自身专业服务优势，提升了自身价值。在产品方面：慧择网利用客户信息对其需求进行分析，进而进行个性化产品定制，从而更好的满足客户的保险需求；在渠道方面，慧择网通过平台赋能，建立第三方工具平台，将保险公司的产品提供给客户；在客户服务方面，慧择网直接向客户提供客服、理赔、品质管理等持续服务，使客户实现产品+服务的一站式购买。

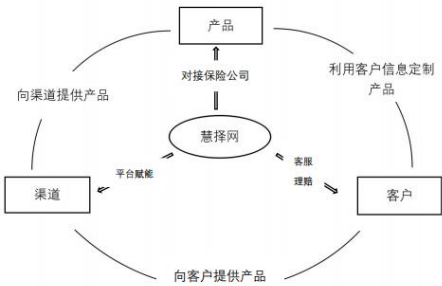


图 5-1 慧择网“产品+客户服务+渠道”业务模式

粤港澳大湾区保险中介可以借鉴慧择网以产品运营和服务为内核的闭环发展模式，充分发挥自身作为中介平台的聚合价值，对接客户信息精准定制保险产品，与第三方平台合作打通营销渠道，为用户带来从保险产品购买到售后的一站式服务。

2.打造具有粤港澳大湾区特色的 MGA 模式

MGA 作为一种新型保险代理模式，在我国的发展尚处于探索状态，因此存在较大的创新空间。打造具有粤港澳大湾区特色的 MGA 模式，湾区内保险专业代理公司首先要提升自身专业程度，对员工展开除销售外产业链环节的专业知识培训以及湾区特殊政策的解读培训，解决现有的代理队伍素质偏低的问题。

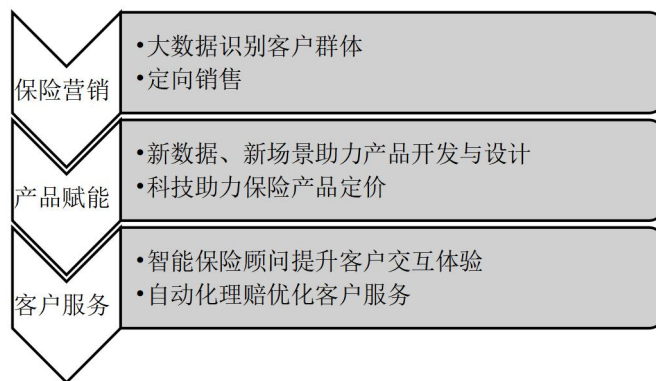
同时 MGA 模式对信息的传递也具有较高要求。湾区内保险中介应与合作的保险公司建立信息共享平台，进行信息数据和政策的交流共享，将客户的需求信息进行整合上传，以此参与到保险机构从产品定价到理赔的一系列服务中，解决目前产品无法满足客户多样化需求的问题，从而改善湾区保险专业代理公司和保险机构目前的生态环境。

（三）借助保险科技改善服务流程

粤港澳大湾区的发展必然带来越来越频繁的人员流动，湾区居民的保险需求也会不断增加并趋于特殊化，以客户需求为核心已经成为目前保险业发展的一大趋势，因此通过分析客户不同层次的保险需求以提供个性化产品与服务成为保险中介的关键竞争力。但由于现在保险业和保险公司内部各方面数据质量有待加强，且湾区内不同城市数据共享程度不高，保险产品的设计与定价主要依靠相关岗位人员的经验决策，导致产品不能有效满足客户群体的需求，因此借助保险科技的介入是改善服务流程的有效方式。

同时由于香港、澳门和内地保险行业监管、产品政策等各有不同，除满足客户的不同需求外，实现不同地区保险中介的互联互通、协同合作同样是目前亟待解决的问题。而要解决这些问题，保险科技成为一大关键。

随着大数据、人工智能、区块链、生物科技等技术引入保险行业，目前粤港澳大湾区已经具备成熟的保险科技技术。在此技术优势下，科技助力粤港澳大湾区服务流程可从保险营销、产品赋能及客户服务三个方面进行创新。



1.借助大数据实现保险产品精准营销

面对复杂的跨境人员流动与保险需求，粤港澳大湾区内的保险中介应当重视跨域数据的应用处理，借助大数据技术满足客户特色的内生保险需求，从创新营销业务模式出发实现精准销售。

首先，保险中介机构需要通过应用大数据，分析客户日常网上行为来发现其保险需求，实现客户需求的全面识别，再以需求为导向对产品与服务的开发和营销策略进行定向定制化匹配，实现精准营销，提升客户服务体验。

其次保险中介机构还可以与互联网平台合作，利用第三方平台的数据与流量优势，通过与保险需求和服务产生共鸣的场景，如通过跨境场景激发消费者购买跨境保险的意识，从而更容易实现客户转化。

2.科技赋能保险产品

科技对保险产品的赋能可以从技术提升、改进产品设计与定价模式方面入手。首先在技术方面，粤港澳大湾区内的保险中介机构应当充分利用先进的技术，积极开展与科技公司的合作。其次在创新保险产品形态方面，保险中介机构可以依托互联网不同场景，收集客户的保险需求信息，协助保险公司设计具有针对性的产品。而在定价模式方面，对于湾区内不同人员的保险需求，保险中介机构可以借助大数据、人工智能等技术对保险产品进行合理的差异化定价，为客户拟定产品策略。内地区域可适度提高保额上限与港澳接轨。

3.运用区块链及 AI 技术改善客户服务体验

人工智能及区块链技术的应用可通过精简客户服务流程和智能化理赔管理，提升客户服务的体验。首先在获客环节，保险中介机构可以通过 AI 技术识别跨境客户的潜在保险需求，有目标的为其推送产品，进而增加客户转化率，挖掘潜在客户需求；其次是在客户服务流程方面，客户登录过程应当借助 AI 技术通过语音或人脸识别技术进行客户验证，同时应当采用区块链技术建立保险服务平台，实现不同区域客户服务的互联互通；最后则是理赔环节的科技手段嫁接。粤港澳大湾区的保险中介机构可以建立一个综合理赔中心，利用区块链技术全面管理用户信用信息，对理赔案件进行识别，对于一些较为简单的案件，可以直接由智能系统进行处理，完成跨区域的智能化自动理赔，从而完善理赔流程，提高服务效率，提升欺诈识别能力。

六、创新粤港澳大湾区保险中介组织模式

探索构建新型保险中介市场体系，应着力在个人代理人组织模式和保险中介机构的组织模式进行创新，积极响应保险高质量发展的要求，利用粤港澳大湾区的资源优势，加快保险中介组织模式的变革，进而带动整个行业组织效率的提升。

（一）创新营销员组织模式

随着 1992 年代理制度在我国的引进，保险营销员已成为我国保险行业发展的重要组成部分，对促进寿险发展发挥了极其重要的作用，但营销员组织管理中存在的问题影响可持续发展，可探索独立个人保险代理人发展的新模式。

1.积极探索专属独立个人保险代理人模式

专属独立代理人制度是独立个人代理人制度发展的初期阶段，是指由个人申请设立个体工商户或独资企业，一般以门店作为组织形式，与保险公司签订专属的代理协议，销售该保险公司产品的一种模式，此种模式下专属独立代理人门店与保险公司是一种平等的合作关系。

在大湾区内，可实行“引进来”与“走出去”结合的发展模式，即广东可在香港或澳门地区设立专属独立代理人的门店，同时港澳地区也可将相应门店设于广东内地，代理人门店的主要设置区域可集中于社区和街道周边，为社区内的家庭或中小微企业提供一定程度上的保险服务。此种模式一方面方便了中小客户对保险产品的了解和选择，另一方面专属独立代理人作为自主经营、自负盈亏的企业，更加注重门店的声誉和长期发展，其不再依附于保险公司内部管理模式，可以更充分地发挥代理人自身的主观能动性，很大程度上减少了销售误导等违规行为的发生。与此同时，三地独立代理人门店的相互引进，使得不同地区中小客户群体可以快速了解到其他地区保险产品的特点，从而渐进式地促进各地保险产品的融合。

2.将发展独立个人代理人模式作为营销员管理模式改革的第二阶段

相比于专属独立个人代理人制度，该模式下独立个人代理人可与多家保险公司签订代理协议，代理人有了更大的自主权，可以为客户在多家保险公司的产品中进行选择设计，较前者更加的客观公正，与此同时，对保险代理人的综合素养要求也更高。

独立个人代理人可与香港、澳门、广东三地的保险公司进行代理协议的签订，而三地之间的保险产品较内地而言具有更大的差异化，故客户的选择范围也就更加的宽泛，使得资源配置更加有效，另一方面在产品相互竞争的压力下，也促使险企间相互学习并不断加快产品的创新，进而促进整个大湾区保险产业的融合发展。

粤港澳大湾区探索发展独立个人代理人制度，当务之急是根据银保监会有关独立代理人发展的意见，协调三地监管环境，尽快制定湾区内独立代理人发展与管理办法，稳步推进独立个人代理人由专属独立个人代理人向独立个人代理人发展。

（二）创新保险中介机构组织模式

近年来，随着保险业的不断发展壮大，专业的保险中介机构在保险市场中的作用也逐步凸显，但组织模式类似于营销员多层级管理。据调查结果（图 3-6）显示，粤港澳大湾区的保险中介机构组织管理模式中以团队为主的精英化管理占比仅仅为 39%，处于转型期的占比为 18%，因而其组织管理模式依旧有很大的改革提升空间。且中介机构人员的总体素质水平较低，本科以上的人员占比不到 30%。在此环境下，保险中介机构亟待转变发展理念，创新组织模式，打造高质量、专业化的精英团队⁴。

1. 转变发展理念，走集团化、专业化发展之路

粤港澳保险中介机构应以专业化为核心，走集团化、专业化发展之路。一方面，利用大湾区内的龙头中介机构的带动效应，鼓励专业中介机构兼并重组，通过集团化发展提升专业中介机构的资本实力和抗风险能力。另一方面，着力提升中介机构的专业技术能力，在风险定价、保险产品开发、保险防灾防损、理赔服

⁴ 参考资料：保险中介发展白皮书（2019）

务、反欺诈等方面提供增值服务，扩大保险中介产业链的内涵价值。

集团化、专业化的发展需要专业化的人才，应着力引进培养保险中介经营管理人才和专业人才。在保险中介机构精英人才的培养和选拔上要坚持高门槛、高质量、全面复合型发展。要适度提高保险中介机构从业人员的门槛，通过准入门槛确保人员的高素质；保险中介机构可利用地域优势与高校、研究院等机构签订人才培养协议，以期为其长期持续性地输送人才；注重复合全面型人才的培养，加强三地人才交流，粤港澳大湾区有其独特的背景，涉及到了不同的政治制度和经济制度，从业人员需要对各地区保险业的发展背景、现状以及趋势有所了解和预判，并要有相应政治及法律知识；建立起合格完善的人才留住机制，在佣金和奖惩制度设计方面，不单纯将业绩作为评价标准，增强中介专业人才的归属感。

2.精简优化中介机构内部的组织模式

在保险中介机构团队构建上要进行精简优化。金字塔式的组织模式一方面使得上层领导人难以对公司的人员进行有效监管，降低了工作效率。近年来扁平化的组织模式是很多企业进行组织创新的一个新方向，对于保险中介企业，通过保留企业的核心人员，以核心人员为中心组建成为精英小组。实现最高领导层一分业务组长一组内成员的扁平化设置，精英小组直属于机构的最高层管理；及时将新兴科技应用于机构内部的组织管理中，如利用大数据对企业员工及其业务的基本信息进行统筹管理与归类，利用区块链与云计算实现对员工业务的实时记录与绩效的快速核算等。与此同时精英小组组间进行分工合作，相互竞争，组内每位成员各司其职，彼此配合，在该种组织模式下，提高团队的工作效率，降低了中介机构的管理成本，增强业务与管理创新的动能。

（三）构建粤港澳大湾区保险中介合作平台

强化大湾区保险中介发展与服务平台建设，全面整合“两区九市”的保险中介资源，通过协同发展形成合力，服务于大湾区保险业的发展。

1.构建粤港澳大湾区保险中介交流与服务平台

由于粤港澳三地保险业的发展程度水平存在差异，亟待通过建立大湾区保险中介交流与服务平台，加快大湾区保险中介的协调发展。该平台可以由三地的保

险监管部门指导，行业协会组织建设。平台的功能可包括学习交流和考核监督服务。学习交流上可通过录制或精选优质课程资源，发放于平台学习栏目，由大湾区内的所有中介人员进行注册打卡学习。平台可设置相应的业务交流中心，可根据不同的保险产品来分组设置话题，由各中介人员以及专家学者来发表自己的看法意见，相互交流学习，提升大湾区内保险交易的便利性和规范性；平台还可以提供粤港澳大湾区相关政策指导，方便中介人员进行及时了解学习。

平台的考核与信息披露，包括业务学习成果考核与中介企业的日常业务行为指引。学习成果考核可通过定期举行线上及线下测试，对中介人员的专业性以及相关的政策法律知识进行摸底，对不达标企业给予一定的惩罚，借此督促机构及中介人员不断自我提升；信息披露则是对中介机构以及员工的业务不诚信等行为进行记录并定期披露。

2.完善粤港澳大湾区保险中介组织生态链

在粤港澳大湾区保险业的发展中，保险中介是其中重要一环，它可以很好地联系产品与客户，在此基础上，保险中介可通过与其上下游进行组织联动，构建完善的生态链。

完善粤港澳大湾区保险中介组织生态链的第一链条，是加强与上游企业，即保险产品设计端的保险公司进行合作。通过建立专属的网络对接通道，使中介的销售人员与产品研发端人员进行快速对接，加快信息的传递，降低保险产品与市场需求的不匹配风险。

完善粤港澳大湾区保险中介组织生态链的第二链条，是与下游投保企业或个人的合作。投保企业的风险及保险需求，是保险公司产品开发的重要依据。保险中介机构应该建立与客户对接与交流的网络平台，及时收集投保人的风险与保险信息，为保险公司的产品设计提供需求服务，

七、加快推进粤港澳大湾区保险中介监管制度的创新

粤港澳大湾区保险中介的创新发展，需要从保险中介监管制度的互通性、监管标准的同步性、监管手段的丰富性、跨境信息的互联性等方面进行创新，形成特色化监管机制。

（一）协调粤港澳保险中介监管规则

粤港澳大湾区保险中介创新，需要构建良好的外部环境，有效衔接粤港澳大湾区保险中介监管规则。

1.协调监管标准，完善备案制度

协调监管标准是粤港澳保险监管的基础。由于粤港澳三地的制度体系的差异，包括货币、法律、监管及关税等方面的差异，难以在短期内建立统一的监管标准。面对保险中介创新在业务开展、服务售后等多方面产生的新问题，亟待强化粤港澳三地监管标准的协调性，弥补监管空白，防止监管套利，推动大湾区保险中介创新发展。

保险中介的创新发展还需要在保险产品和服务等方面建立更完善的备案制度。由于三地监管制度不同，强化属地监管更加重要。银保监会《关于推进粤港澳大湾区人身保险产品有关工作的通知》授权派出机构对保险公司大湾区保险产品实施监督管理，将大湾区内保险产品审批以及备案监管工作授权到属地，鼓励更贴近市场的产品创新。监管权限下放到地方，有利于监管机构针对粤港澳大湾区内制度复杂情况，及时做出适当性安排。

2.构建监管协调机制

粤港澳大湾区保险中介监管规则的协调，还需要建立针对三地监管差异的协调机制，即在统一监管体系下，针对监管差异进行管控。可探索建立“粤港澳大湾区保险监管协调机制”，防止监管套利。通过建立三地保险中介监管部门的定期和不定期（针对突发事件）相结合的联席会议制，协调解决三地保险中介监管差异性问题。建立大湾区保险监管协调机制，还有利于实现大湾区保险中介监管

由合规性监管向导向性监管、直接监管向间接监管转变,有利于构建对保险创新、保险中介创新更加开放和包容的大湾区保险监管机制。

（二）建立特色监管机制

鉴于粤港澳大湾区的不同区域和制度特色,促进保险中介创新发展,需要建立符合大湾区特色的监管机制。

1.丰富保险中介监管手段,强化信用体系建设

保险中介监管手段一般包括经济手段、行政手段以及法律手段。由于粤港澳大湾区法律和行政制度的差异性,应着力完善从中央监管到地方监管,政府监管到行业监管,机构外部管控到内部管控的多元化监管体系;应当丰富监管手段,针对不同地区 and 不同业务开展不同的监管,充分发挥事前、事中、事后动态监管的作用,实现全方位监管,提高监管效率。

加强保险中介机构信用体系建设,是实现大湾区内保险互联互通的重要保证。开展对大湾区保险中介机构的信用评级,不仅有利于消费者根据评级结果获取保险中介服务,而且可以对保险中介机构发挥自我监督和自我提升的作用。同时,对保险中介机构及其相关人员的相关处理决定,应当在大湾区内公示,使三地的消费者能够及时了解到不行中介机构及保险中介从业人员的信用状况。

2.发挥行业自律作用,打造监管特色

粤港澳三地保险业都采取政府监管和行业自律相结合的监管模式,但由于港澳地区保险发展和内地保险的发展处在不同发展阶段,政府监管与行业自律的实施存在差异,在大湾区保险中介的创新发展之中,亟待探索建立有特色的政府监管与行业自律相结合的监管机制:

应建立大湾区三地保险中介自律组织之间的协调机制,通过召开定期和不定期(针对突发事件)相结合的联席会议制,解决保险中介行业自律之中需要协调的问题,配合大湾区三地保险中介监管部门的联席会议制,建立有别于其他地区的保险监管与自律相结合的特色。与此同时,借助于仲裁与调解机制,进一步完善粤港澳大湾区保险理赔纠纷解决机制,更好维护跨境保险消费者的合法权益。

（三）建立信息互通机制

由于粤港澳大湾区存在地域差异，保险中介市场的信息不对称性尤为突出，必然影响保险中介资源配置效率的提升，亟待探索建立信息互通机制。

1. 建立跨境信息互通平台，加强跨境信息共享

由于大湾区信息安全政策要求不一，信息监管把控程度不同及各保险机构对于信息建立的统计口径不一致，可能会导致跨境之间信息交流困难。为此应加强跨境保险机构之间的合作交流。

首先，在粤港澳大湾区内建立信息统一平台，将保险机构数据统一，对三地之间保险业务、监管、风险管控、产品创新等方面带来的差异进行管控。其次跨境信息共享建设的同时，要防范信息安全风险。为防止信息滥用，粤港澳大湾区内信息互通的同时，也要实现信息闭环。加强信息安全风险监管，是维护保险消费者的利益以及保险中介机构有序竞争的必要措施，有助于保险中介创新发展。

2.开展监管沙盒试点，强化技术安全

现代化监管制度离不开科技的应用，监管沙盒的概念已经提出多年，香港也已经启动了监管沙盒，内地目前处于起步阶段，在粤港澳大湾区探索开展监管沙盒有重要意义。

针对粤港澳大湾区内复杂的监管环境，监管沙盒可以解决监管主体不明确、监管责任不清晰、监管范围有遗漏等问题，且作为金融科技的创新型产品，能够突破地域限制，不仅真正服务大湾区建设，而且范围可涉及全国。引入监管沙盒，符合“边发展边监管”的理念，原则上放宽业务规范，而不放宽机构准入标准，有助于在推动保险中介创新发展的同时，保障保险中介市场的稳定发展。

3.利用区块链等新技术，赋能保险中介监管

在粤港澳大湾区保险中介监管中，为实现跨境保险信息的互联互通，首先应尽快开展建设保险中介机构信息系统，从建设方式、权限管理、数据录入、系统维护等多方面，明确系统的责任主体和安全问题；其次，区块链是保险科技的底

层技术，整合监管信息时，应利用区块链为保险中介信息化服务以及产业链服务提供技术支持，提高保险中介监管的有效性。此外，还应利用线上技术的创新，通过云端监控，调取区块链信息进行分析，实现实时监管。

（四）防范保险中介创新风险

根据创新理论，保险中介的创新既可能带来巨大的收益，也可能带来新的风险，防范化解创新风险，是保险中介监管的重要内容。

1. 防范保险中介创新的法律风险

由于粤港澳大湾区三地法律法规体系不一样，因此，保险中介创新活动应建立在遵守相应的法规的基础上，在法律规范的范围内创新。首先，保险中介机构应加强对三地法律环境的前瞻性研究，加强对公司内部员工法律培训，为公司创新活动提供规范性指引；其次，大湾区三地监管部门应合作建立内部法律评级体系，对保险中介创新活动实施动态监管，引导中介机构规范创新；最后，监管部门应动态跟踪大湾区重点法律变化，及时发布大湾区法律信息动态，为创新活动提供法律保障。

2. 防范保险中介创新的市场风险

由于粤港澳大湾区三地货币制度、市场需求等存在差异，保险中介创新活动可能会因市场波动而失败，严重时可能会给市场以及中介机构带来巨大损失。为防范市场风险，首先，要加强创新业务市场风险监管，及时实现市场风险管理对创新业务的全覆盖；其次，监管部门应主动管理中介创新活动，对创新活动事前、事中、事后环节全面监控，全面跟进业务试点情况；最后，三地监管部门应及时公布市场动态变化，定期淘汰不符合市场需求的保险产品，防止市场风险的出现。

3. 防范保险中介创新的技术风险

大数据、云计算、人工智能、区块链等技术给大湾区保险中介创新带来无限可能的同时，也带来了一些不可预知的风险，如隐私泄露风险、系统安全风险等。

为防范新技术带来的风险，首先，监管部门应加强管控，构建全方位的技术风险防范体系。对保险中介机构新技术的应用持续开展安全技术检测和风险评估，避免新技术应用带病运行；其次，应专注新技术的底层研究，采取由点到面分级推进的策略；最后，要融合多种技术手段，各取所长，有效化解单一技术带来的风险。

参考文献

- [1] Chris Forman, Avi Goldfarb, Shane Greenstein. Agglomeration of Invention in the Bay Area: Not Just ICT[J]. American Economic Review, 2016, 106(5).
- [2] Duranton G., Puga D. Micro-foundations of Urban Agglomeration Economies[M]. Handbook of Urban and Regional Economics. North Holland, Amsterdam: 2004.
- [3] Richard Walker. Industry builds the city: the suburbanization of manufacturing in the San Francisco Bay Area, 1850–1940[J]. Journal of Historical Geography, 2001, 27(1).
- [4] 张燕.“粤港澳大湾区”,即将崛起的世界级城市群[J].中国经济周刊,2017(11):39-41.
- [5] 魏迎宁.魏迎宁: 粤港澳大湾区建设中保险大有可为[J].上海保险,2019(09):4-6.
- [6] 周华林,郭金龙.粤港澳大湾区保险市场发展机遇与政策分析[J].保险职业学院学报,2020,34(01):5-12.
- [7] 葛杨.粤港澳大湾区保险业互联互通机制初步探究[J].港澳研究,2019(04):74-81+96.
- [8] 赛铮.保险科技发展背景下的保险监管现代化转型[J].金融理论与实践,2020(10):106-111.
- [9] 王和. 大湾区: 保险的使命、责任与挑战[N]. 中国保险报,2019-02-19(001).
- [10] 刘冬姣,赵芳,汪春林.基于价值网络理论的保险中介服务平台创新研究——以泛华车童网为例[J].保险研究,2017(09):32-42.
- [11] 常歆.区块链技术下保险中介发展策略研究[J].黑龙江工业学院学报(综合版),2020,20(06):116-120.
- [12] 徐维军,陈琪琪,季昱丞,张卫国. 粤港澳大湾区科技保险与国际科创中心的互动研究[J]. 华南理工大学学报(社会科学版). 2020;22(04):1-15.
- [13] 逯新红.关于粤港澳大湾区金融监管合作的几点思考[J].特区经济,2017(05):15-18.
- [14] 马楠. 粤港澳大湾区监管沙盒建设的相关问题与构建思路[J].南方金融,2020(07):3-12.