



闽内部资料性出版物出版许可证第 156 号

福建保险

FUJIAN INSURANCE

编委会主任:袁光林

编

委:

骆少鸣 黄秀美 苏东 邹智勇 金皓
沈健 徐沛 罗振华 曾旭成 连逸群
伍再兴 周京湘 吴大江 谢礼斌 尤瑞金
王平 李勇剑 叶元钗 孟宪军 池德高
吴勇裕 蔡靖 方翔 江庄榕 胡进
蔡绪正 刘美英 何民 杨虎 康庚
魏志刚 邱高亮 林强 范鹏飞 张国能
张伟强 施锦锋 鲍可维 纪魁 曾永明
蔡荣德 冯平 魏源清 黄劲松 石敏熙
陈仰新 袁大辉 马春 黄德平 胡错
林宝清 林友华 阙小冬 张见生 陆芳

主

编:李玲

副主

编:黄平治 赵国渡

编

辑:丁恒 凌月华 李璐

法律顾

问:阙小冬 毛大春

编辑

部:《福建保险》编辑部

地

址:福州市华林路 201 号华林大厦 5 楼

邮

编:350003

联系电话

:0591-87829737 87828939

传

真:0591-87875900

电子信箱

:bxh54233615@163.com

印刷单

位:福州晚报印刷厂

内部资料 免费交流

出版时间:2014 年 3 月

主管单位:中国保险监督管理委员会福建监管局

主办单位:福建省保险学会

协办单位:

中国人民财产保险股份有限公司福建省分公司
中国人寿保险股份有限公司福建省分公司
中国平安财产保险股份有限公司福建省分公司
中国平安财产保险股份有限公司福建省分公司
中国太平洋财产保险股份有限公司福建省分公司
中国太平洋人寿保险股份有限公司福建省分公司
华安财产保险股份有限公司福建省分公司
新华人寿保险股份有限公司福建省分公司
泰康人寿保险股份有限公司福建省分公司
中国出口信用保险公司福建省分公司
天安保险股份有限公司福建省分公司
大众保险股份有限公司福州分公司
中国大地财产保险股份有限公司福建省分公司
中华联合财产保险股份有限公司福建省分公司
民生人寿保险股份有限公司福建省分公司
太平人寿保险有限公司福建省分公司
太平财产保险有限公司福建省分公司
安邦财产保险股份有限公司福建省分公司
生命人寿保险股份有限公司福建省分公司
中英人寿保险有限公司福建省分公司
中国人民健康保险股份有限公司福建省分公司
永诚财产保险股份有限公司福建省分公司
农银人寿保险股份有限公司福建省分公司
都邦财产保险股份有限公司福建省分公司
平安养老保险股份有限公司福建省分公司
国泰人寿保险有限责任公司福建省分公司
中国人寿财产保险股份有限公司福建省分公司
中国人民人寿保险股份有限公司福建省分公司
中银保险有限公司福建省分公司
英大泰和人寿保险股份有限公司福建省分公司
阳光财产保险股份有限公司福建省分公司
长安责任保险股份有限公司福建省分公司
信诚人寿保险有限公司福建省分公司
合众人寿保险股份有限公司福建省分公司
民安保险有限公司福建省分公司
华泰财产保险股份有限公司福建省分公司
华泰人寿保险股份有限公司福建省分公司
中宏人寿保险股份有限公司福建省分公司
信泰人寿保险股份有限公司福建省分公司
幸福人寿保险股份有限公司福建省分公司
君龙人寿保险有限公司福建省分公司
国泰财产保险有限责任公司福建省分公司
阳光人寿保险股份有限公司福建省分公司
海康人寿保险有限公司福建省分公司
紫金财产保险股份有限公司福建省分公司
百年人寿保险股份有限公司福建省分公司
中美联泰大都会人寿保险有限公司福建省分公司
和谐健康保险股份有限公司福建省分公司
泰康养老保险股份有限公司福建省分公司
英大泰和财产保险股份有限公司福建省分公司

目 录

评论员文章

投入深化改革实践 促进保险科学发展 本刊评论员文章(3)

保险要闻

2013 年中国保险十大新闻 (4)

2013 年福建保险业主要新闻回顾 (6)

2013 年福建省保费收入情况(不含厦门) (8)

【保监会】

保监会成立保险业全面深化改革领导小组 (9)

中国保监会发布《关于加强和改进保险资金运用比例监管的通知》

中欧食品安全责任保险研讨会在京举行

【本省】

福建保险业去年保费收入同比增长两成

大陆对台首单投资保险落户福建

福建保险业应对台风灾害成效显著

福建省人大代表:建立茶叶保险财政补偿保费机制 (10)

国寿泉州分公司为企业家解读十八届三中全会之后的财富增值新局

厦大病保险提前四年建立实现省内即时结算

南平国寿举办新农合大病保险服务专管员培训班 (11)

人保财险晋江分公司召开车商合规经营工作会

永诚保险成功承保国内首单风力发电指数保险产品

人保财险首席承保厦门地铁 1 号线一期工程保险

豪车追尾四死一重伤人保财险理赔服务迅速跟进 (12)

福建平安产险:高效开展厦蓉高速龙岩段重大车祸理赔工作

信守合约福清平安人寿为客户寻找理赔理由

【指导文章】

明确监管定位 践行创新服务

——福建保险监管实践与体会 王小平(13)

【理论探索】

试论保险“行核念”与“生态链” 李 玲(15)

序贯共同代理框架下福州地铁建设项目风险管理模式的分析 李 杰(19)

【产险天地】

浅析家庭财产保险的发展与创新

冯 平 简烁桢 谢雨城(22)

从“汽车三包法”谈车险理赔服务 徐俊敏(28)

【寿险天地】

厦漳泉一体化背景下实施税延型养老保险思考(上)

福建保监局课题组(31)

寿险业产品转型的现实障碍与突破对策 张 莉(36)

【党建工作】

工会服务于创新发展战略的有效途径 程宇新(39)

【保险漫谈】

泛鑫事件与保险业风险防范 何 玮(41)

【行业标兵】

福建保险业表彰双十佳“优秀服务标兵”“优质服务窗口”

评选事迹简介 (42)

【学会园地】

福建省保险学会 2014 年保险理论研究方向 (45)

【副刊】

话泉州“老君岩” 黄 颜(46)

社会主义核心价值观 许超观(46)

雪 梅(马年春雪有感) 吴朝生(46)

马年话马 苏金茂(47)

兰亭集序 张 庆(47)

福建保险业参加福建省金融系统第二届职工书法展作品选 (48)

【新闻图片】

全面推进保险业改革创新中国保监会召开2014年全国保险监管工作会议 图/文:中国保监会网站(5)

第九次中美保险会谈及中美保险监管研讨会在福州举行 图/文:中国保监会网站(14)

去年互联网保险保费收入 291 亿占行业总保费 1.37% 图/文:福建保险网(21)

中国人寿南安市支公司参加“爱心驿站”捐书活动 图/文:梁桂娜(35)

理赔快捷赢赞誉,诚信服务暖人心

——福州市民向民安保险福建分公司赠送锦旗致谢 图/文:郑家律、林志宏(40)

中国人寿集团总裁慰问“十佳”柜面员工 图/文:王进强(44)

封面 老君岩

封二 福建省委省政府领导调研国泰产险

图/文 李 玲 凌月华 李 璐/摘自《中国保险报》

封三 福建省社科联召开六届八次全体(扩大)会议

图:李 玲/文:摘编《福建日报》

插一、插二、插三、插四 改革创新 科学发展

封底 中国保险学会第九届会员代表大会在京召开

图:李 玲/文:摘编“中国保险学会网站”

投入深化改革实践 促进保险科学发展

● 本刊评论员文章

全面深化改革是党的十八大提出的一项战略部署,也是实现两个一百年奋斗目标必须解决好的重大问题。李克强总理在十二届全国人大二次会议上所做的政府工作报告中 77 次提及“改革”,落笔之重超乎预料,但却坚定地表达了深化改革的决心,彰显了“让全体人民过上好日子”的总体指向。在改革的新起点上,保险业在推动现代金融体系、社会保障体系、农业保障体系、防灾减灾体系和社会管理体系建设中将有更大的作为,只要勇于投入改革实践,找准深化改革的着力点,必将更好地实现行业的稳健科学发展。

一、深化保险改革要定力

所谓“定力”,就是要明确定位,定心发力;把握方向,坚定信念;胸怀全局,稳步推进。保险从业者应站在时代的高度,认真贯彻党的十八大、十八届二中、三中全会精神和习近平总书记的一系列重要讲话精神,以此为红线贯穿到保险深化改革的全过程,并要紧紧围绕今年全国保险监管工作会议上提出的“稳中求进,改革创新”的总基调和核心要求,将此作为保险深化改革的指导思想,力求做到“三个不偏离”:一是不偏离“十二字方针”(抓服务、严监管、防风险、促发展)的工作思路;二是不偏离两个“核心价值理念”(为民监管、依法公正、科学审慎、务实高效;守信用、担风险、重服务、合规范);三是不偏离“五大服务体系”(现代金融体系、社会保障体系、农业保障体系、防灾减灾体系、社会管理体系)。这就是我们推进深化改革的“定力”,方向明,决心大,以利推进保险的改革向更深层次发展。

二、深化保险改革要给力

深化改革要成为保险全行业的自觉行动,就必须通过教育宣传进一步明确深化改革的重要意义。一是各级领导要率先垂范,身先士卒,走在深化改革的前头,正确认识深化改革总目标的历史背景、科学内涵、重要作用,提高广大从业者对深化改革的责任心和自觉性。二是要加大保险的宣传力度,紧密结合全国保险公众宣传日大力普及保险知识,进一步增强民众的风险意识,真正使保险文化深入人心,让广大人民群众正确树立“明明白白买保险,实实在在得保障”的理性消费观。三要与社会主义核心价值观和保险行业核心价值理念紧密结合起来,积极开展职业道德教育、诚信教育、赏识教育,使保险从业者自觉树立“爱国、敬业、诚信、友善”的高尚品格。同时,各公司要切实提高服务水平,妥善处理信访投诉,开展公益活动,进一步展示保险行业履行社会责任、服务民生的良好形象,为保险业深化改革营造良好的内外部环境和氛围。

三、深化保险改革要尽力

深化保险改革需要不断实践与探索,才能使改革向纵深扎实推进。践行要尽力,力求改革创新取得新成效。一要立足思想解放,观念创新,更好地开拓和指导保险体制、机制的改革创新,以适应市场化的要求。二要着力加大保险产品的创新,当前要重点抓好养老保险、大病保险、农业保险等险种的开发并扩大重点领域保险覆盖面,以及大力发展责任险、出口信用险等险种,以推动区域经济的发展。三要深化保险服务领域创新,扩大服务渠道,改变服务方式,要围绕改革的取向、全局的需要、百姓的期盼来拓展保险服务领域,重点在“五大体系”中发挥作用。四要加强理论研究创新,发挥理论的先导作用,紧密联系保险发展中的难点、热点、重点问题加强研究,使理论更好地指导保险改革发展的实践。五要加大保险监管创新,坚持严格监管,推进保险监管更加法制化、规范化和透明化。

改革启航,行稳致远。福建保险人要乘着深化改革的东风,一马当先,奋勇前行,进一步激发保险发展的活力,更好地为经济建设保驾护航,让保险惠及更多的人民群众,为实现福建“百姓富、生态美”作出更大贡献。

(作者:福建保监局巡视员、副局长 王 斌)

2013年中国保险十大新闻

由金融时报社联合中国保险行业协会、中国保险学会共同主办的2013中国保险十大新闻评选暨保险新闻宣传座谈会日前在京举行。中国保监会办公厅副主任黄志强,金融时报社社长汪洋、总编辑宋辅良,中国保险学会会长姚庆海,中国保险行业协会秘书长王治超及30多家中外保险机构代表聚集一堂,共同投票评选出“2013中国保险十大新闻”。这一年度评选活动已经连续第九届成功举办。

一、《农业保险条例》正式实施 农业丰产丰收有了“保护伞”

2013年3月1日,《农业保险条例》正式实施,我国农业保险发展自此进入了有法可依的新阶段。《农业保险条例》明确提出国家支持发展多种形式的农业保险,健全政策性农业保险制度。农业保险实行政府引导、市场运作、自主自愿和协同推进的原则。

根据《农业保险条例》,农民或者农业生产经营组织投保的农业保险标的属于财政给予保险费补贴范围的,由财政部门按照规定给予保险费补贴。国家鼓励地方人民政府采取由地方财政给予保险费补贴等措施,支持发展农业保险。

二、倾听由心 互动你我

2013年7月8日,首个全国保险公众宣传日在北京启动。启动仪式上,中国保监会主席项俊波和北京市委常委、常务副市长李士祥分别致辞,中国保监会开通了官方微博和微信公众账号,中国保险行业协会公布了与央视财经频道和主要财经门户网站联合发起的保险公众网络调查结果。中国保监会机关还向公众代表开放,保监会会领导和有关部门负责人与公众代表进行了座谈。

据悉,今年的公众宣传日的年度主题是“倾听由心,互动你我”。中国保监会、中国保险行业协会将推动各地监管部门、行业协会、保险机构,在全国范围内开展保险公众宣传活动,通过多种方式倾听社会公众对保险业的期待和心声,向社会公众普及保险知识,介绍保险功能作用,宣传保险行业服务经济社会发展成就,促进全社会保险意识进一步提高。

三、国务院颁布意见促进养老服务业发展 “以房养老”将有法可依

2013年9月13日,国务院发布《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》,明确提出要完善我国养老服务业的投融资政策,“开展老年人住房反向抵押养老保险试点”。

近年来,随着我国进入老龄化社会,养老保障问题日益严峻,政府部门、金融机构和普通民众都急需补充养老保障,而“以房养老”使得房屋兼具居住和养老双重功效,能够保证老人在“居者有其屋”的前提下,通过“倒按揭”方式获得部分养老资金。保险业“跨界”经营养老健康产业逐渐升温。

4月26日,主题为“寻梦之园——泰康之家上海养老社区展示馆揭幕”活动在上海举行,标志着泰康养老社区建设走向长三角、走向全国的战略成功地迈出了第一步。10月份,合众人寿正式推出国内首款对接养老社区的实物养老保障计划——“合众优

年生活持续健康退休社区”,这是其在武汉投资建造的国内首个CCRC社区(持续健康退休社区),并即将入住。

四、伤残评定和重疾发生率启用新标准 人身保险业发展基础进一步夯实

2013年6月4日,保监会下发了《关于人身保险伤残程度与保险金给付比例有关事项的通知》,要求保险公司科学划分伤残程度,公平设定保险金给付比例。对于保险责任涉及伤残给付的人身保险合同、保险公司应在保险条款中明确约定伤残程度的定义及对应保险金给付比例。

6月8日,中国保险行业协会联合中国法医学学会共同发布了商业保险意外险领域残疾给付的新行业标准,即《人身保险伤残评定标准》。2014年1月1日起将正式使用的新标准对意外伤害保险的保障范围较原标准有了大幅扩展,提高了保险业意外险的保障范围,进一步提升了保险消费者权益。

11月14日,我国人身保险业重大疾病经验发生率表发布,结束了我国没有重大疾病发生率表的历史,自2013年12月31日起,中国人身保险业重大疾病经验发生率表(2006—2010)将作为准备金评估用表,用于人身保险公司法定准备金评估工作。

五、国务院印发意见促进健康服务业发展 鼓励保险机构多形式投资医疗服务

2013年9月28日,国务院发布的《国务院关于促进健康服务业发展的若干意见》明确提出,鼓励商业保险机构以出资新建、参与改制、托管、公办民营等多种形式投资医疗服务业,“积极开发长期护理商业险以及与健康、养老等服务相关的商业健康保险产品”,“企业根据国家有关政策规定为其员工支付的补充医疗保险费,按税收政策规定在企业所得税税前扣除”,“健全完善健康保险有关税收政策”。

这一举措将健康保险作为健康服务业的一个重要领域,清晰勾勒到2020年的发展蓝图,为商业健康保险指明了发展方向。

六、人身险费率改革正式启动 2.5%预定利率坚冰终被打破

2013年8月2日,中国保监会发布消息称,经国务院批准,普通型人身保险费率政策改革正式启动,新的费率政策将从8月5日起正式实施。本次费率政策改革的基本思路是放开前端、管住后端,即前端的产品预定利率由保险公司根据市场供求关系自主确定;后端的准备金评估利率由监管部门根据“一篮子资产”的收益率和长期国债到期收益率等因素综合



▲图为项俊波主席在会上作重要讲话

新闻图片

全面推进保险业改革创新 中国保监会召开2014年全国保险监管工作会议

1月21日,2014年全国保险监管工作会议在京召开,中国保监会党委书记、主席项俊波出席会议并讲话。他指出,2014年保险监管工作要全面贯彻落实党的十八大、十八届二中、三中全会、中央经济工作会议精神和习近平总书记系列重要讲话精神,坚持稳中求进总基调,把改革创新贯穿于保险监管各个环节,坚持“抓服务、严监管、防风险、促发展”,着力深化保险改革,着力防范化解风险,着力保护保险消费者权益,着力推进监管现代化,促进保险业持续健康发展。

会议指出,2013年,保险监管工作注重把握全局思维,强化保险监管的大局意识,注重把握大势,提高监管工作的前瞻性,注重改革创新,再造保险市场体制机制优势,注重攻坚克难,治理困扰行业的沉痾顽疾,注重远近结合,推动行业发展行稳致远,牢牢把握稳中求进的工作基调,正确处理改革、发展、稳定的关系,紧紧围绕“抓服务、严监管、防风险、促发展”,着力防范化解风险,积极推进市场化改革,努力规范市场秩序,完善偿付能力监管体系,切实保护消费者利益,营造良好发展环境,加强监管自身建设,取得的监管成绩来之不易。

会议指出,2014年的保险监管工作的总体要求是稳中求进、改革创新。会议强调,保监会党委将成立全面深化改革领导小组,统筹推进保险业的改革创新。一是推进保险服务体系改革创新。二是推进保险市场体系改革创新。三是推进保险监管体系改革创新。

(图/文:中国保监会网站)

确定,通过后端影响和调控前端合理定价。

据了解,本次费率政策改革的具体内容包括两个方面:一是放开普通型人身保险预定利率,将定价权交给公司和市场。普通型人身保险预定利率由保险公司按照审慎原则自行决定,不再执行2.5%的上限限制。二是明确法定责任准备金评估利率标准,强化准备金和偿付能力监管约束,防范经营风险。改革后新签发的普通型人身保险保单,法定责任准备金评估利率不得高于保单预定利率和3.5%的小者。

七、大灾补偿机制有望完善

2013年11月,十八届三中全会审议通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》,提出了“完善保险经济补偿机制,建立巨灾保险制度”。随后保监会传出信息,将制订巨灾保险具体方案,通过保险经济补偿机制完善大灾风险分散机制。

八、互联网保险落下“第一子” 网销保险大战拉开帷幕

2013年10月16日,保监会正式公布《关于众安在线财产保险股份有限公司开业的批复》。自此,中国互联网保险这盘大棋落下了“第一子”。

由于众安保险主要由阿里巴巴集团、腾讯控股和中国平安持股,因此也被大家称为“三马”联手卖保险。作为一家互联网保险公司,众安保险不仅服务于互联网、服务于互联网参与者的保险公司,而且众安保险的目标客户包括所有互联网经济的参与方,如互联网平台、互联网服务提供商、电子商务商家、网络购物消费者、社交网络参与者等公司和个人。

近年来,越来越多的保险公司纷纷布局电子商务战略,成立电子商务中心,在人才引进、产品创新、流程优化上,以闪电速度推进,意欲抢占互联网保险先机。这对于遭遇发展瓶颈的

传统保险渠道而言,电子商务保险的发展速度和激情是超乎想象的,也同时带来更多的发展机遇。

九、保险资金运用灵活性显著提高

2013年以来,保监会连续在保险资金运用上实施灵活监管政策,不仅启动了保险资产负债匹配监管工作,还陆续发布《关于债权投资计划注册有关事项的通知》、《关于加强和改进保险机构投资管理能力建设有关事项的通知》、《保险公司股权管理办法》、《关于保险机构投资风险责任人有关事项的通知》等多项监管规定,进一步放宽股东持股比例,明确投资风险责任人资质条件。

随着保险资金投资范围的持续放宽,投资比例限制的日益放松,保险资金运用自主性及灵活性显著提高。目前,保险资金除可以投资股票、债券、基金等流动性较高的公开市场产品外,还可以广泛涉足不动产、基础设施、未上市股权等缺乏流动性的投资领域。

十、保监会发布核心价值理念 着力增强行业软实力

2013年3月21日,中国保监会正式发布保险监管核心价值理念和保险行业核心价值理念。保险监管核心价值理念是“为民监管、依法公正、科学审慎、务实高效”,保险行业核心价值理念是“守信用、担风险、重服务、合规范”。

保监会主席项俊波在出席发布会时指出,培育和践行保险监管核心价值理念、保险行业核心价值理念是保险文化建设的关键环节,也是提升行业形象、增强行业软实力的迫切需要,对促进保险业持续健康发展具有十分重要的意义。培育和践行保险监管核心价值理念、保险行业核心价值理念,既是当前一项紧迫的工作,也是一项长期的战略任务。

(摘自《金融时报》)

2013年福建保险业主要新闻回顾

一、福建保监局要求对销售人员进行售前培训

为从源头防止销售误导风险,有效规范保险销售行为,福建保监局制定了《人身保险公司销售人员新产品售前培训指引(试行)》。《指引》就组织管理、考核管理、销售资质管理、监督管理等均做出相应规定。

二、福建产险公司考评理赔资源配置

1月21日,福建保监局下发了《关于印发〈福建省产险公司理赔资源配置考核评价试行办法〉的通知》。该《办法》从六个方面共计22个指标对辖内各产险公司理赔资源配置状况进行量化综合考评,以督促保险公司切实提升理赔服务水平,更好地服务广大保险消费者。

三、福建险企细微入手治车险理赔难

在福建保监局的推动下,福建各产险公司致力解决车险理赔难问题。平安产险福建分公司在全省启动“双平”事故简易处理流程。人保财险福州市分公司理赔中心改革流程,提高小额赔案的处理效率,缩短理赔周期。中华保险对19个赔案开展理赔系统赔案抽检对未严格执行“五个三”工程的案件及相关人员进行分析点评,及时整改。

四、福建稳妥推进大病保险工作

1月,福建保险业城乡居民大病保险工作会在福州召开。会议强调,福建保险业要准确把握大病保险工作面临的形势,积极服务医保体系建设,稳妥推进大病保险工作。

五、福建全面启动特种设备责任保险

1月31日,福建省特种设备责任保险启动大会在福州举行。经过招标,人保财险、平安产险、太平洋产险3家公司对福建省特种设备责任保险实行“共保”,其中人保财险作为首席承保方,份额占60%。

六、福建国寿跻身系统十大公司

中国人寿福建省分公司2012年实现总保费112.05亿元,同比增6.52%;总保费市场份额44.08%,比去年提升0.12个百分点,继续保持市场的主导地位。首年期交、首年标保、十年期等核心指标列全国系统八位,短期险保费规模排名提升五位,首次跻身全国系统十大公司行列,创历史最好水平。

七、《中国保险报》福建记者站挂牌

2月26日,《中国保险报》福建记者站在福州挂牌运行。中国保险报业股份有限公司董事长赵健要求记者站坚持“走基层、转作风、改文风”,多出新闻精品。

八、福建保监局组织开展“3·15”保险消费者权益保护工作系列活动

福建保监局积极开展“3·15”保险消费者权益保护工作系列活动:组织保险机构开展保险知识普及系列活动,畅通维权投诉渠道,充分发挥12378保险消费者投诉维权热线作用,开展局长信访接待日工作,召开保险消费者权益保护论坛等。

九、福建探索两岸保险业异地代勘代赔

福建将在ECFA协议框架下,积极研究开发兼具岛内先

进经营理念和大陆实际情况的保险新业务和新产品,探索建立两岸保险业信息共享和异地代勘、代赔等合作机制。

十、福州重拳打击保险欺诈违法犯罪

福州市经侦部门和保险业密切配合,积极参与严厉打击经济犯罪“破案会战”专项行动,努力加强沟通与协作,增进业内交流,共同打击保险欺诈违法犯罪行为,并探索将保险诈骗案件由事后协查向事前防范延伸的机制,从源头上防范保险诈骗案件的发生。

十一、联合国官员调研龙岩“三农”保险

3月28日至29日,联合国非政府组织外交官和大使侯文宏带领联合国人权组织大使洪万雄和王丽云博士,到福建省龙岩市调研“三农”综合保险工作。

十二、福建平安人寿试点新契约保单访后付佣

平安人寿福建分公司根据福建保监局的相关要求,于4月1日在全省率先施行访后付佣规定。该公司各层级负责人高度重视此次试点工作,并在第一时间成立了工作组。工作组认真学习监管文件内容,根据监管要求逐一检视回访工作流程。

十三、PICC 闽通牡丹卡成功发布

4月29日,PICC 闽通牡丹卡在福州海峡国际会展中心成功发布。PICC 闽通牡丹卡由人保财险福建省分公司、工行福建省分公司和福建高速公路共同推出,融合了“银行金融(工行分期卡)、高速公路通行应用、人保会员服务”等综合功能,实现了一“芯”多用。

十四、福建保险业加强合规经营培训

福建保监局组织开展了2013年福建保险业依法合规经营视频培训。培训中,福建保监局局长王小平通报了2012年全国及福建省保险消费者投诉、现场检查及处罚等情况。

十五、两岸金融交流迎来新契机

5月13日,海西·2013两岸经济暨金融研讨会在福州召开。两岸学界精英针对目前大中华区经济及金融市场改革与开放三大发展主轴进行了广泛而深入的沟通交流。

十六、福建南平计生家庭保险入户数突破

南平市2012年度全市累计投保中国人寿计生家庭意外伤害保险8.58万户,计生险保费规模620.5万元,中国人寿为全市计生家庭提供风险保障78.12亿元。会议指出,2013年,南平市计生协会与中国人寿要进一步提升理念认识,强化合作,打造生育关怀品牌。

十七、福建探路:保险护航城镇化进程

福建政策性农险工作开展7年有余,经营区域覆盖福建全省。在社会医疗保险方面,2012年福建省保险公司以受托管理方式参与了9个县(市)新农合试点工作,共为424万农民提供服务,管理新农合基金12.8亿元。此外,福建保险业有侧重地推动一些特殊险种的发展,以助力民营企业发展。

十八、福州市区交通事故实行快撤快处快赔

福州市公安局和福建保监局联合制订了《福州市道路交

通事故快撤快处快赔办法(试行)》于 2013 年 5 月 22 日正式公布施行。

十九、福建保监局完善 12378 管理

福建保监局完善 12378 呼叫中心管理工作,制定出台呼叫中心分中心管理办法,对座席职责、考勤管理、保密工作等做出明确规定。

二十、福建省政府与中国人寿集团签署全面合作协议

8 月 14 日,福建省人民政府与中国人寿保险(集团)公司在福州签署全面合作协议。中国人寿集团将积极发挥保险功能作用和保险资金优势,支持、服务福建经济社会发展,积极探索联合发起股权投资基金、养老养生项目、呼叫中心等建设。

二十一、福建保险业提升诉调对接处理水平

6 月 27 日,福建省保险行业协会与福州市中级人民法院召开了福建保险类纠纷诉调对接工作联席会议,对有关保险合同纠纷问题进行交流和探讨并对今后工作进行部署。据统计,省协会共受理了 28 件中院委托案件的调解,已成功调解 27 件,调解成功率 96.4%,调解工作得到了双方当事人的认可和接受。

二十二、福建政府买单搭建自然灾害防护网

福建是全国自然灾害最为多发的省份之一,据统计,全省每年因地质灾害造成的人员伤亡占整个因灾伤亡总数的 60% 以上。在福建省政府的大力支持下,由政府买单,全省统保,人保财险福建省分公司承保的自然灾害公众责任险及农房保险,为身处自然灾害多发地区的福建农民带来了人身和财产双保障。

二十三、福建保险业积极开展“7.8”全国保险公众宣传日活动

7 月 8 日全国保险公众宣传日,福建保监局邀请社会监督员、媒体记者、消费者代表等参观 12378 保险消费者投诉维权热线、福建省保险行业协会保险纠纷调处中心、福州市道路交通事故快速处理服务中心,与社会公众交流互动。

二十四、闽保协一揽子解决车险理赔纠纷

在福建保监局的指导下,闽保协运用快速处理机制,快速处理这起涉及 3 家保险公司、18 个被侵权方、历时 9 个多月的保险理赔纠纷案件受到业内外的好评。

二十五、福建漳州 PX 项目厂区爆炸人保财险迅速查勘

7 月 30 日 4 时左右,位于福建省漳州市古雷港经济开发区的古雷石化(PX 项目)厂区内一台氢发生装置发生爆炸。爆炸范围较大,标的由人保财险福建省分公司以及太平洋产险、平安产险厦门分公司等 7 家保险公司共保,保险金额 115.7 亿元。

二十六、福建保险学会获省 5A 级社团

8 月 14 日,福建省社会组织建设暨经验交流会在福州召开。会议通报了 2012 年度全省社会组织评估结果,福建省保险学会被评为学术类 5A 级社团,省民政厅领导为其颁发了证书和牌匾。

二十七、福建保险业已决台风赔案 9813 元

2013 年,“西马仑”、“潭美”等台风频繁侵袭我省,造成重大经济损失。福建保险业积极采取措施应对,取得了成效。截至 2013 年 11 月 5 日,对福建省(不含厦门)造成直接影响的 6 大台风(热带风暴)造成的保险报案数总计 10054 起,已决赔案件数 8028 起,已决金额 9813 万元。

二十八、“三农”综合保险解龙岩农民之难

“三农”综合保险,引入了市场机制,逐步引导农民在遭遇

灾害和意外时,形成第一时间找保险公司而不是找政府的观念,为政府抢险救灾、灾后恢复生产、重建家园等方面的农村社会管理赢得了时间,也为群众在利益诉求上找到了依靠,有效化解了农村社会矛盾。

二十九、福建支持蔬菜保险财政补贴

9 月 26 日,福建省委省政府出台《关于加快推进现代农业发展的若干意见》,明确提出扩大政策性农业保险覆盖面,逐步将规模化、设施化生产的特色农产品纳入政策性保险范围。

三十、中国人保 27 亿元 投资泉州跨海大桥

“人保福建泉州跨海大桥债权投资计划”于 2012 年由中国人保发起,计划募集保险(放心保)资金 27 亿元,投资期限 10 年。该项计划资金已于 2013 年 11 月 26 日全部到位,将全部投向泉州湾跨海公路通道工程建设。这是中国人保在福建第二只、泉州第一只基础设施债权投资计划。泉州湾跨海大桥全长 26.699 公里,项目总投资 64.36 亿元,计划建设工期 4 年,预计 2015 年全线通车。

三十一、国寿打造大病保险“南平”模式

10 月 24 日,中国人寿福建省南平市分公司与南平市卫生局共同举办南平市新型农村合作医疗大病保险协议签约仪式,并签订《南平市政府公共服务协议》,180 余万农村居民将因此受益。这标志着南平市新农合大病保险服务项目正式启动。

三十二、福建促进出口信用保险发展

9 月 27 日,福建省人民政府出台《关于贯彻落实促进进出口稳增长调结构政策措施的实施意见》,提出要加大出口信用保险发展力度。

三十三、福建保监局开展高管人员法律法规巡回培训

9—10 月,福建保监局组织局内业务骨干组成讲师队伍,分赴全省八个地市,举办 9 场培训会共计授课 54 个课时,为 1206 名各级保险公司高管人员开展法律法规巡回培训。

三十四、富邦财险首推出口责任险

富邦财险于 10 月 15 日在福州宣布,即日起向国内厂商提供符合国际标准的商业综合责任险,承保内容除产品责任险外,还包括完工责任险、广告及人格损害责任险,处所及营业行为责任险等,成为国内厂商拓展海外市场的助力。

三十五、福建省保险学会召开“践行保险行业核心价值理念”研讨会

10 月 31 日,福建省保险学会召开“践行保险行业核心价值理念,推动保险业科学发展”为主题的 2013 年理论研讨会。此次研讨会旨在培育和践行保险行业核心价值理念,以理论引导我省保险行业加强文化建设、凝聚智慧力量、促进合规经营、提升行业形象。

三十六、厦门阳光保险试水微信理赔

8 月 22 日,阳光产险厦门市分公司通过“微信处理交通事故”平台,成功处理了一起交通事故。这起事故连同定损处理,仅用了 10 余分钟的时间。该系统于 8 月 19 日正式上线,通过微信系统处理小事故后,如能把自行处理的比例提高到 50%,将会让厦门的堵车减少 20%。

(由福建省保险行业协会提供
福建省保险学会整理编辑)

2013 年福建省保费收入情况(不含厦门)

表一:福建省原保险保费收入及赔付支出情况

单位:万元

原保险保费收入	4630608
1. 财产险	1571587
2. 人身险	3059021
(1)人身意外伤害	135097
(2)健康险	352221
(3)寿险	2571703
原保险赔付支出	1510039
1. 财产险	808241
2. 人身险	701798
(1)人身意外伤害	33803
(2)健康险	127855
(3)寿险	540139

表二:福建省各地市保费收入情况

单位:万元

地区 \ 险种	原保险保费收入			
	财产险	寿险	意外伤害险	健康险
福建(不含厦门)合计	1571587	2571703	135097	352221
福建省 - 福州市	548264	758820	40272	124819
福建省 - 莆田市	94389	202311	7871	19248
福建省 - 三明市	93226	198875	8876	19408
福建省 - 泉州市	376371	689811	33540	88676
福建省 - 漳州市	156488	246659	14399	32144
福建省 - 南平市	87317	180915	7480	21913
福建省 - 龙岩市	134589	165587	14152	25168
福建省 - 宁德市	80943	128726	8506	20846

表三:各省级保险公司保费收入情况

单位:万元

产险公司名称	原保险保费收入	寿险公司名称	原保险保费收入
人保股份闽分	689699	国寿股份闽分	1189876
大地财产闽分	55146	太保寿闽分	252273
出口信用闽分	36336	平安寿闽分	585919
中华联合闽分	73443	新华闽分	309410
太保财闽分	193364	泰康闽分	75169
平安财闽分	325161	太平人寿闽分	99607
天安闽分	20965	民生人寿闽分	33967
大众闽分	3715	生命人寿闽分	58936
华安闽分	15544	农银人寿闽分	14780
太平保险闽分	19089	人保寿险闽分	181254
安邦闽分	4203	信泰人寿闽分	6217
永诚闽分	9292	英大人寿闽分	5474
都邦闽分	14086	合众人寿闽分	13173
国寿财险闽分	87834	幸福人寿闽分	9513
中银保险闽分	20533	阳光人寿闽分	15587
华泰产险闽分	6149	百年人寿闽分	10026
阳光产险闽分	19043	人保健康闽分	22664
民安保险闽分	7410	和谐健康闽分	9
紫金产险闽分	9924	平安养老闽分	20149
英大产险闽分	21069	泰康养老闽分	69
长安责任闽分	13561	中英人寿闽分	27991
众安产险闽分(虚拟)	44	华泰人寿闽分	5926
国泰财产闽分	5453	国泰人寿闽分	3635
富邦产险闽分(虚拟)	12003	中宏人寿闽分	2181
合计	1663016	信诚人寿闽分	5447
		君龙人寿闽分	6695
		海康人寿闽分	2215
		中美联泰闽分	9382
		合计	2967543

(摘编自“福建保监局网站”)

【保监会】

保监会成立保险业全面深化改革领导小组

2月7日下午,保监会召开党委扩大会议,传达习近平总书记中央全面深化改革领导小组第一次会议上的重要讲话精神,研究部署保险业贯彻落实中央关于全面深化改革战略决策的各项工作。保监会党委决定成立保险业全面深化改革领导小组(简称“领导小组”),由保监会党委书记、主席项俊波任组长。

会议指出,领导小组根据党的十八届三中全会通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》提出的指导思想、目标任务、重大原则,负责保险业改革的总体设计、统筹协调、有序推进、督促落实,主要职责是:全面贯彻中央深化改革决定的总体部署,研究、制定和实施加快发展现代保险业、服务经济社会转型升级等方面改革的总体方案和政策举措;统筹协调处理涉及全局性、长远性、跨行业跨部门的重大改革问题;指导、推动、督促有关中央和保监会党委重大改革政策措施贯彻落实。

会议要求,领导小组要把保险业全面深化改革作为当前首要政治任务抓紧抓好,主动置身于国家全面深化改革的大局,找准自身全面深化改革的着力点和切入点。尽快出台落实改革要求的工作要点,明确时间进度和责任主体。加强政策协调,研究各项改革的关联性,确保改革的系统性、整体性、协同性。深入开展调研,把调研作为经常性工作贯穿工作全过程。加强改革效果的整体评估,为科学决策提供可靠依据。

(中国保监会网站)

中国保监会发布《关于加强和改进
保险资金运用比例监管的通知》

中国保监会于2月19日发布实施《关于加强和改进保险资金运用比例监管的通知》(简称《通知》)。《通知》系统整合了现行监管比例政策,建立了以保险资产分类为基础,多层次比例监管为手段,差异化监管为补充,动态调整机制为保障的比例监管新体系。

《通知》旨在进一步推进保险资金运用体制的市场化改革,加强和改进保险资金运用比例监管。主要内容包括:一是大类资产分类。根据风险收益特征,将资产划分为流动性资产、固定收益类资产、权益类资产、不动产类资产和其他金融资产等五个大类资产。二是制定监管比例上限。在大类资产分类基础上,制定不同大类资产的投资总量及集中度监管比例上限,同时调整优化监管比例计算基数。通过法定监管比例的约束,防范系统性风险。三是建立风险监测机制。针对流动性、融资杠杆等制定监测比例,划出风险预警线。既保留一定的比例弹性,又通过强化公司信息披露义务等措施,增强社会公众对公司投资行为的约束。四是强化公司自身风险责任。要求公司制定内部风险控制比例,由董事会或董事会授权机构审定,

并提交比例执行情况年度报告。五是建立动态调整保障机制。我会将根据保险资金运用实际情况,逐步探索各大类资产实行分类监管的规律,对保险资产的分类、定义、品种及相关比例等开展年度审议并进行动态审慎调整。

本《通知》的发布与实施,基本做到“一个文件管比例”。一方面,大大简化了监管比例,实现我国保险资金运用比例监管政策与国际监管惯例的初步接轨;另一方面,增强了市场活力,提高了监管效率,体现了“放开前端、管住后端”的监管思路及大力推进监管转型的基本取向。

(中国保监会网站)

中欧食品安全责任保险研讨会在京举行

在中欧世贸项目(二期)下,中国保监会与欧盟近日在北京联合举办了中欧食品安全责任保险研讨会。国家食品药品监督管理总局、全国人大法工委、中国保险协会、中国保险学会、国内相关保险公司代表参加了会议。

研讨会上,欧盟食品安全局官员、欧盟食品安全资深专家、欧洲保险公司代表分别介绍了欧盟食品安全责任保险的相关立法情况、监管实践和业务运作,中国保监会代表介绍了中国食品安全责任保险的市场情况以及相关法规政策。与会代表深入探讨了食品安全责任保险在构筑食品安全防护网、服务国民保障体系中的地位及作用。大家普遍认为,在食品安全领域实行责任保险制度,主要可起到几方面的作用:一是确保食品安全事故中受害方能够得到经济赔偿,维护消费者的合法权益。二是可以发挥保险费率经济杠杆作用和事前第三方安全监督作用,减少食品安全事故发生。三是可以在消费者中提高食品企业的信用和信誉,促进本国食品企业的生产发展。四是有助于减轻政府事故善后的财政压力。

(中国保监会网站)

【本省】

福建保险业去年保费收入同比增长两成

作为经济建设与社会发展“稳定器”、“推进器”的福建保险业,近年来主动融入经济大潮,立足当地经济社会发展需求,积极发挥保险的功能、作用,在“现代金融、社会保障、农业保障、防灾减灾和社会管理”五大体系中发挥着重要的作用,助力福建科学发展、跨越发展。2013年,福建保险业(不含厦门,下同)实现保费收入463.1亿元,同比增长20.3%,增幅高于全国9.1个百分点,规模居全国第14位。赔付支出151亿元,保险公司总资产达1097亿元。

(沈耀胜)

大陆对台首单投资保险落户福建

近日,中国信保福建分公司签发了大陆地区第一张对台投资保险保单,被保险人为大陆第一家赴台投资企业“福建新大陆

电脑股份有限公司”，中国信保对台保险工作先试先行取得了新进展。一是支持产品开发，积极探索运用政策性金融工具服务福建对台投资企业，创新对台投资保险产品。二是获得政策扶持。

目前福建已正式出台对外投资专项资金政策，福建企业投保对台投资保险能够获得不超过实际保费支出 60% 的支持资金，比海外投资保险支持标准高出 10 个百分点。同时，福建已获批成为中国信保开展对台投资保险的试点省份。

（福建保监局网站）

福建保险业应对台风灾害成效显著

台风热带风暴等灾害性气候频繁影响福建省。对此，福建保险业积极采取措施应对，取得了成效。一是紧密部署。在灾害发生前，福建保监局向全行业发出台风灾害预警，部署行业提前采取措施，做好客户预警通知和防灾防损工作；二是快速赔付。灾害发生后，各保险公司统筹调配理赔服务资源，启用理赔绿色通道，加大保险理赔服务工作力度，做到快速理赔、快速定损、快速赔付；三是加强督导。通过实时跟踪台风灾害理赔工作进度，对理赔进度缓慢的保险公司加强督导。

截至 2013 年 11 月 5 日，对福建省（不含厦门）造成直接影响的 6 大台风（热带风暴）造成的保险报案数总计 10054 起，估损金额 25946 万元，已决赔案件数 8028 起，已决金额 9813 万元。

（福建保监局网站）

福建省人大代表：

建立茶叶保险财政补偿保费机制

茶叶是福建省农业的支柱产业。但是，茶叶生产受制气候条件的影响很大。茶叶生产风险大，靠天吃饭、霜冻和冰雹是茶叶生产面临的重大风险。为此，福建省人大代表陈海基、邹秀红、蔡萌芽近日在福建省十二届人大二次会议上联名提出建议：在福建省建立茶叶保险财政补偿保费机制，以提高茶农的抗风险能力，助力茶农融资扩大规模。

陈海基等代表认为，建立茶叶保险财政补偿保费机制可以提高茶农的抗风险能力，稳定茶叶生产。当茶叶生产过程中发生因保险事故造成的损失时，农户可以利用获得的保险赔偿款，较快进行灾后恢复生产，提高茶叶生产的抗风险能力，改变传统农业生产靠天吃饭的局面。此外，茶农融资难是阻碍茶叶生产扩大和升级的主要障碍之一，而茶园林权抵押贷款这种融资方式又需要银行评估茶园的价值。银行在评估茶园时最基本的假设就是茶园能够持续稳定生产。此时，茶叶保险便能较好地解决茶园生产过程面临的风险，有利于茶农融资。

因此，陈海基等代表建议，应参照福建省已经开展的政策性农业保险，建立茶叶保险财政补偿保费机制，发挥财政资金的杠杆作用，省、市、县三级财政各承担 10%。同时建立以县农果局或各乡镇、村为单位统一向保险公司投保的操作模式，

由茶农承担保费的 70%。

（福建保险网）

国寿泉州分公司为企业家解读 十八届三中全会之后的财富增值新局

1 月 22 日，中国人寿福建省泉州分公司邀请知名理财专家举办《党的十八届三中全会之后的财富增值新局》知识讲座，结合当前泉州民营企业“二次创业”、“金改区”建设活动热潮，为 130 多名企业家解读了十八届三中全会之后的新形势、新经济、新起点，更好地引导企业家的投资理财观念和对保险业发展的认识。

知识讲座介绍了十八届三中全会公报的十大看点，着重围绕五个方面进行讲解：一是结合具体事例，阐述改革和反腐力度加大，将使企业和个人财富日趋透明化，从而改变对财富管理的观念和思路。二是解读“全面深化改革的重大意义和指导思想”，阐述全面深化改革的深远意义、目标要求、总体布局、重大措施，说明深化改革对社会经济发展的促进作用。三是解读“推进社会事业改革创新”，诠释全面深化改革涉及的行政管理体制、金融体系、财税体制等各领域的改革，将对满足人民群众需求、提高人民群众生活水平、形成合理有序的收入分配格局带来积极影响，有利于促进人寿保险的发展。四是解读存款保险制度和《保险法》相关条文，通过“完善金融市场体系，建立存款保险制度，完善金融机构市场化退出机制”和《保险法》关于“经营有人寿保险业务的保险公司，除分立、合并外，不得解散”、“转让或者由保险监督管理机构指定接受前款规定的人寿保险合同及准备金的，应当维护被保险人、受益人的合法权益”等相关条文，分析保险资金长期性、稳定性等特点和优势，提出保险投资收益将被看好。五是对比中国、美国、台湾等地寿险业发展状况和民众保险意识的变化，阐述人寿保险的意义和功能，引导企业家认识新时期人寿保险发展面临的新机遇和广阔的发展空间，认识保险投资理财渠道，转变投资理财观念，做好财富增值管理和保险投资规划。（王进强）

厦大病保险提前四年建立实现省内即时结算

为贯彻落实党的十八届三中全会“关于加快推进重大疾病医疗保险和救助制度建设”的要求，近日国务院医改办发出通知：2014 年将在全国各地全面推开城乡居民大病保险，6 月底前完成试点启动工作。据悉，厦门市 2010 年已率先建立城乡居民大病保险，提前四年完成大病保险城乡全覆盖。特别是从 2013 年下半年以来，厦门市结合开展党的群众路线教育实践活动，加大政府投入，提高参保群众的报销额度和报销水平，提升经办服务水平，减轻群众的医疗费负担，方便群众看病就医，让人民群众得到实实在在的实惠。

厦门市人力资源和社会保障局党组书记、局长李钦辉介绍说，早在 1997 年，厦门市就在实施职工基本医疗保险制度的同时，同步为参保职工建立补充医疗保险制度，开创了全国大病保

险的先河。2010年,厦门在实现城乡一体化全民医保的基础上,又率先建立了覆盖城乡所有居民的大病保险,构建了“以基本医疗保险为主体、大病保险为补充、自付医疗费困难补助为托底”的重特大疾病保障机制,更好地化解了大病患者,特别是困难群体家庭“灾难性医疗支出”的经济风险和后顾之忧。

李钦辉透露,今年,厦门将实现参保人在福建省内全省联网定点医院异地就医时大病保险费用的即时结算,确保参保群众方便快捷得到大病保险补偿。下一步,将借助保险公司全国性网络优势,探索通过省外就医地保险公司分公司先行审核、垫付大病保险费用,参保地保险公司定期进行结算的方式,及时为大病患者省外就医提供便捷高效的理赔服务。

(吴斯婷)

南平国寿举办新农合大病保险 服务专管员培训班

2月13日,中国人寿南平分公司举办新农合大病保险服务专管员培训班,南平国寿下辖的光泽县、松溪县、政和县、武夷山市、建瓯市、顺昌县六县市支公司新招聘的大病服务专管员参加了岗前培训。

培训的主要内容包括大病保险相关政策精神、大病保险工作职责、理赔注意事项,以及企业文化、员工守则、劳动纪律的宣导。会议还组织对城乡居民大病保险管理信息系统操作进行现场演练。南平分公司相关领导在结训式上做了讲话,希望大家在今后的工作中严格执行业务管理办法及操作流程,提高大病保险的运行效率、服务水平和服务质量,打造中国人寿新农合服务品牌。

据了解,南平国寿自2013年10月中标南平市新农合大病医疗保险以来,本着打造新农合大病保险“南平模式”的精神,在省公司的全力支持下,经过前期一系列的紧张准备,业务受理理赔系统、财务支付系统全面接轨成功,2014年1月,南平市新型农村合作医疗大病保险理赔服务中心已正式对外营业。此次培训,旨在提高县级大病保险服务专管员的业务水平,更好服务全市180万参合农村居民。

(张海贤 王雅红)

人保财险晋江分公司召开车商合规经营工作会

2月19日,人保财险晋江分公司召开车商合规经营工作会。分公司总经理王秀明、挂钩副总经理和车商部、相关经营单位人员参加会议。

会议首先传达了2月17日下午至19日上午福建保监局在泉州召开的财险规范经营座谈会的精神。对接下来的车商业务的经营,王秀明提出以下几点要求:一是将此次福建保监局会议精神传达至一线员工、合作渠道和代理中介,确保贯彻落实。二是开展自查工作,检查是否存在假信息、假签名情况,制定整

改措施,并成立专项工作小组;对因“两假”引起的诉讼案件进行自查,制定处理办法。三是建立制度,车险部负责管控业务流程;法律合规部负责统一规范委托书,提请泉州保险协会的支持;建立定期检查评比制度和“回头看”制度;确定责任追究方案,合规责任状工作层层抓落实;汇编其他保险主体案件,学习借鉴。

会上,与会人员还根据此次福建保监局会议精神对晋江二级车商业务的经营进行探讨。

(连文兰)

永诚保险成功承保 国内首单风力发电指数保险产品

近日,永诚保险成功承保国内首例风力发电指数保险产品。首单风电指数保险的投保人为某风电企业,根据保单约定,一旦保险期间因不利风力条件的原因导致投保人发电量低于约定的发电量触发点,永诚保险即给予赔偿,保单赔偿限额为300万元。

风电是一种清洁高效的能源,但与其它可再生能源一样,其生产受到气候条件的重大影响。气候的不确定性影响到风电企业的计划和资金安排,同时,对负债率较高的风电企业而言,还会影响到资金周转和还款能力。通过利用保险等金融手段,转移一定的风险给专业的风险承担者,能够减少经营业绩和资金链波动的干扰,从而使企业管理层能将精力集中于对企业战略发展更为重要的领域,这是企业管理精细化和专业化发展的趋势。

中国风电装机容量已居世界首位,且仍在快速增长;与此同时,风电企业对风险管理的需求也日益迫切。然而,目前国内相应的风险管理产品却十分有限。风力发电指数保险产品为风电运营行业固有的风力资源波动风险提供了有效的解决方案,有利于风电行业的持续稳定发展。

永诚保险成立10年来,始终遵循“以电力能源保险业务为基础,积极开拓其他大型商业风险领域”的发展战略,坚持专业化的市场定位,围绕“成本、产品、风控”三大优势打造核心竞争力。在电力能源及大型商业风险领域,永诚保险凭借独特的专业技术力量,可为客户量身定制保险产品,提供全面、周到的保险服务。

(李伟娟)

人保财险首席承保 厦门地铁1号线一期工程保险

日前,中国人保财险厦门市分公司接到“厦门市城市轨道交通1号线一期工程建筑安装工程一切险及第三者责任险”中标通知书,公司获得首席承保资格,为该工程承保总金额达到138.5亿元的保险责任。

该项保险分为工程建筑安装工程一切险和第三者责任险两部分。工程一切险的保险责任是保险人负责赔偿在工程项目所在工地和中华人民共和国境内地域范围内其它地方,属

于被保险人或其负有责任的永久性工程、临时工程、辅助工程和与此有关的设备、材料和车辆系统等(包括场地外堆放和任何形式的运输),包括在保险期限终止前由工程所有人签发完工验收证书或验收合格或实际占有或使用或接收的部分,因自然灾害及意外事故导致的损失,包括因此而产生的施救费用、清除残骸费用及其他费用项目。第三者责任险的保险责任为保险人负责赔偿因发生与保险工程(包括在保险期限终止前由工程所有人签发完工验收证书或验收合格或实际占有或使用或接收的部分)直接相关的包括但不限于施工所致意外事故引起工地内及邻近区域的第三者人身伤亡、财产损失,被保险人依法对第三者人身伤亡、财产损失应承担的赔偿责任,包括经保险人事先书面同意而支付的律师费用。

为了赢得本次地铁项目的首席承保资格,人保财险厦门市分公司充分发挥公司的综合优势和品牌效力,由分公司总经理室亲自督办,整合分公司多个部门成立专门的地铁竞标服务团队,负责地铁项目跟踪服务,深入现场考察了解厦门市轨道交通 1 号线项目的推进情况,并与经纪人、业主开展全方位、多层次的沟通交流。最终,人保财险厦门市分公司凭借合理的保险条件、费率和专业完善的服务安排将该项目的首席承保权收入囊中,同时也为后续承保地铁项目积累了宝贵经验。(罗建平)

豪车追尾四死一重伤 人保财险理赔服务迅速跟进

2 月 19 日,福建莆永高速龙岩漳平段昆仑隧道附近,一辆奔驰轿车追尾东风大货车,发生激烈碰撞,事故造成奔驰车上 4 人死亡 1 人重伤。

经初步核实,该奔驰车系在人保财险龙岩市分公司第三营业部承保,被保险人杨某(该事故驾驶员,受重伤),交强险保额 12.2 万,车损险保额 82 万,三者险保额 100 万,车上人员司机保额 5 万,乘客保额 2 万×4;货车承保公司为龙岩天安保险公司。接到报案后,龙岩人保财险漳平理赔分部经理和查勘人员当夜立即前往漳平市医院了解伤者情况,取得伤者血液样本送检;并在第一时间前往高速停车场和交警停车场分别对货车和奔驰车进行拍照取证。2 月 20 日一早,人保财险福建省分公司双核中心人员与龙岩人保财险理赔中心分管副主任迅速前往漳平处理相关事宜。

经核查,该事故估损金额为 80 万余元。目前,人保财险查勘人员正向当地交警大队了解责任认定情况和落实血液抽检情况,做好事故责任的跟踪落实,以快速做好后续理赔处理工作。(沈摩东 巫丹)

福建平安产险: 高效开展厦蓉高速龙岩段重大车祸理赔工作

高速路一起轻微追尾事故,最终引发 24 车连环相撞,并

直接导致 2 死 8 伤。2 月 15 日 13 时许,福建省龙岩市上杭县蛟洋镇厦蓉高速 191m+8km 路段发生了重大车祸。接报案后,平安产险福建分公司迅速启动重大事故应急预案,全力以赴投入查勘理赔工作。

据悉,当天的这一重大车祸系由三起案件组成。当时,在厦蓉高速靠近洋畲隧道处,两辆轿车追尾后,停在路中。随后,一中巴车紧急刹车,尾随而至的 13 辆车子刹车不及,导致 16 辆车相撞。其后,有 7 辆小汽车发现前方异常,正在减速缓行之际,一辆大货车刹车不及,致使这 7 辆小车一同加入前方的“追尾大军”。

当天下午 2 时许,平安产险福建分公司接连接到客户报案。在高速封闭情况下,平安产险查勘人员依靠电话、网络与客户及高速交警方保持密切沟通,及时了解事故处理进展。当晚,获悉高速交警已将涉事车辆送至修理厂,平安产险龙岩中心支公司查勘员立即兵分三路,赶至相关的数个修理厂第一时间开展查勘工作,及赶赴医院开展人伤慰问工作,主动协助客户搜集索赔资料。

经逐一排查并与交警方面沟通确认,连环追尾的 24 车中,属于平安产险承保的有 9 辆(均无责或责任较小)。17 日上午,平安产险福建分公司理赔部已派出业务骨干,专程赶赴龙岩进行定损指导,加快案件处理进程。目前,平安产险福建分公司相关查勘工作已全部完成。分公司将持续关注该案处理进展,并将通过代位追偿等方式,积极帮助客户获得保险理赔款。(王映薇)

信守合约 福清平安人寿为客户寻找理赔理由

近日,平安人寿福清支公司再次践行“信守合约,为客户寻找理赔理由”的理赔承诺,将理赔款项转到承保次日即因意外出险的客户陈某的银行账上,这让原本以为不能获赔的客户陈某感动不已。

2014 年 1 月 12 日,福清平安人寿客户陈某与业务员联系,要为自己以及妻子购买意外伤害 08、健享人生 A 和意外医疗 A,业务员将材料上传自核通过后,客户使用实时转账就立即承保。次日,客户在家中做家务时不慎从高处坠下,送往福清市高山卫生院就诊,于 2 月份出院后就拿到农保理赔。业务员得知客户这个情况,立即上门与客户联系,告知剩余部分可以拿到保险公司理赔,并协助客户将理赔材料上交后,次日就将理赔款项转到客户的银行账上。

收到理赔款项后,客户激动地说:“我没想到昨天才刚买的保险,今天出险竟然就能够理赔,平安保险公司真是太可靠了,以后我所有的保险都要交给平安来做。”

“信守合约,为客户寻找理赔的理由”,不仅提升了公司的品牌形象,更为公司赢得了一个忠诚的客户。

(卢薇)

明确监管定位 践行创新服务

——福建保险监管实践与体会

●王小平

面对日新月异的保险业,作为一位从事金融监管工作36年的基层监管者,我时常思考着如何做好保险监管这一课题。从2009年底至2014年初的四年时间里,我在福建从事保险监管工作,期间形成了一些思路,并在实践中得以运用,也得出了一些体会。

一、保险监管工作思路

思想是行动的先导,理论是实践的指南。四年间,我提出了“三管”、“三公”、“三能”、“三重”的工作思路,并结合每年的工作任务,将2010年以来的四年分别确立为“制度建设年”、“严管年”、“规范年”以及“创新年”和“作风建设年”。通过不断完善规章制度,优化监管资源,强化监管力度,大力规范保险市场秩序,取得了一定的成效。

(一)坚持“三管”理念,规范保险市场秩序。“三管”即管市场、管内控、管高管。“三管”各有侧重,既相互联系,又相互独立。管市场就是有效打击遏制各种违法违规行为,为各保险机构的成长营造公平公正、规范有序的市场竞争环境。管内控,则是督促指导保险机构健全完善并有效执行经营管理制度,保证机构整体经营做到有章可循、立章必遵、遵之必严。管高管则是要有效管理各级保险机构的决策中枢,促使保险机构选好人、用好人、育好人、管好人,并使其所用之人不断提高履职能力,从源头上推进依法合规经营。原保监会主席吴定富曾评价说,这三者的关系是层层递进的。管市场,管住了重点;管内控,管住了关键;管高管,管住了要害。

(二)强调“三公”原则,营造良好做事环境。“三公”原则即公平、公正、公开。以公平监管为准则,对大小公司、新老公司一视同仁,不偏袒、不歧视;以公正监管为目标,贯彻依法行政的原则,统一执法尺度;以公开监管为手段,加大信息公开力度,提高监管的透明度,从而在业内努力营造好的做事环境,让想做事的人,能做事,做成事,不出事。

(三)突出“三能”素质,培养监管干部队伍。“三能”即能写、能查、能处,是我对保险监管干部提出的要求。能写,就要求监管干部提升文字工作水平,日常监管工作的亮点和特点要及时总结提炼,形成文字资料,方能作为工作成果。能查,要求监管干部提升保险业务水平,在非现场监管和现场检查过程中要懂业务、讲方法、会检查,并通过检查能够达到规范保险市场秩序的目的。能处,要求保险监管干部学法、懂法、用法,依法监管,依法行政。同时,积极推行“转培训”制度,要求凡是干部外出参加培训或考察学习,一律要为全局干部转培训。此外,为了培养广大干部的学习习惯,我每年都给全局干

部送一本书,四年四本书,引导大家学习。

(四)坚持“三重”思路,推进保险业创新。树立“重产品、重服务、重监管”的思路,推进保险业创新。着力推进产品创新,促进保险业在服务民生方面不断探索创新,在改善民生保障方面持续发挥作用,在服务“三农”方面积极扩大空间。不断提升保险服务水平,推进解决销售误导和理赔难问题,推进多途径解决保险合同纠纷工作,健全事后救济制度,保护保险消费者的权益。不断完善监管预警系统,做好全面风险监测,开展常态风险排查,及时完善风险应急预案,守住防范化解风险底线。

二、保险监管工作体会

上述监管工作思路在贯彻过程中,促进了福建保险业的健康发展,提升了保险业服务能力,也得出了做好保险监管工作的一些体会。

(一)保护保险消费者权益是第一要务。保险消费者是保险业赖以生存和发展的根基。保护保险消费者,是保险监管的天职,是衡量监管工作成效的重要标准。四年间,福建保监局始终把保护保险消费者利益作为第一要务。一是推进车险理赔难综合治理。通过制定产险公司理赔资源投入考评制度,构建理赔时效指标测评体系,推行机动车辆保险投保理赔提示制度,开展积压未决赔案专项清理工作等,车险理赔关键服务指标显著提升,截至2013年末,福建省(不含厦门,下同)5000元以下车险案件结案周期从上年末的18.4天下降到12.79天,结案率提高1.81个百分点。二是开展人身险销售误导治理。推行销售人员新产品售前培训试点工作,组织售前培训6000场,培训人次30万。对福州地区的13家人身险市场主体开展了销售误导“全覆盖”式专项检查。联合银监局出台规范银邮代理网点投保提示张贴制度,张贴投保提示逾1万张。通过开展综合治理工作,人身险公司各项销售误导行为有所遏制。三是构建保险纠纷解决路径。12378投诉维权热线开通,2013年累计受理群众来信来访近2000件,“访调解决→内部解决→业内解决→司法解决”的保险纠纷解决路径初步建立。四是加强保险宣传教育。编写《保险消费知识手册》,向社会公众发放超过100万册。连续两年在全省开展保险宣传周活动,得到省政府领导肯定。2013年开展全国保险公众宣传日活动,人民日报、新华社、央广等8家中央主要新闻媒体来闽采访,营造了良好社会环境。

(二)防范化解保险风险要守住底线。当前外部经济金融形势复杂多变,保险行业发展面临很多挑战,防范风险的任务十分艰巨。四年间,福建保监局坚持守住不发生系统性区域性

风险的底线。一是加强风险监测。通过强化风险监测入手,建立完善监测指标体系,加强经营风险的分析评估和监测预警,对常态风险进行有效监控。二是防范满期给付和退保风险。针对当前群体性事件高发的态势,持续监测人身险公司退保和给付风险,两次组织全行业深入排查退保风险,分析风险变化趋势;督促保险公司修订完善退保应急预案,落实第一责任人,区别对待不同群体的信访投诉人员,积极做好应对退保危机准备。福建省退保风险总体可控,未出现集中的群体性事件。三是防范案件风险。通过严格落实保监会司法案件报告制度,认真做好“破案会战”和保险反欺诈工作等,案件风险得到有效控制。

(三)保险服务要适应经济社会发展。保险业的发展离不开经济社会的发展,经济发展也需要保险业发挥作用。四年间,福建保监局推动保险业不断提升服务水平。一是为政府分忧。在促进外贸发展方面,出口信用险四年累计为332.3亿美元出口贸易提供了收汇保障,保单融资额92.9亿美元。在处理重大突发事件方面,保险业积极开展理赔工作,赢得政府部门的理解和支持。尤其是2010年“6.18”特大暴雨灾害,保险公司共接到暴雨灾害理赔报案1.63万件,估损金额近6亿元,仅对南纺股份有限公司的赔款就达2.39亿元。二是为客户解难。政策性农业保险自开展以来,累计赔款支出超11亿元;龙岩“三农”综合保险已覆盖76个乡镇,292万农民。“新农合”为423万农民提供第三方管理服务,其中“晋江模式”获多方肯定;承办了大病保险762万人,保费收入近亿元。

(四)保险监管要重视基础性工作。销售误导和理赔难是当前保险消费者意见最集中、反映最强烈的问题,解决这两个问题是保险监管的基础性工作。四年间,福建保监局从细微处

着手,夯实监管工作基础。一是每年组织全省依法合规经营视频培训会和高管培训班,累计为7000多人次高管开展培训,每季度组织召开产、寿险公司总经理联席会,提升高管依法合规意识。二是出台车险查勘员资格考试管理制度,98%查勘员参考,合格率76%。三是推进福州市道路交通事故快撤快处快赔服务中心建设,已有3个中心投入运营。四是要求银邮机构网点与销售保险人员100%双持证,平均每个网点拥有约5名持证人员。五是实施兼业代理机构保险代理行为评议制度,“客户信息虚假”与“保单假冒签名”问题的整改率分别为80%和60%。

(五)监管手段要“严”字当头。严监管是加强和改进保险监管的现实需要,是提升监管权威性和有效性的重要手段。四年间,福建保监局累计派出检查小组344批次,对372家次保险机构进行了现场检查,累计对58家次保险公司分支机构、190人予以行政处罚,共计罚款486.2万元。对2件涉嫌犯罪案件,坚决移送司法机关。通过强有力的监管,福建省产险市场连续四年实现盈利,2013年承保利润率达6.8%,高于全国平均水平6.3个百分点;人身险公司个代渠道保费收入占比较全国高8个百分点,银代渠道保费收入占比较全国低8个百分点,寿险新单期缴率高于全国0.8个百分点,10年期以上新单期缴占比高于全国7.1个百分点。监管促发展,2013年福建保险业实现保费收入463亿元,同比增长20.4%,高于全国平均水平9.2个百分点,保费规模居全国第14位,比2009年提升2位。

(作者为原福建保监局局长、现任海南保监局局长)

责任编辑:李玲

责任校对:凌月华

新闻图片

第九次中美保险会谈及中美保险监管研讨会在福州举行



▲会议场景

保险会谈机制给予了高度评价,认为会议促进了双方互动,加深了双方对保险业发展、监管政策和监管改革的理解。

会议期间,双方就中美保险业发展和监管改革、偿付能力监管改革、集团监管要素、保险业在医疗养老体系以及资本市场运作中的作用、互联网时代保险发展、巨灾保险、机动车辆保险等议题进行了广泛交流。双方一致认为,中美双方在保险领域的合作,对维护全球保险市场稳定具有十分重要的意义。

(图/文:中国保监会网站)

2月21日,中国保监会与美国贸易代表办公室、全美保险监督官协会共同举办的第九次中美保险会谈及中美保险监管研讨会在福州举行。中国保监会副主席周延礼、美国助理贸易代表雷明、全美保险监督官协会主席亚当·海姆出席并致辞。

周延礼在会谈中指出,国际保险监管领域,改革是主旋律,防范系统性风险和统一全球监管规则是旋律中的最新强音。在国际保险监管改革大潮的推动下,中国保监会牢牢守住风险底线,积极推进保险行业文化理念、市场化运作、商业模式、监管制度等方面的改革,致力于实现由保险大国到保险强国的转变。中美同为保险大国,应加强信息交换、经验共享和人员交流,共同促进国际保险监管改革向纵深方向发展。雷明对中美

试论保险“行核念”与“生态链”

●李 玲

【摘要】中国保监会提出保险行业核心价值理念(以下简称“行核念”),它是保险业改革发展的必然,社会要求的使然,行业责任的承然。笔者站在时代的高点,阐述“行核念”产生的历史背景与意义,分析制约“行核念”形成的表现与原因,阐明“行核念”四大因子要素的特性与作用,揭示“行核念”是保险生存发展中一条重要的“生态链”,提出践行“行核念”、实施维护保险“生态链”的方略,为建设保险强国作出不懈的努力。

【关键词】保险行业;核心价值理念;生态链;保险强国

引言

2013年3月21日,中国保监会颁布保险监管核心价值理念:“为民监管,依法公正,科学审慎,务实高效”;行业核心价值理念:“守信用,担风险,重服务,合规范”。在学习践行中,人们不禁发问:为何现在才提出这两个核心价值理念?尤其是保险行业核心价值理念(以下简称“行核念”)是否晚了些?为何要践行?如何践行?这一系列问题,令人深思。笔者认为:“行核念”的提出,是对我国保险业从1980年恢复国内保险业以来,三十多年的经营发展的经验总结和凝练,是保险文化精髓的发扬与升华,是当前保险行业“治乱解困”的举措与良策,是对未来保险业可持续发展的理性思考和方向指南。它是保险业历史发展的产物、改革发展的必然、社会要求的使然、行业责任的承然。在保险业从初创走向成熟的时期节点提出,以防止保险“生态链”的“断裂”与“失衡”。为打造新时代坚不可摧的保险航空母舰这一保险强国之梦,所进行的战略新思维,正当其时,顺应形势。因而,我们保险从业者和理论工作者都应站在时代的高度,胸怀大局、肩负使命,面向未来、凝心聚力,认真探研“行核念”和“生态链”的这一重大课题。

一、保险“行核念”产生的历史背景和意义

“行核念”的颁布实施,是保险业贯彻落实党的“十八大”精神,推进社会主义文化强国的重要举措,是加强保险文化建设,培育和营造保险良好生态环境,推进保险业更加理性合规、科学发展,实现保险强国的一项长期战略任务,其具有现实和深远的重要意义。

(一)历史发展的必然

任何一个新生事物的出现,它并不是外在一种孤立的偶然性,而是事物内在一种运动规律的必然性。正如2013年7月巴基斯坦地震后,冒出了一个“新岛屿”,它正是地壳运动释放能量所产生的结果。而“行核念”的颁布这一新生事物,则是保险业自身发展规律的必然产物。纵观保险发展的历史,我国最早的民族保险业成立于1885年5月25日,即上海义和公司保险行,至解放前夕,虽然已形成232家民族保险公司的保险行业,但都被外资垄断和操纵,它们追求的是私人的既得利益,无从谈起价值理念。新中国成立后,成立的独家国有的人民保险公司,是以“保障国家财产、保障生产安全、促进物质交流、增加人民福利”作为基本任务,无须确立什么价值理念。改

革开放后保险市场发生大变化:保险公司的主体结构由单一向多元的格局转化;发展阶段从雏形阶段向初级阶段转变;经营模式也由传统的粗放方式向现代集约方式转型。至今,保险公司由1家发展到170多家,员工从7万多人增加到360多万人,形成了庞大的保险行业。“人多嘴杂”需要统一口径、统一步调,此时条件成熟,提出“行核念”正是历史发展的必然。

(二)时代要求的使然

改革开放后,经济社会取得了巨大的成就,这与金融保险的支持分不开。如今我国进入了“十二五”规划的发展时期,经济社会发生了深层次的变化:1、中国劳动力的市场进入了“刘易斯”的拐点;2、中国科技进步“自主创新”的步伐在加快;3、中国工业化和社会基础建设以及城镇化的步伐已经进入较高的水平;4、中国正加快迈入了老龄化的社会,据预测,每年以30%的速度推进,到2050年,中国老年人将突破4亿。5、社会财富分配将逐步向劳动倾斜。当今时代出现这些新情况、新问题,也给保险行业提出了新的挑战和新的任务。对此,我们应该有一个宏观的战略思维,确立“行核念”正是这一“变革”时代要求的使然。

(三)行业责任的承然

从保险行业自身来讲,“行核念”是从实践中淬炼出一剂根治行业病诟、强身健体的良药,行业尽快消除病态,以良好的体态与形象发挥其优势,肩负起保险保障民生的责任:1、以利肩负完善金融体系结构,提高金融体系效率和风险防范的能力。2、以利推进社会风险管理体系建设,为社会经济发展提供更加稳固的良好环境。3、以利于完善社会管理保障体系,缓解政府的压力。4、以利于科技创新,推动产业结构升级。5、以利于服务城乡一体化进程,提升保障“三农”的能力。我国又是一个风灾、雪灾、洪灾、地震等多发的国家,我们努力践行“行核念”,加强风险防范,营造良好的保险“生态链”,促进“立行兴业”、“实业兴邦”,这正是保险行业责任的承然。

二、“行核念”的要素与作用

在自然界中,一个生态系统是由许多条的生态链所构成,这些“生态链”都是相互交错、形成复杂的关系结构,以维系其生命的存在。属于社会经济学科的保险系统,它也存在着许多条“生态链”,而“行核念”则是其系统中最为重要的一种“生态链”。这一“生态链”是由四个因子所连接构成的,则:守信用

因子,担风险因子、重服务因子和合规范因子,也可称为这一“生态链”中的四个要素。它们之间既具有互补性和互动性,又具有潜在性和独立性,以独立性的形态展示其不同的动力机制,呈现出内在独特的性能:

(一)守信用因子是“行核念”核心的核心,是保险行业的道德规范。守信用是中华民族永不可改变的道德基因。自古,都以此弘扬和倡导“童叟无欺”的品格和“一言九鼎”的承诺。保险业是经营无形产品的行业,是在坚守一掷千金的承诺中发展壮大起来的。如果我们只单纯追求极端的、个人小团体利益,违背了道德底线和法律底线,进行诈保、骗保、误导等违规的做法,那么守信用因子一旦改变,其健康的因子则受到了损害,将导致保险行业的“生态链”出现畸形、变异或断裂。为此,对“守信用”因子的培育和保护尤为重要。

(二)担风险因子是“行核念”的价值保障,是保险业的责任担当。保险行业是经营风险、保障风险的行业,是通过科学专业的制度安排,及时有力地为经济社会分担风险,以达到稳定社会之目的。特别是当今实体经济的发展,“担风险”的因子应更加活跃地活动在经济社会的各个领域,推进现代化建设进程和人民小康生活发挥积极作用。同时,也为行业自身改革创新,加强内控,转变发展方式,不断提升风险管理的能力和核心竞争的能力,以体现“担风险”因子的保障价值。

(三)重服务因子是“行核念”的形象展示,是保险行业的服务宗旨。保险服务与别的商品服务有着质的区别,保险商品服务是无形的,是通过签约合同来实现的一种特殊的服务,其是关系到人的一生一世,是从摇篮到坟墓,产品服务是从售前、售中、售后的连续、不可中断的服务。同时,要做到周全、精细、到位,体现以人为本、仁心善举的服务,传递保险关爱和造福人民一种人性的情怀。所以,其基因具有交融性、情感性和回应性的功能。以利提升客户的满意度和可信用,以展示保险“信用”的印记,培育行业良好的形象。

(四)合规范因子是“行核念”的行为要求。俗话说:“没有规矩不成方圆”,没有“合规范”因子,保险“生态链”则很难生存。因而要严格遵守国家的法律法规、规章制度,和职业道德,要合规行事,知行统一,操守有序,要以良好的道德风尚、道德品行,赢得消费者的信赖和认可,同时要有严格可行的制度,来培育和维系健康良好的保险市场“生态链”,方能推进保险业理性、合规的科学发展。因此,“合规范”的因子应是“铁骨、正直”的因子。

综上所述,“行核念”中的四个因子作用独特,关系密切、相互影响、相互碰撞、相互交融,若任何一个因子受到外界的影响起了变化,那么其它的因子也随之变化。比如“守信用”的因子受到外界的干扰与破坏,那么担风险、重服务、合规范因子都将不同程度地受到影响和冲击。那么,一旦其因子受到创伤和损害,则会引起其它因子的改变,“一损俱损、一荣俱荣”。因此,这四个要素的因子应有机结合,共生共存,发挥其潜在的正能量,方能维护整个保险“生态链”的健康、稳固的生存和发展。

三、制约“行核念”形成的表现与原因

当前,制约“行核念”形成,影响保险行业“生态链”健康发展的表现在:

(一)守信用的突出问题:一是误导消费者和相互诋毁的问题比较突出。部分营销员在推销保险产品存在着夸大功能和不如实告知的现象。部分公司不是靠服务和产品来提高竞

争力,而是靠诋毁损耗对手的形象来竞争。二是储户存款变保险,高息办理,底息发放,银保忽悠的手段有两种:对老年人偷梁换柱,混淆概念;对年轻人强调高收益,淡化风险。三是车险高保低赔。保险公司按照新车的价格收入相应的保费,但理赔时却按照汽车折旧时的价格赔偿。四是保险公司炒停售,引起退市抢购,实际忽悠人。

(二)担风险的突出问题:一是对行业内外风险教育意识不足。二是防范风险的措施不利,设施投入不足。三是缺乏风险防范的长效机制。四是防灾防损的有效措施机制流失。五是重业务,轻防范,对经济发展的全局观念比较单薄。

(三)重服务的突出问题:一是服务是停留在口头上,没有深入群众的心坎里。二是服务的手段单一,水平较低,重表面形式。三是在利益驱动下,电话服务扰民问题严重,创新规划产品少,推销投资产品多,无法满足人们需求。

(四)合规范的突出问题:一是保险市场存在着虚挂预收保费,吃单等方式节流保险资金,虚列成本套取资金,违规提取准备金。二是虚挂中介业务套取资金和假设费用支出。三是车险市场违规经营问题突出,仅2012年福建保险投诉案中,车险投诉占98%。四是人身险团体业务违规问题也比较普遍,主要表现在中长险短做,趸交即领,或将团险退保金直接以现金形式支付给保险人。五是代理市场秩序混乱,培训不规范,发放展业证不严密,制度管理不完善,在代理协议、保费结算、代理用章都出现诸多的问题。六是公司报批、高管任命问题突出,擅自任命高管人员占相当的比例。截止去年底,全国保险高管任命一万多人中,未经认证资格审查的占20%多。全国各类经营性机构一万多家,违规设立的占4%等等。

以上出现这些问题的原因是:第一,对保险文化的教育滞后,没有把保险当作一项事业来经营,偏离了保险的保障属性。第二,诚信教育基础打不牢。保险诚信体系严重缺失,法规体制不完善,缺乏必要的惩治机制,导致市场失灵。第三,市场主体利益的驱动,庞大的保险主体和队伍竞争日益激烈,丧失了理性的竞争。第四,监管措施不到位,违规惩罚力度不够,对高管诚信考评指标体系与失信惩治机制乏力,也影响了高管驾驭市场的能力。第五,舆论监督、社会监督不够有力。第六,保险业创新能力后劲不足,思想理论固步自封,难以前进。

四、努力践行“行核念”,打造稳固的保险“生态链”建设保险强国

中国保监会提出保险“行核念”,其目的在于推陈出新、根除病诟,以“行核念”催生保险的“生态链”,建设一个具有强大实力的保险强国,屹立于世界之林,这是历史赋予我们保险人的重任。

(一)坚持以“守信用”作为保险行业树立形象、维护“生态链”的第一要义

为何要把“守信用”因子放在“行核念”的首位,并强调“守”字。《左传·昭二十年》:“山林之木,衡鹿守之,泽之萑蒲,舟鲛守之。”古人深知保护自然生态的意义,而保护保险生态,同样要靠掌管守护,并以“守”作为第一要务来抓。

1、守住诚信原则的底线,即“守则”,不应超越法度,注重教化:一要引导保险从业者认知保险诚信原则形成的历史,明确保险业的发展正是严格遵守“诚信最大原则”这一信条而发展起来的,没有诚信原则,即没有保险业。二要通过潜移默化多样性地

教育,举办培训班,开办保险“诚信大讲堂”或沙龙讲座等,使大家深刻领会讲诚信是保险业健康发展的生命线。违背其原则底线,将面临着灭顶之灾。平安“投联风波”,则是一个沉痛的教训。三要树立企业和行业诚信经营的理念,作为经营之魂。人保和中国人寿,为何却能挤进世界企业500强,正是他们始终坚守“用心经营 诚信服务”的文化信仰,才获得事业的成功。

2、守住企业职业道德的底线,即“守德”,守正道、守正德。保险是人类文明的朝阳事业。保险行业要大力弘扬中华民族“仁信”之道德,作为行业经营的操守:一要“守真”,坚守人的“真诚”德性,讲求真实,不搞虚假,真诚待人,以真心换人心,就能拥有顾客、立足市场。二要“守道”,古人云:“君子爱财,取之有道”,不能靠歪门邪道,取不义之财;要以光明磊落,辛勤劳动创造财富。三要“守德”,自觉地遵守职业道德;要提倡“八荣八耻”,不能搞坑蒙拐骗,不能以个人私利损害消费者利益,让消费者“明明白白买保险 实实在在得保障”。这样,保险行业才能在激烈的市场竞争之中求生存、谋发展。

3、守住法律规范的底线。守信用,即是“守法”,不能“无法无天”,要“循规守纪”:一要“守制”,就是要遵守行业的规章制度,规章制度就是行业“守常”自律的一种手段。正如《淮南子诠言》言之:“有以欲治而乱者,未有以守常而失者也。”二要“守规”,即是守规矩。一个好的市场,必须靠行业成员共同坚守规矩来维护。如果保险行业出现各种违规的乱象,那么市场就会瘫痪,将给消费者的利益带来极大的损害。所以,保险从业者要自觉守规矩,对于不守规矩者,要建立黑名单,给予严厉的惩处,不能让“一颗老鼠屎,坏了一锅粥”。三要“守法”,就是要遵守法律。以维护法律的尊严,共同营造保险业的美好家园。

(二)坚持以“担风险”作为保险行业生存发展、维护“生态链”的第一要务

担风险是保险行业职能本质的属性。保险行业的职能,即是承担人在社会生活中所遇到不确定因素的意外风险的一种责任保障。那么,保险行业要怎么担风险?笔者认为,要担起“内外两个风险重担”:对外,要担负保障风险补偿职能的重担;对内,要担当管理行业风险之风险的职责重担,要作为第一要务来抓:

1、对外要担负保险保障风险的补偿职能。保险的风险补偿是通过“聚众人之财,补偿个体所遭受灾害的经济损失”,以达到“我为人人,人人为我”补偿保障之目的。保险人或保险行业在承担被保险人转嫁风险的过程中,不仅仅是单纯进行经济补偿,还要承担诸多风险管理的义务,以达到真正意义上的风险管理。第一,要担负增强广大民众风险意识的义务;通过各种喜闻乐见的方法、方式和手段,开展保险“五进”活动,以及一年一度的保险“7.8”宣传日活动,调动各媒体的作用,全方位、广覆盖地宣传保险知识,使广大民众从思想上自觉树立“赚钱买保险,而不是买保险赚钱”的未雨绸缪的风险意识。第二,要担负民众防范风险的义务。保险行业从诞生开始,就赋予了“防灾防损”的职能。因而,保险行业要把防风险贯穿到保险行业经营的全过程,要通过各种高效、有力的渠道,建立防范风险的机制,在全社会形成联动的合力,把风险控制在最低限度。第三,要担负参与社会管理的义务。保险业要胸怀大局、面向社会,在关系全局的“现代金融、社会保障、农业保障、防灾减灾、社会管理”五大体系建设中发挥其应有的保障作用,展示保险社会“稳定器”和经济“助推器”的效能。第四,要担负保险经济补偿职能的义务。风险补偿是

保险行业“开店经营”的要务,被保险人发生意外风险,保险人应按合同的约定予以承诺,真诚、及时地补偿被保险人的经济损失,这是天经地义的事,不能惜赔、拖赔,更不能不赔,也不能滥赔,应及时合理、公正文明的理赔,使消费者真正感受到“有风险找保险”的好处。

2、对内要担当管理行业风险之风险的职责。对内风险的管控在某种意义上讲,要比对外风险管理更为重要。因为内部风险管不好,正如“千里之堤毁于蚁穴”,就会影响外部风险管理,也将导致整个保险“生态链”的破坏。那么,内部风险怎么管控?一、要提升保险行业人员的综合素质。进行危机意识教育,使保险从业者明白风险的长期性、复杂性和隐蔽性。尤其要认识当今保险市场与经济社会联系日趋紧密,与金融市场互动日益深入的情况下,保险风险呈现出更加复杂的走势。《周易·系辞传》告诫我们:“危者,安其位者也”。因而,我们保险从业者思想上要树立居安思危的忧患意识,把“商场”当成“战场”,掌握风险管控的主动权和能力,防微杜渐。二、要健全完善风险管理体系,从大局着眼,从底线思维着手,进行风险管理的“顶层设计”,建立行业完整的风险管理体系,使人民生活“少一点灾难,多一点平安”。三、要加强行业内控合规部门的建设与管理。内控部门是行业的“哨兵”和“侦察兵”,它能在内线适时了解行业的风险动态,及时发现制度上的漏洞,以便受掌控和弥补,将起到“一夫当关 万夫莫开”的作用。同时,有利于决策者掌握风险管理的主动权,有效遏制风险。四、应恢复“防灾防损”的机构。“防灾防损”工作是保险行业早期一种有效的防风险手段,可近几年已“沉默”。有人认为:防灾防损搞得太多,会断了保源财路。殊不知,“防灾防损”工作是积极配合政府、企业把风险的“关口”前移,跟踪风险苗头,及时制定相应应对措施,把风险控制萌芽状态,化风险为平安,把经济损失降低到最低程度,不仅减少社会管理成本,也无形中提高了行业的经济效益,维护了保险“生态链”。

(三)坚持以“重服务”作为保险行业保障民生、维护“生态链”的第一要素

重服务是实现保险行业价值的重要途径。保险是无形的金融商品,某种意义上说,购买保险等于购买一种保障服务。随着经济发展和社会进步,人们对保险商品服务的意识更为强烈,服务的水平也要求更高,因而保险行业服务的“担子”更重、职责更重。为此应将服务作为保障民生的第一要素来抓,在“重”字上下功夫:

1、重在服务思想观念的更新。根据美国《国营销策略谋划》的研究结果:91%的顾客会避开服务质量低的企业,其中80%的人会选择服务好的企业,20%的人宁愿把钱花在服务好的企业,这充分表明人们的需求心态是根据服务质量好坏来选择企业的。因此,保险行业要确立正确的服务观念,坚持“以人为本”的思想,着眼于人的心态选择需求,更新服务理念。从“以我为中心”向“以客户为中心”转变:一、从单一服务转变到全程服务。不能只仅仅满足销售保单就万事大吉,而要进行售前、售中、售后的全程跟踪服务。二、从粗放型服务转变到精细化服务。产品销售人员要成为客户理财的专家,通过“一站式”的精细服务展示保险人的高素质品味。三、从低端服务向高端服务转变。目前,高收入的人群在不断增加。据调查,

一万个人里面就有六个是千万富翁,亿万也不少,这些人群是我们重要的保源,要认真保护和拓展,但不能嫌贫爱富,要一视同仁,对贫者要更关爱有加。

2、重在服务内容方式的革新。随着保险机构的增加,市场竞争日益激烈,各保险公司纷纷打出“服务牌”,以此来取胜,而服务内容方式的革新,更利于增强对客户的吸引力和感召力:一、服务项目内容革新要多样化。在常规的服务情况下,尽量向多样化服务转变,充分发挥自身的优势,主动提供风险咨询、风险管理、风险评估、投资咨询、理财顾问、信息共享、法律顾问以及产险的代步车、汽车优惠养护、免费检测等保险责任以外的高附加值的服务。二、服务方式革新要现代化,以利于客户投保和理赔的快速和便捷,例如:开发或引进客户管理系统,建立完善数据化的客户档案,客户服务的信息库和服务记录,开通全国性、全年24小时免费的查询电话,电话自动应答查询服务,网上服务及手机购买保险服务等,以便利客户为目的。

3、重在产品开发服务的创新。产品服务是关系客户利益最直接的服务。因而,保险行业要专门设立机构,制定统一口径的标准和费率,进行产品现代化、精细化的创新开发:一、积极开发具有差异化的产品。满足不同区域、不同性别、不同年龄、不同职业、不同收入人群的需求,以提高人们生活保障的品质。二、大力开发保险保障型的产品。根据有关部门的统计,目前人身险的保费保障型的只占百分之十几,而70%至80%的比例是投资型、分红型的。由此可见,保险偏离了本身保障的属性,产品回归保险保障的属性,这才是硬道理。三、重点开发现代人们亟需的产品。对产险来说,要开发组合型的产品。另外,国内的产险产品应有统一的标准,以便与国际接轨,否则由于产品的标准不一样,影响国内外消费者的购买选择。对寿险来讲,当前要积极开发税务递延型的养老保险、大病保险、以房养老保险以及养老院护工保险等等。只有注重这些“人本”产品的开发,才能真正体现保险服务保障的价值,以利保险“生态链”的稳定性。

(四)坚持以“合规范”作为保险行业培育市场、维护“生态链”的第一要规

合规范是保险运行的先决条件,保险行业是由众多的企业和公司组成的,必须有一个统一的制度来约束一个行业的行为,避免在市场出现“各吹各的号、各唱各的调”的现象。目前行业内大部分的公司企业仍停留在“跑马圈地”的状态,“重业务、轻合规”的发展模式,合规管理意识单薄。因而,暴露出了不少违法违规的问题,影响保险市场良好的生态环境。为此,我们要把“合规范”作为培育良好保险市场维护保险“生态链”的第一要规来抓:

1、从合乎市场规律的要求入手。保险市场是行业的共同市场,良好有序的保险市场一要靠“人”来培育;二要靠“法规”来维护。因此,要从这“两个要件”入手来抓。首先,要注重人的培育:一、抓好合规文化的培育。合规文化的内涵是“诚实、勤勉、守规、公正”,讲求“清正、廉洁、守法”,要教育每一个保险从业者自觉树立“合规人人有责”的观念,将其作为一种信仰和追求,融入保险事业,净化保险市场。二、加强合规的职业道德教育。要把职业总结贯穿到企业、行业经营管理的全过程,持之以恒,常抓不懈,使员工自觉把“合规范”看成是自己的“天职”、行为的准则。三、严格管理层表率作用。“榜样的力量是无穷的”,管理层率先垂范,以“合规范”为榜样,那么无形中就影响部属

上仿下效。若管理层言行不一致,要求部属“合规”那就无从谈起。因而,“合规就要从高层做起”,加强监督,认真贯彻《保险机构管理责任人责任追究办法》,强化各机构“一把手”合规经营责任,进行合规考核,并与年度绩效挂钩,使高层管理人员成为维护保险市场的引领者和捍卫者。

2、要合乎保险行业自律的要求。合规范目的是统一行业的步调,以营造市场有序的环境。那么,一、要制定行业具有约束力的公约,其公约要符合市场和行业的实际,具有针对性、有效性和可操作性。若公约脱离实际,就成了“口头的公约”,失去了约束力的效用与成果。二、要充分发挥保险行业协会“行规”的管理功效。在行业内积极倡导“自觉规范、主动规范、引领规范”,形成以“依法合规为荣、以违法违规为耻”的市场环境。三、要充分利用舆论监督的作用。舆论监督是一种强制性的、他律的手段之一,其具有导向、预警、纠错、揭晓的作用,因而要充分利用新闻媒体和外部社会监督的机制,加大对违规保险公司或企业的曝光力度,以警示市场。

3、要合乎《保险法》的法律要求。必要的法律制度是保护市场主体开拓和创造精神的重要途径,以便保险行业安全、高效运行,更好地服务实体经济,也有利于维护保险行业“生态链”。因此,要以《保险法》作为合规范的法律保障:一、要深入学习普及《保险法》。《中华人民共和国保险法》(以下简称《保险法》),自1995年颁发以来,已进行了两次的修改,目前《保险法》已颁布十八年了,但究竟有多少保险干部员工把《保险法》学习好了、贯彻好了?根据调查,85%的保险公司员工没有通读此法,不懂法就难以依法从业。所以,要抓好《保险法》普训和轮训,增加大家依法从业的意识,特别对关系到消费者利益的条款和内容,要认真学习、学通学懂,如保险合同的成立、保险人的说明义务、投保人的告知义务、对负责条款的界定、保险合同的解释、保险理赔、被保险人和受益人的请求权、保险代位求偿权等等涉及消费者利益的内容,不仅保险人要熟悉,而且也要让广大的社会人知道。若保险行业内外人人都熟知《保险法》,那么市场的合规就形成了一大半。二、要加大《保险法》的执行力度。现在保险行业出现的一种有法不依、执法不严的现象,因而导致违法问题遏制不住、乱象繁生。关键在于监管部门监督不到位,行业协会的约束力不强,对违法乱纪的行为心慈手软,不动真格,因而出现“好一阵、坏一阵”,要改变这一状况,唯有发挥“法”的威力:一要组织执法工作组深入企业、行业进行调研,排查摸底,掌握实情,做到“情况明、决心大”,稳准狠地打击违规的乱象;二要根据《保险法》的具体条文,结合行业的实际,制定相应的、有针对性的处罚规章和市场退出机制,使违法者不敢“踩地雷”;三是要总结和借鉴先进经验,提高监管的效力,进一步把握依法监管的主动权,增强执法的威慑力,以利于营造保险和谐、良好的市场生态环境。

结 语

行核念”是中国保险业近代发展史的实践总结,是保险引领者和从业者的智慧结晶,是保险文化在中华文化百花园中绽放与升华,她为明天保险业打造坚不可摧的航空母舰,建设保险强国提供了强大的科学文化理论支撑。因而,我们每一个保险从业者都要肩负起维护保险“生态链”这一神圣的历史责任和使命!

(作者单位:福建省保险学会)

责任编辑:凌月华

责任校对:丁 恒

序贯共同代理框架下福州地铁建设项目风险管理模式的分析

●李 杰

【摘 要】近年来,地铁建设已进入高速发展期,但施工中出现事故层出不穷。如何减少事故、最大化风险管理的整体效用已是地铁施工安全保障的关键问题。本文以福州地铁项目为例,阐述了现阶段地铁项目风险管理模式的具体框架及特点,分析了其存在的问题,并相应提出了解决方法与策略,以加强保险公司在地铁承保项目中的主动性及风险管理过程中的重要性,从而形成委托方、监理机构、保险公司等多方共同协作下的最大效用风险管理模式。

【关键词】地铁;监理机构;保险公司;风险管理;序贯共同代理模式

一、地铁建设项目风险和共同代理框架下地铁建设项目的风险管理

近年来,我国地铁建设进入高速发展期,按照国家发改委“十二五”综合交通运输体系规划,2015 年将达到 3000 公里。在地铁高速发展同时,安全事故也相伴而生。据不完全统计,自 1995 年以来,国内地铁工程仅在建设施工期就已发生 120 余起影响较大的安全事故。2008 年 11 月杭州地铁一号线发生特大安全事故后,王梦恕院士通过调研认为,虽然地铁施工过程中出现事故的原因很多,有地质、施工和管理等方面,但是这些事故应当是能够避免的。

为了转移风险,国家规定地铁建设项目在施工过程中必须投保,这样就将风险转移到承保的保险公司,作为风险的承保方——保险公司在以业主为主体的管理框架中没有相应的位置,按照这种管理模式,保险公司在地铁建设项目风险管理中处于被动的弱势地位,同时在保险公司缺位状态下的施工过程中风险管理也存在着组织结构上的缺陷,因此需要对以业主为核心的传统项目风险管理组织结构进行变革,保障保险公司在风险管理过程的重要地位。从现实来看,目前我国保险公司由于人才缺乏,工程保险方面的技术服务能力相对较弱,部分学者在对监理机构的工作性质、技术能力和政策支持等方面进行分析后,提出由监理机构提供技术服务参与保险

公司的风险管理,并在此基础上总结出了全委托风险管理模式,进而衍生出共同代理框架下地铁建设项目风险管理的模式。(见图-1 所示)在上述管理框架中,监理机构先后受到建设单位和保险公司的委托,承担工程监理和提供风险管理服务,形成了一种序贯共同代理框架下地铁建设项目风险管理的模式,建立以监理机构为主体、施工审图机构和工程检测机构共同参与的风险管理机构,将原属于建设单位组织审图的职责和施工单位工程质量检测的职责交由风险管理机构承

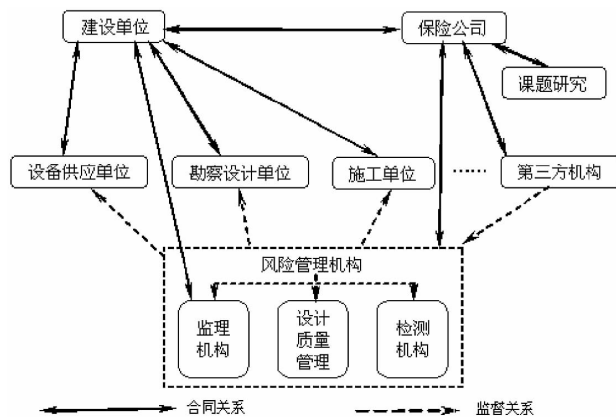


图-1

* 注：“序贯”为数理统计学的一个分支，其名称源出于 A. 瓦尔德在 1947 年发表的一本同名著作，它研究的对象是所谓“序贯抽样方案”，及如何用这种抽样方案得到的样本去作统计推断。序贯抽样方案是指在抽样时，不事先规定总的抽样个数（观测或实验次数），而是先抽少量样本，根据其结果，再决定停止抽样或继续抽样、抽多少，这样下去，直至决定停止抽样为止。在无源雷达航迹起始阶段，也有一种叫做序贯检测的航迹起始方法，它的原理与抽样类似。反之，事先确定抽样个数的那种抽样方案，称为固定抽样方案。

担,强化了监理机构在项目管理中的地位,这样监理机构能够较为全面地发挥监理职能,保障项目监理制的正常实施。保险公司则是与以监理机构为主体的风险管理机构签订风险管理的委托合同,风险管理机构按照合同的约定对各项项目建设参与方的质量安全行为进行监控。为了监督监理机构在风险管理方面的投入程度,则需加强对监理机构目标控制行为的监控,为此该框架还设立独立的受保险公司委托的第三方咨询机构对风险管理机构的行为进行跟踪监测。

二、地铁建设项目风险管理框架的设计

(一)从招标文件看福州地铁建设项目风险管理的特点

2009 年 6 月和 2013 年 10 月福州市地铁 1 号线和 2 号线分别开工建设,福州城市地铁工程是福州城市建设史上规模最大、投资最多的基础设施工程。经过专家的详细勘察,地铁 1 号线沿线很多是淤泥沉积的软土地带,并要穿越闽江干流和部分城内河道,地下水极其丰富,给施工带来各种各样的难题,尽管线路施工采用盾构作业,安全性相对较高,但面临的风险仍然不少。

在项目建设之初,福州城市地铁有限责任公司(以下简称地铁公司)除了对项目施工单位提出了较高的资质与经验要求之外,还对项目监理机构和工程保险服务机构提出了明确的要求。福州城市地铁 1 号线工程土建监理招标要求申请人近 5 年内完成 2 个或以上城市的类似工程沿海沿江城市软土地质条件下城市轨道交通工程(同时具有盾构施工区间和车站工程)的施工监理业绩,在人员、设备、资金等方面具有相应的施工监理能力,在项目施工过程中对质量安全等目标进行控制,以落实建设监理制的要求。工程保险经纪人招标的业务服务范围包括在保险公司介入前做好风险管理、风险评估、保单设计、协助组织保险采购和保单安排等前期工作,保险公司介入后做好防灾防损、出险理赔、日常咨询和培训等工作,同时又明确经纪人在服务范围不限于上述内容。从时间和服务内容上上来看,保险经纪人和监理机构都比保险公司早一些参与到项目的风险管理中,同大多数城市地铁建设项目一样,福州地铁 1 号线建设项目的风险管理还是基于传统的项目管理模式。

(二)基于序贯共同代理模式的风险管理框架

如图-1 所示,基于工程保险的建设项目风险管理的框架中,在工程保险责任期开始前,建设单位根据国家有关技术政策和标准规范已经组织完成了对施工图纸的审查,风险管理机构也就无需行使设计质量管理职责,由于保险公司的介入相对较迟,为了强化承保项目施工阶段的风险管理,保险公司在正式承保前,就应出于自身承保责任的需要同建设单位和监理机构进行协商,拟委托建设单位通过公开招标选择的监理机构提供风险管理服务,并以该监理机构为主体组建风险管理机构。从福州地铁 1 号线监理招标文件对监理机构的要求来看,中标的监理机构应具备较强的目标控制和风险管

理能力。福州城市地铁 1 号线项目管理从内容上看,监理机构进行的目标控制和协调是项目管理的主要内容,工程保险经纪人从事的是风险管理工作,风险管理是项目管理的组成部分,但比项目管理更加强调目标的主动控制。通过土建监理和保险经纪人两个招标文件的内容可以看出,由于监理机构和保险经纪人两者之间受到地铁公司委托的工作内容存在着交叉,那么监理机构和保险经纪人的管理职责也必然有一定的重叠,两个参与方应发挥各自特长,相互取长补短,在共同做好地铁公司委托任务的基础上,协同做好项目风险管理工作。这样就可以建立一种基于序贯共同代理模式的风险管理的框架,即地铁公司和保险公司先后委托同一个监理机构提供技术服务参与承保项目的风险管理,具体见图-2 所示。

(三)风险管理框架的分析

1.对比图-1 和图-2 的结构,在图 1 所示的风险管理框架中,经纪人并没有的参与项目的风险管理,福州地铁建设项目招标确定的工程保险经纪人的事前参与也形成了图-2 所示的风险管理的框架。在该管理框架中,保险经纪人是建设单位的风险管理顾问,提供项目风险管理建议,也可以受地铁公司的委托监督风险管理机构的行为和绩效。

2.在福州城市地铁 1 号线工程保险经纪人招标文件中没有明确要求经纪人具有类似工程沿海沿江城市软土地质条件下城市地铁工程的经纪业绩,而在在监理招标文件要求申请人具有类似工程沿海沿江城市软土地质条件下城市地铁工程的监理业绩,因此从两份招标文件对申请人的要求来看,监理申请人在拥有类似于福州地区地质构造的地铁建设项目风险管理的技术能力方面同经纪申请人比较有着相对优势。因此作为提供地铁工程的保险服务和风险管理服务的工程保险经纪人在工程保险介入前非常有必要同监理机构一起开展风险评估工作进行前期的风险管理工作,收集福州地区详细的地质资料,根据设计文件、施工方案科学辨识风险和评估风险,以便制定保险方案、识别可投保与不可投保风险、保证不重复

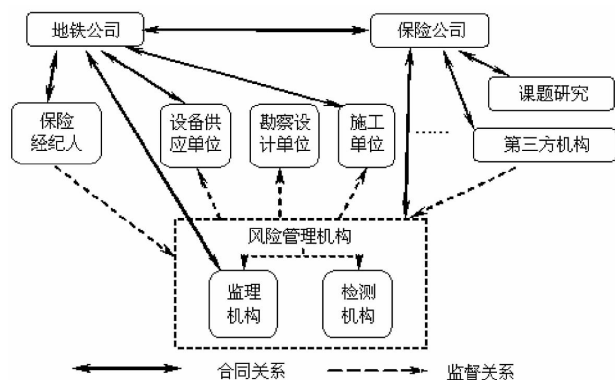


图-2

保险、不遗漏保险,选择保险合同条件、洽谈保险费率和免赔额,协助地铁公司完成保险单的签订,完成风险的转移,确保被保险人的利益。

3、福州城市地铁1号线工程保险经纪人招标文件要求经纪申请人提供防灾防损、出险理赔及日常咨询等服务,地铁建设项目施工过程的防灾防损工作的重点还是监测现场工程地质和水文地质条件的变化对目标控制造成的影响,以及施工作业的科学性和合理性,而这些正是监理机构工作的重点,因为监理机构的职责本身就是受建设单位的委托凭借其技术和管理优势对项目的质量、安全、进度和费用目标进行控制,对施工单位的作业行为进行监督。可以是借助于技术手段(如远程监控)或从技术管理的角度(落实监测制度)加强对地铁施工过程的监控与管理。

三、运用新模式风险管理框架需要解决的问题

从表面上来看,图-2所示的框架建立了地铁建设项目风险管理参与方的合同关系和监督关系,突出了监理机构的地位,地铁公司与保险公司先后与同一代理人——监理机构建立合同关系。但是,要注意到由于保险公司介入时间相对较晚,从博弈论的角度来看,这种序贯共同代理会诱发监理机构采取随机化战略,最大化自身的收益,会出现道德风险行为。为了抑制监理机构衍生道德风险行为,一方面要在合同中强化激励,另一方面也要加强监督,可以通过建立监控网络来强化监督与控制,分析监理机构提供努力程度的情况,提高监督

信号的准确度。此外,在共同代理框架下,每个委托人出于自身效用最大化考虑会衍生道德风险,这样的结果会导致监理机构降低努力程度,如果代理人为委托人完成的行动是互补的,委托人在不合作的情况下,一个委托人减少对代理人努力的要求,就意味着其他委托人这么做也是有利可图,这一决策产生的扭曲将大于委托人相互合作的情况。因此从整体效用最大化考虑,地铁公司和保险公司也要注意减少合作过程中的道德风险,包括共享管理信息和加强协调与沟通等。

为了做好承保建设项目的风险管理工作,保险公司可以在地铁建设项目工程保险招标阶段,在投标书中作为增加建议方案向地铁公司提出基于图-2框架的风险管理建议,这一建立在共同目标基础上的方案一方面对地铁公司会有相当大的吸引力,另一方面也能够使得监理机构较充分地行使监理职责,参与项目的目标控制与过程管理,其结果是在序贯共同代理模式下两委托人(地铁公司和保险公司)之间形成共谋,双方合作激励和督促监理机构做好风险管理中的目标控制和过程管理,并逐渐形成相应的管理制度,最大限度减少协同管理中的道德风险,使得风险管理达到整体效用的最优化。

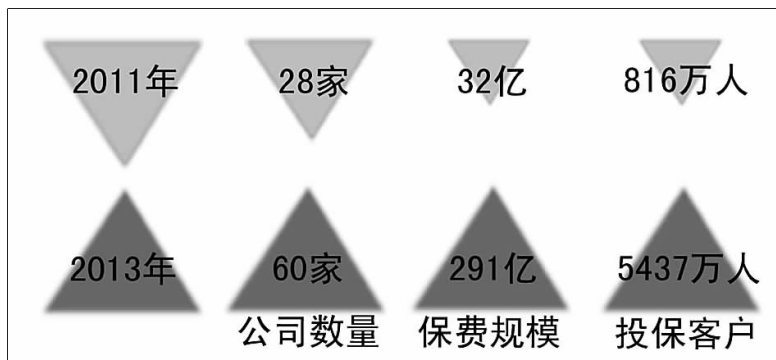
(作者单位:福建工程学院)

责任编辑:黄平治

责任校对:李璐

新闻图片

去年互联网保险保费收入 291 亿占行业总保费 1.37%



▲ 互联网保险主要数据变化图

中国保险行业协会昨日公布保险行业首份《互联网保险行业发展报告》。数据显示,2013年国内互联网保险行业共实现规模保费 291 亿元,约占全年保险行业规模保费的 1.37%。

报告显示,2011年至2013年,国内经营互联网保险业务的公司从28家上升到60家;保费规模从32亿元增长到291亿元,三年间增幅为810%;投保客户数量从816万人增长到5437万人,增幅为566%。

报告认为,目前互联网保险在整个保险市场当中的占比还不到3%,与发达国家比相差甚

远,而且互联网保险产品的黏度、价值也相对较差,且产品相对单一。

报告建议,监管部门应建立互联网保险业务准入制度、风控体系、退出机制,将其正式列入保险监管行列。

(图/文:福建保险网)

浅析家庭财产保险的发展与创新

●冯 平 简烁桢 谢雨城

【摘要】自 1979 年国内保险业务恢复以来,随着改革的深入和经济发展,国家政府的支持,监管制度的完善,保险业都有了突飞猛进的发展。但是作为和企业财产保险、机动车辆保险一起被称作“老三险”的家庭财产保险的发展却与之背道而驰。近年来的发展更是大起大落,增长速度缓慢,甚至出现了负增长。家庭财产保险发展陷入困境的原因十分复杂,影响因素众多,本文主要通过分析家庭财产保险的产品设计、营销策略、经营方针方面存在的问题,对家庭财产保险进行完善与创新,从而改善家庭财产保险的发展现状。

【关键词】家庭财产保险;产品设计;营销策略;经营方针;创新

一、家庭财产保险发展的必要性

保险因其特有的分散风险以及损失补偿的职能,一直被当作最典型的风险管理制度。中国拥有 13 亿多人口,大约三亿多户家庭,假设有 50% 的家庭参与保险,那保险公司每年就有三亿左右的保费收入,保障基金也会随之增加,这将为灾后的损失补偿提供了资金保障。回顾过去,从 2008 年开始到现在,我国各地的自然灾害频频发生,如南方特大雪灾、汶川 8 级地震、四川特大沙尘暴、南方洪灾、台风等;除了自然灾害,各地的火灾、交通事故等也频频发生,且每次灾害的发生大都给当地的居民带来重大损失。家庭财产保险作为风险管理的先锋队,却没有起到其该有的作用。如 2008 年的汶川大地震,据报道地震造成的直接经济损失约达 8452 亿元人民币,但保险赔偿却只有 18 亿人民币,仅占损失的 0.2%,财产损失中民房和城市居民住房损失所占比重较大,占总损失的 27.4%。南方雪灾造成的直接经济损失为 1516.5 亿人民币,而保险赔偿仅 16 亿人民币,仅占损失的 1%。2010 年的上海“11·15”火灾事件发生后,事故造成的直接经济损失为 5 亿人民币,保险赔偿才 1023 万元,占直接经济损失的 2%,可以看出上海作为中国经济发达地区,其家庭财产保险投保率并未超过 15%。国外的投保率与我国的相比明显就高出许多,例如美国历史上损失最为严重的灾害卡特里娜飓风造成的 1200 亿美元的经济损失中,企业和政府的保险约赔了一半,这与我国形成了强烈的反差。

频频发生的灾害事故不仅让人们深思我国的社会安全管理问题,还暴露出我国居民风险保障意识的缺乏,同时也将保险业推到了社会风险管理的最前线。从全球平均数据来看,每年自然灾害造成的损失赔偿中,保险赔偿占 30%,在发达国家甚至到了 60%—70% 的占比,然而我国保险赔偿所占的比

重却不到 1%。我国的损失补偿还是基本沿袭传统的模式,即每次灾害事故发生后,大部分都是由政府救济和社会互助对损失进行分摊。长此以往,人们会依赖于政府的财政补助,而被动于采取有效措施转嫁风险。这不仅会给政府财政造成负担,而且由于补偿程度较低,许多受灾地区家庭的损失得不到真正的补偿,无法恢复到正常的生活水平。由此可见,不管是国家社会的稳定,还是居民的安定生活,都需要大力发展家庭财产保险业务,提高居民的投保率,通过家庭财产保险使居民的家庭财产在遭受灾害事故损失时能及时有效的得到补偿是非常有必要的。

二、我国家庭财产保险的主要类型和现状

(一)我国家庭财产保险主要类型

家庭财产保险在我国发展的历史悠久,且潜在需求大,市场广阔,效益高。长期以来,不少保险公司为了调整业务结构,扩大业务范围,提高经营效益,也曾对家庭财产保险发展的加大投入,因此,家庭财产保险在发展过程中也逐步形成了一些发展类型,这些主要类型在特定的时期对家庭财产保险的发展也产生了巨大的推动作用,但却都无法长久延续下去,以致出现家庭财产保险起伏伏的发展状况。

我国家庭财产保险的发展主要经历了四种类型:

1、“单位福利型”

这是最早出现的一种类型,这一阶段的业务发展主要是通过一些经济效益好的国有企业、机关以及事业单位统一为员工投保,作为员工的一种福利,保费由单位缴纳。因此,这一时期的业务模式是充满福利色彩的。但是,这种类型在保费的列支上存在弊端,在业务结算时,不少企业将其纳入公司的费用成本核算。2003 年,财政部在颁布的《关于企业为职工购买保险有关财务处理问题的通知》中明确指出“职工向商业保险

公司购买财产保险、人身保险等，都属于职工的个人投资行为，其所需资金一律由职工个人负担，不得向企业报销”。随着企业经营体制的改革，这种模式渐渐退出市场。

2、“长效储金型”

这种类型最早是由人保在 1983 年推出的“家庭财产两全保险”产品，投保人在投保时无需像其他险种那样缴纳保险费，只需缴纳一定数额的保险储金，由于保险期限一般较长，保险公司就可以利用保险储金产生的利息来抵缴保险费，保险期限届满时，保险公司将保险储金全部退还给客户。不可否认，这种类型的险种在一定程度上推动了家庭财产保险的发展，但是由于经营管理不善，没有制定严格的保险储金管理制度，导致管理不到位，后期出现诸多问题，同时市场利息波动幅度较大，许多保险公司也都渐渐退出了这种类型的经营。

3、“按揭业务型”

此类业务是一种强制性保险，随着国家住房体制的改革，许多人都通过自己买房来解决住房问题，按揭业务型保险就是在这种环境下产生的。1998 年颁布的《个人住房贷款管理办法》中规定了个人贷款以房屋为抵押的必须办理房屋保险，因此这一期间的业务很大程度是通过银行来办理的，业务的竞争也就逐步变成银行代理手续费的竞争，保险公司为了争夺银行代理份额，纷纷抬高代理手续费，有些公司的手续费甚至高达 50%。高额的手续费使许多公司经营利润亏损，甚至出现了负值，由此不得不退出该业务。再加上利率的不断波动，一些贷款人在提前还款后，发现不能全额退还保险，从而引发了“房贷险危机”。2006 年《个人住房贷款管理办法》修改后取消了强制性保险规定，标志着住房按揭业务保险的衰退。

4、“投连产品型”

投资连结家庭财产保险是一款集保障、理财于一体的保险产品，即投保人缴纳保险费后，保险人用一部分的保险费为投保人进行投资理财，投资领域包括基金、股票、期货、银行存款等，所得的投资收益在保险期满后按合同规定的一定比例返还给客户。投连型家财险是现代家财险创新的产物，符合当前保险市场的需求，该类产品推出以后深受市民的青睐。随后，不少财险公司也纷纷推出此类产品，目前市场上投连型家财险的数目已相当多，如安邦保险公司的“共赢 2 号投资型家财险”、中国人民保险公司的“金牛第三代投资保障型家财险”、华安保险公司的“金龙收益联动型家庭财产保险”等。但从客观上讲，投连险家财险业务所形成的保费仍是九牛一毛的，而且自从在 2008 年保监会对投资型财险业务的经营准入门槛的提高，投资型财险产品的业务就大不如前了。因此单靠此类产品仍然不能使家财险上规模发展。

(二)我国家庭财产保险发展的现状

经过近几年经营、监管政策的不断完善，我国的保险市场已经渐渐步入成熟的轨道，公民的保险意识也有了极大的提高。据 2009 年 9 月 28 日由清华大学中国金融研究中心开展的 15 个城市的抽样调查显示，2008 年我国城镇居民家庭税后总收入为 68875 元，家庭净财产为 607802 元。在我国的家庭财产构成中，其中房产是最主要的家庭资产，占比 62.72%。这些数据充分证明了家财险在我国是非常具有市场潜力的，然而事实却是，我国家财险潜在需求虽大但有效需求却不足。家财险在最近十几年的发展仍然很不稳定，且业务量一直不高。

表 2-1 我国家庭财产保险的发展状况单位(亿元)

年度	保费	增长率(%)	在财险中的占比(%)	赔款	赔付率(%)
2000	13	--	2.14	4	30.77
2001	19	46.15	2.77	4	21.05
2002	24	26.32	3.08	4	16.67
2003	19	-20.83	2.19	4	21.05
2004	15	-21.05	1.33	3	20.00
2005	12	-20.00	0.94	3	25.00
2006	11	-8.33	0.70	3	27.27
2007	17	54.55	0.81	4	23.53
2008	12.7	-25.29	0.52	7.4	58.27
2009	15.1	18.90	0.50	5.8	38.41
2010	19.3	27.81	0.48	6.4	33.16
2011	23.3	20.73	0.49	6.1	26.18

资料来源：根据中国统计年鉴数据整理而得

从上表可以看出:

1、从保费收入情况来看,家财险在这十一年来的保费收入有所增长,每年的平均增长率为9%。但是从表格上可以看出,家庭财产保险的发展并不稳定,增长率忽高忽低,波动很大,有些年份甚至出现了负增长,如2002年增长率为26%,但从2003年后几年却都是负增长。

2、从家财险的保费在财产险中的占比来看,从2002年开始就在逐年降低,这些数据与我国经济发展以及我国保险业发展的时势刚好相反。可以看出家财险在财产险中所占的份额一直都是微不足道的,保险公司并没有投入太多精力去发展家财险。

3、从家财险赔付率情况来看,家财险的赔付率基本较为稳定,大多保持在30%左右,这也说明了保险公司在家财险方面能够做到合理、有效的赔付。

可以看出,虽然近年有不少保险公司开始重视对家财险的投入,相较于前几年家财险的保费收入,这几年有了明显的增加。不过相较于其他险种,家财险的投保率还是相对较低。根据调查显示,我国大部分城市地区家财险的投保率均在5%以下,农村地区则更少,就算是经济较发达的上海,家财险投保率也不足7%。于此形成强烈对比的是,国外发达国家的家财险投保率平均在70%以上,例如美国和日本的家财险保费收入就占了世界家财险总保费收入的30%;德国家财险的投保率也高出了75%,成为继机动车第三者责任险的第二大险种。同时,从相对稳定的赔付率可以看出造成家财险发展曲折的原因并不在于理赔方面,而是在于保险公司内部的经营管理以及产品设计方面的不足。

三、我国家庭财产保险发展存在的问题及原因分析

影响我国家庭财产保险发展停滞不前的原因众多,既有外部的原因,也有内部的原因;既关系到保险市场的供给,又关系到保险市场的需求;既有产品创新方面的原因,也有营销渠道方面的原因,同时还有经营管理方面的原因。

(一)产品方面的原因

目前,我国保险市场上的家庭财产保险产品可以说是相当的丰富。除了有传统型的普通家庭财产保险,还有组合型的家庭财产综合保险,以及可供投保人自主选择的菜单型家庭财产保险,如中国人民保险公司推出的“e- 人居两旺”组合型保险,都邦保险公司推出的“快乐嘟嘟”自选型家庭财产保险;除了保障型的家庭财产保险,还有保障加储蓄型的家庭财产保险,以及近几年深受居民喜爱的投资保障型家庭财产保险,如阳光富安居投资型家庭财产保险;除了有短期型的险种,还有长效型的险种。然而,就算我国保险市场上的家庭财产保险的品种琳琅满目,家财险有效需求还是没能得到显著提升,归根结底,我国家财险的发展仍然存在着产品设计上的问题,当前市场上大部分险种仍然不能满足客户真正的需求。

1、承保风险单一

我国家财险的保险条款大多还是延续20世纪90年代初设定的,产品结构单一,承保的范围较小,风险相对集中。家庭财产保险面向的是千千万万个家庭,每个家庭的风险偏好、家庭财产的坐落地址、财产结构、风险程度都是不尽相同的,因此大家的保险需求也有很大的差异,这就要求保险公司也要提供各式各样的产品类型以供选择。但是目前我国保险市场上的家财险险种类别还不是很丰富,可供选择的范围较小,这就限制了居民的投保,这是导致我国家财险投保率低的重要因素之一。国外的家财险都相对较成熟,所承保的责任包括家庭财产损失风险、人身风险、民事责任风险以及信用风险,而我国家财险的承保范围就较小,一般只包括家庭财产损失风险和民事责任风险。一直以来家财险产品的保险金额都相对较低,保险条款的设计没有导向客户的核心需求,满足不了现代人的风险转嫁需求,那些客户真正希望得到保障的风险却都被列入不可保范围。就如在诸多的自然灾害中,地震在我国的发生频率是相对较高的,特别是沿海的地区,然而几乎所有保险公司的家财险都将地震险列为免除责任;手机、电脑以及信用卡等这些已成为每个家庭普遍都拥有的财产,由于移动性较高也被列为不可保财产;随着我国经济的迅速发展,人均收入的提高,人们的财产结构也有了很大的变化,家庭财产主要体现在奢侈品和收藏品上,如古玩、字画、证券、股票、金银首饰、花草树木等这些价值难以鉴定的财产,保险公司同样将这些财产列入不可保范围,这就限制了潜在保险需求转化为现实需求。同时也因为各公司家财险的保险条款相似度较高,且承保的范围又小,这就使得风险相对集中。

2、产品相对滞后

随着经济的发展,人们消费方式的改变,每个阶段家庭的家庭保障需求是不尽相同的,这就要求家庭财产保险的产品设计也必须紧随社会经济的发展步伐,及时更新。然而事实上,我国家庭财产保险产品的创新明显滞后于市场的需求,大多数家庭财产保险只承保除地震以外的自然灾害,基本的家庭财产损失,盗窃、水暖管破裂附加险。导致家财险产品滞后的主要原因可以归结为以下几点:一是由于市场缺乏竞争,各家公司对家庭财产保险不够重视。如表3-1所示:虽然几乎所有的财产保险公司都经营有家财险业务,但是从表中可以看出,除了安华农业保险公司、安信农业保险公司的家财险保费在财险总保费的占比有在1%以上,其他几家保险公司的保费占比均在1%以下,说明家财险在财险业务中的比重还是很小的,各公司发展家财险的积极性不高,市场缺乏竞争;二是由于没有专门的产品创新团队,缺少科学的创新机制。由于家财险业务在财险业务中所占份额不高,公司内部没有专门的家财险团队,产品的设计也是在其他公司推出的产品、或在原有的产品基础上进行改进,目前国内的家财险公司都还没

有一套完善的产品创新机制,家财险在产品设计时,没有做好充分的市场调研,市场定位不明确,最终导致产品与市场脱节;三是没有专业的产品创新人才。行业大部分职员都是从其他专业转过来的外行人士,而一个产品的研发是需要多方面

的专业人才,比如精算师、建造师、风险评估师等,人才严重缺乏,我国近年来才开始重视保险专业人才的培训。

下表是从各公司网站收集的 2011 年度保费收入数据:

表 3-1 2011 年各财产保险公司的家庭财产保险保费收入情况 单位(元)

保险公司名称	家财险保费收入	总保费收入	占比
大地保险	106,527,776	16,255,624,676	0.66%
华泰保险	16,281,445	1,993,809,184	0.82%
天安保险	15,576,534	7,820,304,524	0.20%
都邦保险	6,218,560	3,356,036,647	0.19%
安华农业保险	28,842,100	2,635,014,534	1.09%
阳光农业相互保险	7,158,952	1,691,914,223	0.42%
渤海保险	3,171,844	1,499,994,814	0.21%
安信农业保险	16,324,914	713,740,920	2.29%
安联保险	219,191	447,530,244	0.05%
国泰财产保险	397,356	163,195,860	0.24%

资料来源:由各个公司的官方网站 2011 年度信息整理而得

3、缺乏地区差异

我国有三亿多个家庭,每个家庭的财产结构差异都很大,经济较发达地区居民投保的财产主要是贵重物品及高档家具,而农村地区的主要是投保农用器具;沿海地区的承保的风险主要是地震灾害,而内陆则侧重于火灾;不同的建筑物风险性质也不同,而家财险的保单设计则是“一张保单保全国”,保险费率的设计也与风险不相匹配,保险费率单一,忽略了不同类别风险的差异,以及同一类别风险内部的差距。例如人保的

“e- 人居两旺”组合保险(表 3-2 所示的是其产品的保障项目),从下表可以看出该产品的承保范围比较丰富,但是费率的设计却是全国统一,如有水暖管设施的北方家庭与没有水暖管设备的南方家庭、农村家庭与城乡家庭、地震多发地带地区与地势稳定的内陆地区都以相同的风险状况进行投保。这种费率的统一明显违反了公平原则,不同程度的风险统一对待,这不仅不利于保险公司对风险的管理控制,同时也损害了投保人的利益。

表 3-2 中国人保财险“e- 人居两旺”组合保险产品保障项目

保障项目	保险金额
房屋及室内附属设备损失	5-100 万
居家责任损失	2 万
室内财产损失	0-10 万
室内装潢	0-10 万
盗抢造成室内财产损失	0-10 万
管道破裂及水渍造成室内财产损失	0-10 万
家用电器用电安全损失	0.6-1 万
个人综合责任	4-20 万
家庭雇佣责任	2-12 万
家政人员第三者责任	2-12 万
家养宠物责任	2-12 万
体育运动责任	2-12 万

资料来源:由中国人保财险官方网站相关资料整理而得

(二)营销渠道方面的原因

在影响家庭财产保险发展的众多因素中,公司的营销能力是最突出的一个因素。保险作为一个以服务为主的行业,营销是其最主要的展业方式,因此,要想真正的把家庭财产保险发展起来,就必须制定健康、持续、有效的营销策略。我国目前在营销方面主要存在两个问题:

1、营销渠道单一

我国家庭财产保险的发展还不成熟,销售渠道还比较单一,大部分的业务还都是依赖代理人员展业来获取,或者是社区集体投保以及投保人主动投保。早期工会组织投资、银行代理等营销方式也都因为各公司的无序竞争,不断抬高手续费等原因,使得公司经营成本不断增高,最终导致退出这些渠道。

2、激励机制欠缺

目前,家庭财产保险的营销激励机制还是停留在传统的“以保费论英雄”方式,这种激励机制在其他财产险种上或许会有很大的成效,但是家财险的业务分散,特别是农村地区居民居住分散,且家庭财产保险单笔业务的保费都比较低,这就很难激发营销人员展业的积极性,如果仅靠业务人员展业的销售方式,公司的经营成本将会很高,收益又少,许多财产保险公司就会放弃对家财险业务发展的扩展,销售力度的不足导致很多人不了解家庭财产保险,缺少观念的灌输,从而影响家财险的发展。

(三)经营管理方面的原因

家庭财产保险涉及面广,业务分散,在展业方面,每笔家财险的保险金额都不高,所收取的保险费微不足道;在理赔方面,虽然赔款金额不高,但是赔案数目却不少,家庭财产保险的这种特征,带来的必然是保险公司经营成本的增加,因此保险公司都不愿花太多的精力在家庭财产保险上,有的公司甚至觉得家财险的发展越快,其成本费用就越高。家财险的发展也就渐渐出现了以下问题:

1、宣传力度不够

调查显示,我国70%的居民有保障需求,但是真正投保的人数却都不到10%,其中很大一部分原因是由于居民对家财险的保障功能、保险条款不了解,从而未投保家财险。目前,保险公司对家财险的宣传力度还欠缺力度,宣传方式也比较单一,主要是依靠业务员的上门宣传,这不仅费时费力,且效果欠佳。

2、服务质量不高

家庭财产保险不管是在承保环节还是理赔环节的服务都不到位,服务质量较差。在承保前,保险公司的宣传力度不够,使很多居民对家庭财产保险不了解,也就无法参与投保。居民

投保时,销售人员对保险条款的说明模棱两可,照成理赔时纠纷不断,影响家庭财产保险的声誉。承保后,业务员对客户不闻不问,以至一些客户的保险标的发生变更,风险程度增加,而没有及时采取解决措施。另一方面,理赔效率低,往往要很长一段时间才能结案,且由于理赔手续繁琐,客户在提供索赔单证时,保险业务员缺乏积极性,不能很好的协助客户,使客户处于不利地位,一些被保险人甚至因为过于繁杂的手续,宁愿放弃索赔,这就无形之中人为的抑制了家庭财产保险的发展。

3、经营理念落后

一些保险公司为了发展龙头、骨干业务,不惜牺牲家庭财产保险,“以赔促保”,这都是经营管理不善造成的,而且由于我国保险的发展历史较短,公司在家庭财产保险的经营管理上无从参照,还没有掌握运营规律,加上没有制定科学的管理制度,建立完善的管理系统,业务人员的素质普遍偏低,缺少专业人才,导致公司在产品创新、风险评估、理赔查勘上都没有足够的竞争力。

四、推广我国家庭财产保险的策略

(一)产品的创新

解决我国家庭财产保险产品问题的关键在于使产品与市场需求相适应,既要满足客户的保障需求,又要有所创新。

1、扩大承保范围。家庭财产保险的承保范围不仅包括传统的房屋、家具、电器,还可以适当提高承保古玩、字画、票据、金银、珠宝等高价财产的保障额度,而且随着人们生活水平提高,家庭私家车、手提电脑、高精设备也相继出现,应提高保险金额上限,灵活保险费率,设置不同层次的费率。高额财产的承保,这不仅增加了保险的业务量,还贴近客户的保障需求。我国家庭财产保险所承保的自然灾害中,普遍都不包括地震灾害,而我国很多地区都是地震多发地带,房屋又是居民的主要财产,应该说地震是居民安定生活的一个重要的威胁,不论是国家政府还是保险公司都应正视对地震灾害的承保。国家可以对承保地震灾害的保险公司给与一定的政策支持,如减免税收,资金补贴等。也可以建立一个巨灾赔偿基金,凡承保地震灾害的保险公司,每年都要缴纳一定数额的巨灾赔偿基金,由国家指派专业人士对其进行管理,这样就可以利用保险公司集体的力量,来解决赔款资金不足的问题。

2、增加附加险的数量。我国保险市场上现有家庭财产保险的附加险数目还比较少,可供投保人选择的种类不多,保险公司不应只重视对主险的创新,还可针对客户的不同需求,提供个性化的附加险,来提高市场竞争力。如家

政险、宠物责任险、车库安全险、玻璃单独破碎险、信用卡被盗险、专修损失险,此外,还可以附加一些因保险事故的发生而产生的费用:如场地修理费、损失评估费、律师费、临时租房费、搬迁费等。

3、产品差异化设计。公司在设计新产品时,首先应当对市场进行细分,深入调查,针对不同地区,居民不同的保险需求,设计针对性强的产品,细化保费,将费率等级化,根据不同的地域特点、建筑结构、建筑年限、楼层数目,按不同等级的费率计算保费。如为农村设计家畜盗窃险、家畜健康险、果林灌木恶意破坏险。农村居民的家庭装修一般都比较简单,贵重物品不多,可以按照低费率给与承保;而城镇地区的家庭装修高档、豪华家具较多,且城镇地区的房屋大多比较集中,风险程度较高,因此保险公司在承保时,应采用较高等级的费率,合理提高家财险的保险费;对于连续两年没有发生保险事故的续保客户给与费率优惠,以鼓励客户做好防灾防损工作。

(二)销售渠道的创新

我国家庭财产保险现有的销售渠道单一,且由于保费较少,销售人员积极性不高,单靠激励机制是解决不了营销的根本问题,因此保险公司应把重心投放在开拓新的销售渠道上。

1、采用“统保”销售。在住房比较密集的社区实行“统保”销售,即由特定的机构、工会等组织统一代理销售,公司对通过这种模式购买的家庭给予一定的保费优惠,这种模式的销售可以节省很多人力资源,从而减少保险公司的运营成本。

2、采用交叉销售。保监会允许保险公司人寿、财产混业经营,这让保险公司采用交叉销售模式成为了可能,即业务人员在销售寿险或财产险时,顺带销售家庭财产保险。通过交叉销售,既提高了居民的投保意识,节约了成本,使财产保险公司增加了业务量,又可以让寿险公司为投保人提供全方位的保障服务,为客户提供很大的方便,增加客户的保险忠诚度。

3、采用电子商务渠道销售。网络带来的便捷,使人们越来越依赖于网络消费。利用网络销售,既节约了成本,又可以增加业务范围。对于家庭财产保险方面,各公司可以联合开设一个专门网站,使家庭财产保险可以快速进入目标群体,方便不同需求客户选择合适的产品,同时因为各公司的产品都在网站内,增加了公司之间的竞争,推动家庭财产保险的发展进程。

4、其他销售渠道。保险公司还可以拓展电话营销、社区研讨会、大灾现场理赔会等形式的渠道。例如在居民比较集中的社区开展一些与家庭财产保险知识有关的有奖竞猜活动,利

用问答式方法增加居民对家财险的认知,了解家庭生活中可能存在的风险,从而提高居民的投保意识。

(三)经营管理的创新

保险企业的经营理念是发展家财险的关键,而一个企业的经营管理制度的好坏又与其企业文化息息相关,是企业承担起社会责任以及对客户负责的重要指标。而保险行业其特殊的行业性质又决定了行业应当具有更强的社会责任意识,保险是为社会提供保险基金管理,对社会的安定提供保驾护航的作用;同时,为客户提供最周到的服务,最大限度地满足客户转移风险的需要,是保险行业的核心诉求。因此,保险公司要认识到家庭财产保险不仅关系着千家万户的财产安全及生活安定,是社会和谐发展的重要基础,同时还是国家提高整体社会素质的有效方式。

1、树立正确的经营理念。保险公司应重新整顿家庭财产保险的经营管理,如加大对家庭财产保险的宣传力度,通过电视、广播、公交移动广告、网络、报纸、杂志、保险报刊等方式进行大力宣传,提高全民的保险意识,将家庭财产保险的潜在需求转化为现实需求。

2、引进专业人才,完善教育培训机制。例如每年安排一次员工培训,培训的内容不仅是包括专业知识的学习,还包括一些展业的话术学习,以及职业道德学习;举办一些同业间的研讨会、学术会议及社会活动,促进企业间的相互学习。

3、提高服务质量。承保时深入了解保险标的的风险程度,认真做好分析评估工作;承保后,定期与客户保持联系,了解保险标的状况,为客户提供信息咨询服务;理赔时,简化索赔手续,例如有了公安机关部门的证明,就不需要再提供社区的证明,提高保险工作人员的办事效率,利用专业人员对损失进行评估,避免错赔或滥赔,确定保险理赔后,保险公司应主动将赔款送上门。

4、建立新产品开发数据收集系统。产品的研发是要大量数据支持和科学论证,我国家庭财产保险的产品开发缺乏相应的经验数据和信息渠道,这就导致研发出来的产品很可能与消费者的需求不相符,产品的定位或定价出现偏差,因此保险公司很有必要建立数据收集系统,来积累经验、收集数据,确定有效的营销方案。

5、建立“以人为本”的激励机制。传播以客户利益为核心的工作思想,员工激励机制上侧重员工的个人价值与差异的体现,以物质与精神奖励相结合的激励机制为主,运用薪酬、福利奖励,职位晋升、荣誉表彰等方式进行激励。

(作者单位:国泰产险福建分公司)

责任编辑:黄平治

责任校对:李璐

从“汽车三包法”谈车险理赔服务

●徐俊敏

【摘要】：“汽车三包法”的实施预示汽车产品的消费者与汽车产品生产、销售、售后服务商矛盾的解决法制化，受“汽车三包法”启迪，本文用“汽车三包法”的思路探讨解决汽车保险消费者与保险公司纠纷矛盾和提升车险消费者客户服务的具体思路和办法，以提高保险行业车险服务水平，更好地践行保险行业核心价值理念。

【关键词】：汽车三包法；车险理赔；客户服务

一、前言

我国汽车 2000 年以来每年增量超过二百万台，2010 年后汽车消费可谓是大跳跃，2013 年首次超过两千万台！汽车消费已跻身汽车消费大国行列，且今后相当一段时间还将持续稳定增长。汽车产业高速增长带动了产业下游的汽车销售、维修、保险等相关服务商的共同发展和繁荣，消费者在汽车消费中与车商、汽车修理厂、保险公司之间也是矛盾不断，不和谐声音也常见诸媒体。据中消协数据，每年处理投诉 45—50 万件，与汽车有关的大约占 5%—10%，围绕产品质量的投诉呈上升趋势。2012 年全国消协组织受理家用汽车投诉 7755 件，涉及售后服务问题的投诉占 17.7%，高于其他商品和服务的平均水平，可以预见这些只是汽车消费者与汽车厂家及汽车产业下游服务商矛盾的冰山一角。

为切实维护汽车消费者的权益，从法律层面解决汽车消费者与汽车厂家、商家及维修商之间矛盾，国家质检总局颁布《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》（第 150 号令），即所谓“汽车三包法”，并于 2013 年 10 月 1 日正式实施，这对消费者是一个福音，从此消费权益有法可依，解决纠纷有更多途径，相信三包法实施后此类消费纠纷和矛盾将会沿着三包法指明的方向及时有效地得以解决。“汽车三包法”所调整的是汽车产品瑕疵担保或者产品质量的违约责任的规范，在法律分类上，它属于民事法律范畴。“汽车三包法”颁布实施顺应了市场、民意，可以预见“三包法”将构筑起汽车生产、销售、维修等方面与消费者的和谐关系。

二、汽车保险市场上的消费者纠纷焦点

汽车消费与汽车保险已是密不可分的孪生兄弟，汽车消费的增长促进了汽车保险。同时也带来消费者与保险公司之间的纠纷层出不穷，投诉、冲突、矛盾不断，“理赔难”的常见报端。车险消费者与保险经营者之间的矛盾和问题我们借助《中国保监会办公厅关于 2012 年保险消费者投诉情况的通报》的

解读来进行梳理，从中寻找解决矛盾的思路和办法。

（一）投诉的情况及主要问题

1、全国车险消费者投诉概况

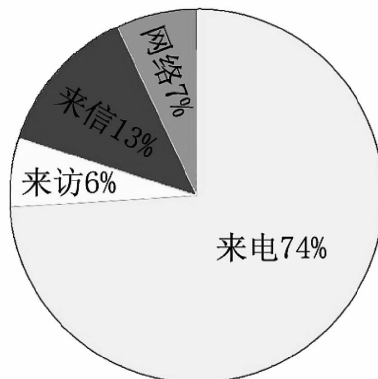
（1）总体情况：2012 年，保监会共接收保险消费者有效投诉 16087 件，同比增长 205.78%，反映有效投诉事项共 17365 个，同比增长 195.98%，当然还存在其他不少的投诉。

（2）对保险公司的投诉特点：在合同纠纷类投诉中，理赔纠纷 5472 个，占产险公司合同纠纷投诉总量的 80.46%；承保纠纷 901 个，占 13.25%。理赔纠纷仍是对产险公司纠纷投诉的重点，焦点还是在保单的售后服务上。

2、全国 2012 年保险消费者投诉主要特点：

（1）投诉渠道全面畅通，投诉总量显著增加，12378 热线，已成为投诉主渠道。（见投诉分类图）

（2）2012 年，产险理赔纠纷投诉不但占产险公司合同纠纷投诉总量的 80.46%，且同比增长 356.38%，高于产险公司



投诉分类图

投诉总量增幅 123 个百分点。

(3) 其中车险理赔投诉共计 4948 件, 占理赔纠纷的 90.42%。由此可见, 车险理赔是保险投诉的重点。

3、车险理赔投诉主要问题为:

(1) 损失核定争议: 问题集中于维修方案、配件价格及工时价格争议; 人伤理赔案件医疗费扣减; 赔偿标准的城乡差异及误工费、护理费赔偿标准等。

(2) 保险责任争议: 此类争议集中于消费者对保险公司拒赔、免赔等理赔处理意见不服, 反映出销售环节对合同条款尤其是免责条款、除外责任提示说明不到位、产品条款不合理等问题。

(3) 理赔时效过长等其他问题: 双方因责任认定、价格争议产生纠纷不能达成一致意见时, 保险公司采取消极态度, 不积极回复、不主动协商解决, 这是导致拖延理赔时间的主要原因。另外, 消费者提交理赔材料不符合要求, 部分消费者表示无法提供部分理赔资料导致理赔程序无法启动, 部分分公司对于异地出险理赔管理不严、内部协调不畅、程序繁琐, 以及个别公司对无充足理由拒赔的案件采取拖延态度, 也是造成理赔投诉的重要原因。

三、如何切实做好车险的客户服务

纵观保险消费者权益保护, 作者认为可以借鉴“汽车三包法”的做法形成自己的服务体系, 将一纸保险合同赋予实实在在的内容, 让消费者确实体会到保险公司服务同时使得保险经营者有体面生存, 达到共赢局面。

(一) 保险业从“汽车三包法”得到的启示

1、保险合同条款和释义的规范:

社会在发展, 保险法、保险条款及释义也要与时俱进, 要以发展的眼光科学、系统、全面地对条款和条款释义进行研究, 缜密思考并结合市场环境, 并在司法实践中有效执行, 一个公平、公正、透明、可操作性强的条款和条款解释是维护保险合同双方权益的根本。

当保险“霸王条款”在媒体上横招指责时, 我们是否考虑过保险经营者有可能因为条款不严谨而沦为被动窘局? 现实理赔实践中发现因条款及条款释义及条款间关联性不强被消费者巧用使得保险经营者被反制的现象也不少见, 结果是保险公司赔了不该赔的钱, 并常常赔了钱还遭投诉。

其中典型的汽车意外事故后车辆继续行驶发动机烧毁保险公司赔偿案例。车辆因碰撞导致发动机油底壳破裂, 现场车辆驾驶员没有足够的条件和汽车专业知识进行合理施救或处置, 往往是侥幸或不当处置继续行驶最终导致发动机烧毁, 按照保险条款这种损失不属于保险责任范畴, 但保险理赔或司法实践往往是保险公司部份甚至全部买单。根源还是在条款问题。

对车险免责条款、除外责任提示说明不到位造成了消费

者与保险公司争议, 消费者往往对保险公司拒赔、免赔等不服。这就要求保险经营者要深入研究切实制定公平、合理、通俗易懂的条款和条款解释。

当然近来保险行业在这方面做了许多很有建树的工作, 如最高人民法院出版了保险法、道路交通损害赔偿等一系列司法解释、理解与适用丛书, 从而为保险理赔的理论和实践提供依据, 这是个好开端。

2、保险公司给予车险消费者服务范围和内容法制化、透明化, 并向社会公示。做到明明白白消费, 消费者与保险经营者的权益都有一个公平透明的规则, 真正做到童叟无欺。

3、创建公平竞争的市场环境, 适应保险业健康发展的需要: 车险消费服务标准内容需要明细, 保险经营者在执行行业标准的同时, 为吸引消费者给予更多超值服务内容从而营造行业竞争氛围。

(二) 通过车商延伸保险公司对消费者的服务

保险公司要规范车商和修理商的汽车配件、修理工时、修理方案等标准和规则, 并获得面对车商及修理商的话语权! 通过标准和规则的建立让保险公司对消费者的服务通过车商和维修商得以协同和延伸, 让消费者确实感受到保险所带来的便利, 体验到保险的服务延伸。

1、修理价格:

车险投诉中最大比例的是修理核价问题, 对此类问题的解决可以通过对汽车修理行业实行统一的配件价格、修理工时指导意见, 保险公司按照 4S 店、非 4S 店的一类、二类修理厂建立保险事故车辆修理方案、配件、工时等修理费用标准, 从而规范汽车修理厂的价格, 降低修理价格争议和投诉。

2、汽车维修市场均衡发展:

目前保险公司对 4S 店特约维修商与非 4S 店特约维修商的待遇是不一样的, 维修价格两者间相差 30% 到 50%, 尽管如此, 保险公司往往还愿意接受特约店的服务, 形成特约 4S 维修商一家独大的局面, 这是不利于汽车维修行业均衡发展。现实中保险公司对非 4S 维修商定损核价带有歧视性, 如配件往往按照保险公司核定价格市场上很难采购到或采购到的是付产件, 维修工时也往往是 4S 维修商的一半甚至更低, 他们不是在一个平等的竞争格局中, 保险行业必须缩小汽车特约与非特约修理费用的差别, 让整个维修行业在一个公平、竞争环境的中共同发展, 从而达到最大限度调控维修资源、合理有效降低车险赔付率的目的。

3、打破 4S 店垄断的局面:

目前 4S 店控制了大约 70% 以上的保险事故维修资源, 主要原因是 4S 店控制了新车保险渠道, 进而获得保险公司理赔方面更大的话语权, 保险公司、消费者因此一定程度上丧失了主动性。

保险监管部门对此要建立规则,打破4S特约店对车辆保险的垄断格局,大力拓展保险渠道,在保单的获取上提升服务、大胆创新,让消费者可以通过更为便利、优惠的方式直接获得保险公司服务。

4、规范保险车辆的修理方案、配件、工时执行标准,是减少投诉和纠纷的基础,修理价格投诉的背后往往与修理厂相联系的,组织汽车行业、修理厂、保险公司共同建立规则 and 标准,可以有效控制修理市场,从而减少投诉、提升消费者的服务满意度,并有利于降低保险公司的赔付率,促进修理行业健康发展。

(三)人伤定损争议

人伤理赔案件医疗费扣减、赔偿标准的城乡差异及误工费、护理费赔偿标准等方面,需要保险行业与医疗行业沟通协调建立规则,让肇事方、伤者、医务人员明白侵权责任与保险责任是有区别的,侵权责任要大于保险责任,不是医院发生的所有费用保险公司都必须承担。保险行业及监管部门要明确标准、做好宣传,保险公司医疗查勘人员及时介入、及时告知与沟通,医疗部门配合做好告知,只有这样才能将医疗上的矛盾纠纷降到最低。

(四)建立保险汽车理赔专家库

对修理方面出现的争议,如修理还是换件、正产件还是付产件或旧件等争议问题的解决,可以由社会不同品牌的汽车维修人员组成专家组(由行业协会组织管理),进行公正、科学地调解,并出具专家意见,可以有效提高保险汽车理赔争议的处理能力。

建立对汽车理赔专家的申报、审定、管理等流程并公示。

(五)服务信息的公示

通过建立车险服务官方网站公开如下几个方面的信息。

- 1、车险服务流程和消费者权益信息。
- 2、定期向社会公示保险业车险服务质量信息。
- 3、受理车险投诉案件及其处理的信息。
- 4、监管部门对保险经营者处罚信息。
- 5、对保险公估公司、鉴定机构、价格评估机构、车行及车辆修理行业服务评估信息。

(六)车险理赔知识的普及

对消费者车险知识进行普及,并借助媒体和公共平台进行车险理赔知识及服务内容的宣导,做到服务内容、消费者和保险经营者权益的透明化,从源头上减少消费者与保险经营者的矛盾和纠纷。

(七)其它措施

- 1、建立保险行业车险大数据库:

(1)依托行业建立车险大数据库,从而对汽车修理配件、修理费用及汽车修理行业获取保险资源进行统计分析,为保险业理赔决策提供依据和参考。

(2)保险行业对车商和维修商的服务内容、服务信誉等进行监控。

(3)从对数据库的技术分析找出欺诈信息,在公安技侦部门协同下共同打击保险欺诈犯罪,净化市场。

(4)通过维修成本及修理资源分析,让维修费用合理回归,同时将车商、维修商相关信息纳入到保险行业的数据源中来,共享资源和谐发展。

2、建立黑名单制度:对有不良行为的汽车销售、维修商、第三方服务机构欺诈的个人或团伙予以黑名单公示。

3、抓重点堵渗漏促服务:保险经营者需要对保险流程各个环节的渗漏分析,做好服务、投诉与渗漏关系分析,按照抓大放小原则堵渗漏保服务。渗漏发生于保险理赔流程的所有环节中,存在于从保单获取、标的验车、查勘、定损、复勘、旧件回收等环节中,通过理赔流程风险点渗漏的统计分析找出渗漏源,分析出渗漏率与投诉间的关联性,从而为提升服务提供依据。

4、与政法机关合作共同打击保险犯罪,净化保险理赔环境:保险行业牵头与公安部门中的交警、经侦和法院等部门进行沟通协调合作,建立沟通协作渠道从而有效遏制坑害车险消费者和保险公司利益的行为,净化社会风气。

五、结束语

面对高速增长的汽车业,如何提升汽车消费者服务感受,使得相关汽车服务商和汽车消费者之间达到和谐共赢局面,这是我们要深入研究的课题。十月一日启动的“汽车三包法”,给我们保险业对消费者提升服务感受给了启迪,从车险经营者如何最大限度地服务客户、满足日益增长车险服务需求方面来说,保险业要更多地站在客户的角度,分析消费者对车险服务的需求和现阶段的问题所在,从行业对资源管控上发挥保险资源的优势,最大限度地做好消费者客户服务工作并降低赔付率,共建一个和谐的汽车保险消费环境。

注释:国家质检总局《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(第150号令)

链接:http://www.gov.cn/flfg/2013-01/15/content_2312609.htm

(作者单位:平安产险福建分公司)

责任编辑:黄平治

责任校对:李璐

【编者按】：中国作为世界上最大的发展中国家，人口老龄化问题正在广泛而深刻地影响着人民生活生活的各个方面，对社会经济发展带来深刻的变化。此文针对这一问题，以厦漳泉一体化作为背景，借鉴国外先进经验，充分分析实施税延型养老保险的可行性和成本效益，以利促进我国现有养老制度的改革与创新。但由于篇幅较长，本刊分上、下两部分刊登，以供大家很好的学习借鉴。

厦漳泉一体化背景下实施税延型养老保险思考(上)

●福建保监局课题组

【摘要】：日趋严重的人口老龄化已经成为我国不可避免的社会与经济问题，现有养老制度体系需要做出变革与创新。本文充分借鉴了国外税延型养老保险产品的实践及经验，分析了我国养老保障体系的现状和问题，对厦漳泉一体化背景下试点税延型养老保险进行可行性分析和成本效益分析，在此基础上提出厦漳泉实施税延型养老保险的建议。

【关键词】：厦漳泉；税延型养老保险；思考建议

发展个人税收递延型(下文简称“税延型”)养老保险产品是发达国家提升国民养老保障水平的重要措施之一。从国内情况看，上海、天津、珠三角等经济较发达地区正积极争取先行开展税延型养老保险试点，为缓解日益严重的人口老龄化问题寻找新的思路。地处东南沿海的福建厦漳泉地区，在推进区域一体化融合发展的背景下，也应积极创造条件，争取税延型养老保险先行先试政策支持，更好地推动并形成多层次的养老保障体系，以与“同城化”战略互促共进。

一、税延型养老保险的概念

税延型养老保险是指政府允许投保人将其所缴的一定额度的养老保险费在个人所得税前扣除，等到受益人领取保险金时再按法律规定征缴个人所得税的一种商业养老保险。从其机理上说，由于在购买保险和领取保险金的时候，投保人往往处于不同的收入阶段，其边际税率区别较大，加上期间物价上涨、所得税起征点不断提高以及货币时间价值等因素，税延型养老保险产品实际能起到个税“减负”和养老金加速增值的作用。因而，税延型养老保险实质上是国家给予个人养老保险投保人的减税优惠，体现了向民生倾斜的收入再分配思路。

二、国外发展税收递延型养老保险主要实践及启示

(一)主要实践

20世纪50年代以来，多数发达国家在养老保障领域逐步建设形成了“三支柱”体系，即以政府主办的基本养老保障为第一支柱，企业或公共部门雇主出资、带有福利性质的雇主养老金计划(也称企业年金)为第二支柱，以个人商业养老保险、个人退休账户、个人储蓄等多种形式的个人养老金为第三支柱。其中，第二、三支柱统称为“私人养老计划”，在部分国家甚至成为养老保障主体，如经济合作与发展组织(OECD)成

员国养老金储备中第二、三支柱占比高达八成。

发达国家在推进“三支柱”体系过程中，通过税收政策特别是税延政策，来引导强化第二、三支柱发展，对完善养老保障体系起到积极作用。如英国、美国以及亚洲的日本、韩国、新加坡、泰国、印度、马来西亚、中国台湾地区以及拉美、中东欧转型国家等普遍建立了法定税延(EET)甚至全程免税(EEE)模式(参见表1)。以美国为例：在第二支柱方面，开发出401K计划，对雇主缴费部分可以按工资的15%进行税前扣除，雇员缴费部分及其收益则享受税延政策优惠。截至2010年底，401K计划资产规模约3.1万亿美元，占当年GDP的21%、占美国养老金总资产的31%，参与者超过总人口的1/4。在第三支柱方面，发展了个人退休账户制度(IRAs)，雇员可以设立个人养老储蓄账户，缴费和投资可以延期纳税，以实现延迟纳税和低税率的双重优惠。经过几十年的发展，目前，美国已有四成家庭拥有IRAs，资产规模超过4万亿美元，占美国养老金资产总规模近三成，是养老金体系中成长最快的部分。

(二)启示

一是有利于实现政府和个人的双赢。根据国际经验，退休后生活水平可用替代率(平均退休金/员工退休前平均工资)来衡量。一般说来，替代率达70%左右才是比较理想的养老状态，而发达国家通过税收等政策驱动养老保障体系发展，替代率一般可达70%—80%，部分国家甚至接近90%。因此，开展税延型养老保险，一方面，可以极大提高个人养老保障水平，解除个人后顾之忧；另一方面，也减轻了政府用于保障老年人群生活的财政负担，是一种低成本的长效社会稳定机制。

二是有利于兼顾经济效益和社会效益。实践表明，私人养老计划的发展，对促进投资和消费、推动经济金融发展也具积

表 1: 部分国家扶持个人养老保险的税优模式(第三支柱)

国家	计划名称	税优模式
奥地利	个人养老金计划	EET
比利时	个人养老金计划	EET
卢森堡	个人养老金计划	EET
意大利	个人养老金计划	ETT
瑞典	个人养老金	ETT
丹麦	个人养老金计划	EET
瑞士	个人养老金 - 退休关联的储蓄	EET
英国	个人养老金计划	EET
美国	个人退休账户 IRAs	EET
韩国	个人私营养老金计划	EEE
新加坡	补充退休计划	EEE
巴西	传统个人养老金计划	EET
玻利维亚	自愿性个人账户养老金计划	EEE

注: EET 指税延型, EEE 指税免型。

极意义。从证券业看,美国 401K 账户等私人养老金源源不断地为资本市场提供长期供给。据统计,截至 2009 年底,美国共同基金业 11 万亿美元的资产规模中,来自于企业年金和个人退休账户的投资就占一半以上,尤其是 401K 资产中高达 91% 的比例投资于共同基金,对美国共同基金业的发展壮大功不可没。从保险业看,韩国自从 1994 年推出养老金税收优惠之后,寿险公司资产对 GDP 的贡献比率从 18% 提高到接近 35%,美国在 1974 年推出 IRAs 养老金税收优惠后,该项比率从 20% 升至目前的 35% 左右,促进了保险业综合实力的提升。

三是需要顶层设计和配套体系。其一,通过立法明确税收优惠政策。如美国 1978 年《国内税法》第 401 条 K 项规定为税延型政策奠定了法制基础。其二,通过立法规范养老金计划的运作管理。如英国从 1948 年通过社会保险法案开始,已就养老保险出台了十几个法案;美国 1974 年颁布的雇员退休收入保障法(ERISA)则是其私有退休金制度发展史中重要的一部法律。其三,重视税收征管技术保障。从全球来看,对私人养老金在领取环节征收个税的国家,基本上都是多年实行综合税制或综合与分类相结合税制,税务机关不仅具有完备的个人收入信息和健全的征管机制,而且具有全国统一的信息化管理平台,为实施税延型养老金制度提供了良好的技术保障。

三、我国养老保障体系的现状和问题

国际经验表明,发达国家进入老龄化时,人均 GDP 一般在 5000-10000 美元,而中国在人均 GDP 不到 4000 美元时便已进入老龄化社会,陷入典型的“未富先老”困境。据统计,2010 年我国 60 岁及以上人口所占比重已达 13.3%,预计到 2020 年,老年人口将占总人口约 16%,而到 2050 年,可能高达 30%,将

比同期世界平均老龄化水平高出 10 个百分点。然而,我国现行养老保障体系发展还难以适应日趋严重的老龄化压力。

(一) 养老基金总量储备不足且结构不合理

根据各方的统计数据初步汇总来看,2012 年,我国“三支柱”养老体系共滚存基金(准备金)余额约 3.86 万亿元,仅占同期 GDP 比重约 7.4%,若以城镇人口为基数,全国人均不到 5500 元(若以全国人口为基数,全国人均不到 2900 元),与发达国家相比存在明显差距(OECD 成员国人均 1.7 万美元)。同时,我国现有养老保障体系中基本养老金独大,第二、三支柱占整个社会养老保障基金总额比重仅约三成五,与发达国家一般八成左右的占比相比,存在较大差距。究其原因,既与长期形成的体制、观念等因素有关,也与税收政策对第二、三支柱支持不足有一定关系。按照我国现行税收政策,只有基本养老金和企业年金中在职工工资总额 5% 之内的企业缴费部分可享受税前列支的优惠政策,企业年金中的个人缴费部分以及个人商业养老保险的全部保费支出则不享受税优政策。政策支持不足,在一定程度上限制了个人通过多种途径充实养老金储备的积极性。

(二) “三支柱”养老体系发展均难以适应我国养老需求

一是基本养老金难撑大局,企业职工养老金替代率长期处于较低水平。2012 年,全国参加城镇基本养老保险人数为约 3 亿人,其中离退休人员占 24.5%,年末基本养老保险基金累计结存 2.4 万亿元;在城乡居民社会养老保险方面,参保人数达 4.8 亿人,其中实际领取待遇人数约占 27%,年末基金结存 2302 亿元。上述两项基金结存合计约占当年 GDP 的 5.1%,远低于 OECD 国家约 10% 的平均水平。同时,在企业

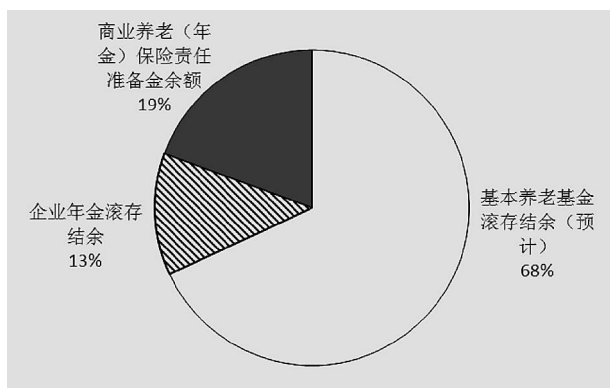


图1: 2012年我国“三支柱”养老保险体系构成

职工和机关事业单位养老保险“双轨制”下,企业职工养老金替代率较低。根据人社部专家褚福灵测算,2011年我国企业职工的基本养老金替代率仅为42.9%,与国际劳工组织《社会保障最低标准公约》规定的55%的最低标准存在较大差距。随着老龄化加剧和平均工资的上升,考虑到地区发展不平衡以及个人账户空账率(2011年记账额达2.5万亿元,空账额达2.2万亿元)等因素,我国基本养老保险将面临较大的偿付压力,其替代率将呈长期走低趋势。

二是企业年金对职工的保障程度和覆盖面都很低。我国现有的企业年金制度设计原理类似于美国的401K计划。截至2012年底,我国建立企业年金的企业达5.5万家,参加职工1847万人,积累基金4821亿元,近年来基金规模保持30%以上的年均增速,但作为养老保障体系的第二支柱,企业年金对我国职工的保障程度和覆盖面都很低。2012年,企业年金累计规模占当年GDP比重、设立年金计划的企业占全国企业总数比重这两项指标均不到1%,且设立年金的企业仍以央企、国企、银行等为主,民营企业年金仅占一小部分;参加企业年金计划的职工人数尚不到参加基本养老保险人数的10%,占全国城镇职工就业人数约5%,而目前发达国家覆盖面均超过就业人数50%。

三是商业养老保险发展远不能满足社会对第三支柱养老的需求。近年来,我国商业保险发展较快,对经济社会的保障水平不断提高,但与人民群众养老保障需求相比存在较大差距。2012年,全国商业保险公司共实现寿险保费收入8908亿元,其中养老保障性质较强的年金保险仅1319亿元,人均寿险保费支出仅占城镇居民人均可支配收入的2.7%(年金保险仅占0.4%),与发达国家用于购买保险的支出一般占其家庭收入的30%左右相比,存在明显差距。

综上所述,在我国现有财力以及日趋庞大的老年人口基数下,只靠基本养老保险无法解决各个阶层的养老需求问题,也不符合未来养老发展趋势。在财税体制改革向民生倾斜的大背景下,采用延税方式推动二、三支柱的发展,对于完善多层次的养老保障体系,拉动社会消费增长以及促进经济社会

和谐等都具有积极的正面意义。

四、厦漳泉一体化背景下试点税延型养老保险分析

(一)厦漳泉同城化概况

厦门、漳州和泉州同属闽南“金三角”地区,“十一五”期间,三地地区生产总值年均增长(名义)16.7%,地方财政收入年均增长22.6%;2012年,厦漳泉共实现地区生产总值9561亿元(预计2013年将突破万亿元),地方财政收入8547亿元,均占福建省总量近50%,是海峡西岸经济发展的龙头和引擎。为整合厦漳泉三市资源,统筹协调区域发展,提升综合竞争力,2011年以来,福建省政府相继出台或签订了系列工作方案、框架协议及规划,推进厦漳泉大都市区同城化发展。根据规划目标,至2015年,厦漳泉初步实现同城化,到2020年,厦漳泉基本实现同城化,届时,同城化共建共享机制将较为完善,实现产业、空间和社会的高度融合。

(二)厦漳泉先行开展税延型养老保险的可行性

一是国家政策层面导向逐渐清晰。胡锦涛总书记在党的十七大上的报告中指出要“以慈善事业、商业保险为补充,加快完善社会保障体系”。2008年12月,国务院办公厅颁布《关于当前金融促进经济发展的若干意见》(国办发[2008]126号)中提出“研究对养老保险投保人给予延迟纳税等税收优惠”。2009年“发展个人税延型养老保险试点”被纳入到国务院对上海“两个中心”建设规划,深圳、天津等地也都积极争取开展税延型养老保险试点。

2010年,中国保监会与厦门市签署合作备忘录,将厦门确定为保险改革发展试验区,并在改革的重点领域中明确提及积极争取国家相关部门支持,尽早开展个人税收递延型养老保险试点,为完善社会保障体系发挥积极作用。此后,中央先后批复了《厦门市深化两岸交流合作综合配套改革试验区总体方案》和《福建省泉州市金融服务实体经济综合改革试验区总体方案》,积极支持两地在保险领域开展创新。

二是地区经济社会条件初步具备。从政府财力、企业实力及居民收入水平上看,厦漳泉已初步具备开展税延型养老保险的条件。

从政府财力看,2012年厦漳泉共实现财政总收入1529亿元,占全省总量的50.8%;实现地方财政收入857亿元,占同期地区生产总值比重为9%,其中,个税收入约34亿元。从近六年来个税收入占地方财政收入走势来看,厦漳泉的个税占比呈下降趋势,低于全国和广东、苏南等地区水平。尤其是2012年,受个税起征点提高影响,个税收入占地方财政收入比重进一步下滑至约4%。因此,开展税延型养老保险试点,让渡部分即期个人所得税,预计不会对厦漳泉地区财政收入造成太大冲击。

从企业实力看,2012年,厦漳泉三市工业总产值为1.5万亿元,占全省工业总产值的52.6%;2011年,三市共有超过

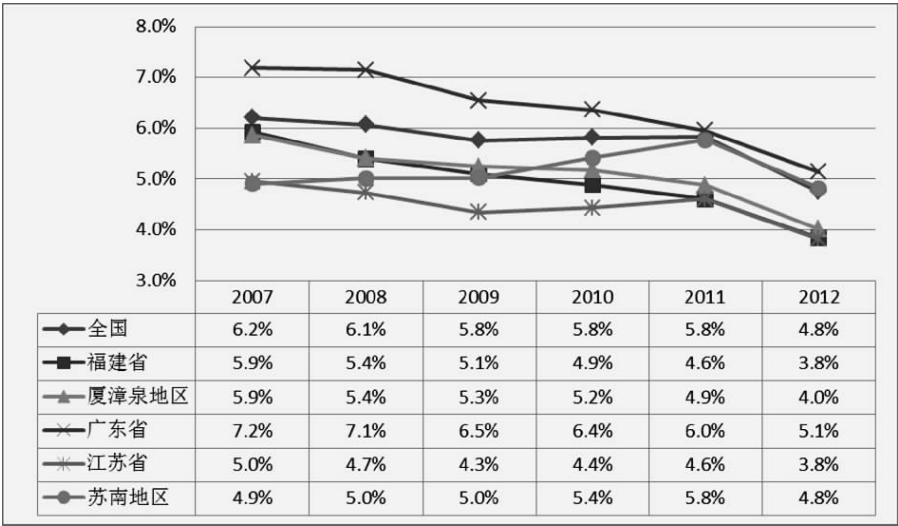


图 2: 2007-2012 年部分省(地区)个税占地方财政收入比重走势图

14 万家的企业法人单位, 占全省比例为 52%; 直接体现经济结构和质量的增值税、营业税和企业所得税三项税收合计为 379 亿元, 占同期地方财政收入比重为 51.6%。2012 年福建省纳税百强企业中, 厦漳泉占 53 家; 年末三地共有 43 家境内上市企业, 总市值超过 1600 亿元。根据 2012 年 9 月发布的《厦漳泉大都市区制造业融合发展专项规划》, 到 2015 年, 厦漳泉工业增加值比 2010 年翻一番, 形成 8 条特色产业链, 7 个产值超千亿、6 个产值超 500 亿的产业集群以及将培育

35 家年销售额超百亿元企业(集团), 将进一步提升企业及员工对养老保险产品的支付能力。

从人均产出及居民收入水平看, 2012 年, 厦漳泉共实现地区生产总值 8923 亿元, 人均 GDP 为 56710 元(约合 9000 美元), 高出全国平均水平约 18000 元; 城镇居民人均可支配收入约 30849 元(约合 4900 美元), 分别高出福建省与全国平均水平 2800 元、6300 元。而海峡东岸的台湾地区在 1968 年开办税延型养老保险时 GDP 仅为 42.9 亿美元, 人均 GDP

表 2: 近年部分省(地区)经济社会指标比较表

	年份	全国	福建省	厦漳泉	广东省	江苏省	苏南
人均 GDP(元)	2012	38354	52763	56710	54095	68256	10259
	2011	34999	47377	51491	50807	61649	90501
城镇居民人均可支配收入(元)	2012	24565	28055	30849	30227	29677	
	2011	21810	24907	28510	26897	26341	
城镇单位在岗职工平均工资(元)	2011	42452	38989	37290	45152	45987	
	2010	37147	32674	32942	40358	40505	
个税占地方财政收入比	2012	4.8%	3.8%	4.0%	5.1%	3.8%	4.8%
	2011	4.6%	4.9%	4.9%	6.0%	4.6%	5.8%
企业三税占地方财政收入比	2011	52.0%	51.6%	51.7%	51.7%	51.3%	52.2%
	2010	54.3%	53.6%	53.0%	57.1%	52.5%	54.3%

为 307 美元, 人均年收入 285 美元。因此, 相比之下, 从经济及居民收入水平等指标看, 厦漳泉已经初步具备开展税延养老保险试点的条件。

三是厦漳泉先行试点更具典型意义。相对于同在争取开展个人税延型养老保险试点的上海、天津、广州等地区, 厦漳泉开展试点有以下优势: 其一, 具备试点的独特人文社会优

势。厦漳泉总人口不算多, 具备基本社会保障体系全覆盖、文明城市排名靠前、城市幸福指数排名靠前等较好的社会环境条件。同时, 借助厦漳泉同城化以及厦门作为全国保险改革发展试验区和深化两岸合作综合配套改革试验区、泉州作为全国金融支持实体经济发展综合改革试验区和全国社会管理创新综合试点城市(指泉州下辖的晋江市)等中央战略安排, 试

点工作相对容易获得国家政策支持。其二,有利于检验试点政策实效。由于我国地区发展差异大,选择发达地区试点不具备普遍性,选择贫困地区试点推动难度较大,而厦漳泉在一体

化背景下,既可同步推动试点工作,又具备地区差异性,如厦门人均财政收入为 18319 元,泉州为 6127 元,而漳州为 3606 元,厦门和漳州两地相差了 5 倍;厦门个税占地方财

表 3:2012 年厦漳泉三地经济指标比较表

	厦门	漳州	泉州	厦漳泉	福建省
GDP(亿元)	2817	2018	4727	9561	19702
人均 GDP(元)	76757	41180	57014	56710	52763
财政总收入(亿元)	749	205	575	1529	3009
地方财政收入(元)	432	132	293	857	1776
个税收入占地方财政收入比重	4.0%	3.7%	4.2%	4.0%	4.9%
企业三税占地方财政收入比重(2011 年)	51.7%	44.4%	54.7%	51.6%	52.0%
城镇居民可人均支配收入(元)	37576	23951	32283	30849	28055
城镇单位在岗职工平均工资(元,2011 年)	40698	34898	35902	37290	38989

政收入比重为 4.9%,漳州为 3.7%,泉州为 5.5%。其地区差异性固然增加试点推动的难度,但也可积累和丰富试点经验。

四是厦漳泉试点将与同城化共促进。一方面,厦漳泉同城化将加快推进养老、失业、医疗保险,以及社会福利、救助等政策一体化进程,建立社会保险信息及服务共享机制,逐步建立统一的社会保障体系,有利于试点实施。另一方面,厦漳泉同城化过程中要打破行政区划界限,培育区域共同市场,鼓励金融、信息、人才、劳动力、技术等要素资源自由流动,若只在厦

门试点税延型养老保险产品,有可能加大区域差异,与同城化趋势不符。因此,在厦漳泉开展税延型养老保险试点,可与厦漳泉要素市场同城化以及金融服务同城化等形成互动共进态势。

(未完待续)

(作者单位:福建保监局)

责任编辑:黄平治

责任校对:丁 恒

新闻图片

中国人寿南安市支公司参加“爱心驿站”捐书活动



▲捐书仪式

1 月 10 日,福建省南安市妇联组织开展妇女儿童活动中心正式投入使用揭牌仪式、“爱心驿站”捐书仪式、女性大讲堂专题讲座等系列活动,南安市委常委、总工会主席张艺斌,南安市妇联主席陈秀珍以及各乡镇妇联主席、市直妇工委、各系统妇委会出席活动。

在“爱心驿站”捐书仪式上,中国人寿南安市支公司捐出了价值 1 万元的书籍。这些书籍放在活动中心的“爱心驿站”里,设有专门的“中国人寿”图书专区,里面整齐地摆放着小巧的桌椅,供全市的儿童免费阅读。部分书籍和学习用品还将转到留守儿童、贫困家庭儿童、春蕾女童的手中。

中国人寿南安市支公司多年来热心参与公益事业、积极履行社会责任的善举得到了市委、市政府和社会各界的好评。

(图/文:梁桂娜)

寿险业产品转型的现实障碍与突破对策

●张莉

【摘要】本文从产品角度看寿险业转型的必要性和可能性,从认识上、行为上两个层面分析了产品转型的现实障碍,进而有针对性地提出了确定转型方向、抑制规模冲动、强化经营管理等具体突破对策。

【关键词】产品;寿险转型;现实障碍;突破对策

2004年,中国寿险业有关保费收入存在“泡沫”问题的争议,揭开了寿险业以保费规模论英雄的面纱,同时也拉开了寿险业转型的序幕。2009年,保险业开始执行财政部《企业会计准则解释第2号》,通过技术措施在财务核算层面推进寿险业转型。十年之后的今天,保险业仍在转型发展的道路上艰难前行,或者说,保险业仍处在转型发展的拐点。

一、产品转型的必要性

(一)产品是转型的“排头兵”

近两年来,寿险行业的业务规模下降,倒逼业务转型。业务规模下降的直接原因是银保渠道新单保费收入下降,但实质问题是当前市场利率水平处于高位,资本市场较为低迷,以满足客户增值理财需求为主的银保产品失去了对客户的吸引力。事实上,创新产品正在成为寿险转型发展的“排头兵”。在第八届北京国际金融博览会上,中国保险业产品结构单一、加速产品结构转型已成为业界发展共识。时任保监会主席助理的黄洪在2012年中国寿险发展与监管高层研讨会上指出,目前中国寿险业存在“虚胖”的情况,“上千个产品等待报批,但是老百姓却抱怨买不到合适的寿险产品”。中国人寿股份有限公司总裁万峰持类似看法,他认为,自2011年以来我国寿险总保费增长放缓,除了受到经济形势的影响外,最主要的原因是保险公司的产品缺乏竞争力。“加大产品创新力度,增强产品在金融保险业中的竞争力,为公司科学发展提供持续动力”,成为国寿转变发展方式、改革创新的第一个突破口。

(二)产品是转型的核心点

寿险业转型是全方位、多角度的。寿险公司的转型,内涵非常丰富。一是经营理念转型,不能再通过保险圈钱,实实在在做保险才是发展方向。竞争主体不再只是传统意义上的寿险公司、银行系的保险公司,还包括跨界经营的电子商务、网络保险公司等。二是增长方式的转型,我国寿险目前的增长方式是趸交保费推动增长的方式,应由趸交推动增长向续期保费拉动增长方式转变。三是产品转型,从以理财型产品为主,向保障型产品发展。在上述转型中,最根本的是产品转型。中国人寿作为国内最大的寿险企业,其总裁万峰认为,寿险公司的转型首先要以产品转型为核心,减少与银行、基金、信托等

理财领域的产品竞争。

(三)产品是转型的试金石

转型成不成功,一看经营环境是否改善,二看业务发展是否持续,三看客户需求是否满足。而这些,都会从产品中折射出来。比如说经营环境问题,若寿险顽疾——销售误导长期存在,就容易产生客户退保的问题。《金融时报》记者肖扬总结道:“从四大上市险企对于退保潮的解释中不难看出,银保渠道的投资型产品是退保金走高难以遏制的罪魁祸首。”同样,银保渠道的投资型产品也是销售误导的重灾区。销售误导、退保问题和产品转型问题密切相关,销售误导顽疾是否能得到抑制,怎样走出退保迷区?其整改成效又如何?这些都可以从寿险产品是否转型中反映出来。又比如业务持续发展问题,现在分红险占比逾九成,“一险独大”的局面日趋突显。由于占比过高,分红险单一险种的业务波动将会影响整个寿险市场的大幅波动。而且过度集中于分红险,在加息、通货膨胀等条件下都需要获取较高的投资收益率来覆盖成本、满足客户预期,客观上会增大保险公司资金运用的压力、放大险企经营风险。再比如客户需求问题,期缴、保障功能强、能够满足消费者真实需求的产品长期发展不足,客户可选择的保险产品形态有限,将会大大弱化保险产品在整个金融产品体系中的竞争力。总而言之,产品后面依靠管理、技术等支撑。寿险业是否成功转型,从产品就可窥见一斑。正如万峰总裁所说,表面看转型是产品的问题,但实际上是从产品折射出经营理念、销售渠道、增长方式和盈利模式的问题。

二、产品转型实现的障碍分析

(一)认识层面的障碍分析

产品转型分两个层面,一是产品功用转型,从重投资理财转向重保险保障。二是产品结构转型,从重趸交推动到重期交拉动。而目前业内外关于产品转型的分歧主要集中在产品功能的转型上。具体来说,这方面的分歧主要集中在两点上:一是要不要回归保障,二是怎么才是回归保障。

从理论上说,近年来,保险业一直大力倡导“保险回归保障”,这一点大体上已形成共识。但是再进一步深究,分歧就出现了。首要什么是保障?从产品角度来说,也可以这样追问:什

么是保障型保险?对此,市场上大体有三种观点:

一是保障型保险就是意外险、身故寿险产品。其实这是一种狭义的理解。寿险业有必要多发展意外险、身故寿险产品,让民众在大灾大难面前能得到更多的保障。但是,不能只限于发展这一类业务,否则,保险业整个发展空间将会受限,金融属性将被剥离。

二是保险保障广义上来讲是对人生不同阶段中的各种不确定性因素进行保障。通俗讲,就是要借助保险的作用,解决人们担心的“活得不好、活得太短、活得太长”造成“病无所医、幼无所护、老无所养”的困境。这种理解又过于宽泛。这里的保险作用实际上包括了经济保障、财务规划和健康管理等功能。

三是理财类保险也有保障功能。即便是分红险,也要看其是否拥有中长期理财功能,只有具备中长期理财功能的产品才可以视为有相应的保障属性。这种观点有一定道理,但也不能一概而论。事实上,分红险是防止经济波动或通货膨胀对长期寿险造成损失而创新的寿险产品分支,分红只是附加功能,产品有无保障这一核心价值与是否分红并不存在矛盾关系。

到目前为止,什么是保障型保险,分红险算不算保障型保险,这些问题在认识上还没有真正理清。这也说明业内外对“保险回归保障”的具体认识标准不一,这在事实上消解了对“保险回归保障”理念的认同。

(二)行为层面的障碍分析

有些从业者不愿转型,他们或坚持认为产品无好坏,关键在定位,回归保障,定然做不大,寿险业如果一味强调回归保障,就等于走进死胡同;或抑制不了投资冲动,坚信一旦资本市场好转,保险产品结构或将由“传统险、分红险为主”向“万能险、投连险为主”转变。但是,除去上述部分不愿转的,更多的还是转不了的问题。更确切地说,在当前资本市场抑制了投资冲动、分红险屡遭诟病的大环境下,市场正在倒逼寿险产品转型。业内出现了想转转不了的问题,又或者转型效果甚微。究其原因,主要有:

一是规模冲动问题。中国的寿险业在迅速壮大的过程中,正是以追逐保费收入和保险行业资产的增加为唯一或最主要的目标,其结果必然以保险等于理财、保险等于投资的财富增值诱惑力作为拉动保险费增长的原动力。这种规模冲动使得经济保障与经济补偿在很多情况下成为寿险产品的一个概念性标签。寿险业作为社会“稳定器”和应对国家人口老龄化的养老金管理服务提供商的作用,未能正常展现出来。

二是盈利模式问题。保险业的经营利润究竟源于承保利润还是投资利润,一直是国际保险业界争议的话题。《财经》杂志作者郝演苏分析道:第二次世界大战结束之后,国际经济迅速复苏,全球资本市场空前活跃。西方各国保险业开始加强资金运用的力度,关于保险经营利润来源的理论出现一边倒的倾向,传统的保险业经营利润来源于投资收益和承保收益的“两轮说”,受到冲击。各种学说和观点公认保险业的经营利润主要来源于投资收益,形成了通过投资收益弥补承保亏损的经营观念。现代中国保险市场形成于上个世纪后十年,也就是国际经济由高峰期转向调整期的时代。当西方保险业者津津

乐道在经济繁荣时期通过保险资金运作创造保险业兴旺业绩的时候,我们将西方在此时期形成的保险经营模式或经营理念照搬过来,将保险经营的利润来源主要瞄准投资收益,忽视承保收益的存在价值。盲目地认为只要有保险费进账,就拥有了参与资本市场的投资来源,投资收益就可以弥补承保亏损,追求现金流就可以扩大保险业总资产规模。从本质上来说,“退保潮”的出现与保险公司近年来过度依赖“利差”这一盈利模式,没有走出“靠天靠股市吃饭”的怪圈有关。在过度依赖“利差”的盈利模式之下,保险的属性正由保障性异化为投资性,因此更多地发售短期趸交、具有投资属性的产品。中国人寿前总精算师邵慧忠曾坦言,单纯推保障型产品对于商业保险公司而言,是不太现实的选择,因为保费收入无法上规模,且收益很有限。

三是现金流问题。由于规模冲动和投资冲动,中短期趸交理财型业务占全部人身保险业务收入的比重越来越高。寿险公司一旦做大了,转型是非常难的,主要是因为产品趸交和期交结构问题所致。在2012中国保险业年度峰会上,中国人寿总裁万峰就用很浅显的例子来说明这个问题,“比如今年做了一百亿趸交,明年我突然说转型了,只做10亿的期交,立即就会出现现金流的问题。因为明年开门费用,满期给付、日常经营还要给。所以我觉得你们更应该关注保险公司的现金流,偿付能力不够,短期内不会出现大问题,一个公司现金流出问题,立即就出大事。日本1997年那几家大公司倒闭,不是因为偿付能力而是因为现金流,美国国际集团AIG(美亚保险)倒闭不是因为偿付能力,也是因为现金流”。

四是路径依赖问题。路径依赖是指人们一旦作出某个选择,由于学习效应、协调效应以及适应性预期等因素的存在,会导致该体制沿着既定的方向不断得以自我强化。由于产品结构的变化需要具备相应资源和能力,同时产品结构也服务于公司特定的战略目标,而这些在短期都是很难大幅度改变的因素。因此,险企一时在业务结构上做出了某种选择,并为此聚焦了相应的资源,形成了相应的能力,就会依靠惯性的力量使这一选择不断自我强化,从而沿着既定的策略一直坚持走下去。

三、产品转型的突破对策

(一)确定转型方向是前提

2009年保监会下发了《关于加快业务结构调整 进一步发挥保险保障功能的指导意见》(保监发[2009]11号,以下简称《指导意见》),鼓励保险公司“加大力度发展风险保障型人身保险产品,主要包括意外伤害保险、健康保险、养老年金保险、定期寿险和有效保额不低于10倍期交保险费或2倍趸交保险费的终身寿险、两全保险。”“鼓励各保险公司强化长期储蓄型人身保险产品的长期储蓄功能。两全保险保险期间不得短于5年,鼓励发展保险期间不短于10年的两全保险。”“进一步推动风险保障型和长期储蓄型产品在三农、健康、养老等重点领域的发展,进一步发展面向低收入人群的小额定期寿险和意外伤害保险,进一步发展满足社会大众多样化需求的养老保险和健康保险。”从保监会的这纸《指导意见》,不难看出监管部门对发挥保险保障功能的理解,并可将其大致归纳

为三点:一是风险保障型;二是长期性;三是满足客户需求。而这三个方面正是寿险产品转型的方向。

首先,从投资理财型转向风险保障型。笔者非常赞同一位保险专家的观点,“保险就像金字塔,最基础最根本的是健康、生存保障,这是消费者的最基本的需求,只有把这层做结实了,才有可能往上面搭建。”但当前,关键是要理清对“什么保险保障”、“什么是保险保障型产品”的模糊认识。保监会在《指导意见》中,用“主要包括”的描述方式对保障型人身保险产品做了框架性界定,有助于理清业内外对“什么是保障”、“什么是保障型产品”的模糊认识。无论具有什么样的金融属性,风险保障始终是保险业的“立业之本”、“生存之基”。保险保障是保险行业的核心优势,丢掉这一优势,保险产品将发生异化和嬗变,甚至不再成为保险产品。寿险业应切实扭转产品功能的“泛金融化”趋势,以保险业的核心竞争优势为依托,重点发展各类有助于稳定生产生活的保障型业务。

其次,从短期保险向长期保险转型。之所以业内外对分红型保险是否有保障功能不断追问,其实质是对转型过程中要不要坚持发展分红型保险存在疑问。其实,分红险本身没有问题,问题是目前市场上存在大量的短期缴费、风险保额很小的分红类产品,其设计初衷就在于资金的短期增值,这样的保险产品就变成了一种短期理财工具,无法实现中长期财务规划的功能,大大减弱了保险的保障属性。保监会在《指导意见》中对长期储蓄型人身保险产品的长期储蓄功能的鼓励及具体险种类型的界定,有助于消除分红类保险是否有保障功能的争执,帮助业内外放下无谓的争论,沉下心来实实在在地发展寿险业务。

再次,从产品开发为导向转为以客户需求为导向。产品转型能否成功,关键要看产品是否符合市场的需求、客户的需要。中国人保寿险总裁李良温曾说:“解决保险业面临的问题,出路不在于调整业务结构,不在于改变交费方式,不在于回归保险保障,更不在内含价值高低,而在于寿险企业必须站在消费者的角度去思考问题,去谈保险业的发展与创新。”产品转型也是如此,要从消费者需求导向出发,推进产品创新和转型。老百姓关心养老、健康的问题,政府同样关注这类民生问题。而这类问题恰恰又是寿险公司的主业和优势所在。可以预见,养老、健康乃至护理保险等正是寿险业未来发展方向,也是产品转型创新的方向。

(二)抑制规模冲动是根本

在我国的保险市场上,保险公司采取的发展战略大致有三种:一是规模取胜的快速发展战略;二是利润为先的稳健发展战略;三是规模与效益并重的发展战略。不同的战略取向会影响公司发展的重心和业务的结构。规模和质量、效益似乎有冲突,但其实并不矛盾。在保证偿付能力的前提下,高质量、有效益的规模越大越好。因此,问题不在于规模,而在于低质量、无效益的规模,在于长期以来我国大多数保险公司在发展绩效上存在对保费规模过度追求的倾向,忽视了企业的价值和经营效益。至今还有一些公司,特别是一些新生保险公司、银行系保险公司往往采取的是规模取胜的快速发展战略。

为了扩大规模和提升市场份额,他们往往不惜通过高投入、广动员等简单、粗放的方式搞业务推动,尤其是通过推销大量并无竞争力的短期趸缴产品来促进规模的扩大。这种发展方式是不科学、不可持续的。要更好地推动和促进我国寿险业的转型,除了恪守财政部《企业会计准则解释第2号》,将不具有风险保障价值的储金型业务收入从保险费收入统计指标中剔除外,还可以采用中央财经大学保险学院院长郝演苏教授提出的“内外有别”评价办法,即本着“内外有别”的原则,将保险金额和保险赔款占国民重大疾病治疗费用支出和因自然灾害或意外事故导致伤亡事件补偿支出的比重,以及寿险行业管理的养老金占国民养老金规模的比重,作为评价行业发展状况的重要指标。郝演苏教授认为,这在一定程度上可以约束寿险业调整主营业务方向,增加风险保障型产品的开发与销售,提高对于国民社会福祉的补充与贡献,实现向以提供经济保障或经济补偿为其生存和发展根基的科学转型。

(三)强化经营管理是关键

要解决盈利模式、现金流乃至路径依赖问题,保险公司必须积极顺应转型发展的需要,不断提高自身的经营管理能力。一要快速应对市场变化。保险公司要能敏锐发现市场变化,做好准备;抑制投资冲动,让市场发挥决定性作用。事实上,近几年,资产市场不景气,险企也在自觉压缩投资型产品,这才有转型倒逼之说。在转型过程中,保险公司要提高自身的经营管理能力,不仅包括对新技术的把握,提高基于协同和融合创新的能力,还需要具备全新甚至是颠覆性商业模式的想象能力。二要着力解决现金流问题。寿险公司应该科学估计负债现金流,按照负债情况合理配置资产,做好资产负债匹配工作。公司设计产品时应充分考虑本公司实际的资金运用能力,配置资产时应实现资产回报率与产品预定的投资回报率相匹配,并充分考虑负债所需现金流的时点与金额。中国人寿万峰总裁就认为:“为了防止现金流的问题,转型只能转大弯,不能转急弯。分红型产品不能一下锐减,趸交逐渐减少,期交逐渐增加,几年后才能找到合适的比例,完成转型的完成。”三要重拾承保收益。寿险业之所以产生各项经营指标恶化的迹象,源于经营者过于关注保险资金运用所形成的投资收益,忽视可以促进寿险业可持续发展的承保利润。因此,要实现寿险业转型,回归保险主营业务方向,整个行业就必须扭转偏重投资收益、忽视承保收益的现象,通过合理的产品配置实现寿险经营利润来源的双轨制。在2012年的中期业绩发布会上,中国人寿董事长杨明生就认为:“以利差为主的盈利模式要转向费差、死差、利差三者的综合平衡,要突出保障,不能再走以前‘一险独大’,靠分红险单一模式的老路。”通常情况下,人身险公司经营七至八年才开始盈利,且利润贡献主要来自于投资收益即利差。而要重拾承保收益,保险公司必须在强化经营管理上下大功夫、做大文章。

(作者单位:中国人寿福建省分公司)

责任编辑:黄平治

责任校对:凌月华

工会服务于创新发展战略的有效途径

●程宇新

【摘要】在“创新驱动发展战略”的背景下,保险企业工会应围绕这一主题,从自身职能出发,发挥独特作用,积极摸索新形势下服务创新的有效途径,激发创新正能量,促进公司可持续发展。

【关键词】工会;创新途径;探讨

在经济社会处于转型期的当前,创新得到了前所未有的重视和推动。中国人寿董事长杨明生在2013年工作报告中提出“创新驱动发展战略”,抓住了中国人寿可持续发展的要害。工会组织应围绕这一要求,团结带领职工群众投身创新活动,为大力实施“创新驱动发展战略”发挥积极作用。

一、真诚地服务员工,让他们产生创新的欲望

人的欲望来源于生活,但也受制于生活,创新欲望也是如此。以马斯洛需求层次理论进行分析,创新活动应该归属于自我实现的需求,在需求层次的最顶端,其他需求从低到高依次为:生理上的需求、安全上的需求、情感和归属的需求、尊重的需求。需求层次理论有两个基本出发点,一是人人都有需求,某一层需求获得满足后,另一层需求才出现;二是在多种需求未获满足前,首先满足迫切需求,该需求满足后,后面的需求才显示出激励作用。简言之,对高层次需求的追求以低层次需求的满足为前提。因此,按照马斯洛需求的理论,要让员工产生创新的欲望,首先要满足其较低层次的需求,包括衣食无忧、安居乐业、得到认可和尊重等。当然,并不是说中国人寿目前还不具备让员工产生创新需求的条件,而是要从工会工作的角度出发,让创新环境变得更好。

首先,尽可能消除员工的后顾之忧。当下,住房、医疗、养老、子女入学就业等,任何一项都是员工不可能回避的棘手问题,由此产生的心理焦虑消耗了员工大量的精力,有的甚至达到了寝食难安、心力交瘁的地步。在这样的精神状态下很难把事情做好,更不用说搞创新了。公司虽然无法在这些问题上大包大揽,但还是可以有所作为。以福建分公司为例,各级公司及工会组织在社保的基础上都不同程度地为员工办理了医疗、养老、企业年金、意外伤害等保险;建立了困难职工帮扶机制,对职工及其配偶、子女患重大疾病以及特困单亲女职工都制定并提高了慰问金标准;每年元旦、春节开展送温暖慰问活动,对遇到生病、丧事等重大变故的家庭上门慰问;每年为员工免费体检,办好门诊看病和职工食堂等。这些工作无疑为消除职工的后顾之忧起到了积极的作用。

当然,从更高的层次上要求,就是要了解员工的心理预期,不断给员工吃定心丸,增强员工的安定感:一是要让每个员工清楚自己在公司所能获得的保障,比如在生病、退休的时候能得到

什么样的待遇,让员工心中有数。二是要对这些保障性制度加强刚性约束,防止因人事、政策变动等不可知因素造成的负面冲击,让员工心里有底。三是要充分肯定老员工的历史贡献,加大对他们的关照力度,让年轻人看到自己的未来并充满信心。这样,才能让员工从过多的生活羁绊中解放出来投入创新。

其次,减轻员工的心理压力。随着收入分配差距的拉大,人与人之间的利益之争愈演愈烈。加之社会转型期价值观的扭曲以及低级恶俗文化的影响,使职场文化也充斥着不健康、不和谐的内容,由此给员工带来的心理压力丝毫不比前面所述的心理焦虑来的轻。一个单位内部,和谐竞争可以促进生产力,是熵增;过度竞争势必危害生产力,是反熵。工会组织应从自身职能切入,加大和谐公司的构建力度:一是加强社会公德和职业道德教育,让职工沉浸在和谐醇美的企业文化之中,使道德追求融入员工的职业追求,用员工个体汇集起来的道德力量推动公司的发展和壮大。二是促进公司文化建设,活跃员工文化体育生活,让员工在寓教于乐的活动中加强沟通与交流,构建和谐、健康、文明、友爱的人际关系环境,形成相互信任、相互支持、相互帮助的高效团队。三是做好员工的心理疏导,既要保持优良传统,加强一人一事的政治思想工作;并且要积极采用心理治疗的新手段,化解员工的负面心理因素,让员工以积极健康的心态战胜压力和挑战。这样,才能让员工在健康、和谐的气氛中尝试创新。

第三,形成崇尚创新的良好氛围。创新需要团队协作,需要各方支持,仅靠少数人闭门造车效果必然不好。要让创新从“盆景”变为“百花园”,如雨后春笋,蔚然成风,就必须营造有利于创新活动的良好氛围:一是对创新活动以及做出贡献、取得成绩的员工进行适度的宣传,让大家都来关注、都来参与,使创新成为一种荣耀,让年轻员工像迷恋时尚潮流一样迷恋创新活动。二是既要事后奖励,更要事前支持。在创新活动之初就积极介入,并给予资源性安排,为创新活动提供足够的保障。三是给予创新人员物质和精神上的奖励,形成倡导创新的鲜明导向。这样,才能让员工在赞赏、激励的环境中大胆创新。

二、真切地提升员工,让他们具备创新的学识

要创新,毫无疑问,要有知识和技能的积累和储备。保险企业工会可以从以下三个方面入手,提高员工从事创新的专

业水平和岗位素质。

首先,创新学习型组织建设。要研究新形势下员工学习教育的最优组织形式,在学习时间、学习资料、师资力量以及其他学习资源上加大投入。在学习活动中要突出岗位和兴趣两大元素,让员工在学习体会到成长的快乐,从而激发员工学习的积极性、主动性。利用好内部网站、职工书屋、在线课程等载体,开展员工喜闻乐见的读书活动,使中国人寿处处充满书香。

其次,加大岗位练兵、技能竞赛的组织力度。这不仅是对员工工作方式的检阅和促进,也有利于他们之间的交流借鉴和学习提高。通过岗位练兵、技能竞赛,让员工在干与学的过程中增强岗位创新的硬实力,在专注本职工作的过程中迸发出创新火花,在对本职岗位不断提升理解和认识的过程中孕育出创新思维,使员工的创新活动根植于扎实的工作实践之中。

第三,倡导在职学习。打造岗位培训平台,增加员工培训机会。对在职完成本科、硕士等高学历的员工给予适当奖励,鼓励员工参加学历教育,提高员工队伍的整体素质。

三、真心地依靠员工,让他们拥有创新的胆略

创新是吃螃蟹,是走前人没有走过的路,要敢想、敢闯、敢冒。只有求新求变、积极建言、不怕被取笑、甚至失败的勇气,才能有创新的作为。工会要在这些方面为员工搭建平台。

首先,让员工感到被尊重。认真开展与员工的对话与沟通,让员工了解、掌握公司的情况。倾听员工的心声,对员工的期待做出积极回应。比如,职代会提案及答复,就是一个很好的途径。员工只有获得了尊重,才会畅所欲言,为公司的改革发展献计献策。

其次,让员工感到被需要。积极开展“五小”活动(小发明、小创造、小革新、小设计、小建议),建立日常性“五小”征集、评估、采用、奖励机制,使公司听取民意、采纳民智的大门随时敞开,放大员工的存在感和价值感,激发他们的创新动能。

第三,让员工感到被认可。伴随着创新过程,有齐心协力、鼎力相助的员工,也有说三道四、冷嘲热讽之人,诸如“不务正业”、“标新立异”、“爱出风头”、“哗众取宠”等等不一而足。成功了,这些说辞烟消云散、土崩瓦解。可一旦失败,则早知如此、何必当初。员工可能在这样一盆盆的冷水中泯灭了创新热情。鼓励创新,要给之以宽松的环境。美国风险投资有这么一条共识,就是宁愿投资那些有过创业失败经历的人,因为他们至少知道哪些做法是错的。同样道理,对于创新活动,要关怀鼓励,不要冷眼旁观;要破除藩篱;不要过多干涉;要肯定成绩,不要吹毛求疵。更长远的是,倡导“我创新,我成长,我快乐”的创新文化,树立对失败宽容和尊重的良好心态,构建不以成败论英雄的思维模式和舆论环境,使员工在创新活动中轻装上阵,施展抱负。

员工幸福指数的提升必然带动创新指数的提升。保险企业工会全心全意服务于员工,员工才能全心全意投身于工作,并在岗位实践中激发出创新的正能量,这是工会服务于“创新驱动发展战略”的有效途径。

(作者单位:中国人寿福建省分公司)

责任编辑:李 玲

责任校对:凌月华



新闻图片

理赔快捷赢赞誉,诚信服务暖人心

——福州市民向民安保险福建分公司赠送锦旗致谢

2014年2月27日,福州市民陈木倮、林光祥专程来到民安保险福建分公司,送上一面印有“理赔快捷、诚信服务”的锦旗,答谢民安保险快捷高效、诚信热心的服务。

2013年6月25日,民安保险承保的车辆闽AQU112和第三方车辆闽ADB787在仓山区湾边大桥行驶发生两车相撞,造成车辆同时受损,闽AQU112车上人员陈木倮、林光祥严重受伤。民安保险在第一时间派员查勘并做好理赔指引。两名伤者历经2个多月的住院治疗,11月份经某司法鉴定机构鉴定,达到8级

伤残。一场事故,不仅对伤者造成了巨大的生理创伤,高额的医疗费用也给伤者家庭带来了沉重的负担。

2013年12月底,该案进入肇事方、受害方以及保险公司的理赔阶段。由于事故赔偿涉及到车损、人伤、医疗费垫付以及责任赔偿等,案情较为复杂,且案件损失金额高达30多万元,当事人双方此前一直未能达成赔付协议。在此情况下,民安保险积极协调,分公司领导多次强调做好客户服务工作,对于伤者身体未完全康复、出行十分不便的情况,尽可能予以方便。分公司人伤岗张大泳同志多方联系,福州营业部工作人员积极配合,加班加点收集和审核材料,做好调解预案,积极组织当事人调解。在多次调解过程中,民安保险有理有据,解决了当事人几方实际困难与争议,终于赶在春节前,促成各方达成一致意见,过了一个放心年。

2014年2月,根据达成协议,客户进一步补充了理赔所需的相关证明资料,民安保险在收到材料后的第一时间,加紧理算审核,在2月中旬将赔款21.98万元支付到了客户手中。

在事故发生到赔款支付的过程中,民安保险以人性化的服务,想客户所想、急客户所急的态度,快速主动的理赔,给客户留下深刻的印象。客户认为民安保险是一家负责任的公司,对公司的客服工作非常满意,故特地制作了锦旗并亲自送到公司,表达衷心的感谢。

(图/文:郑家律、林志宏)

泛鑫事件与保险业风险防范

●何 玮

2013年中国金融业发生了两大震惊事件,一件是光大证券自营团队引发的乌龙指事件,另一件就是上海泛鑫保险代理公司高管携款外逃事件,两事件一度引发与案件相关的金融机构、客户、员工乃至社会公众的恐慌。这两起案件发生对金融业都是重大的伤害和挫折,其影响也是长期和巨大的。对于保险业来说,更多的应该是从泛鑫事件中吸取教训,特别是对如何防范化解类泛鑫事件带来的风险予以更多的思考。

风险的关键词——速度。泛鑫的全称是上海泛鑫保险代理有限公司,在2010年前还是一个小代理公司,以代理产险业务为主。2010年新的高管人员入主后,公司开始主营个人寿险代理业务,业务规模开始随之飙升。2010年当年代理保费即达1500多万元,2011年代理保费以增长近10倍的速度飙升至1.5亿元;2012年5月底,其代理保费已超过上年总和,达到近1.7亿元。到了2012年底该公司当年新单保费超过4.8亿元,增速达到220%。有数据显示,泛鑫保险开展个人寿险代理业务的短短数年,代理的总保费规模已达到11亿元,这种规模和速度在保险业内估计是绝无仅有。全国寿险业近两年发展乏力,增速几乎无法上到两位数,可就是这样一家名不见经传的小公司究竟凭借什么让业务规模和增速如火箭般上升,这种非正常的增速背后隐藏着怎样的重大风险?

风险的释源——拜金。泛鑫之所以能在短期内快速增长,拜金主义是罪魁祸首。一是有“拜金”的保险公司。在泛鑫合作的名单上有昆仑健康、光大永明等保险公司,这让人不禁疑惑:为什么不是业内的大公司,却是这些小公司、新公司让泛鑫在短期内做大了呢?原因在于这些公司、新公司有强烈的“拜金主义”,它们进入市场时间短、体量小,如果采取常规的办法铺设机构、培养销售队伍则耗时长、成本高,只有采取比大公司更激进的做法(如提高首年佣金比例,行业内又称其为“双佣”)刺激中介机构多做保费,才能达到抢占市场的目的,因此他们拜的是保费这个金。二是有“拜金”的客户。泛鑫在业内以做大单(即件均保费高的保单)闻名,但这样的大单并非人人都买得起,就算买得起也并不一定愿意买。为此泛鑫公司就以8%到12%的高额利息做诱饵,把保险产品包装成理财产品,吸引大量客户购买。这些客户并不是冲着保险的保障功能而来,他们拜的是高收益的金。三是有“拜金”的高管。泛鑫美女高管的拜金是业内闻名——业务员个个被要求穿名牌、戴名表、挎名包、开跑车展业,还美其名曰“只有好的包装才能获得好的客户”。在对员工的培训和导向上,也是为获得高额保费可以不择手段。因此,泛鑫拜的是投机套利的金。

风险的恶果——痛心。泛鑫事件带来的最终恶果就是两个字——痛心:客户的钱不见了让人痛心——有的客户拿出的是一辈子的积蓄想发个小财,结果“竹篮打水一场空”、“人还在钱没了”,这怎能不让他们“痛心”;保险高管的乌纱帽没了让人痛心——为了眼前的利益,却丢了为之辛苦奋斗多年的职位,

也可能因此影响了他的家庭、员工乃至一生的命运;美女陷牢狱之苦让人痛心——正处于花季年华却失去自由,本该赡养父母却还要让他们伤心,堂堂正正的好人不做却要阶下囚,这怎能不让人痛心;最让人痛心的还是行业形象受损。我们建立起保险健康、诚信的正面形象相当不易,是多少业务员一次次的不辞辛劳用诚实守信换来的,是多少高管辛勤工作用合规经营换来的,是多少保险企业为社会尽责换来的,是保险监管部门多年来严控风险、殚精竭虑换来的。但就因泛鑫事件,让我们多年建立起来的诚信形象再次受到质疑,而重拾信心又将有更漫长的道路要走,这怎不让人扼腕痛心。

风险的防范——放心。我们从事的保险业,是经营风险的事业,如何使客户、广大消费者把保费交给我们而感到放心,这也是当前如何树立社会主义核心价值观的一个重要问题。如何让民众放心呢?一是加快完善退出机制。市场经济的本质是对企业进行优胜劣汰,但纵观保险主体,不讲科学发展只看眼前利益的不在少数,这样的企业岂能让人“放心”?因此就是要让“退出机制”真正成为悬挂在这类企业头上的“达摩克利斯之剑”,把不合规的企业坚决清出市场。二是督促企业建立有效内控。内控制度是企业为了让公众放心而自设的“守夜人”,正是有了这些“守夜人”才保障了企业的运行合乎法律和规范。比如此次泛鑫事件中保险公司本应执行的一些面签制度、回访制度,本应考核的继续率、客户资产收入调查;保险代理公司本应执行的业务、财务规范以及股东会、董事会、各职能部门的相互监督制约等。制度本来是可以预防和控制风险的,但制度轻易被突破而成为“摆设”时风险才不可控。三是要认识到消费者教育的重要性,使消费者具备“放心”买的能力。项主席谈到保险消费者教育时指出,“保险是比较复杂的金融产品,保险业在我国的起步比较晚,社会公众缺乏了解……提示保险消费风险,倡导科学理性的保险消费观念,提高公众风险意识和维护自身权益的能力”,这是对我国保险消费者教育现状、原因和解决方法的高度概括和论述。保险消费者表现出的对保险产品、保险公司、中介机构等了解的缺失性,说明了消费者对风险仍缺乏相应的判断能力,要改变现状还需要相当长的时间。目前,保险监管部门正不断加大消费者教育的力度和广度,通过电视、网络、平面媒体的全面推开,让社会公众对保险的作用、意义以及保险公司的状况等有更多的认识和了解,与此同时也需要全社会和每个公民自发地了解保险、认知保险,从而培养出对保险全面、准确、真实的认知观,减少自身因不了解而受到类似事件的伤害。

(作者单位:福建保监局)

责任编辑:李 玲

责任校对:李 璐

福建保险业表彰双十佳 “优秀服务标兵”“优质服务窗口”

为进一步加强保险消费者权益保护,推动全行业增强服务意识,提升服务效能,根据中国保监会《保险业双十佳“优秀服务标兵”、“优质服务窗口”评选活动工作方案》(保监消保[2012]1077号)要求,福建省保险行业协会组织开展了福建保险业双十佳评选活动。经过自主推荐、评选审议、对外公示等程序,决定授予黄德清、蔡蓉芳等 20 位同志“福建保险业优秀服务标兵”称号,授予太平洋产险福州中支服务门店、中国人寿泉州分公司客户服务中心等 20 个窗口单位“福建保险业优质服务窗口”称号。

此次受到表彰的“优秀服务标兵”、“优质服务窗口”都是身处保险业基层,心系保险消费者的先进典型。他们恪守职业道德,坚持依法合规,从消费者的利益诉求出发,以专业高效的服务能力和热情周到的服务态度在广大保险消费者中树立了良好的声誉和口碑,也为提升行业形象、促进行业发展起到了模范带头作用。

现本刊特刊登分别获得“优秀服务标兵”、“优质服务窗口”的财产险、人身险公司第一名的评选事迹摘要,供大家学习借鉴。

“优秀服务标兵”评选事迹简介

人保财险福建省三明宁化支公司 黄德清

(获财产险“优秀服务标兵”第一名)

黄德清,男,28岁,退役军人,2006年1月入司从事查勘定损和业务发展工作,现任人保财险宁化支公司团支部书记。入司以来,黄德清同志认真钻研业务技能,自觉遵守公司规章制度,兢兢业业做好本职工作,用满腔的热情履行岗位职责。

一是心系农户,及时赔付。宁化是农业大县,水稻保险、农房保险等政策性农险业务查勘量大。他始终自觉克服困难,与同事们一道,日均步行查勘路程常在 30 公里以上,脚起血泡也顾不上休息。每到一处,都耐心细致地宣传解释保险政策,做到了查勘定损零投诉,用自己的言行实践“人民保险,造福于民”的使命。

二是工作认真,热情服务。一旦出现险情,他总是和同事第

一时间奔赴现场,进行查勘定损,协助交警处理现场,疏散围观群众,联系施救车进行施救等,并及时前往医院了解情况、慰问伤者。他一直坚守在岗位第一线,逢年过节都得不到休息,得到了领导以及同事的一致认可,曾多次获得省、市公司表彰。

三是勤恳敬业,廉洁自律。他全年参与查勘定损车辆理赔案件近 800 件。在高强度的工作中,始终廉洁自律,主动热情服务,严格遵守有关规定。他常说,作为一个普通查勘员,对自己的选择无怨无悔。要用对人保的无限忠诚和辛勤付出,让 PICC 得到社会最大的认可,为实现“做人民满意的保险公司”的愿景尽心尽责,为公司发展、客户利益而不懈努力。

中国人寿福建省泉州市分公司 蔡蓉芳

(获人身险“优秀服务标兵”第一名)

蔡蓉芳是中国人寿福建省泉州分公司营销二区部经理,是一个倍受称赞的展业高手和优秀主管。从事寿险营销工作 11 年来,成交保单 6000 多件,总保费突破 3000 万元,每年长险续期保单总持续率达到 95% 以上。连续 10 年获得福建省分公司销售精英称号及美国百万圆桌会议会员资格;连续 9 年荣获全国销售精英一级金质奖,是福建寿险营销队伍的优秀代表。

蔡蓉芳从进入公司那天起,就坚定不移地践行诚信服务理念。一方面,她在工作中,坚持用保险的意义和功用引导客户,根据客户的需求与家庭收入状况为其量身定制保障计划。递送保单时,向每位客户详细介绍保单内容、保险责任等,大大降低客户的退单率。另一方面,她秉承“用专业和真诚赢得

感动”的理念和“以客为尊、坚韧不怠”的态度,做好高品质的客户服务工作。并且,对于她拜访的客户或准客户,她都发自内心的以诚相待,以朋友的心态相对待。

蔡蓉芳不仅业绩突出,更是专业精湛。在团队管理中,蔡蓉芳不仅重视业务发展,还加强团队发展和文化建设,强化意识,打造诚信团队。她还常常“毫不害羞”地表现出对公司的热爱,从心里感激公司对她的精心培养,感恩于团队伙伴的支持,“只要国寿还要我,我就一定忠实于公司”,这句话足以表明蔡蓉芳对中国人寿的忠诚。

11 年的寿险营销让蔡蓉芳成为一个从容、自信、乐观、开朗的强者。她表示,“寿险营销是一个充满爱心的事业”,要用诚信、爱心和毕生的精力去从事这一项事业。

“优质服务窗口”评选事迹简介

践行标准 转型发展

——记太平洋产险福州中支五星级示范服务门店
(获财产险“优质服务窗口”第一名)

2011年,太平洋产险福州中心支公司在保险业首家导入了“全国服务业现场管理星级评价标准”,构建了门店服务质量管理体系,并顺利通过了中国质量协会专家评审组验收,第一家被授予五星级示范服务门店的光荣称号,开创了福建保险业通过国家权威认证机构评审星级服务门店的先河。同时,福州中支还获得太平洋产险总公司“十佳服务团队”的荣誉称号,门店多名服务人员也获得总公司“十佳服务明星”及分公司“优秀员工”、“先进个人”等荣誉。福州中支五星级服务门店的创建,在提升服务水平,维护被保险人利益;提高服务意识,提升行业形象;树立行业标杆,培养竞争优势,强化公司品牌等方面有着积极而深远的意义,这一项目也得到了福建保监局及业内的充分肯定。

一、优化流程,强化监督,切实维护消费者权益

以保监会《加强和改进财产保险理赔服务质量》为向导,以3G移动视频查勘新技术的推广使用为切入点,以车险智能核赔系统为平台,以系统化作业和考评为举措,通过不断优化流程,简化投保、理赔手续,推出“优享360”、“快、简、优”等服务举措,把有效化解“理赔难”落实到每个客户接触点上,提升客户满意度。通过构建三级服务监督网络,设立总经理接待日,聘请社会监督员,建立服务质量明察暗访机制,完善投诉管理流程,推广宣传客户自主查询,促进投保、理赔流程透明化,切实维护了保险消费者的权益。

二、狠抓服务,增强互动,提升客户体验

该门店积极探索,勇于实践,围绕现场管理体系建设在领导重视、战略秉承、员工素质、设施环境、考核激励等各个要素均能按照国家标准,充分考虑广大消费者的需求和公司服务资源集成的实际情况,从监管“抓服务”的要求出发,通过创新服务管理、增强客户互动、提升客户体验、改善服务环境等方面起到了行业标杆示范效应,充分展示了太平洋保险专业化、职业化服务新形象。

三、创新举措,提高效能,实现“双赢”服务目标

该门店始终坚持“优化服务流程,提高工作效率,提升客户体验,强化公司品牌”的现场服务工作目标,积极践行标准,努力转型发展,以中国质量协会《服务业现场管理星级评价标准》和《服务业现场管理星级评分方法》为指导,努力夯实星级

服务门店建设的基础,不断检视硬件和软件设施,挖掘自身优势和特色,全面提升公司的服务品质。如考虑到客户来柜面办理业务填写投保资料时,表格难度大、出错多、耗时长等问题,对投保单推行“免填单”,受到客户好评。

四、锻造团队,提高素养,赢得客户信赖

该门店建立了首席服务督导机制,对环境整洁、柜面人员的着装及言行举止进行现场监督,对上门客户给予指导,以及联络协调相关资源。中支客户服务部、销售管理部的负责人及业务骨干主要承担特殊案件的协调处理,客户投诉、保险服务及产品介绍,为客户设计个性化的保险服务方案。总经理室成员和工会主席负责协调处理服务现场的严重投诉纠纷、紧急状况及事态将趋于严重的意外事件。从社会上聘请专业讲师为员工授课,不断提高员工素养,也邀请民航、电信等优秀服务行业的专家和服务明星来我司做交流,传授先进的服务思想。同时,也带领队伍前往优秀服务业单位进行参观学习,使员工开阔眼界,吸收学习。

五、完善功能,细化举措,夯实门店服务质量体系建设

结合客户反馈的各项需求,该门店上下集思广益、群策群力,在满足客户显性需求的同时,不断挖掘客户隐性需求,提升前台客户感受,优化后台服务流程。如营造宽敞明亮、方便温馨的服务环境;实现语言交流、残疾人设施、便捷服务无障碍;改建集承保、批改、咨询、收付、索赔等功能于一体的综合性功能服务窗口,让客户享受“一站式”便捷服务;推行午休时间和节假日照常营业的工作时间制度,以及车险“免填单”服务等。

六、制定标准,严格考核,优质服务助推业务发展

以提高服务效率、提升服务质量为出发点,制定了一系列的服务标准及服务规范,通过现场评价、客户回访、第三方服务监督及后台实时系统监控等方式对服务人员的服务质量进行监督、考评,切实提升了客户满意度,降低了客户投诉率,窗口服务人员持证上岗率达到100%,平均窗口服务时间控制在12分钟以内。门店服务水平的提高对于提升公司品牌信誉,实现降本增效,促进公司业务长足发展有着积极意义,公司多项业务经营指标也位居全辖之首。和去年同期比较,保费增长率25%,市场份额12.42,同比增长0.88。

立足“四个致力、四个提升” 打造优质服务窗口

——中国人寿保险股份有限公司泉州分公司客户服务中心

(获人身险“优质服务窗口”第一名)

中国人寿保险股份有限公司泉州分公司客户服务中心现有员工74人,平均年龄33周岁,99%是大专以上学历,是一个年轻化、知识化、专业化的团队。该客服中心连续8年在福建省国寿系统业务管理及客户服务质量年度考核评比中名列前三名,2010年被中国人寿总公司授予“优质服务先进单位”,2011年被总公司授予“青年文明号”、“金花建功集体”,2012年荣获“泉州保险业市民最满意服务网点”,并且被评为福建省第七届(2012-2014年度)文明行业创建工作示范点,福建保险业双十佳“优质服务窗口”。

近年来,该客户服务中心以“四个致力、四个提升”的举措,取得可喜的成效,赢得诸多美誉,在闽南侨乡塑造了中国人寿的优质服务窗口和金字招牌,极大提升行业社会形象。

一、致力于完善服务设施,提升窗口美誉度

该客服中心主要开展柜台服务、电话服务、上门服务三种服务,是展示中国人寿泉州分公司整体服务形象和服务水平的窗口。该客服中心在服务窗口建设上,注重实行柜面标准化建设;保证服务设施齐全;公开监督管理流程,把完善服务设施作为重要环节来抓,创造美好办公条件,提供便利客户服务、营造良好环境氛围。

二、致力于健全服务机制,提升创建认同度

该客服中心在服务机制建设上,努力推崇文化理念;完善制度建设;推行标准化服务;狠抓教育培训;开展创先争优;实行明察暗访;优化监督渠道;参与爱心活动。按照中国人寿

州分公司党委书记、总经理黄胤立的要求,站在更高起点上创建优质服务窗口,不断健全服务机制和创新管理模式,扎实开展创建活动,不仅打造中国人寿的金字招牌,还要打响泉州国寿的服务品牌。

三、致力于推动服务销售,提升公司贡献度

该客服中心注重树立全局意识、发展意识和奉献意识,践行“服务也是生产力”、“服务促进销售”、“服务提升品牌”等理念,在省公司的推动下,该客服中心开展一系列主题的柜面服务升级达标、业务竞赛、阶段冲刺等活动,同时出台服务换位体验;精英人员展业帮助;结对帮扶活动;送培训进职场;基层挂点督导;休息日轮班服务;VIP客户升级服务等诸多举措,通过推管理、抓短板、提时效、求创新、塑文化,极大促进了柜面服务跨越升级,推动公司业务发展。

四、致力于创新服务模式,提升客户满意度

该客服中心致力于打造“国寿1+N”服务品牌,发挥经济实力、信息技术、服务网络等优势,创新服务模式,不断推出个性化、特色化、差异化的服务内容:率先在全市保险业中推出驻院代表服务;率先在全省推:开通快速理赔通道和绿色服务窗口,不断提升公司客户满意度,让客户感受“国寿1+N”的“亲和、品质、尊贵”的服务品质。

(福建省保险行业协会陈祺璽供稿)

责任编辑:丁恒

责任校对:李璐

新闻图片



▲ 廖建民总裁(左)与员工亲切握手



▲ 总裁廖建民、首席运营执行官许恒平一行在中国人寿省公司总经理黄秀美陪同下指导调研

中国人寿集团总裁慰问“十佳”柜面员工

2月20日,中国人寿保险(集团)公司总裁廖建民、中国人寿保险股份有限公司首席运营执行官许恒平一行,莅临中国人寿晋江市支公司调研指导。集团总裁一行还前往泉州分公司客户服务中心看望慰问柜面员工,与他们进行亲切交谈,并询问业务流程优化、处理实效、客户满意度、柜面风险管控等情况,勉励大家好好工作,为寿险事业的发展贡献自己的力量。

据了解,泉州分公司客户服务中心先后荣获福建国寿“建功立业先进集体”、“优质服务先进集体”和总公司“金花建功集体”,2013年荣获保险业首届双十佳“优质服务窗口”、中国人寿保险股份有限公司上市十周年“十佳”柜面,成为中国人寿系统和全国保险业服务窗口的先进典型。

(图/文:王进强)

福建省保险学会 2014 年保险理论研究方向

为了有的放矢地引导和活跃我省保险理论研究工作的开展,我会遵照上级有关部门的会议精神和工作要求,并结合我省保险业发展中的热点、难点和重点问题,经我会学术研究工作委员会研究,制定“福建省保险学会 2014 年保险理论研究方向”(共 33 条)。现在本刊刊登,共广大读者撰稿参阅。请大家积极参与保险学术理论研究工作,共同为我省保险行业的发展贡献才智。

序号	研究方向	序号	研究方向
1	保险业贯彻落实党的十八届三中全会精神的研究	18	保险市场规范和理性竞争的研究
2	保险业为国家全面深化改革服务的研究	19	商业保险参与社会保障体系建设的研究
3	保险业服务海西经济建设和加强闽台保险合作交流的研究	20	保险业发展趋势和改革创新的研究
4	推进保险市场体系改革创新的研究	21	加强保险对外宣传工作和提高行业形象的研究
5	深化保险费率形成机制改革的研究	22	保险消费者利益保护和继续整治理赔难、销售误导的研究
6	推进保险资金运用体制改革的研究	23	保险业防范系统性、区域性风险和内部风险管控的研究
7	推进保险市场准入退出机制改革的研究	24	《保险法》和《交强险条例》等保险法律法规的研究
8	推进保险服务体系改革创新的研究	25	保险营销体制改革和营销员管理制度的研究
9	发展与规范巨灾保险、农业保险、责任保险、养老和健康保险等的研究	26	产险、寿险、健康险、中介业务、网络保险发展创新的研究
10	推进保险监管体系改革创新的研究	27	正确处理保险业自身效益与市场效益关系的研究
11	完善保险监管制度、监管方式、监管机制的研究	28	出口信用保险方面的研究
12	保险业加强党的领导和队伍建设的研究	29	保险会计理论和实践的研究
13	保险监管核心价值理念和保险行业核心价值理念的研究	30	保险业与其他金融行业合作发展的研究
14	保险行业核心价值理念与社会主义核心价值观关系的研究	31	保险业加强基础建设、数据基础和标准化工作的研究
15	保险业转变发展方式实现可持续发展的研究	32	福建保险业重点、热点、难点问题的研究
16	保险业诚信体系建设的研究	33	新形势下发挥保险社团组织作用的研究
17	加强保险行业文化建设的研究		

注:以上所列研究方向仅为研究范围,非文章(课题)题目。具体文章(课题)题目可根据研究内容自行确定。



历史悠久和现代文明的东亚文化之都泉州，是国家首批24个历史文化名城之一，拥有众多的国家重点文物保护单位。其中代表“道教与佛教”文化最具标志性的景点分别是老君岩和开元寺。

老君岩坐落于泉州清源山——国家5A级风景区内。山门以老子《道德经》第一章：“……玄之又玄，众妙之门”为立意，体现道学玄妙的内涵，因而称之为“众妙之门”。门之前庭，利用地形高差，以三级曲尺形踏步，分上、下台地，分别采用黑白两种颜色的石块铺成变形的“太极图”，并在阴、阳鱼眼上各竖一块天然整石，左刻“青牛西去，紫气东来”、右刻“老君岩”，显示出浓厚的道教文化氛围。

“众妙之门”建筑物以泉州各种不同的岩石为材料。门窗以黄色花岗岩石材镂空雕刻成盘根错节的树根；墙体以天然的铁红色、灰绿色、褐黄色的毛石砌成；屋面铺砌鱼鳞片状辉绿岩瓦板。整座建筑物古朴典雅，体现了泉州“石文化”建筑之特色。

老君造像是我国现存最大的唐代道教石雕，为全国重点文物保护单位。据《泉州府志》记载：“石像天成，好事者为略施

封面解说

话泉州“老君岩”

●黄 颜

雕琢。”寥寥数语，使之更具有神秘色彩。石像高5.63米，厚6.85米，宽8.01米，席地面积为55平方米。左手扶膝，右手凭几，垂耳飘髯，指能弹物，目光炯炯，独具超尘脱俗、仙风道骨神韵。整座石像神态浩然，和蔼可亲，炳焕生光，充满魅力，堪称古代石雕艺术瑰宝。

老君岩原有真君殿、北斗殿等道教建筑群，规模宏大，蔚为壮观，为历代文人墨客所咏赞。道观明代已废，但老君造像经风历雨保存至今，吸引着越来越多的海内外游客、众多学者慕名而来参观考察。现在老君岩已成为著名历史文化名城泉州的旅游热点。我国著名规划专家任震英题赞老君造像为“老子天下第一”。

老子是我国古代春秋时期著名的哲学家、思想家。司马迁在《史记·老子韩非列传》里记载：“老子姓李氏，名耳，字伯阳，谥曰聃。”他的籍里是“楚，苦县、厉乡、曲仁里人也。”道教尊他为教主，奉《道德经》为主要经典。老子的哲学思想在我国占有重要位置，影响十分深远。春秋末年，周王朝内乱，老子弃官西去，经函谷关，关令尹喜慕其大名，强留著书，遂留下五千言《道德经》。老子《道德经》一书，分为八十一章，上篇三十七章为《道经》，下篇四十四章为《德经》。《道德经》五千余言，博大精深。开启中国古代哲学思想的先河，是中国文化的宝藏。

为弘扬中国优秀的民族传统文化，推进老子学术思想的研究，1996年3月，经国家文物局批准，在老君造像前方两侧的绿地上，分置了18方的《道德经》石刻群。该石刻碑体石为“泉州白”天然花岗石，经文书法选用元代著名书法家赵孟頫手书的《道德经》版本，采用阴刻手法精雕细刻于黑色磨光的石板石材上，然后镶嵌在白花岗岩碑体上。使老君岩景区更具浓厚的道学文化氛围，并以其经、书、刻三绝广受游人称道。

篆刻

社会主义核心价值观

●许超观



(作者单位：人保财险福建省分公司)

诗 歌



雪 梅

(马年春雪有感)

●吴朝生

孤竹冷梅三两丛，雨侵雪压君不惜。
归燕畏寒错时节，苇鸭知暖迎花期。
二月融冰听溪流，早春探绿观畦晓。
独对江月空自嗟，梅绽更盼雨雪霁。

——作于甲午之春

(作者单位：福建保监局)

散文

马年话马

●苏金茂



马者，哺乳动物也。耳朵小而直立，面部长，颈上有鬃，尾有长毛，四肢强健，善跑。性温驯而敏捷，是重要的力畜之一，可用来供人乘骑、拉车或耕地。

马是吉祥物，我国诸多关于马的成语和典故都说明了这一点。如现代汉语使用频率最高的祝贺语之一——马到成功，就是祝贺人办事顺利、迅速成功。龙马精神，形容人精神旺盛；塞翁失马焉知非福，塞翁失去的马，还会带回几头马来，比喻因祸得福；一马当先，赞扬了马的不畏艰难，勇敢走在他人前面的表率作用；马革裹尸，赞扬了军人征战沙场的英勇气魄；汗马功劳，肯定了他人在岗位上的辛勤贡献；犬马之劳，谦称自己的付出像犬马一般微不足道，表达了人的无私奉献精神；老马识途，老马认识曾经走过的道路，说明富有经验就会对事情比较熟悉。因此，人要向马多学习，积累经验，才能在某个方面起引领作用。

马是为人类建立卓越功勋的动物，是功臣，人类诚当倍加珍惜爱护马。这使我想起了徐悲鸿。他画马，堪称一绝。他不仅喜爱马，而且长期观察研究马，经常在山乡和有马的地方对真马写生，马的速写稿不下千幅，对马的肌肉、骨骼、神情及动态可谓了如指掌。所以他下笔时能做到“全马在胸”，笔墨酣畅。早年流落上海时，徐悲鸿曾画了一幅马，寄给上海美术馆，得到主持该

馆的岭南派画家高氏兄弟的赞赏：“虽古之韩干，无以过也”。爱马，就要护马。要让马儿跑，不仅白天要让马儿吃草，也得让马儿吃夜草。俗话说：“马无夜草不肥”。马在白天拉车赶路十分辛苦，能量消耗很大。而马是食草动物，吃一次草料后的消化时间很长，但草料中所含能量又很低，无法满足白天的消耗。所以有经验的养马者会在夜间给马补一次“夜宵”。否则，马的能量消耗不能及时补充，长此以往马就会越来越瘦。

马，带给人类许多有益的启示：要干一番事业，就要招兵买马；自认平庸的人要想有所成就，就要笨鸟先飞，弩马十驾；要想及时醒悟回头，就要悬崖勒马；要实事求是，就不能指鹿为马、拍马溜须；要发挥团队集体的作用，就不能单枪匹马；要深入观察事物，就不能走马看花；要想有备无患，就要秣马厉兵，做好事前积极的准备；要信守诺言，就要一言既出，驷马难追；要老骥伏枥，就不能马齿徒长；要保持俭朴向上，就不能声色犬马；要想知道自己的缺点，就不能马不知脸长。

人若能如天马行空，马到成功，诚然最好。否则，也不要心猿意马，心思意念飘浮不定。让我们把马的长处发扬光大，舍弃马的短处，挺身愿做英雄马，俯首甘为孺子牛吧！

（作者单位：中华财险福建分公司）

副刊责任编辑：李玲

副刊责任校对：丁恒

硬笔书法

兰亭集序 ●张庆

永和九年歲在癸丑暮春之初會于會稽山陰之蘭亭脩禊事也羣賢畢至少長咸集此地有崇山峻嶺茂林脩竹又有清流激湍映帶左右引以為流觴曲水列坐其次雖無絲竹管絃之盛一觴一詠亦足以暢敘幽情是日也天朗氣清惠風和暢仰觀宇宙之大俯察品類之盛所以遊目騁懷足以極視聽之娛信可樂也夫人之相與俯仰一世或取諸懷抱悟言一室之內或因寄所託放浪形骸之外雖趣舍萬殊靜躁不同當其欣於所遇暫得於己快然自足不知老之將至及其所之既倦情隨事遷感慨係之矣向之所欣仰之既以為陳迹猶不能不以之興懷況脩短隨化終期於盡古人云死生亦大矣豈不痛哉每覽昔人興感之由若合一契未嘗不臨文嗟悼不能喻之於懷固知一死生為虛誕齊彭殤為妄作後之視今亦由今之視昔悲夫故列敘時人錄其所遊雖世殊事異所以興懷其致一也後之覽者亦將有感於斯文

辛卯年三月張慶書



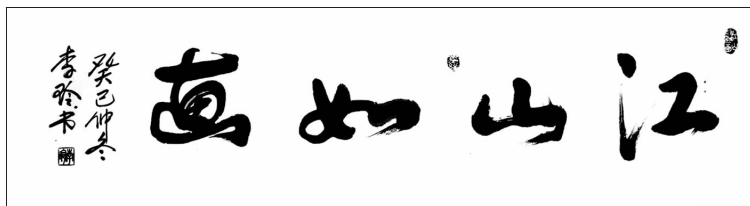
（作者单位：阳光产险福建分公司）

福建保险业参加 福建省金融系统第二届职工书法展作品选

紫气东来,翰墨飘香。3月4日—6日,福建省金融系统第二届职工书法展在福建省书画院举行,展出作品近百件。福建保险行业系统参展的12件作品中,中华产险福建分公司苏金茂行楷《群众观点》、农银人寿福建分公司唐灵慧行草《得示》均获三等奖。以下刊登福建保险业参展作品,供大家鉴赏。望今后大家踊跃参加福建省金融书法家协会活动,陶冶情操,以推动我省保险行业文化建设。



▲ 作者: 中华产险福建分公司 苏金茂



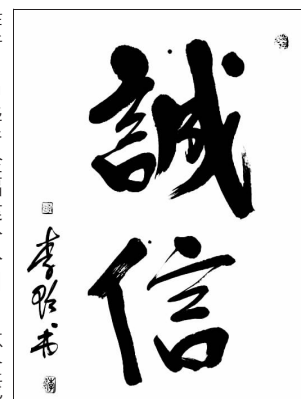
▲ 作者: 福建省保险学会 李玲



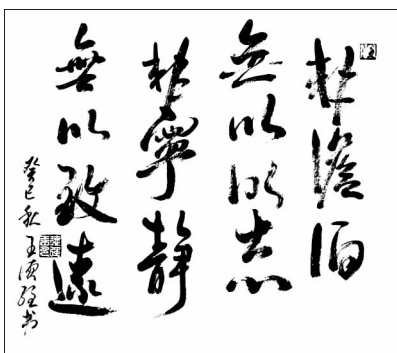
▲ 作者: 中华产险福建分公司 苏金茂



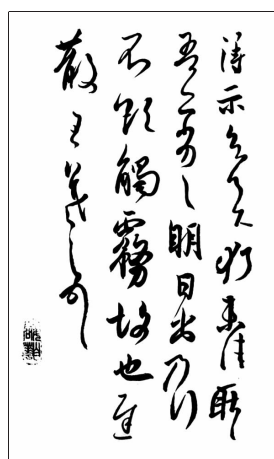
▲ 作者: 国寿产险福建分公司 王心涤



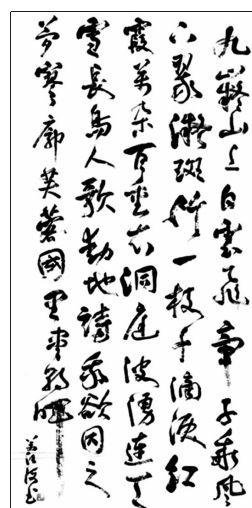
▲ 作者: 福建省保险学会 李玲



▲ 作者: 和谐健康福建分公司 王德强



▲ 作者: 农银人寿福建分公司 唐灵慧



▲ 作者: 泉州市保险学会 万江海



▲ 作者: 国寿产险福建分公司 王心涤



▲ 作者: 泉州市保险学会 万江海