



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 罗彩书 黄启永 曾旭成 连逸群
 伍再兴 周京湘 吴大江 谢礼斌 尤瑞金
 王平 林长昌 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 丁军 张国能
 张伟强 施锦锋 吴朝晖 冯国荣 曾永明
 郑晃 冯平 魏源清 黄劲松 石敏熙
 陈仰新 陈连荣 马春 黄德平 胡锴
 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:福州华悦印务有限公司

内部资料 免费交流

出版时间:2014 年 6 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分公司
 中国平安人寿保险股份有限公司福建分公司
 中国太平洋财产保险股份有限公司福建分公司
 中国太平洋人寿保险股份有限公司福建分公司
 华安财产保险股份有限公司福建分公司
 新华人寿保险股份有限公司福建分公司
 泰康人寿保险股份有限公司福建分公司
 中国出口信用保险公司福建分公司
 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分公司
 中华联合财产保险股份有限公司福建分公司
 民生人寿保险股份有限公司福建分公司
 太平人寿保险有限公司福建分公司
 太平财产保险有限公司福建分公司
 安邦财产保险股份有限公司福建分公司
 生命人寿保险股份有限公司福建分公司
 中英人寿保险有限公司福建分公司
 中国人民健康保险股份有限公司福建分公司
 永诚财产保险股份有限公司福建分公司
 农银人寿保险股份有限公司福建分公司
 都邦财产保险股份有限公司福建分公司
 平安养老保险股份有限公司福建分公司
 国泰人寿保险有限责任公司福建分公司
 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分公司
 英大泰和人寿保险股份有限公司福建分公司
 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分公司
 民安保险有限公司福建分公司
 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分公司
 中宏人寿保险股份有限公司福建分公司
 信泰人寿保险股份有限公司福建分公司
 幸福人寿保险股份有限公司福建分公司
 君龙人寿保险有限公司福建分公司
 国泰财产保险有限责任公司福建分公司
 阳光人寿保险股份有限公司福建分公司
 海康人寿保险有限公司福建分公司
 紫金财产保险股份有限公司福建分公司
 百年人寿保险股份有限公司福建分公司
 中美联泰大都会人寿保险有限公司福建分公司
 和谐健康保险股份有限公司福建分公司
 泰康养老保险股份有限公司福建分公司
 英大泰和财产保险股份有限公司福建分公司

目 录

刊首语

防风险 抓规范 护消费 强基础
——促进福建保险业平稳健康发展

葛 翎(3)

保险要闻

【保监会】

保监会党委专题传达学习中央纪委书记王岐山同志重要讲话精神 (4)

中国保监会召开 2014 年全国保险稽查工作会议

中国保监会发布支持中国(上海)自由贸易试验区三项举措

中国保监会举办危机处理与媒体沟通专题培训班

【本省】

福建保监局清理整顿中介市场 (4)

福建保监局排查非寿险投资型产品风险

福建保监局清理整顿兼业代理市场取得初步成效

福建保监局葛翎局长一行莅临太平洋财产保险福建分公司调研

福建保险业参与沙县农村金融改革取得初步成效

福建出台政策加大农业保险支持力度

福建省农业保险开展九年成效明显

7 月 1 日起福建道路运输承运人责任保险推行新机制

福建自 2011 年以来累计发放科技保险补贴近 660 万元

福州森林综合保险为林农减损 354 万元

载 24 名台胞客车坠江福建险企启动应急机制

龙岩人保财险:强化农险服务着力解决“最后一公里”问题

龙海市继续保持校园方责任保险全覆盖

平安产险福建分公司多管齐下积极保护消费者权益

福建长安召开中介市场清理工作整顿专题部署会

中华产险福州中心支公司快速应处政策性农险受灾案

福建漳州建立市区交通事故快速处理中心

新华保险福建分公司举办健步走活动

项俊波在 2014 年中国保险业发展年会上强调

构建三大格局 服务国家治理体系建设 (8)

保监会副主席周延礼表示:

保险业要构建新闻宣传大格局 (9)

理论探索

对“担风险”在保险行业核心价值理念中地位的探讨
袁光林(10)

发挥环境强制责任保险在损害赔偿机制中的补充作用
阚小冬(13)

保险业与其他金融行业合作发展的研究
冯美贵 李静艺(17)

改革创新

大中城市保险市场后现代趋变对城镇化建设的启示
——以福州地区为实例 丛 林(22)

小额车险赔案免发票的应用价值
胡庆游 王 华 邱宝平(27)

产险天地

浅谈基层产险公司改革创新的方向与途径 苏金茂(30)

关于食品安全责任保险的思考 李传红(34)

寿险天地

厦漳泉一体化背景下实施税延型养老保险思考(下)
福建保监局课题组(37)

浅谈寿险高保额业务的价值及推广 陈福东(40)

保险漫谈

综合治理出实效 主动作为解民忧
——福建保监局创四大机制维护保险消费者权益
王焕平(43)

保险人物

恪尽孝道 40 余载守候奶奶
——记福建龙岩国寿营销一区部营销员白巧荣
吴秋梅(45)

副 刊

福州马尾船政文化 凌月华(46)

读书与写作 谢华章(47)

保险赢家之道 吴厚昌(48)

图片新闻

中国保险行业核心人才“千人计划”正式启动
中保协律师团宣告成立
图 / 文: 摘编自“福建保险网”(29)

龙岩人保财险弘扬才溪乡调查精神 推进群众路线教育
图 / 文: 兰富元(33)

泉州国寿开展“阳光母亲”回访问问活动
文: 王进强 / 图: 泉州晚报记者(36)

平安集团福建地区举办 2014 年度无偿献血活动
图: 陈祺翌 / 文: 郭 威(44)

封面 福州马尾船政文化

封二 金融助力 共建家园
两岸金融合作(平潭)论坛在平潭举行
图 / 文: 李 玲

封三 1、福建保监局组织人员参加中国保监会新闻宣传工
作视频会议 图 / 文: 李 玲
2、福建省保险学会召开 2014 年度秘书长全体会议
图 / 文: 丁 恒 凌月华

插一 1、福建保监局加大保险知识普及力度
图 / 文: 摘自“福建保监局网站”
2、保险,让生活更美好
福建保险业开展“315”保险消费者权益保护系列
活动 图 / 文: 摘编自“福建保险网”

插二 2014 年度华东地区保险理论研讨会在南京召开
图: 李 玲 文 / 摘编自“江苏保险网”

插三 1、阳光人寿开启“服务嘉年华”
第五届客服节聚焦“星耀阳光”客服中心升级工程
图 / 文: 陈祺翌 陈妙真
2、福建编辑组连续十六年评为《中国保险年鉴》优秀
编辑组

插四 1、福建省保险学会召开 2013 年度立项课题评审评奖会
图 / 文: 丁 恒 李 璐
2、何元星 摄影作品选登
作者: 中国人寿退休干部

封底 福建省保险学会举办 2014 年度理论骨干写作培训班
图 / 文: 李玲 丁恒 凌月华

防风险 抓规范 护消费 强基础

——促进福建保险业平稳健康发展

● 葛翎

今年是全面深化改革的开局之年,也是完成国家“十二五”规划各项目标任务的关键之年,在年初的全国保险监管工作会议上,保监会根据复杂多变的国内外经济形势,明确了“稳中求进,改革创新”的总体要求,确立全面推进保险服务体系、市场体系、监管体系三大领域的改革任务。福建保险业要认真贯彻会议的决策部署,以“防风险、抓规范、护消费、强基础”为抓手,努力回归风险保障和金融服务的本质要求。

“防风险”是巩固稳中向好发展态势的基本要求。目前,虽然行业呈现稳中向好的发展趋势,但也处于风险暴露的高发期,满期给付和退保风险、偿付能力不足风险、流动性风险和资金运用风险等都不容小觑。这些风险的暴露是过去发展方式粗放积累风险的释放,为此,我们要按照“降低存量风险,控制增量风险,防范突发风险,关注新的风险”的要求,防范退保和满期给付风险,解决业务增幅波动问题、不执行报备条款问题和数据真实性等问题,不断加强风险动态监测和预警,守住不发生系统性区域性风险的底线;要督促公司健全完善风险防范体系,落实重大事项报告制度和风险响应制度;同时,要加大保险案件风险防范力度,积极与公安、司法等部门合作,做好反欺诈、反洗钱、打击非法集资的“三反”工作。

“抓规范”是促进行业健康发展的重要保障。当前,保险市场恶性竞争、秩序混乱等问题仍然较为突出,比如,拖赔惜赔、无理拒赔等违规行为尚未彻底解决,银代渠道销售误导问题依然难解,中介市场财务不规范、信息不透明等违法乱象亟待整顿。这些问题不仅可能形成风险隐患,而且会影响到行业可持续发展。抓规范就是要强化市场行为监管,严格执法,有效打击遏制各种违法违规行,依法从严从快从重处罚违法违规经营的机构和责任人,并严格执行责任追究,将违规责任压力迅速传导给各级高管和总公司,推动公司牢固树立合规意识,进而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。下一步,我们将建立现场检查的备查池制度,进一步提高监管检查的科学性和有效性,并集中整治市场突出问题,通过实施农业保险专项检查,强化财务业务数据真实性监管,加大对银代渠道的整规力度,全面清理整顿保险中介市场等方式,维护市场安全稳定运行。

“护消费”是践行为民监管理念的题中之义。为广大保险消费者提供满意的服务,是实现“保险让生活更美好”战略蓝图的需要。当前和今后一个时期,我们将按照保监会对保险消费者权益保护工作的基本思路,以完善制度机制为基础,以实施预防性保护和过程性保护为主要内容,着力解决关系保险消费者切身利益的突出问题,着力提高保险消费者投诉处理工作水平,着力防范和化解行业纠纷,切实保护好保险消费者的合法权益。具体而言,就是要以保险消费者满意度为风向标,继续加强治理理赔难和销售误导问题,保持高压态势、零容忍、严执法,加大对损害消费者合法权益行为的查处力度,做到发现一起,查处一起;努力提高投诉处理和纠纷调处工作水平,通过完善保险纠纷调处机制和诉调对接工作机制,加强12378投诉维权热线建设等方式,及时妥善解决好消费者的合法诉求;同时,将继续搭建多类型教育平台,普及保险知识,做好公众保险知识教育和消费者风险提示工作。

“强基础”是加快保险监管改革的必由之路。近年来,保险监管取得了来之不易的成绩,但与快速发展的形势相比,保险监管基础设施建设仍较为滞后,并逐渐成为制约保险监管现代化的瓶颈。基础不牢,地动山摇,要推进保险监管现代化,就要做好打基础、利长远的工作,花大力气研究探索推动行业发展行稳致远的治本之策。因此,必须要抓制度建设,加快“废、改、立”工作,做好保险监管规范性文件清理,进一步完善监管制度;要加强监管透明度建设,通过加大信息披露等方式,充分发挥社会监督的作用,让风险得到更充分的披露;要加强保险社团组织建设,让行业协会和学会站到营造发展环境、促进行业发展的前台来,在行业自律、行业基础设施建设等方面发挥更加积极的作用。

改革创新是时代精神的核心,目前,新一轮金融改革大幕已然开启,福建保险业同仁要把智慧和力量凝聚到参与改革、支持改革上来,弘扬“敢拼会赢”的福建精神,巩固好稳中向好的发展态势,有重点、有步骤、有秩序地推进各项改革任务,外树形象、内强素质,进一步推动保险业支持我省实现科学发展跨越发展。

(作者:福建保监局局长)

【保监会】

**保监会党委专题传达学习
中央纪委书记王岐山同志重要讲话精神**

5月12日下午,保监会党委召开党委会,专题传达学习中央纪委书记王岐山同志与部分中央国家机关中央企业国有金融机构负责同志座谈会上的重要讲话,保监会党委书记、主席项俊波同志就抓好贯彻落实提出了具体要求。

大家一致认为,王岐山书记的重要讲话紧紧围绕责任和担当,明确了坚持“党要管党、从严治党”、落实党委主体责任和纪委监督责任的具体要求,既是各级党委、纪委履职尽责的指导准则,又是严格的纪律要求。

保监会党委将坚决贯彻王岐山书记讲话精神,强化责任意识,发挥党委率先垂范作用,落实好党风廉政建设主体责任,切实担负起党风廉政建设的政治使命,完善权力运行的监督制约机制,坚持有腐必反、有贪必肃,做到守土有责、守土尽责。

(中国保监会网站)

**中国保监会召开
2014年全国保险稽查工作会议**

近日,中国保监会召开2014年全国保险稽查工作会议。保监会副主席黄洪表示,2013年各级稽查部门完成了保监会部署的各项重点任务,在有效化解大案要案风险、发挥稽查震慑作用方面取得了一定成效。

据介绍,2013年,全系统共派出2493个检查组、9519人次,对2511家保险机构开展现场检查;对4家法人机构及其分支机构开展综合性检查,累计查实违法违规资金23亿元、违法违规行为118项;对639家机构和820人实施1764项次行政处罚;强化总公司及其高管的案件管控责任,严肃案件追究,指导协调保险公司完成责任追究172起案件,涉及367人;稳妥查处上海泛鑫等重大案件,化解个案风险,坚守不发生区域性系统性风险底线,维护行业形象。

(中国保监会网站)

**中国保监会发布支持中国(上海)
自由贸易试验区三项举措**

为贯彻落实党中央、国务院关于建设中国(上海)自由贸易试验区的重要战略部署,支持和推动自贸试验区保险市场发展,中国保监会在已经出台支持政策的基础上,推出与当前上海自贸试验区保险市场发展紧密相关、利在长远、能够立即落地实施的三项举措,并于近日下发了《中国保监会办公厅关于进一步简化行政审批支持中国(上海)自由贸易试验区发展的通知》(以下简称《通知》)。

《通知》包括三项自贸试验区内保险业监管新举措:一、允

许上海航运保险协会试点开发航运保险协会条款,备案后会员公司可以自主使用;二、允许航运保险营运中心设立分支机构,取消在沪航运保险营运;三、取消自贸试验区内保险支公司高管人员任职资格的事前审批,由上海保监局实施备案管理。这是中国保监会支持中国(上海)自由贸易试验区建设、落实国务院总体方案中有关简化事前准入、强化事中事后监管制度的具体实践,是进一步创新制度、简政放权的重大举措。

(中国保监会网站)

**中国保监会举办
危机处理与媒体沟通专题培训班**

5月20日—21日,中国保监会举办危机处理与媒体沟通专题培训班,副主席周延礼出席培训班并为学员授课。

周延礼强调,做好危机处理与媒体沟通是保险业全面加强风险管理的必然要求,是适应新媒体时代的迫切需要,是改善行业形象的必然选择。他结合实际,向参训学员提出了具体要求:一要提高认识,将做好危机处理与媒体沟通工作上升到维护公司声誉、实现行业有序发展、确保公共秩序稳定的高度去对待;二要加强学习,在培训过程中注重课程内容的领会掌握,在日常工作中坚持不断学习积累,对各类事件的发生有准备、有预案,从理念、信息、知识等方面做足准备;三要注重操作,以情景模拟环节为依托,加强操作演练,努力提升应对危机事件的实战能力;四是形成示范,将所学内容带到实际工作中,在本单位自上而下地有效推进,引领全行业全面提升危机处理与媒体沟通水平。

(中国保监会网站)

【本省】

福建保监局清理整顿中介市场

5月15日,福建保监局召开保险中介市场清理整顿工作会议,副局长黄志强主持会议。福建保监局全体干部、省及各设区市保险行业协会负责人、各保险公司省级分公司主要负责人参加会议。

福建保监局局长葛翎指出,保险中介市场清理整顿工作是今年乃至明年保险中介监管的主要任务,各公司主要负责人要以扎实的工作作风确保清理整顿工作取得实效,切实做到“三个防止”;要认真督促清理整顿工作得到落实,努力做到“四个到位”。

同时,葛翎强调,保险业要转变作风,切实提高工作执行力;要防范风险,严防系统性、区域性风险;要转变服务理念,切实维护消费者权益;要加强行业协会自律,发挥社团组织应有作用;要建立备查池制度,提高监管检查的科学性和有效性。

(刘可香)

福建保监局排查非寿险投资型产品风险

日前,福建保监局采取了三大举措推动非寿险投资型产品风险排查工作。

一是扩大排查范围,对单证管理、销售管理、渠道管理和投资金收取等全流程开展逐项风险排查,不留排查死角。二是把握关键风险点,针对产品销售对象、区域、客户宣传、手续费支付等关键风险点开展重点排查,增强排查时效。三是运用多种排查手段,综合运用公司自查、现场抽查、质询公司人员、电话回访客户、暗访合作银行等多种方式,提高排查效率。

(刘小微)

福建保监局清理整顿兼业代理市场 取得初步成效

近日,福建保监局清理整顿兼业代理市场取得初步成效。

一是实行评议制度。以兼业代理机构许可证有效期满申请延续为抓手,对兼业代理机构过往三年代理行为合规性进行评议。二是强化人员持证。要求每一兼业代理机构至少应有2名以上签订有效劳动合同的持证销售人员,以防范销售误导。目前全省兼业机构共有持证人员3万余人,兼业渠道“客户信息虚假”与“保单假冒签名”问题得到较大整改。三是强化资格管理。对许可证即将到期的兼业代理机构实行“一季一预告、一月一注销”制度。四是建立报表制度,以全面掌握保险公司与兼业代理机构合作代理业务情况,重点关注与汽车企业、银邮类合作的保险业务,为监管夯实数据基础,提高监管的针对性和有效性。

(福建保监局网站)

福建保监局葛翎局长一行 莅临太平洋财产保险福建分公司调研

5月5日下午,福建保监局葛翎局长一行莅临太平洋财产保险福建分公司调研指导工作。

在分公司金皓总经理的陪同下,葛局长一行参观了分公司职场,观摩了3G视频查勘先进技术,并亲切慰问了干部职工。葛局长对公司近年来先进技术创新和应用的举措表示肯定和赞赏。

葛局长在总结讲话中谈到,太平洋保险是家老公司,但创新步伐非常快。福建保险市场发展目前处于“原生态”阶段,太平洋财产保险福建分公司具有很大发展潜力,希望公司能进一步运用创新机制推动各项管理工作,扩大发展空间,抓住转型机遇,加强产品创新能力,为福建保险行业的发展做出贡献。

(蒋奕)

福建保险业参与沙县农村金融改革 取得初步成效

自2011年末福建三明沙县被确定为全国农村金融改革试验区以来,福建保险业积极参与试验区建设,为当地经济社会发展和人民生活提供保险保障服务。

一是发展政策性农业保险,支持农业生产稳定。截至目前,沙县地区政策性农业保险实现保费收入超过710万元,同比增长近三成。其中,农房保险实现当地近5万农户全覆盖,森林火灾保险承保超过200万亩,水稻种植(制种)保险承保22万亩,烟叶种植保险承保2.4万亩。二是开展借款人意外伤害保险等业务,支持农户信贷需求。中国人寿等多家的人身险公司为沙县信贷客户定制开发“村级融资担保基金国寿小额贷款借款人定期寿险”等产品,为超过3亿元的贷款资金提供风险保障。三是积极办理新农合大病保险等业务,支持农村医疗保障。

初步统计,仅2012-2013年间,福建保险业就为沙县近19万农村群众提供该业务经办服务,办理赔付近400人次,补偿金额超过450万元。

(福建保监局网站)

福建出台政策加大农业保险支持力度

近日,福建省政府出台《全面深化农村改革加快农业现代化发展的若干意见工作任务分工方案》,明确提出要加大农业保险支持力度。

一是加快推进设施蔬菜政策性保险覆盖面,逐步将设施花卉、果树、茶叶、食用菌、畜禽、水产养殖等纳入政策性保险范围。二是规范农业保险大灾风险准备金管理,加快建立财政支持的农业保险大灾风险分散机制。2013年,全省农业保险的风险保障金额超过600亿元,同比增长11.4%;政策性农业保险险种数增加到13种,涵盖我省种养业的主要领域。

(福建保监局网站)

福建省农业保险开展九年成效明显

据福建省财政厅消息,农业保险在福建已经开展九年,并取得了积极的成效:一是保险范围扩大。目前,水稻种植、森林综合、农村住房、渔工责任、渔船、能繁母猪、奶牛、育肥猪、设施蔬菜9个保险品种,已在福建全省范围施行。二是保障水平提高。水稻种植保险每亩保额从200元提高到400元,森林保险每亩保额从400元提高到600元,渔工责任保险每人保额从10万元提高到25万元,农村住房保险从每户保额

5000元提高到1万元。三是保险费率降低。各种保险费率水平在全国处于较低水平。四是保险责任增加。水稻种植保险与试点初期相比增加了旱灾和病虫害及野猪损害等。

(王永珍)

7月1日起福建道路运输 承运人责任保险推行新机制

据悉,从7月1日起,福建省各级运管机构将通过统一通过保险服务信息平台对运输企业承运人责任保险投保行为实施监管,并要求运责险承保公司对投保的道路运输企业实行无责赔付。

福建省各级运管机构在办理道路客运、危货车辆准入许可、年度审验手续时,通过保险服务信息平台查验其有效保险信息,凡不符合投保规定或达不到各省级区域保险责任限额标准的,一律不予办理。

道路运输企业将按照承运人责任保险最新标准,做到道路旅客运输承运人责任保险每座责任限额不低于40万元,爆炸品、易燃品、毒害品、腐蚀品和放射性化学品等危险品运输每车每次事故责任限额不低于100万元,其他类危险品运输每车每次事故责任限额不低于50万元。有关部门将认真排查企业车辆投保情况,做到一车一保,一车一档,使承运人责任险足额投保,做到不漏保、不脱保。

同时,还将建立保险新机制,要求运责险承保公司对投保的道路运输企业实行无责赔付,建立事故预防机制与重特大事故救助机制,建立4000049696全国统一服务专线,接受咨询和报案服务。

(谢星星)

福建自2011年以来累计发放 科技保险补贴近660万元

5月19日,从福建省科技厅获悉,截至目前,福建省共设立高新技术企业产品研发责任保险等8个科技保险险种。其中,高新技术企业关键研发设备保险等4个保险险种保费补贴25%,高新技术企业雇主责任保险等3个保险险种保费补贴10%,短期出口信用保险保费补贴15%。

自2011年以来,福建省累计发放科技保险补贴近660万元,带动省内近100家高新技术企业投保科技保险4000万元,为高新技术企业提供150亿元风险保障。

(福建日报)

福州森林综合保险为林农减损354万元

截至4月底,福州市森林综合保险在保面积达1035.15万亩,总参保率为91.53%,其中生态公益林473.36万亩,参

保率达100%;商品林561.79万亩,参保率达85.44%。

2013年以来,福州市参保森林因暴风、暴雨、病害、虫害、火灾、台风等灾害报险44起,获森林综合保险赔偿354.38万元。今年福州市林业部门将森林综合保险作为强农惠农政策的重要内容和深化集体林权制度改革的重要举措,及早部署,持续推进。

(方炜杭 李建辉)

载24名台胞客车坠江 福建险企启动应急机制

5月23日中午,一辆搭载26人(其中24人为台胞)的旅游大巴在福建省漳州市华安县坠江,造成人员伤亡。当地保险监管机关、险企闻讯后立即作出响应,针对事故中的遇难者,相关保险公司已经启动理赔程序。

中国人寿财险厦门市分公司、漳州市中心支公司相关人员立即赶往事故现场,了解灾情,协助做好相关救灾后续工作。漳州君龙人寿有关人员第一时间赶往漳州市医院,安抚受伤人员。中国人保财险漳州市分公司主动向交警、台办、医疗等部门了解情况,协助做好相关工作。

(汤友民 沈耀胜)

龙岩人保财险:强化农险服务着力 解决“最后一公里”问题

为增强农村保险服务能力,着力解决联系和服务群众“最后一公里”问题,结合第二批党的群众路线教育实践活动,5月11日至12日,人保财险龙岩分公司组织全市系统51名业务、财务、理赔等农险工作相关工作人员举办了农险业务培训班,解读了党中央、国务院发展“三农”和农业保险的政策,讲解了农险承保、理赔、合规管理、财务操作等实务知识和操作技能,宣导了推进三农综合保险这一民生工程工作要求,有力提升了农险工作人员业务素质及服务水平。

(兰富元)

龙海市继续保持校园方责任保险全覆盖

5月19日,人保财险龙海支公司与龙海市教育局成功签订校园方责任保险续保协议,继续保持校园方责任保险在龙海市全辖覆盖。共为龙海市辖内各中小学、幼儿园(含民办)90277名学生提供保险保障。

龙海市开展校园方责任保险工作八年来,人保财险龙海支公司始终坚持诚信合规,人性化服务,有效发挥了维护校园和谐稳定的积极作用,提高了在校学生的安全意识,赢得了教育管理部门、学校、老师、家长四方满意。

(周勤)

平安产险福建分公司 多管齐下积极保护消费者权益

今年以来,平安产险福建分公司持续优化闭环式客户投诉跟踪体系。创新科技应用,升级服务举措,以实际行动扎实践行“守信用、担风险、重服务、合规范”的保险核心价值理念,不断提升客户服务满意度并获得良好成效。

据悉,平安产险福建分公司一直以来都及时关注可控投诉,不断完善投诉管理规则,建立责任追溯、奖惩机制;制定第三方门店服务调查、门店巡检等系列服务,努力提升门店服务水平。

此外,从客户体验角度出发,平安产险以创新科技实力为后盾,在业内率先推行“万元以下,一天赔付”、“先赔付,后修车”等多项创新服务,不断提升车险、财产险理赔时效,并先后推出车险“人伤案件贴心调解”、“理赔进度微信实时查询”、“免费道路救援”、“网上电子索赔”等人性化服务,获得了客户的广泛好评。据统计,今年一季度福建保监局收到的154件有效投诉中,与平安产险相关的投诉仅2件,并均获得妥善处理。

对此,平安产险福建分公司总经理苏东表示,保护消费者权益是保险公司的责任所在,全省各级机构要持续高度重视对客户投诉的关注,同时还要在产品、渠道、日常管理中植入“消费者权益保护”的理念,提升客户服务满意度,为福建保险业的健康发展和良好社会形象的树立做出积极贡献。

(王映薇)

福建长安召开 中介市场清理整顿专题部署会

为深入贯彻落实福建保监局及总公司开展的中介市场清理整顿工作,5月16日,长安责任保险福建省分公司召开了中介市场清理整顿工作专题部署会,分公司助理及以上人员参加了会议,会议由公司邱高亮总经理主持。

分公司总经理助理刘庆辉传达了《中国保监会关于印发保险中介市场清理整顿工作方案的通知》,对活动开展的意义、目标、任务、方法进行了认真学习,并对第一阶段的组织实施、工作内容及有关要求进行了详细解读。分公司营销管理部黄章顺经理传达了福建保监局保险中介市场清理整顿工作会议精神,宣读了《长安责任保险股份有限公司贯彻落实中国保监会保险中介市场清理整顿工作的实施方案》,并对方案的任务目标及安排提出了要求。会议还成立了由分公司邱高亮总经理任组长的福建长安中介市场清理整顿工作小组,对公司下一步清理整顿工作进行了部署。

(杨艳)

中华产险福州中心支公司 快速应处政策性农险受灾案

3月29日,福州地区遭遇强对流天气,雷电霹雳,冰雹袭城。中华产险福州中心支公司承保的长乐雪美农业、钦农农业、瑞丰农业等八家政策性农险保户的温室大棚及农作物受灾严重。

面对灾情,各级公司高度重视,快速反应,成立了农险应急查勘小组,当天下午赶赴受灾地域第一现场查勘。他们积极询问损失情况,安抚受灾农户的情绪,指导农户采取补救措施,排除积水,以将损失减少到最低,并进行为期两天的现场查勘,对此次农作物的八家农户受灾情况全部确认:受暴风影响,受灾面积为58.23亩,涉及损失约38.98万元。中华产险福州中心支公司全力以赴加紧对受灾地区查勘核损及发放赔款工作,为灾区重建家园、恢复生产、稳定社会、减轻各级政府的负担奠定了基础。

(苏金茂)

福建漳州建立市区交通事故快速处理中心

为提高道路通行能力,最大限度地减少交通事故对市区交通的影响,日前,福建省漳州市公安局组织交警部门会同漳州保险行业协会,在芴城、龙文交警大队建立漳州市道路交通事故快速处理服务中心。7:00-20:00期间,在芴城、龙文市区道路发生仅造成机动车之间车辆损失、不涉及人员伤亡且能够自行驾驶移动的交通事实行快速处理,为当事人提供快速定责、快速定损、快速理赔的一站式服务。

漳州市道路交通事故快速处理服务中心的建立,改变了以往轻微交通事故处理程序繁琐、发生交通事故后依赖交警、保险勘查到现场处理不及时等现象,有效避免了二次交通事故的发生和轻微交通事故造成的城区交通拥堵,提高了事故处理效率,受到社会各界广泛赞誉。

(谢华章)

新华保险福建分公司举办健步走活动

5月11日,新华保险福建分公司在福州闽江畔举办“春暖花开,全民健身”健步走活动。100多名客户和市民参与活动,感受新华保险“以客户为中心”的服务理念。

据悉,本次活动起点设在青年会广场,终点设在金牛山公园,全程均在闽江畔的园道行走,总长约6.3公里。新华保险福州分公司相关负责人表示,举办此次活动的目的在于为客户提供全生命周期的服务,创造极致的客户体验,深化客户关系,建立“相识、相知、相信、相依”的全新客户关系。

(郑宗灿)

项俊波在2014年中国保险业发展年会上强调

构建三大格局 服务国家治理体系建设



6月13日,主题为“转型与发展:中国经济和中国保险业”的2014中国保险业发展年会在北京召开。中国保监会主席项俊波在出席会议时说,保险业作为现代经济的重要产业、市场经济的基础性制度和风险管理的基本手段,可以在服务国家治理体系和治理能力现代化的进程中大有作为。

项俊波表示,在服务国家治理体系和治理能力现代化的进程中,保险业要成为经济转型升级的重要动力,为提升国家经济治理水平服务;要成为改善民生保障的有力支撑,为提升国家社会治理水平服务;要成为转变政府职能的有效抓手,为提升政府治理水平服务。

数据显示,美国保险业的增加值在金融业占比是33%,银行占比是47%,保险业占GDP的比重是2.8%,银行业是4%。而我国保险业增加值占比远远低于美国。不仅如此,美国保险市场的养老资金之和为17.6万亿美元,银行的总资产为13.4亿美元,而我国保险业总资产不到银行业总资产的6%。

对此,项俊波认为,我国保险业增加值占比、保险资产和养老金资产与发达国家相比仍有很大差距,说明保险业在服务和促进经济增长、完善金融体系,为城镇化建设提供长期稳定的资金来源方面还有很大的空间,在促进科技创新方面也能发挥积极作用。

在发达国家,保险是吸纳就业的重要行业。以养老产业为

例,以中国2亿老年人口,其中8%进入养老院计算,直接就可吸纳就业约600万人,并可间接带动1000万—1500万人就业。同时,在完善医疗和养老保障体系方面,目前我国养老的责任主要落在政府和企业身上,商业保险作为养老保障体系中的第三支柱,未来可以发挥更大的作用。

项俊波还表示,保险作为市场化的风险管理手段,一方面,能够辅助社会管理,帮助政府“管到位”。通过在食品药品安全、环境污染等社会风险管理中引入保险机制,有效预防和化解社会矛盾,增进社会和谐。另一方面,保险业可以在一定范围内承接公共事务,帮助政府“放到位”。发达国家运用市场机制,成功地把一部分社会养老、医疗保障、灾害救助等在我国由政府承担的责任转由保险业承担,在降低政府管理成本、减轻政府管理压力、提高政府运行效率等方面都取得了良好效果。

项俊波最后强调,充分发挥保险业服务国家治理体系建设的作用,关键是构建三大格局。一是要构建形成全社会学保险、懂保险、用保险的保险文化格局。二是要构建形成百姓愿意买、企业愿意用、政府愿意推的保险消费格局。三是要构建形成政府引导、政策支持、市场参与的保险服务格局。

本次年会还发布了由中国保险行业协会与中国社会科学院金融研究所共同编写的研究报告《转型与发展:中国经济和中国保险业》。该报告全面研究了“在转型发展背景下,保险业应该怎样发展”的一系列重要问题,深入分析了保险业如何服务经济转型发展、社会保障完善和政府职能转变。

本次年会由中国保险行业协会与中国社会科学院金融研究所共同主办、天安财产保险股份有限公司协办。保监会副主席周延礼,著名经济金融学家、社科院副院长李扬,保监会相关部门领导,学术界专家,各保险公司董事长或总经理等170余人出席了本次年会。年会由中国保险行业协会会长朱进元与中国社会科学院金融研究所所长王国刚共同主持。

(转载《中国保险报》)

保监会副主席周延礼表示：

保险业要构建新闻宣传大格局

6月17日，中国保监会副主席周延礼出席中国保险行业新闻媒体座谈会时表示，为实现改革发展目标，保险业需要一个良好社会舆论环境。保险业要加强新闻宣传工作，构建新闻宣传大格局，整合行业资源，调动社会、媒体等各方力量，开展正面宣传引导，释放正能量。

本次会议是中国保险行业协会首次举办的新闻媒体座谈会，目的是总结交流过去一年保险行业新闻宣传工作，部署今年“7·8全国保险公众宣传日”及今后一段时间行业新闻宣传工作，表彰过去一年中优秀的保险新闻作品，加强与新闻媒体的沟通交流，增进相互了解和友谊，探讨新形势下如何进一步做好保险行业新闻宣传工作，共同推进保险行业文化建设。会议由中国保险行业协会会长朱进元主持。

周延礼表示，党中央、国务院对保险业改革发展寄予殷切期望，建立现代保险服务业，实现保险业转型升级，推进保险业在国家治理体系和治理能力现代化的进程中发挥更大作用，这是保险业在新形势面前的新任务、新机遇。要站在国家经济社会发展全局，站在保险业在改革发展进程中的地位和作用的角度去宣传保险业，描绘保险业的发展蓝图。当前和今后一个时期，要大力宣传保险业在五大体系建设中的作用，大力宣传保险业为提升国家经济、社会和政府治理水平服务，大力宣传保险业在促进经济提质增效升级、改善民生保障、转变政府职能方面的积极作为。

周延礼说，近年来保险业“守信用、担风险、重服务、合规范”的核心价值观已在行业内达成了共识，在社会各界也得到了普遍认同。当前，要以全面推广、宣传行业核心价值观为重点，深入挖掘保险业的文化价值精髓，以典型事迹和典型人物为载体，开展形式多样、深入浅出、喜闻乐见、直指人心的新闻宣传，让广大保险从业者切实树立起行业自豪感和使命感，让全社会更加具体、深入地了解保险业，了解那些发生在保险业的让人感动、催人奋进的人和事，进而使保险业核心价值观真正深入人心。

周延礼还表示，近年来，保监会大力整治销售误导和理赔难等群众关心的热点、难点问题，不断推进行业提高服务质量，行业形象得到了改善，社会认可度持续提高。要以此为契机，大力宣传保险业在经营管理和产品服务方面的成效，充分展示保险业在经济补偿、风险管理、资金融通和社会管理等方面的功能作用。面对社会诉求和表达方式日益多元，尤其是互

联网等新兴媒体的普及，舆论的形成越来越复杂，一句谣言，一条误读，可能引发蝴蝶效应，误导公众预期，造成市场波动。因此，行业要做更加精确、细致、透彻的宣传工作，充分借助主流媒体的力量，把保险监管的政策解读好，把保险产品的功能说明好，把保险服务的细节诠释好，主动赢得保险消费者和社会各界的理解和认同。

去年以来，保监会积极引导行业围绕保险改革、服务新型城镇化建设、《农业保险条例》实施、巨灾保险等一系列行业发展的重要领域，开展了有计划、有组织、有规模的新闻宣传活动，取得了良好的效果。周延礼强调，构建新闻宣传大格局不是一件容易的事情，保险行业尤其是各保险公司要把它作为一项重要课题深入研究，纳入到公司发展的重点工作中来。要掌握新闻宣传的话语权，构建形势宣传、成就宣传、典型宣传、主题宣传等全方位、多层次、多角度的行业宣传格局；要健全新闻宣传工作机制，中国保险行业协会要切实履行起行业新闻宣传工作组织者、指导者的职责，制定保险业中长期新闻宣传工作计划，形成年度新闻宣传计划和办法，建立新闻宣传工作监督激励机制；要善用网络开展新闻宣传，中国保险行业协会要组织、指导各会员公司高度重视网上的舆论宣传和引导，加强互联网宣传的基础建设，通过开通公司、微信等方式，实时发布行业和公司信息，建立行业网评员队伍，利用新媒体平台与公众互动交流。

本次会议揭晓并颁发了2013年度保险好新闻奖，听取了包括《中国保险报》在内的部分媒体和保险公司对行业新闻宣传工作的建议。中国保险报业股份有限公司董事长赵健建议，积极面向党委、政府宣传保险的功能作用，促进各级政府理解、重视、支持保险业发展；继续加大保险公众宣传力度，进一步增强社会公众的保险意识；加大对重大保险赔案的宣传，使政府和公民加深对保险雪中送炭风险保障能力的认识；建立保险业重大突发性事件应急响应信息联动和保险理赔宣传协调机制；进一步推动保险宣传“五进入”活动。

中国保险行业协会还启动了2014年全国保险微视频大赛。保监会相关部门负责人部署今年“7·8全国保险公众宣传日”的相关工作。

20多家中央及在京新闻媒体相关负责人和70多家保险公司分管领导、部门负责人参加了本次保险行业新闻媒体座谈会。

（转载《中国保险报》）

对“担风险”在保险行业核心价值理念中地位的探讨

●袁光林

【摘要】:在行业核心价值理念中,表述行业本质属性和基本功能的理念是首要核心价值理念。保险行业的首要核心价值理念就是“担风险”,而“守信用”、“重服务”、“合规范”都是践行保险业“担风险”价值理念的手段与途径。为科学理性地发挥好保险业“担风险”的功能作用,保险业必须认识和处理好四大方面的关系:“担风险”与“守信用”、“重服务”、“合规范”的关系,保险基本功能与派生功能的关系,为社会承担风险与追求自身效益的关系,承担风险与管理风险的关系。

【关键词】:保险行业;首要核心价值理念;担风险

自2013年3月中国保监会正式发布保险行业核心价值理念以来,保险行业正在掀起学习、宣传及培育、践行保险行业核心价值理念的保险文化建设热潮。为帮助人们准确理解保险行业核心价值理念,中国保监会、中国保险行业协会还共同编印了《保险行业文化手册》,对保险行业核心价值理念进行了权威性诠释,许多保险理论研究人员也站在不同的方位或角度对此进行了各有侧重的理解和研究。笔者现就“担风险”在保险行业核心价值理念中的地位及保险业应如何科学理性地承担风险作一探讨。

一、对行业核心价值理念中几个概念的探讨

(一) 关于“价值理念”

由于“价值”和“理念”在不同学科、不同学术流派中是两个颇具争议的概念,故由这两概念组合后的“价值理念”在人们中会有不同见解也就在所难免。笔者认为,价值理念是指人们通过理性思维,对事物本质属性、功能作用进行总结、归纳后所作出的语言(文字)概括与表述。它是以“价值观念”为粗坯,经过理性加工形成的对某项事物所作出的价值结论(价值认同或价值取向)。因此,可以说“价值理念”是经过理性升华后的“价值观念”。尤其是那种经一定范围内的人们集体理性归纳提炼出来的关于某项事物的价值理念,一般都具备较强的概括性、客观性、深刻性和逻辑性,具有“凝智积慧、诲人引路”的文化功能,能对人们的实践行为起到重要的影响指导作用。时下,不少行业、不少企业都提炼出了本行业、本企业的“价值理念”,原因正在于此。

(二) 关于“行业价值理念”

无疑,行业价值理念作为价值理念的一种,它除具备价

值理念的一般性质外,还具备它自己的特性,也即行业特性。总体上说,行业价值理念是某行业基于多数人对本行业本质属性、功能作用、社会责任、目标方向、基本原则、行为准则、精神依托、文化渊源等共同形成的价值认同和价值取向进行归纳提炼后所作出的语言概括与表述。一般地说,任何行业都很难形成包括行业所有方面且亘古不变的行业价值理念。一定时期形成的行业价值理念既带有价值内容的代表性也带有时代的局限性和适应性。在一般情况下,行业价值理念会以三种形态出现,即:行业单项性价值理念、行业基本价值理念和行业核心价值理念。行业单项性价值理念是指就行业某一方面的价值取向所归纳提炼的价值理念(如行业发展理念、行业服务理念、行业文化理念)。行业基本价值理念是指就行业整体的基本价值认同和价值取向所归纳提炼的价值理念。而行业核心价值理念则是就行业核心的价值认同和价值取向所归纳提炼的价值理念,其内容在行业的价值体系中居于基础性、支配性的核心地位,标志着行业价值体系的性质。在行业价值理念的这三种形态中,又总是以行业核心价值理念这一形态出现的居多。原因大致有二:

1、行业本身并不是一个具备法人性质的社会组织,行业成员间虽然会因行业属性的相同而产生共同的价值理念(即行业核心价值理念),但在彼此独立、相互竞争的他们之间却客观上无法做到价值观念的完全一致。即使是行业协会(行业公会)抑或是行业监管部门、行业主管部门也不能强求他们在所有价值观念上达成完全一致。因此客观上很难形成在方方面面都完全一致的行业性价值理念。

2、行业核心价值理念已经完成了对全行业核心价值的认同使命,尽管行业各成员间的其它方面的价值认同会有所

不同,但只要核心价值一致,就仍能殊途同归地在实践中体现行业的本质属性和基本功能。

(三) 关于“行业核心价值理念”的内容

需要指出的是,与行业单项性价值理念不同,行业核心价值理念绝不只是某项单一的价值理念,而是若干个对行业生存发展起着基础和核心作用的价值理念的组合体。一般地讲,行业核心价值理念包括两大方面的内容:第一,行业的本质属性和基本功能,也即行业的社会价值。它告诉人们,这个行业是干什么的?对社会有什么价值?第二,行业实现价值的基本途径、基本原则等若干个行业赖以立身处世的价值取向。它告诉人们,行业应该怎么做?应践行哪些最基本的价值原则?

显然,行业核心价值理念的上述两方面内容中,第一方面的内容是首要的最核心的内容,它所表达的也正是行业的首要核心价值理念。因为行业的本质属性和基本功能是一个行业得以产生和存在的基石,它体现着这个行业的社会价值(对社会的有用性),标志着与其它行业相区别的特性,决定着人们对这个行业的价值认同。而行业核心价值理念中表达的其它价值取向,都是为实现这个价值认同必须采取的途径和手段。所以,人们在归纳提炼一个行业的核心价值理念时,总是把表述行业的本质属性和基本功能的理念放在不可忽缺的和首要的位置,然后,再以此为中心,视实际情况精准地提炼相配套的其它价值理念。

二、对“担风险”是保险行业首要核心价值理念的阐释

如前所述,在行业核心价值理念中,其首要核心内容也即首要核心价值理念至为紧要。那么,在保险行业核心价值理念中,其首要核心价值理念是什么呢?应作出的肯定回答就是:担风险(也即组织经济赔偿)。

首先,担风险是保险和保险业的本质属性和最基本功能。这是保险和保险业赖以产生和存在的命根。如果失去了这一命根,保险和保险业就无法产生和存在。众所周知,风险的客观存在和人们分散风险的客观需要是保险产生和存在的自然基础,正是这一自然基础催生了具备“担风险”属性和功能的保险和保险业。如果说古代社会特别是古代欧洲的共同海损分摊机制初现了保险的雏形,那么,近代资本主义的发展则恰如所需地使保险发展成为一个为经济社会承担风险的行业,并在市场体系中占据了其它行业所无法替代的地位。第二次世界大战后,保险业突飞猛进,逐渐成为各国国民经济中不可忽缺的部门。截止2011年,全球保费已达4596687百万美元,占当年全球GDP的6.6%。保险业之所以能如此蓬勃发展,正是因为它“担风险”的属性和功能适应了全社会分散风险的需要。尽管现代保险的发展,还使它催生出防灾防损、融通资金和参与社会管理等功能,但这并不能改变它“担风险”的本质属性和基本功能。可以预

言,将来保险业的发展也是如此。因为一旦“担风险”的行业本质属性被改变,这个行业就不再是保险业。

其次,正是保险业为社会“担风险”功能的发挥,体现着保险业的社会价值。从微观或直接的角度讲,保险业通过保险合同的履行,为各行各业的保险客户(被保险人——单位或个人)“担风险”,帮助他们在受灾后及时恢复生产、生活,帮助他们建立起对未来生活的保障。从宏观的角度讲,保险业“担风险”功能的履行,帮助国家和社会建立起了更加完善的经济保障和社会保障制度,起到了保障社会稳定、安定人民生活、维护经济运行、促进经济发展的作用。正因为如此,保险才受到国家和政府的重视,得到社会和人民的认同,被人们称为“社会稳定器”和“经济助推器”。无疑,保险和保险行业的社会价值是担风险担出来的,保险行业区别于其它行业的价值特征也正在于“担风险”。

综上所述,将保险业的首要核心价值理念定位为“担风险”,无论从保险原理、保险发展历史还是今后的保险发展趋势看,都是正确的。近几十年来,我国保险理论界和实践界尽管对保险的派生功能及作用的探讨出现过不同的见解,但对保险的本质属性、基本功能是“担风险”则从来未出现过分歧。尽管对“担风险”的文字表达有所不同,诸如:“分担风险损失”、“组织经济补偿”、“提供风险保障”等,但其实质内含是一致的。进入本世纪后,随着我国寿险业“投资连接保险”、“分红保险”和“万能保险”等理财型产品的大量涌现,曾一度使人们对人寿保险的“风险保障”功能产生了怀疑。中国保监会审时度势,于本世纪零年代后期及时提出了促进寿险业调整业务结构、进一步发挥保险保障功能的指导意见,对巩固保险业“担风险”的本质属性地位起到了重要作用。

无疑,作为保险行业核心价值理念,光有对行业本质属性的价值认同还不够,还应有相应的其它价值取向来配套。因此,诸如“守信用”、“重服务”、“合规范”、“促和谐”、“以人为本”、“科学发展”……等价值取向都可作为提炼保险行业核心价值理念的内容选项。但不论这些价值取向如何重要或者选中与否,它们都只是为实现保险业“担风险”这一社会价值(也是社会责任)的途径与手段,与“担风险”这个主角相比,它们只能是配角。

三、对保险业科学理性担风险的思考

2013年3月,中国保监会发布了“守信用、担风险、重服务、合规范”十二字保险行业核心价值理念,接着又与中国保险行业协会共同印发了《保险行业文化手册》,对这一核心价值理念进行了诠释。十二字保险行业核心价值理念,凝聚了多方智慧,是对保险业发展实践的高度概括和提炼,体现了全行业的共同意志和精神要求。尽管发布的行业核心价值理念在文字排列上没有将“担风险”放在首位,但

是通过保监会的诠释,我们仍然能领悟到“担风险”是保险行业的首要核心价值理念。因为既然将“担风险”诠释为保险的本质属性,这等于向全社会宣示了保险的社会价值就是“担风险”。而“守信用”、“重服务”、“合规范”,则都是保险业为更好地实现“担风险”这一价值认同的价值取向。对于这一点,笔者相信全行业多数人会有共识。

既然“担风险”是保险行业的首要核心价值理念,那么保险业应如何践行这一理念,科学理性地在经济社会中发挥好“担风险”的功能作用呢?对此,笔者认为,处理好以下几项关系十分重要:

首先,要正确认识和处理好“担风险”与“守信用”、“重服务”、“合规范”的关系。“担风险”是保险行业的价值目标,“守信用”、“重服务”、“合规范”则既是这一价值目标的实现手段、实现途径,又是这一价值目标实现的重要质量衡量要素。因此,既要坚守“担风险”在核心价值理念中的首要地位,在实践中时刻牢记保险行业是为社会分担风险损失、提供风险保障的特殊行业,把为社会“担风险”摆在行业要追求的价值目标的首位,又要切实发挥“守信用”、“重服务”、“合规范”在实现“担风险”中的重要保证作用,同时还应制定“信用”、“服务”、“合规”三大行业标准,以衡量行业和行业成员“担风险”质量的优劣好坏。客观地说,保险深度、保险密度、保费规模、赔付(给付)金额固然能更直观地反映行业“担风险”的程度,但信用、服务、合规等质量指标却能更深刻地反映社会特别是客户对保险保障的满意度和信任度,更直接地影响着保险业的发展。

其次,要正确认识保险“担风险”基本功能与保险派生功能之间的主次关系,切忌本末倒置。既要追随世界潮流树立“大保险”的观念,充分发挥保险的金融性功能,又要时刻不忘把“担风险”的保障功能作为本行业安身立命的基石,把经营保障性产品作为行业的主业。投资业务固然要做,但其目的不能仅仅是为了为股东赚钱,而更重要的是为了保证保险资金的保值增值,增加保险业担风险的偿付能力。理财性产品固然要卖,但要有一个合理的业务结构,不能重了理财,轻了保障。而现在中国的寿险业恰恰出现了业务结构本末倒置的现象。据有关资料披露,2012年我国普通型寿险业务保险只占寿险业务的8.2%(同年,韩国的寿险产品中,保障型产品约占37%),普通型寿险的社会覆盖率则只有10%,这说明我国绝大多数人没有购买保障性寿险产品。所以对我国的寿险业而言,如何补上保障型业务这个短板,迫在眉睫。从产品开发和经营的角度讲,一是要大力发展保障型寿险产品,适当遏制纯理财性寿险产品,特别是那些对保险人和投保人双亏的产品;二是改造纯理财性产品或推出理财保障一体性产品,也即增加理财产品中的保

障性成分,借助理财业务推动保障业务的发展。

第三,要正确认识和处理为社会承担风险与追求自身效益的辩证关系。商业保险不是慈善事业,保险企业也不是民政机构和社会保险部门。通过经营保险来获取利润,这是保险企业最原始的目的与动机。而他们获取利润的交换价值则是为社会承担风险。因此,他们必须和其它行业一样,遵循一条颠扑不破的经营法则:兼顾自身效益和社会效益的双赢。否则,这个行业(企业)就不能存在下去。为此,必须纠正目前存在于一些保险企业的只顾自身不顾社会或只顾社会不顾自身的两种效益追求偏向。即使承办国家(政府)委托的法定保险或政策性保险(如交强险、政策性农业保险),也应以保险业自身不盈不亏为前提。而对纯商业保险,妥善处理自身效益和社会效益的最基本要求有两点:一是在产品设计和成本控制上,把产品的经营利润建筑在社会平均利润率的基础上;二是坚持按合同履行,守信用、重服务,为保险客户提供优质的保险保障。就当前而言,要将治理保险消费误导和保险理赔难问题放到突出的位置,以维护保险消费者权益。

第四,要正确认识和处理承担风险与管理风险的辩证关系。保险行业既是承担风险的行业又是管理风险的行业。承担风险则必然要管理风险,管理风险则是为了更好地承担风险。因此对两者都必须采取积极慎重的科学态度。一是要按大数法则做大做强业务。只有做大做强业务,才能更好地分散风险,为经济社会“担风险”作出更大贡献。据有关资料披露,2012年我国保费收入已跃居世界第4位,但保险密度和保险深度却分别排在世界第61位和第46位,这与我国作为世界第2大经济实体的位置相比,是不相适应的。因此,保险业仍要按“稳中求进”的科学发展思路加快发展的步伐。二是在具体的保险经营中要加强风险控制和风险防范,把“担风险”的工作做好做优。例如:按合同及规范要求做好承保、防灾、查勘、理赔工作,防范好业务风险;注意承保能力与偿付能力的匹配,防止发生偿付风险;强化内部经营管控,防止发生产品研发风险、管理决策风险、财务控制风险、系统操作风险;关注与规避外部风险,防止社会风险、政治风险和经济风险对保险风险的影响、扩散和不当转嫁。诚然,任何风险控制手段都应控制在法律许可的范围之内,有利于“担风险”功能作用的发挥,防止对投保人、被保险人、受益人合法权益的侵害。

(作者单位:福建省保险学会)

责任编辑:黄平治

责任校对:丁恒

发挥环境强制责任保险 在损害赔偿机制中的补充作用

● 阚小冬

【摘要】福建正处于新一轮的高速经济增长时期,面临着极大的环境污染风险压力。目前,我国已进入环境污染事故高发期,除了依靠行政和法律手段,充分发挥环境污染责任保险的作用,运用经济手段特别是价格杠杆原理,改变当事人的成本收益计算,已成为社会共识。自2007年起,我国在一些省、市进行了试点,相关部委也出台了不少政策。由于立法层面的缺失,环境污染强制责任保险制度难有实质性的进展。本文拟从重点行业、重点区域的部门规章和地方性法规选择突破口,使环境污染强制责任保险的推行有依据,使之成为污染损害赔偿救助体系不可或缺的重要组成部分。

【关键词】民事赔偿责任;完善污染损害赔偿救助体系;环境污染责任强制保险

一、完善污染损害赔偿救助体系是政府的法定义务

(一)民事赔偿责任是环境污染事故责任链中最薄弱的环节

2010年7月,福建省一家上市公司紫金矿业所属的紫金山铜矿发生泄漏,造成直接经济损失达3187.71万元。这是一起重大环境污染事故,相关责任人受到了行政处罚,该上市公司高管也分别被处以705997元和449768元的罚款,福建省环保厅对该企业也罚款956.31万元。龙岩新罗区人民法院对企业责任高管和当地环保局的相关责任人分别以重大环境污染事故罪、环境监管失职罪,判处了刑事责任;与此同时,对相关责任人和污染企业处以了罚金,判决紫金矿业承担直接经济损失3187.71万元的民事赔偿责任,但对污染所造成的间接经济损失未做确认,没有纳入赔偿方案。环境污染损害和一般的民事侵权损害很大不同之处在于它会造成生态环境的破坏。如这次紫金矿业泄漏事故造成了汀江的部分水域严重污染,如果要继续从事水产养殖,必须对受污染的水体进行修复,而所需资金远高于直接经济损失。紫金矿业是国内最大的黄金生产企业,有中国第一大金矿之称,位列全球500强,也是福建省的第一大企业,但要承担这个间接的损失赔偿责任恐怕也很困难。

追究污染事故责任人的行政责任和刑事责任,用公法的手段保障国家秩序和维护社会稳定,虽然能够惩罚和制裁违法犯罪。但是伴随重大污染而来的巨额民事赔偿责任,善后的焦点更多都集中在经济的补偿救济。由于我国法律在民事责任赔偿方面的缺失,排污者很少承担赔偿责任,客观上对其形成不了压力。据权威部门估算,我国由于环境污染造成的直接经济损失每年高达1200亿,而赔偿数额却少的可怜。

(二)单一财政投入的污染赔偿救助体系的局限性

目前,我国的突发环境事件总体呈上升趋势,2011年重大污染事件比上年同期增长120%,特别是重金属和危险化学品突发

环境事件呈高发态势。突发性污染事故往往具有受害地区范围广、受害人数众多、索赔数额巨大的特点,导致了巨额责任的集中化,排污企业的赔偿往往难以到位。由于侵权人的赔偿能力不足,而昂贵的诉讼成本,以及环境侵权的技术性特征,使处于社会弱势群体的受害人,在损害发生后处于被动的地位,难以得到公平公正的赔偿。并且由于善后处理没有保障机制,受害人不能及时获得补偿,极易引发社会矛盾。近年来,由此引发的环境维权群体性事件,已成为危及社会稳定的一个重要因素。环保部数据显示,我国因环境问题引发的群体性事件年均增速约30%。

污染事故属于公共安全事件,所引发的群体性事件亦属公共安全事件,政府作为公共安全的管理者,如果没有履行应尽的义务,理应承担法律责任。即便政府在公共管理过程中没有过错,但公共危机管理是准公共产品,政府作为提供者,对此仍然负有不可推卸的责任。因为社会已以缴纳税费的方式与政府的服务进行了交换,纳税人有权要求得到物有所值的服务,这是政府必须履行的社会责任。鉴于政府的特殊角色及维稳的现实需要,环境维权的群体性事件发生后,通常是政府担任最后赔偿责任人的角色。“企业污染、群众受害、政府埋单”,这似乎已经成为我国处理环境污染事件特别是突发环境污染事件的一种习惯性做法。虽然目前各级政府都建立了突发事件赔偿救助体系,但基本都是靠单一的财政投入,所用的是全民的税收,即变成由全民对此污染后果负责,违反了污染者负责原则,不利于污染风险的控制。同时,也在一定程度上加重了政府的财政负担,还有可能因为受财力所限,对受害人难以做到充分的救济,仍会引发民众的不满。

二、环境损害赔偿救助机制:政府不应越位,市场不该缺席

(一)建立多元的环境污染损害赔偿救助机制的必要性

“利之所生,损之所归”,污染者在追求经济利益的活动中

造成环境和他人合法权益的损害,理应承担赔偿责任。但若将环境污染责任的赔偿风险完全交由企业承担,现有的环境侵权民事责任个别化的机制,决定了它在解决这类问题上的局限性。因为污染风险补偿机制的不完善,污染企业应承担的赔偿和恢复环境的责任不能落实,受害人难以得到及时有效而充分的救济。这不仅将削弱法律的行为制导、损害填补和风险预防的功能,最终也不能体现出法律的公平。不论是污染者还是受害人,都希望有一个合理的制度性安排,保障他们的生活和生产在突发的污染事故后,能迅速恢复到正常的水平。

仅仅依靠行政和法律的手段解决环境污染及损害赔偿,显然是不够的。回顾发达国家的实践历程可以看出,建立和实施一套全方位、多领域的宏观环境经济政策,运用经济手段特别是价格杠杆原理来改变当事人的成本收益计算,能以较低成本达到有效控制污染的目的。环境污染责任保险作为重要的环境经济政策之一,它将由过去立足于个别污染者对受害者的私人损害赔偿,转化为立足于社会对受害者的社会性损害分担,这对传统民事损害赔偿机制是个有效补充。

(二)环境污染责任保险体现了“谁污染,谁付费”的环境成本原则

1、环境污染责任保险(也称为绿色保险)的定位。它是继“绿色信贷”后推出的第二项环境经济政策,是指以被保险人因从事保险单约定的业务活动致环境污染而应当承担的环境赔偿或治理责任为标的的责任保险,投保人通过向保险人交纳保险费的形式,将集中于个体的,对他人的赔偿责任风险在有同类风险的投保人之间或者是由全社会来分担。作为一种预防体系,环境污染责任保险通过整个社会平时的积累,汇集为保障基金,在污染突发事件产生赔偿责任时,利用保险的渠道将巨额的赔偿金回馈于社会,从而实现损害赔偿的社会化。作为稳定的污染损害补偿保障机制,环境污染责任保险在分散排污企业环境风险、保护第三人环境利益和减少政府环境压力等方面发挥着独特的作用,它既有利于对受害人的及时救济,避免因此而产生的社会不稳定;保障投保人的财务安全,使企业避免因污染损害事故遭致索赔而难以继;还能减轻政府的财政负担,也是政府转型时期利用市场经济手段,履行公共服务职能的有益探索。

实施环境污染责任保险是维护污染受害者合法权益、它在产生后的十多年时间里,便成了西方发达国家通过社会化途径化解环境侵权救济危机的主要制度,也是防范、管理环境风险的重要金融工具。从环境污染责任保险内涵与制度意义和国际社会主要的实施经验与做法看,面对我国环境污染突发事件高发期的严峻态势,迫切需要尽快建立和推行高污染风险企业强制性环境责任保险制度。

2、推行环境污染责任保险的依据

2006年6月,国务院在《关于保险业改革发展的若干意见》中,提出要采取市场运作、政策引导、政府推动、立法强制等方式,发展环境污染责任等保险业务。2007年5月国务院批准

《节能减排综合性工作方案》,提出要“研究建立环境污染责任保险制度”。2008年2月,原国家环保总局和中国保监会联合发布《关于环境污染责任保险的指导意见》,决定在“十一五”期间,初步建立符合我国国情的环境污染责任保险制度,在重点行业和区域开展试点示范工作。初步建立重点行业基于环境风险程度投保企业或设施目录以及污染损害赔偿标准。到2015年,基本完善环境污染责任保险制度,并在全国范围内推广,基本健全风险评估、损失评估、责任认定、事故处理、资金赔付等各项机制。在操作层面,环境污染责任险则按四步骤来实施。在国家 and 各省市自治区环保法律法规中增加“环境污染责任保险”条款,条件成熟时将出台“环境责任保险”专门法规;明确现阶段环境污染责任保险的承保标以突发、意外事故所造成的环境污染直接损失为主,试点先期选择环境危害大、最易发生污染事故和损失容易确定的行业、企业和地区,具体试点方案由环保部门和保险监管部门提出;环保部门提出企业投保目录以及损害赔偿标准,保险公司开发环境责任保险产品,合理确定责任范围,分类厘定费率,保险监管部门制定行业规范,进行市场监管;环保部门与保险监管部门将建立环境事故勘查与责任认定机制、规范的理赔程序和信息公开制度等。

三、环境污染强制责任保险实施的路径选择

(一)环境污染强制责任保险出台的背景

2007年12月,环境污染责任保险启动,截止2013年10月,全国已有19个省(区、市)开展了环境责任保险试点,投保企业有4000多家。福建省虽未列入试点地区,但相关政府部门还是在积极促成,特别是紫金矿业重大污染事故发生以后。2011年5月,福建保监局、厦门保监局与福建省环保厅联合出台了《推进环境污染责任保险试点工作的意见》,但时至今日,并未有实质性的进展。2012年,环境污染责任保险的全年保费收入为1.46亿元,提供保障额度为225亿元。而2012年我国责任险市场的总保费收入184亿元,提供的保障额度是42万亿元。美国专项环境污染责任险每年的保费收入约40多亿美元。相比之下,环境污染责任保险整体规模还偏小。

2013年2月,环保部和中国保监会联合发布了《关于开展环境污染强制责任保险试点工作的指导意见》(下文简称《指导意见》),首次提出在涉重金属企业和石油化工等高环境风险行业,推进环境污染强制责任保险试点。这是继机动车第三者责任保险强制险后,我国推广实施的第二个全国性强制险。《指导意见》还明确了强制投保企业的范围:一是涉重金属企业。包括重有色金属矿、采选业、重有色金属冶炼业、铅蓄电池制造业、皮革及其制品业、化学原料及化学制品制造业等行业内涉及重金属污染物产生和排放的企业。二是按地方有关规定已被纳入投保范围的企业,都应投保环境污染责任保险。三是其他高环境风险企业。

《指导意见》首次提出通过行政手段强制涉污企业购买环境污染责任保险,扩大其覆盖面,通过这一机制,对潜在可能发生环境污染企业进行经济上的制约。这将降低信息不对称,

减少逆选择,客观上增强了该险种运行的稳定性,也使其作为多元化污染治理新格局的重要制度安排成为现实。五年间,环保部和中国保监会环境污染责任保险制度两次发文,发文目的从“建立”到“健全”的变化,说明中国已经初步建立起环境污染责任保险制度,也表明这一制度目前还存在着很多欠缺的地方,亟待完善。

(二)立法、配套制度的缺失是推行污染强制责任保险的最大瓶颈

强制保险又称法定保险,是指国家或政府根据法律、法令或行政命令,在投保人和保险人之间强制建立起保险关系。这是国家对某些特殊的危险领域实施的一种经济上的预防措施,目的在于救济可能的受害人,避免因危险物或危险活动引起的损害酿成重大社会问题。这类险种是为了保障侵权事件中受害人能够依法获得损害赔偿,在能够事先确定潜在加害人的侵权事件中,强制潜在的加害人购买责任保险或者负担保费为潜在的受害人购买意外伤害保险。强制保险从某种意义上表现为国家对个人意愿的干预,所以商业性强制保险的实施范围受到严格限制,我国现行的《保险法》规定了强制保险的立法权限:“除法律、行政法规规定必须保险的以外,保险公司和其他单位不得强制他人订立保险合同。”即只有法律、行政法规有权规定强制保险。

《指导意见》不属于《保险法》中规定的法律、行政法规,也就具有法律的强制性。因此,通过行政手段强制涉污企业购买环境污染责任保险,缺乏法律依据,也是涉污企业抵制的主要理由。立法、配套制度的缺失成为推行污染强制责任保险的最大瓶颈。

(三)重点行业、区域的部门规章、地方性法规及制度突破或为可选路径

如果强制的对象是公民,一定要有依据,强制性的法律必须人大通过。但约束企业的行为,部门规章或地方性法规就可以做到。因为企业生存使用的是公共环境资源,造成环境污染损害的是公共利益,甚至对几代人产生影响,必须承担相应的社会责任。而责任保险的根本点是责任,即必须承担的义务,投保环境污染强制责任保险是企业履行社会责任的形式。强制投保则是为了保护公众的利益。当立法难以一步到位时,从重点行业、重点区域的部门规章、地方性法规突破或为可选择的路径。现行的部分环保行政法规中,不仅提出鼓励企业投保环境污染强制责任保险,而且针对高风险行业提出了义务性投保的规定。如国务院2011年发布的《危险化学品安全管理条例》强制性规定,运输危险化学品的船舶所有人或者经营人应当取得污染损害责任保险证书,否则予以处罚;《关于进一步加强重金属污染防治工作指导意见》和《关于加强环境保护重点工作的意见》也相继提出了强制保险的要求。《太湖流域管理条例》鼓励太湖流域排放水污染物的企业投保环境污染责任强制保险。《沈阳市危险废物污染环境防治条例》支持和鼓励保险企业设立危险废物污染损害责任

险种;支持和鼓励产生、收集、贮存、运输、利用和处置危险废物的单位投保危险废物污染损害责任险种。此外,江苏、河北、河南、江西、重庆等地的地方法规中也都做了类似规定。另外,我国的《水法》、《水污染防治法》、《防洪法》、《防震减灾法》、《森林法》、《安全生产法》等法律中,也分别制定了一些关于处理环境突发事件的相应法律规范,以上这些法律都为环境污染责任强制保险提供了依据。

《国家环境保护“十二五”规划》明确指出:“建立环境事故处置和损害赔偿恢复机制,将有效防范和妥善应对重大突发环境事件作为地方人民政府的重要任务,纳入环境保护目标责任制。”《国务院关于加强环境保护重点工作的意见》及国家环保部、中国保监会、省环保厅、省保监局的有关文件,都为环境污染强制责任保险提供了政策依据。

在制度设计上,还可以以间接的方式强制推行环境污染责任保险,将其列为市场准入的必要条件。比如对风险高、排污量大的企业,环保部门在项目审批、资金审查等工作中,将是否投保环境污染责任强制保险作为一个评估考虑因素。

虽然环境污染责任强制保险的内容未被纳入这次《环保法》的修订草案,但公民的环境权成了这次修法的一个重点和亮点。以往涉污企业没有积极性投保环境污染责任保险,与造成环境污染损失事实上很少被追究赔偿责任有关。公益的群体性诉讼作为公民环境权的体现,受害者充分利用法律维护自己的合法权益,将来这类诉讼案件预期会越来越多,也在一定程度上加大了涉污企业的责任风险意识,迫使其主动投保。

四、对福建省实施环境污染强制责任保险的建议

(一)配合中国保监会和环境保护部联合印发的《关于开展环境污染强制责任保险试点工作的指导意见》。福建省政府出台相关政策法规,为实施环境污染强制责任险提供依据,明确环境污染责任险的地位和适用范围,建立长效机制。目前企业环境污染责任保险意识普遍比较薄弱,加上这一险种的经营风险大大高于其他商业保险,仅仅依靠市场手段发展推动力不足。因此,有必要发挥各级政府和有关职能部门的主导推动作用,积极推动相关领域的立法工作,对高污染、高环境风险及处于环境敏感地区的企业实行强制保险,可在保证潜在受害人利益和保护企业的经营自主权、不过多加重运营企业负担中求得平衡,以此为契机探索环保新机制。目前我国还没有设立环境污染责任保险强制条款,福建省政府可以效法一些省区在有关管理条例中加入绿色保险的政策要求。如沈阳市率先在地方立法实现突破,在2009年1月1日实施的《沈阳市危险废物污染环境防治条例》中明确规定,“支持和鼓励保险企业设立危险废物污染损害责任险种;支持和鼓励产生、收集、贮存、运输、利用和处置危险废物的单位投保危险废物污染损害责任险种”。敦促环保局联合保险公司开展此业务,为政府推动与市场运作相结合的模式提供了法律依据。同时还可以在条例中强化对环境污染行为的惩处力度,加大对事故直接责任人和企业法人的处罚,增加污染行为的

机会成本,这就让企业对环境污染责任保险加以重视;将环境污染责任保险制度作为强化高风险企业环境管理的重要手段,纳入当地突发事件应急管理工作体系;以法律手段明确企业在环境保护中的主体地位,实行“谁污染谁埋单”,从而改变以往发生污染事故都要政府处理的现象,让公共财政不再成为环境污染事故的“冤大头”。

(二)坚持先行试点与稳步推进相结合的方式。目前在福建省大范围开展环境污染责任保险的条件并不具备,因而要本着“突出重点、先易后难”的原则开展试点工作。环保部门与保险监管部门共同研究提出投保企业的范围,把高污染环境风险以及处于环境敏感地区的企业纳入试点单位。

1、将福建省重金属污染重点防控企业纳入到强制投保企业的范围。福建省主要重金属污染元素是铬和铅,主要污染方式是工业废水污染。依据重金属污染物的产生量和排放量,确定福建省重金属污染重点防控行业是:金属表面处理加工(电镀)业、皮革鞣制加工业、铅锌矿采选业、铅酸蓄电池制造业。资料显示,福建省重金属污染重点防控企业共288家,其中:国控企业185家、省控企业103家。总铬排放量较大的行业有:金属表面处理加工(电镀)、皮革鞣制加工等行业;主要涉铅行业有:铅锌矿采选业、铅蓄电池制造业、有色金属冶炼及压延加工业等行业。据统计,近三年来,福建省重金属污染上访、投诉案件呈上升趋势。重金属污染历史遗留问题较多、欠账严重,直接影响环境安全和可持续发展。

2、将高污染、高环境风险的石油化工企业相对集中的临港石化工业区的泉州泉港、厦门海沧和湄洲湾等列入试点范围,这些地区的石油化工企业大多已上规模,可起到良好示范效应。其次是把生产、经营、储存、运输、使用危险化学品的企业纳入试点单位,福建省近年来发生的重大环境污染事件主要为危险化学品翻车污染事件,造成了严重的经济损失和环境污染。目前福建省共有149家危险化学品运输企业,2691辆危险化学品运输车,频繁地往返于省内外各主要交通要道,仅205国道浦城段每天过往的危险化学品运输车就高达30多辆次。安全生产责任事故是造成突发环境污染事故的最重要原因,因此将安全生产引发的次生环境污染突发事件给第三方造成的环境损害,纳入绿色保险的范畴是必要的。上述这几类企业的共性是环境危害大、最易发生污染事故,且损失较容易确定。此外,闽江是我省人民饮用水的主要供给源,属于环境敏感地区,在闽江流域沿岸易发生污染事故的企业试行环境污染责任保险,将环境风险减少到最低限度。

(三)政府要对参保企业予以制度上的优惠措施,利用经济杠杆鼓励企业参加保险。

1、纳入环保监管体系。对于列入试点的重点行业企业单位,建议将其是否已经投保并提供污染责任保险凭证,作为污染治理资金安排、环保守法证明出具、环保评优评先等方面的先决条件。同时作为环评审批、总量减排、清洁生产审核、环境污染事故应急的管理参考因素。将对投保企业在申请环保

专项资金、扩改项目项目环评审查、行业准入、排污许可等方面给予优先,同时对已投保的企业加强跟踪管理,减小污染事故发生概率,一旦发生污染事故,保险公司积极跟上,将污染损失降至最低,保险赔偿及时足额到位。

2、给予保费补贴,减轻企业负担。建议安排一部分资金用于企业环境污染责任保险保费的配套补贴,设立环境污染责任保险专项补助或奖励资金,用于补助或奖励自愿投保、主动承担环境风险的企业。申请财政专项资金,对参保企业进行保费补贴,总补贴比例为30%至50%之间。或是修改排污费使用管理办法,将原来收取排污费中用作环境整治设备购置的费用(含对企业环境治理的补助费用)分成两部分,一部分用作环境整治设备购置,另一部分用于补贴企业购买环境污染责任保险,以提高污染企业的投保和治污积极性,解决污染企业保费负担难以承受问题。

(四)完善产品设计,科学厘定费率。目前已向福建省保监局报备环境污染责任保险条款的省内财产保险公司有9家,但是真正实施的只有一、二家。财产保险公司要与环保部门积极配合,不断提高企业环境风险认知和环境风险管理水平。建议对全省范围内企业环境风险进行界定,借鉴长沙环保局制定的环境风险企业管理办法,对生产过程中涉及剧毒、危险化学品,黑色金属、有色金属及涉重金属采选和冶炼的,使用放射性物质的,仓储有毒、有害及化学危险品的,电镀、制革、医疗、有色冶金等危险废物综合利用及处置的企事业单位即认定为环境风险企业。并将环境风险企业分为一类、二类和三类,一类包括生产过程中涉及剧毒、危险化学品的,黑色金属、有色金属及涉重金属采选和冶炼的排污企业;二类包括电镀、制革、医疗、有色冶金等危险废物综合利用及处置的排污企业;三类包括使用放射性物质的,仓储有毒、有害及化学危险品的排污企业。保险公司则根据投保企业范围和风险等级数据评估企业风险,分类制定不同的费率,充分发挥费率的杠杆机制,起到奖优罚劣的调节作用。

(五)建立一个第三方承担的环境污染事故勘查、定损与责任认定机制。制定污染损害赔偿标准,并对有关环境责任保险承保范围内的环境侵权行为的进行监测。保险公司在辨别、确定理赔范围时所花费的时间、费用及人力等资源,减轻保险公司的业务负担,使其成为保险公司的一个隶属部门,专为环境责任保险这项保险业务服务,发挥其良好的补充减负之功效,当地环保部门对该机构有监督权。

(六)建立国家或省级风险调节基金。在以省为单位对环境污染责任险实施统保的前提下,每年从企业的排污费核环境污染责任险保费中提取一定比例,作为“风险管理调节基金”,解决突发重大事故的超限赔偿问题。

(作者单位:福建省委党校)

责任编辑:凌月华

责任校对:丁恒

保险业与其他金融行业合作发展的研究

●冯美贵 李静艺

【摘要】：随着我国保险业规模的日益壮大，保险业与其他金融业合作发展已成为发展保险业的一种趋势。但就目前而言，我国保险业与其他金融业的合作还仅局限于局部合作，还有很大的拓展空间。因此，本文从我国保险业与其他金融业合作发展的意义出发，阐述我国保险业与其他金融业合作发展的现状，进而探究我国保险业与其他金融业合作发展的新途径，最后，对如何实现我国保险业与其他金融业合作的稳健发展提出几点思考！

【关键词】：保险业；其他金融业；合作发展；新途径

近几年，随着改革开放步伐的加快，人民的保险意识空前解放，我国保险业迅猛发展，市场潜能不断被激发。据保监会公布的统计数据显示（如下表格），我国保险业这几年的业务正快速发展，市场规模在不断扩大，我国保险业蕴含着巨大的发展潜力。但与国外保险业相比，我国保险业起步较晚，发展较不成熟，因此，我国保险业急需开发新途径，助力推进保险业的进一步发展。

年度	原保险保费收入(元)
2009	111,372,989.22
2010	145,279,714.55
2011	143,392,512.22
2012	154,879,298.09

金融业是指经营金融商品的特殊行业，包括银行业、保险业、证券业、信托业和租赁业；其他金融业指保险业之外的其他金融业，主要包括银行业、证券业、信托业、租赁业。保险业与其他金融业的合作发展能够健全金融体系，促进金融业和谐发展，有效推进保险业乃至整个金融业的持续稳健发展。当今世界经济快速发展，金融一体化经营已成为客户多元化金融服务的需求。目前，我国各家保险公司的竞争，不再纯粹是公司之间业绩规模上的竞争，寻求合作、抢占市场已成为各保险公司在竞争中进一步突破的良好模式。但截止目前，我国保险业与其他金融业的合作发展还仅局限于局部合作，且合作深度较浅，开发保险业与其他金融业的合作对我国保险业的未来发展将起到越来越重要的作用。

一、我国保险业与其他金融业合作发展的意义

（一）进一步促进保险业与其他金融业的合作发展

保险业与其他金融业的合作，能有效保证保险业的拓展，为企业带来更高的利润收益。截止目前，我国保险业与其他金融业的合作较少，基本以银保合作为主，且我国银保的浅层合作促使银保合作发展陷入瓶颈，2004年、2005

年的银保合作更是一度处于停滞状态。直至今日，我国银保合作模式仍然较单一、合作内容较类似，使得保险与银行间的利益双双受影响。因此，研究我国保险业与其他金融业的合作发展显得尤为重要，不仅可以打破保险业与银行业合作瓶颈局面，进一步加强银保间的深度合作，也可进一步增加保险业与非银行金融业的互动，从而促进保险业与其他金融业的共荣发展！

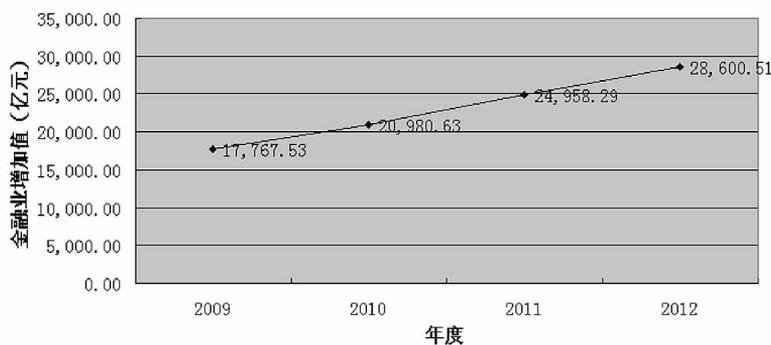
（二）有效进行金融资源优化配置，促进金融经济快速发展

据国家统计局数据显示（见《中国金融业增加值趋势图》），我国金融业增加值呈现不断上升趋势，金融市场规模不断扩大。由此可知，金融资源作为一种特殊的资源，对社会经济发展起着重要作用。但与国外金融体系相比，我国的金融规模还远远落后。主要原因是由于银行业作为我国传统行业，储存着丰富的客户资源，但保险、证券等金融业，由于其保险保障观念不被认可、投资风险大等原因，使得它们在中国的发展较为艰难。加强保险业与其他金融业的合作，利用金融各业的有利因素，可以有效对各行业进行“优势互补”，通过对金融资源优化配置，可以解决金融体系发展不平衡问题，保证金融业的可持续发展，进而促进金融经济快速向前。

（三）实现保险业、其他金融业、客户“三赢”局面

保险业与其他金融业合作具有深远意义，其发展的最终结果将是实现保险业、其他金融业、客户的“三赢”局面。首先，金融市场的一体化经营，为客户提供了多元化、全方位金融服务，给客户带来了便捷的服务体验。其次，保险业由于与其他金融业的合作，不仅可以有效进行风险转移，还可以促进保险业务增长并提升国际竞争能力。第三，其他金融业与保险业的合作，丰富了其服务内容并获得了利润提升。同时，保险业与其他金融业还可进行客户信息资源共享，通过合作互相吸引更多不同的客户群，并对这些客户群进行深度开发，有效扩大市场规模。

中国金融业增加值趋势图



(四)保险业与其他金融业的合作发展,有利参与国际化竞争

2001年,我国加入WTO,给我国金融业的快速发展带来前所未有的机遇,但也随即迎来国际市场的激烈竞争。国外金融企业的混业经营、一体化服务在竞争中占据优势。面对国外成熟金融业,我国金融业的发展显得尤为薄弱、甚至不堪一击。加强我国保险业与其他金融业的合作发展,开辟保险业与其他金融业的合作新途径,可以满足精神消费不断升级的客户需求。为客户提供一站式服务,增强我国保险业在国际舞台的竞争实力,从而有利我国保险业参与国际化竞争。

二、我国保险业与其他金融业合作发展的现状

(一)保险业与银行业合作较成熟,但陷入瓶颈阶段

我国保险业与银行业的合作始于1995年,华安、泰康等几家保险公司为抢占市场,纷纷与银行签订代理合作协议,为我国银保合作发展迈出了第一步。1997年迎来了“银保合作”的旺盛时期,我国许多商业银行与保险公司分别签订协议,合作发展开拓金融市场。从1995年至今,我国银保合作已有十几年,发展飞速前进,合作日益成熟。但与国外银保合作相比,我国银保间的合作却仍处于较单一模式,主要以分销协议形式存在,而国外发达国家主要采用的是分销协议、战略协议、合资企业三种方式,并逐渐向金融服务集团合作方向发展。我国银保合作深度不足,各家保险公司与银行的合作内

容也颇为相似,代理销售产品类似,这些种种因素让银保间的合作陷入了瓶颈时期。主要表现在以下几方面:

1、我国保险业与银行业的合作深度不足

银保合作发展,一方面可以让保险公司率先抢占市场,一方面还可为保险公司和银行带来良好的收益,获取高额利润。因此,我国很多保险公司选择与银行合作,以求共同发展。目前,我国银保合作主要通过保险公司与银行签订合作协议书形式实现,主要以代售指定保险产品、代理收取保险费、共享银行客户信息、保单质押贷款等合作方式为主。但是,我国银保间的合作深度仍然不足。主要表现为以下几方面:(一)银保合作中,主要是银行为保险公司代理销售保险产品,但保险公司却少有为银行提供代理业务。(二)银保间的合作除了代为销售产品之外,基本不存在其他方式的合作。保险业与银行合作以短期合作为主,各保险公司与银行一年签订一次代理销售协议,由银行代理销售保险公司指定保险产品。

2、我国银行业代售保险产品类似

我国银行代理销售的保险产品有限,主要以分红型两全保险、万能型产品为主。该产品保险保障功能尚不能十分明显的体现,基本以投资、理财为主导,保险保障功能尚不全面且十分有限。以2013年我国新华人寿、中国人寿、太平人寿几家保险公司银行代售产品为例:

保险公司	产品名称	产品形态
新华人寿	精选一号(万能型)、精选二号(万能型)、惠福宝	两全保险
中国人寿	国寿鑫丰两全保险(分红型)	两全保险
太平人寿	金生恒赢(分红型)、财富成长系列(分红型)、财富红赢(分红型)	两全保险

由此可知,我国银保产品较为单一,各家保险公司推出的银行保险产品雷同,导致各家保险公司在日益激烈的竞争中无法互相超越。

3、银保渠道的客户来源及保险认知程度相对局限

目前,我国银保间的合作日益成熟,但是,保险公司银保渠道的主要客户来源却仅为银行业客户群体。该客户群体主

要分为两个方面:一是长期且稳定的银行大客户;二是拥有小额存款的银行散户;而这些客户大多追求稳定、高收益的投资回报,并且受中国传统观念影响,对保险认知抱有偏见,大多带“有色眼镜”看待保险,他们一般认为保险不足以带给其高收益,并非其理想投资渠道。其次,银行代理销售人员由于缺乏系统培训,因此,对所代理保险产品认知较弱、保险销售技

巧较薄弱,由此无法为客户提供较为专业、全面的保险推介服务,常常导致销售误导等现象,为后续管理埋下隐患,越来越多对保险带有偏见的客户对保险的印象更差,保险形象受损,如此恶性循环,银保合作之路越走越狭隘。

4、银保合作中,银行与保险业关系不平衡

目前,银保合作市场中,银行通过代售保险产品收取保险公司一定比例手续费。而银行主要根据保险公司提供的手续费高低来选择合作对象,由此银行占据主导地位,各家保险公司只能通过提高手续费标准来寻求与银行的持续合作,使得保险银代渠道的经营成本投入提升,给保险业的发展带来一定的影响。这种不平衡的关系,使得银保间的合作前进之路变得越发难走。

5、信息系统合作落后,服务咨询问题频现

目前我国银保合作中,银行对客户的服务基本只限于帮助收取保费、或代为收集需要办理的材料,再转送至相应保险公司,由保险公司进行处理客户的保险需求,而这些过程往往需要消耗几天时间,由于银行无法及时对客户各种保险咨询给予专业、及时回答或对客户的核保、保全等进行及时处理,这种简单的服务模式令客户心生抱怨甚至升级至投诉案件。而这些原因是由于其他金融机构的系统无法与保险公司系统进行联网对接,使得相互之间的联系只能通过普通的方式进行。虽然目前有保险公司与银行共同研发的“银保通”系统,能够为客户快速进行投保出单,但是却有一定的限制条件。

(二)受我国国情限制保险业与非银行金融业的合作较少

2012年11月,证监会发布《证券公司代销金融产品管理规定》,为保险业与证券业合作提供有力的法律支持。2013年6月,国家工商总局核准国寿安保基金管理有限公司设立,拓宽了保险业务的合作领域。近些年,我国保险业的领域在不断拓宽,更有利了我国保险业参与国际竞争。但截止目前,我国保险业与其他金融业的合作还主要以“银保”合作为主,与非银行金融业的合作仍然较少。主要原因是由于国家法律政策限制,我国金融业间的交叉合作、相互渗透甚少。就目前而言,我国还仅限于对保险与银行间、保险与证券间的法律政策支持,保险与其他金融行业的合作探讨尚无明确的法律支持。与此同时,国外保险业的混业经营体制较为完善,诸如日本、美国的金融市场早已进入规范化深度发展阶段。日本自1993年起,金融监管当局就允许银行、证券、信托通过设立子公司从事其他金融领域的业务。由此,从律法上保障了混业经营这一模式,促进了金融市场的一体化经营发展。

(三)保险业与其他金融业的合作方式较传统

近些年,随着全球金融混业经营浪潮的袭来,迫使我国保险业与其他金融业的合作发展,但我国的金融混业经营由于法律环境等因素仍然不够成熟。首先,我国保险业与信托业

合作较少,而保信合作在国外却已发展成熟,拥有极为稳定的市场。例如,目前信托业在英国普遍受人们认可,其作为信托业的发源地,业务已推广至保险、投资银行、租赁等领域。其次,我国保险业与其他金融机构的合作目前主要为银保合作、证保合作,但它们的合作模式也基本以传统合作方式为主,主要为简单层面的兼业代理销售模式,即各家保险公司与金融合作方签订代理销售协议,再由合作方代为销售指定保险产品,在全球保险业与其他金融业的四种合作模式(协议代理模式、战略联盟模式、资本合作模式、金融集团模式)中仍处于较为浅层次的合作模式。虽然自2011年3月保监、银监联合发布的《商业银行代理保险业务监管指引》要求银保加强协作以来,我国工行、中行、农行、建行、交行均已陆续控股保险公司,但却大部分无显著成效。与此同时,国外保险业与其他金融业的合作较已进入较深度合作阶段。例如:法国几乎100%银行拥有其寿险公司,欧洲国家主要选择以金融集团的合作模式为主,而将协议代理合作模式作为一种补充合作形式;土耳其以资本合作模式为主;保险混业经营较晚的北美国家也主要以金融集团的合作形式存在。我国保险业与其他金融业的合作仍然有较大的发展空间,合作模式有待进一步发掘与创新。

三、我国保险业与其他金融业合作发展新探究

(一)加大银保合作深度

据统计,截止2006年全球有50多个国家允许银行经营证券业务,30多个国家允许银行经营保险业务,由此可见,全球金融经济一体化已成为不可阻挡的趋势。但我国保险业与银行间的合作却仍很局限,加强银保深度合作,可以满足客户一体化服务需求,但目前,我国保险业与银行合作以短期合作为主,保险业寻求与银行的长期合作主要可以从以下几个方面加大银保合作深度:

1、产品联发:目前,我国保险业银代渠道产品,皆是保险公司通过研究开发产品后,与银行签订代理协议,由银行代理销售此类产品。但由于银代渠道客户群体的特殊性,该类客户对保险的认识普遍偏少,现有的银代产品基本无法符合该类群体保险消费需求。因此,由银行与保险公司联合,更能研究开发适合此类客户群体的保险产品,也更能满足客户的心理需求。

2、综合型人才培养:随着保险业与银行的合作加深,对综合型人才的开发培养更迫在眉睫。通过银行与保险公司的合作培养,对银行代理销售人员开展关于银行与保险新产品、新政策等的不断培训学习,培养出同时具备银行与保险知识,熟练掌握保险销售技巧、银行服务理念的综合型人才,从而更好地服务银保共有客户。

3、自助终端系统联发:近几年,银行24小时自助终端为客户带来了许多便捷的服务,在客户心已形成良好的印象。

但我国保险业却仍未有类似的让客户熟悉的终端服务系统,银行与保险业联合开发一套具备银行自助服务、保险投保、保全及理赔等自助服务的一体化操作系统,能有效满足银保共有客户的双面需求,更好地为客户提供快捷和全面的服务。

4. 建立联网信息系统:银行代售保险产品是保险行业中一个重要的销售渠道,但是由于服务滞后导致了各种投诉案件不断。银行与保险公司间的系统联网,能够快速为至银行柜面的客户提供保单查询、保全、理赔、投保等服务,为客户提供便捷的服务模式。

(二)通过法律推进保险业与非银行金融业的合作

“适者生存,不适者被淘汰”,目前我国金融体系中,保险业与非银行金融机构间的合作较少,但面临国际金融混业经营的冲击,实行金融混业经营已成为我国的现实选择。因此,我国需通过法律政策深入推进保险业与非银行金融业的合作。目前我国金融业基本以分业经营为主,促进金融混业经营必然需要法律法规先行,通过国家法律更好地推进保险业与其他金融业的合作发展。2012年11月,中国证监会发布了《证券公司代销金融产品管理规定》,允许证券公司代销保险金融产品,为证券公司与保险业的合作发展提供了有力的法律支持,进一步促进了证券业与保险业的合作发展。而保险业与许多金融机构合作的相关法律支持还相对薄弱,加强保险业与诸如信托等其他金融行业的进一步合作交流,需要国家法律加以扶持,从而保证它们之间的合作变得有法可依,也更能保护客户及合作双方的利益。

(三)开拓保险业与其他金融机构新的合作方式

1. 建立保信合作模式:加强保险业与信托业合作;例如由信托合作企业代为管理保险公司保险资金,或由保险投保人与信托合作企业签订合作合同,由信托企业代为管理其满期金、理赔金等。通过信保合作,有效管理保险公司保险资金,有效为投保人代为管理资产,保证资金正确分配与使用。

2. 与银行、证券公司建立多种合作模式:我国保险业应借鉴国外保险业与其他金融机构的合作模式,加强与其他金融机构的多项合作,积极与银行、证券公司间的相互控股,通过这种金融合作模式拓宽保险营销渠道。另一方面,加强与银行、证券间的战略合作,通过确立与银行、证券间的长期战略合作伙伴关系,进一步加深保险业与它们的合作。保险业根据实际需求选择一种主营合作模式,并结合相应辅助合作形式并存的方式,建立起与银行、证券的多项合作,保证保险业与银行、证券合作发展的稳定与持续。

(四)利用网络信息平台推进保险业与其他金融业的合作发展

2013年7月12日,国务院常务会议召开,提出大力发展电子商务,实现“十二五”后三年信息消费规模年均增长20%以上。同时,8月14日《国务院关于促进信息消费扩大内

需的若干意见》中明确提出了2015年基于互联网的新型信息消费规模达到2.4万亿元,年均增长30%以上。由此可知,未来的中国,电子商务消费将成为促进经济发展的一大重要因素。

但目前,我国保险业与其他金融业的合作发展,基本以传统合作方式为主,要促进金融行业经济的有效发展,唯有紧跟信息时代发展的脚步、适应当前社会转变,通过借助电子商务平台刺激保险业乃至整个金融行业的进一步前进,寻求更现代、更快捷、更方便的新金融合作模式,如此才可吸引更多共有客户群体,并保证这些客户群体的稳定性。

随着“三马”合作的出现,开启了金融与互联网合作的新时代。未来金融与互联网合作已成为不可阻挡的新趋势,保险业与其他金融业合作可以借助互联网设备,进一步推进发展合作,主要可以从以下几方面推进:

1. 建立共同客户数据库:未来金融市场一体化经营,对各金融机构的共同客户群体的有效、合理管理是促进其持续发展的关键。建立共同客户数据库,通过诚信等级、偿付能力、消费喜好区分客户级别,从而有效针对不同客户对象提供个性化的产品服务。

2. 共建电子商务销售平台:随着网络时代的到来,各行业不断涌现各种电子网络销售平台,例如:聚美优品、去哪儿网、携程网、58同城、猎房网等专业网站。但目前就整个互联网及金融行业来说,缺少一个服务于金融业的专业网站。构建金融业电子商务平台,为客户提供保险、银行、证券、信托等一体化金融服务,让客户轻松享受E时代的电子金融服务。

3. 利用微信、微博、QQ等信息交流平台进行在线服务:当前微信、微博等网络力量强大,其传播速度快、传播范围广等特点,已成为人们信息交流的一大重要平台。未来金融业混合经营必然需要一个专业的网络服务平台为其提供售前服务、售中服务、售后服务。通过设立专业咨询岗为电子商务客户提供包括理赔咨询、保全变更咨询、保险产品及其他金融产品的消费指导等各项服务。同时,通过微信、微博等平台处理各种客户投诉事项。

四、促进我国保险业与其他金融业合作发展的建议

(一)加强税收方面优惠政策,促进金融混业经营

毋庸置疑,国家税收政策扶持能有效促进我国各项经济的快速发展。面对国外金融经济的挑战,未来我国保险业与其他金融业的合作发展,必然需要国家税收优惠政策的大力支持。通过国家税收优惠政策的扶持,能够有效降低保险企业的经营成本,助力推进其他金融机构与保险行业的合作,促进我国金融经济的快步增长,进而促进国家税收增长,如此良性循环,从而有效带动我国保险业的蓬勃发展。但目前我国对保险业的税收优惠十分有限,对其他金融机构代售的保险

产品无明显性优惠政策扶持。而国外税收优惠政策对促进保险业与其他金融业的合作却起着重大作用。据了解,美国、加拿大等6个国家征收的保费税率在4%以下,我国台湾地区征收的营业税率为3%,同时,许多欧洲国家对生存给付中现金价值部分不征税。由于税收优惠而促进了保险业与其他金融行业合作的案例不止于此。法国的“资本化契约”生死两全保险产品正是因国家税收优惠而引起银行业的青睐而一度占据寿险市场60%的份额。鉴于此,我国需要出台明确的国家税收优惠政策,以刺激保险业与其他金融行业进一步合作。借鉴国外税收制度的做法,给予其他金融机构代售保险产品税收优惠政策。例如我国可对其他金融业代售保险产品的保费收入给予税收减免或相应降低税率的优惠待遇,相应减免金融保险产品的印花税征收,或对代售保险产品的年金给付给予一定的税收优惠,通过税收政策支持,鼓励保险消费进而进一步激励其他金融机构与保险业的合作发展。

(二)加强专业队伍建设,提高客户服务理念

随着消费者对客户服务要求的不断提高,各家保险公司对“以客户为中心”的服务理念要求更明确也更深入,拥有一支专业队伍成为客户享受专业服务的基本前提。也因此,专业队伍的建设成为企业在日益激烈竞争中决胜的关键。保险业与其他金融业的合作发展必然也离不开专业队伍的建设,但银行业与证券业等其他金融业人士对所代理销售的保险产品基本不了解,导致无法准确地向客户进行专业、全面地保险产品介绍,由此也使得许多顾客无形流失。因此,加强专业队伍建设是保险业与其他金融业合作发展的重要环节。通过培育一支专业的团队,使其对保险及所辖领域的金融知识全面了解,以满足客户的各种金融服务需求。保险业与合作金融企业可以通过会议、网络、工作手册、宣传栏等手段对团队人员开展定期与不定期的统一化专业培训,使团队人员对保险理念、保险知识、保险产品有更好更全面的理解。同时,也具备银行、证券、信托等合作金融机构的金融理念知识;通过加强专业人才队伍的建设,提高保险代理人员的专业素养,提升客户服务满意度,进而达到保险业与其他金融业的共荣发展。

(三)加强监督管理,促进合作健康发展

监督管理机构在各行各业的健康稳序发展中都扮演着无可替代的角色。有效的监督可以同时保护监督者与被监督者的合法利益。保险业与其他金融业的合作,不仅需要来自保险监督管理机构的制约,也需来自其他合作金融业监管机构的制约。未来的保险业与其他金融业互为一体,金融业间的合作发展,需要各监督管理机构的共同监督维护,才可以同时保证保险业与其他金融业的共同利益。因此,我国保险业与其他金融业的合作发展,需要加强监督管理。首先,建设大金

融监督管理机构。目前,我国金融市场以分业经营、分业监管为主。但金融混业经营已成为一种不可阻挡的趋势,未来的金融行业需要大金融监督管理机构进行统筹,对下辖各分业监管机构的监管职责及监管范畴进行明确,以保证金融市场的秩序稳定。其次,建立完善管理机制。当前,我国法律对金融各业的制约都是独自进行,随着金融分业经营的界限逐渐模糊,各业监管部门的交流沟通增多,但对于未来金融混业经营市场,仍可能导致保险业与其他金融业的法律存在矛盾或交叉区域的法律盲区,未来的金融市场需要对金融合作双方的合作领域予以法律维护,保证金融业间的未来合作健康发展。

(四)加强良好的售后服务平台建设,提高客户服务品质

众所周知,优质的服务能够为企业带来更多的客户,也因此带来更大的效益。在面对越来越激烈的保险竞争市场,除了提升保险产品本质功能外,只有更优质、更细微的服务才能为保险企业争取更多的客户。但保险业与其他金融业的合作发展,由于队伍建设限制,导致客户售后咨询问题日益突出。因此,良好的售后服务平台,不仅可以解决客户各式各样的咨询问题,也可以挽留甚至吸引更多的客户群体,从而给企业带来更大的效益提升。一是设立专门的柜面售后服务通道。目前,银行柜面等其他金融机构对客户保险问题咨询基本采取收集、反馈模式,该模式延长了客户服务时间,降低了客户服务效率,部分客户问题由于长期未得到相关反馈,导致投诉风险加大。应通过在柜面开设专业队伍的售后服务通道,为客户提供保险专业知识及其他合作金融领域知识的售后咨询,缩短客户售后服务时间,降低客户投诉风险。二是建设专业的网络售后服务平台。保险业可以借鉴目前淘宝网络售后服务平台建设方式,通过建设一支具有保险知识、银行储蓄、证券投资等专业知识团队,二十四小时无缝隙的为客户提供售后问题服务。同时,利用3G网络的巨大便捷,开通微博、微信等售后服务平台,随时随地为客户提供快速专业的服务。三是在客服热线中增设交叉领域的售后服务功能。保险业与其他金融业合作,相当部分是来自对方机构的客户群体,这些客户对保险企业的服务热线等基本不了解,但银行等其他金融机构的服务热线无法为客户提供保险产品的售后服务咨询,通过在银行、证券、信托等各大合作金融机构的服务热线中开设保险售后服务功能,可令客户直接通过拨打熟悉的客服热线便得到良好的售后服务需求。

(作者单位:新华人寿福建分公司)

责任编辑:李璐

责任校对:丁恒

大中城市保险市场后现代趋变 对城镇化建设的启示

——以福州地区为实例

●丛林

【摘要】现阶段,我国大中城市保险市场在展现喜人发展态势的同时,也正在发生一种后现代趋变,也是保险市场存在的弊端。尽管目前这种趋变仍然显微,但是对于中国保险业未来的发展,特别在服务新型城镇化建设过程中,是具有结构性和方向性的启示作用。本文正是从对大中城市保险市场后现代解构的角度切入审视,采取实例实证主义的方法,对当前趋变进行分析,使保险“重写”并回归本源——真实需要的保障,从而对新型城镇化建设中发挥的应有作用进行思考研究。

【关键词】后现代解构;保险;重写;城镇化

引言

在2013年党的十八届三中全会之后,中共中央下发了《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》,并在这份文件中明确提出推进城镇化建设。城镇化作为国家现代化的战略思考,是旨在打破社会阶层之间壁垒的战略举措,是提高国民素质、推进生态文明建设的重要措施,也是增强国力的重要可行之路。这说明城镇化将作为国家未来十年重点建设和推进的方向。而作为国民经济的重要组成部分,保险行业自然要在其中发挥重要作用,为新型城镇化的建设保驾护航。从另一个方面讲,能否在新型城镇化建设中找准定位,也关系到保险业自身未来的发展空间。

尽管进入二十一世纪以来,我国保险业保持了比较良好的发展态势,城市居民的保险意识不断增强,保险密度和深度也逐步提高,城市保险市场规模也在极速扩大,但是在长达十年的规模扩张中,保险市场,特别是大中城市的保险出现了一些显微的趋变,即后现代解构的现象,说明中国大中城市保险市场正处于一个发展的“拐点”期。在这个时期里,大中城市保险市场现代性的弊端会影响到保险业服务于当下中国城镇化建设的战略方向。因此,通过对大中城市保险市场后现代解构的认真审视,从而尽最大可能避免保险业发展在国家大力推进新型城镇化过程中走弯路,尽最大可能服务并保障城镇化城市。

一、大中城市保险市场的后现代趋变

(一)什么是后现代解构主义

所谓后现代解构主义,就不得不提及后现代主义,因为后

现代解构主义正是后现代主义的一个分支。后现代主义是20世纪60年代以来在西方出现的具有反西方近现代体系哲学倾向的思潮,反对以特定方式来继承固有或者既定的理念。一般意义上的后现代可分为两类,一种是后现代建构主义,另一种则是后现代解构主义。

后现代解构主义是对恒定意义的分离,它是对“结构”的在场、秩序和中心整体性反击的一部分,可以用来形容一个社会和经济领域的新秩序。在经济学上,后现代主义以“人本科学”为总背景对经济学定位;在社会学方面,后现代主义关注贫富分化,强调必须满足个人基本需求和确保长期安全的重要性。后现代解构主义是在求新,但是又克服了现代性的前提和局限,也就是说,超越和克服了过去的历史,进入新的时代的“现代性”,是对现代性的一种“破”。而其中后现代解构主义更加看重结构的个体或部份,强调个体或部份的特性,这也是与现代性相对立的。

(二)大中城市保险市场的现代性

说到大中城市保险市场的后现代解构就需要弄清后现代解构主义要解构的对象以及解构的原因等。这就需要明白大中城市保险市场的现代性,即现状。

说到大中城市保险市场的现状,又不得不说到中国的国情,正因为中国是一个非常典型的二元社会结构,所以大中城市保险市场的现状大体上等于中国保险市场的现状,大中城市保险市场的特征也几乎是中国保险市场所展现出来的特征,大中城市保险市场就是一个缩小版的中国保险市场。因此,大中城市保险的现代性,在积极方面可以归结为以下三个

方面:

1、市场规模发展较快。大中城市保险市场收入规模不断扩大,成为社会经济中发展最快的行业之一。2012年底,我国保险业实现原保险收入15488亿元,同比增加8.1%,而大中城市的贡献度居于主要位置,成为整个中国保险业务的重心之所在。

2、保险产品创新步伐加快。保险产品的开发更加贴近城市居民的消费需求,适应不同层面的消费群体。如针对居民不断变化的保险保障需求,超出保险产品传统保障功能的范围,开发了兼具投资理财功能的产品;针对低收入居民群体也开发了保费低廉、手续简便、保障适中的保险产品,产品覆盖面更加广泛。

3、市场体系日益成熟与完善。由于资源丰富,经营成本低,大中城市成为各类型保险公司的兵家必争之地,大中城市的市场竞争激烈、饱和度高,保险公司数量也增加到现在近150家。我国大中城市的保险市场已形成多种组织形式和所有制并存,公平竞争、共同发展的市场格局。

就像一枚硬币总是有正反两面,大中城市保险市场也有其消极的一面,主要体现在三个方面:

1、保险消费的盲目性。据一些从业人员反映,很多投保人在购买了保险产品之后,对该产品的保险责任、免除责任等重要事项并不十分清楚。大多数人是在保险营销人员推销之下购买的保险,并没有真正对所购产品进行分析,这一方面导致了大量退保行为的发生,另一方面也提升了保险纠纷发生概率。这些都充分反映出投保人在保险消费过程中的盲目性。

2、保险功能的偏重性。在当前大中城市保险市场上,多数投保人认为,保险是一种具有保障功能的产品,更是一种理财工具,甚至更加侧重于后者的功能。因此,传统意义上的保险产品很少有人问津,而对投连险、万能险、分红险较为青睐。可以看出,城市居民在购买保险时,是把其作为一种投资理财的选择,远远背离了它的本质,严重偏离了保险保障的初衷。

3、保险产品的同质性。市场上各家保险主体为了快速发展业务,抢占市场份额,往往对市场上热销的保险产品进行“解剖”和“复制”,进而推出自己公司的产品。这导致保险产品不仅名称看上去差不多,就连产品说明中的保障范围、除外责任、产品条款也都相差无几,这会影响到保险消费者对产品的认同度,进而导致同质化产品下的低水平市场竞争。

正因为当下中国保险市场存在缺陷,而且在大中城市体现的较为明显。这对于保险未来的发展,甚至对于保险业在新型城镇化过程发挥的作用会产生重要影响,对其服务城镇化建设具有很强的借鉴意义,所以本文从大中城市着手研究保险市场的后现代解构现象。

(三)现代主义与后现代主义

从理论的角度看,后现代主义与现代主义是承接关系,是

相互联系的。后现代就是要以“人本主义”、“个体主义”等批判现代性以现实为基础立论角度。从我们研究方面来看,大中城市保险市场现代性一面所露出的弊端,正是后现代解构主义所要“破”的对象,需要对这些弊端进行“重写”,也是保险业发展在城镇化建设过程中所要避免走的弯路。

二、保险业的现代性不断进行后现代的解构

(一)后现代解构主义“重写”现代性

什么是后现代解构主义下的“重写”?用当代西方著名后现代哲学家利奥塔的话来讲,后现代解构主义“重写现代性”,其实就是意味着在现代性中“找出、指明和叫出那些隐藏起来的事实”,从而是再次写作并实现现代主义本身。而这也就是要通过不断“重写”而把现代性的本来面目揭示出来。用简单的话来讲,它不是否定现代主义,更不是对现有存在的彻底推翻,后现代解构主义是对现代主义的合法性建立基础的重写。而大中城市保险市场现代性消极的一面正是要被“找出、指明和叫出隐藏起来的‘那部份’事实”。

所以,笔者在下文中将采用实证主义的方法揭开被现代性所“隐藏的那部份事实”。

(二)大中城市保险市场后现代解构的实施与分析

在第一部分,笔者已描述了当前城市保险市场存在的三大问题,而这三大问题的存在正是后现代城市保险对现有大中城市保险市场“重写”的“突破口”。另外,用高度凝练的话语来解释为什么会出现这三大问题,其实就是市场格局的高度集中,即一险独大。福州是全国大中型城市之一,以福建福州市场为例,寿险市场上侧重投资理财的分红险占比高达80.65%,财险市场中车险占比则为69.16%。正是受市场情况的影响,各家保险公司则不断开发和销售相关产品,从而导致保险产品从本质上远离城市居民需求,越来越远离“真正需要的保障”这个保险的本源,出现保险意义与功用的“异化”现象。

1、福州城区保险市场的现状

根据福州市政府“东进、南下、西拓、北扩”的地区规划,闽侯、长乐、福清以及连江等市县已是城镇化的重点区域,对福州中心城区保险市场现状的研究,对于保险业在这些市、县未来发展具有非常大的借鉴意义。

笔者以问卷(见图)的形式对福州主城区(鼓楼、晋安和台江三个区)进行调查,采取随机抽样的方式对福州城区居民投保情况进行调查,研究在后现代解构的“拐点”时期福州城区居民投保情况,以期提升保险在城镇化建设中的效率,少走弯路,发挥重要的作用,助力城镇化建设。

本次问卷调查,一份问卷包含十道问题。本问卷设计的初衷,一是调查福州城区居民投保的实际情况;二是对居民投保趋势进行挖掘,找出规律性的东西。项目组共发放问卷900份(每个区300份),成功回收问卷725份,回收率为81%,超过三分之二,因此调查结果真实有效。

调查问卷

您好，我们是福建保险学会课题研究项目组的，正在进行福州地区保险客户消费倾向的课题研究，还希望耽误您一点时间，配合填写以下十个问题：

1、您目前拥有何种保障？
国家公务员医疗保障 医疗统筹 养老统筹
商业保险 其它

2、您目前是否购买过商业保险？ 是 否

3、你目前所拥有的商业保险是哪一种类型的？（可选三种）
车险 家财险 养老险 意外险 健康险
少儿险 教育险 分红人寿保险 医疗险
其它保险

4、如果您将来要购买保险，会首选哪一种保险？（可选三种）
车险 家财险 养老险 意外险 健康险
少儿险 教育险 分红人寿保险 医疗险
其它保险

5、您选择购买保险的目的是什么？（可选三种）
退休后的养老 维护医疗的健康保障
强迫储蓄来积存子女的学业费用
关键时刻来确保留给家人的正常生活保障
投资使资产保值、增值、体现身份
规避巨额资产留给子女的高额税金负担
转嫁风险并获得出险赔偿

6、您如何计划购买商业保险，您会通过什么方式购买？
保险公司业务员推荐 亲戚朋友同事推荐
广播、电视广告、报刊杂志等
通过互联网了解，再主动购买

7、您一年愿意花多少钱用来购买商业保险？
1000元以下 1000-5000元 5000元-10000元 10000元以上

8、您的性别 男 女

9、您的婚姻状况 已婚 未婚

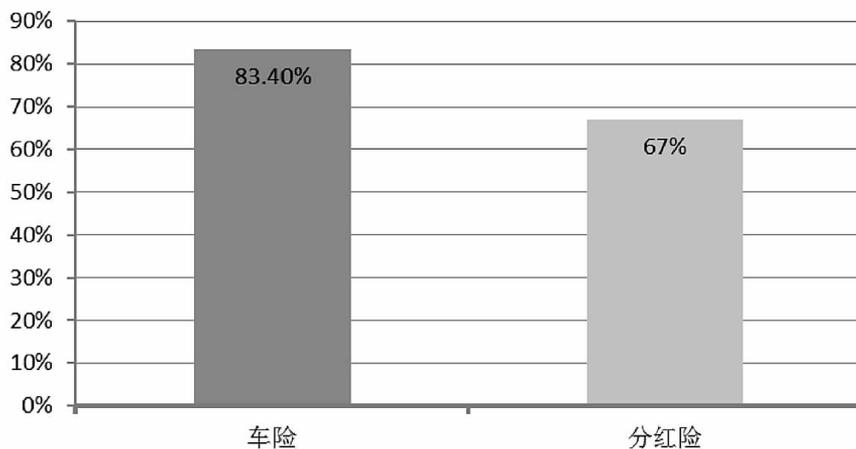
10、您的年龄
30岁以下 31-40 41-50 51-60 60岁以上

感谢您的参与！

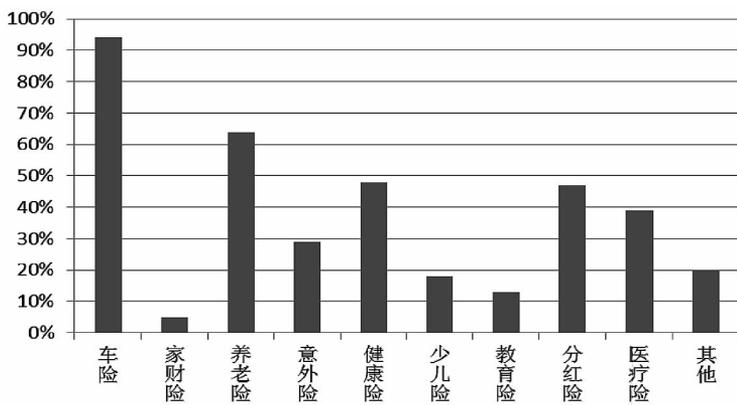
图为：本次问卷调查相关情况

在本问卷中的第二、三题，主要目标就是探究福州城区保险市场的现状，即居民投保的情况。通过数据统计分析，我们可以清楚地看到，在现阶段拥有商业保险的福州城区居民中，

车险和理财投资分红险确实是独占鳌头，特别是前者，因为不论是城区还是非城区，车险都是有车一族的必投保种。这也成为后现代解构主义真正要“重写”的内容。



图为：福州城区产、寿险市场情况现状



险种	车险	家财险	养老险	意外险	健康险
占比	94%	5%	64%	29%	48%
险种	少儿险	教育险	分红险	医疗险	其他
占比	18%	13%	47%	39%	20%

图表:福州城市居民对保险内在需求的调查结果

2、福州城区保险市场的趋势

通过数据分析,未来福州城区居民对于分红险的购买意愿较目前是在呈现下降趋势,而养老、健康以及医疗等重要保障的险种占重要地位。车险仍然独大,是因为居民现在有车或将来有车的可能性没有降低,从而导致对车险的需求居高不下,但是部分受调查者也表示,希望保险公司能根据实际情况对车险进行改进,例如增加豪车碰撞赔偿给付之类的内容。

中国最大的保险公司——中国人寿保险股份有限公司的总裁万峰先生在今年国寿“全球媒体开放日”上表示:中国保险市场将向保障型产品过度,也就是说保险应当要回归真正需要的保障的本源。这也是中国大中城市保险市场后现代解构的中心。

福州城区保险市场的内在趋势也是对此的一种佐证。福州城区居民对今后购买保险的倾向也更多是侧重在养老、健康等方面的保障上,甚至部分居民希望根据自己的实际需要量身定制相应的保险。

综上所述,从福州城区居民对保险的未来需求来看,现有保险市场明显是正处在一个解构的过程当中。因为现有的市场格局不符合未来的发展方向,保险市场正在被“重写”。居民对保险的真实需求与现有的格局不相符合,因为随着居民保险意识的提升,对“保障”越发的重视,从而导致现有保险市场被后现代解构。而且笔者在调查过程中发现,部分居民已不满足于保险公司提供的产品,需要根据其实际需要量身定制,这又与后现代解构主义对个体重视的主旨相符合。这也正是大中城市保险市场后现代趋变对城镇化的最大启示。

既然大中城市的保险市场正在被“重写”,而且也获得了相应的启示,那么后现代解构过程中产生的宝贵经验和教训

就可以为城镇化推进提供有利的服务。城镇化是在党的十八大上提出的,是未来一段时期贯彻落实科学发展观、转变经济发展方式的战略抉择,是有效扩大内需、推动经济平稳健康发展的重大举措。

三、后现代解构下的保险在城镇化建设中的作用

在城镇化建设过程当中,保险作为国民经济的重要组成部分,自然要发挥重要作用,特别是后现代解构主义“重写”后、切实回归本源的保险。因为这既是贯彻落实中央决策的内在要求,也是保险业实现科学发展的必由之路。新型城镇化是未来一段时期内我国经济转型升级的重要引擎,需要各行各业的积极参与。保险业作为国民经济的重要部门,有责任也有义务在城镇化建设进程中发挥突出作用。从另一个方面讲,能否在城镇化建设过程中找到准确的着力点,也关系到保险行业自身的发展前景。

保险服务城镇化建设,要立足行业特点积极探索有效途径。城镇化发展是一项复杂的系统工程,涉及到经济社会发展和人们生活的很多领域。从现阶段发展情况来看,吸取了大中城市后现代解构的保险、回归“真正需要的保障”本源的保险至少可以从以下五个方面服务城镇化建设:

一是以人为本,提供更多保障。新型城镇化过程就是农村人口不断向城镇转移的过程,而在这个过程中,大量农村人口必须离开长期赖以生存的土地,除了基本的衣食住行外,就必然涉及到他们的医疗和养老的问题。这正是后现代解构之后,回归本源的保险所应当重点关注的内容,而不是继续现代性下的保险仍然借此发展规模。在基本保障层次,近年来保险行业在实行基本养老和基本医疗保险方面进行了积极尝试。以新型农村合作医疗为例,2012年保险业在全国16个省区市的129个县区参与新农合,受托管理资金50.5亿元。在补

充保障层次,保险企业为养老金计划的实施、运作、给付提供系统性服务,成为社会保障体系第二支柱的重要实践者。特别是重大疾病保险制度的设立,开创了保险行业服务医疗保障体系建设的新路径。2014年两会《政府工作报告》中,李克强总理也提出“整合城乡居民基本医疗保险制度”并“在全国推行城乡居民大病保险”。在商业保险层次,依托提供不同类型的养老和健康型保险产品,不仅可以搭建社会保障的结构,而且可以全面提升保障水准。

二是助力基建,提供资金支持。当后现代解构后的保险市场倒逼市场主体开发更多保障型险种,这也从客观上为保险企业提供了盘活手头资金,提升资金运用率的良机。因为从精算学角度看,保障型险种基本为消费型险种,这类险种的开发及销售对于保险企业提升利润率具有极大的好处,也有利于企业投资资金的扩充。当保险企业拥有大量的存量资金,也势必会反过来投资城镇化的基础设施建设,发挥保险业对城镇化基础设施建设投资的作用。基础设施在很大程度上制约着我国城镇化的进程,而城镇化的基建项目大多投资大、工期长,需要巨额资金的支持,一般地方政府财政很难满足。根据中国保监会《保险资金间接投资基础设施项目试点管理办法》、《关于调整保险资金投资政策有关问题的通知》等文件规定,保险资金可间接投资交通、通讯、能源、市政、环境保护等国家级重点基础设施项目,这促使保险行业6.85万亿元资金可参与城镇化进程中的基础设施投资、基础设施债权投资。与此同时,基础设施投资规模大、建设周期长的特点可与保险资金运用特别是寿险公司的长期负债相符合,既可以为城镇化的基础设施建设提供大量资金支持,还可以有效优化保险公司资产配置结构,分散资金运用风险,实现资金的收益率。例如,中国人寿保险(集团)公司就与福建省政府就签署全面合作协议。中国人寿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,其中就包括对福建新区建设等项目进行重大投资。

三是转移风险,稳定农业生产。保险服务城镇化建设,就是要促进城乡均衡发展作为一个重点服务领域。这内在要求发挥保险对城镇化农业风险转移的支持,说到底这仍然是后现代解构后的保险要发挥其保障农业生产的作用,离不开回归保障这个本源。一方面可以开展经济类作物保险、养殖业保险以及农产品质量保险等相关保险业务,有效分散农业风险,保障农业生产;另一方面,多发展农业科技保险,尤其是对于创新风险大、推广难度大的生物技术、疾病防疫、灾害防控等方面。在2014年两会上,李克强总理在《政府工作报告》中也提及要“积极发展农业保险”。此外,保险企业还可以借助发展农村小额保险业务,缓解农村家庭中主要劳动力因伤、病、残造成对家庭生活的冲击,可以在一定程度上解决城镇化过程中农村富余劳动力转移的后顾之忧。同时,有条件

的保险企业还可以办理小额信贷保险,为农民提供担保,形成信贷与保险结合,既保障贷款农户,又解决农村金融机构的风险,一举两得。

四是融通资金,激活中小企业。上面一点也提到,有条件的保险企业还可以开办小额信贷保险,这不仅可以为农民提供信用担保,同时还可以激活中小企业,为其融资提供支持。城镇化进程快慢的决定权不在大企业,而在于中小企业,正是中小企业在经济中起着重要作用。但是中小企业要发展,要有活力,就不得不解决融资困难的问题,这也是一直制约中小企业发展的因素。在信贷领域引入保险,灵活开展保单质押贷款、小额贷款保证保险和借款人意外伤害保险等业务,还可以合理便捷地运用地方保费资金,有效发挥地方保费资金在资金融通方面的作用,将保险融资与其他融资渠道相互统筹协调,在一定程度上解决中小企业融资难的问题,提升融资水平。

五是缓解矛盾,稳定社会秩序。保险作为社会的稳定器,自然要在城镇化建设过程当中发挥维护社会稳定的作用,而作为后现代解构下的保险,其保障作用更是放在首要位置。根据以往的国际经验,城镇化率每提高百分之一,意味着1300万的农村人口离开农村,这标志着农民的居住、消费和养老等生活方式的必然转变,不可避免地会出现各种社会矛盾或纠纷。而后现代解构下的保险,保障将发挥最主要的功能,这将给予保障公众权益和矛盾协调处理提供新的模式,可以有效解决农民市民化进程中产生的社会问题。在农民群体的市民化过程中,由于多种原因,容易产生出诸多矛盾和纠纷,特别是身份认同以及基本的生存条件方面,这给社区稳定和社会管理带来一定的考验。通过发挥保险的作用,能有效调动积极性因素参与社会结构治理。特别是在《侵权责任法》实施后,责任保险作为现代市场经济环境下理顺社会关系、维护社会秩序的重要手段,对于保障社会大众合法权益、有效调解社会矛盾纠纷具有十分重要意义,可以合理化解城镇化过程中潜在的风险,从而维护社会的稳定运行。

新型城镇化是党中央所确立的国家未来十年发展的重大举措,保险业作为国际公认的朝阳行业需要也必须在其中发挥相应的作用。保险要发挥相应的作用,首先必须接受后现代解构主义的“重写”,摒弃现代主义下的“缺陷”,回归到“保险——真正需要的保障”这个本源。在“保险让生活更美好”这个大环境下,保险会让中国的城镇化建设更加美好,让人们在城镇化建设过程中,享受公平、高质量的公共服务,健康水平明显提高,生活保障更加充实,社会管理显著改善,向着中国梦不断迈进。

(作者单位:中国人寿福建省分公司)

责任编辑:李玲

责任校对:李璐

小额车险赔案免发票的应用价值

●胡庆游 王 华 邱宝平

【摘要】通过对小额车险赔案的金额界定,论述修理费发票等待耗时对小额车险赔案理赔周期的影响以及修理费发票收集的困局和应多举措。结合小额车险赔案免发票实证应用,探讨小额车险赔案免发票对于解决车险理赔难的价值,并得出结论:小额车险赔案免发票大幅提升了车险小额赔案的理赔效率,简化了理赔手续,优化了理赔流程,为解决车险理赔难提供了有力支撑。

【关键词】小额;车险赔案;免发票;价值

近年来,随着我国经济快速发展,人民生活水平不断提高,机动车保有量迅速增加,机动车保险业务也随之快速发展。保险公司车险承保数量和覆盖面迅速扩展,理赔案件数量急剧增加。以往的财产保险业理赔服务能力和服务质量已不能适应当今车险业务快速发展的要求,难以满足社会各界日益增长的车险服务需求。车险理赔服务质量低导致理赔难,不但损害投保人和被保险人的合法权益,破坏保险业的社会形象,而且严重制约财产保险业的可持续发展。

笔者认为,解决车险理赔难要通过优化理赔服务环境,着力促进财产保险业不断加强服务能力建设,不断完善理赔服

务功能,不断提高理赔服务质量和效率。其最核心的工作重点就是要提升车险理赔服务效率,尤其是赔案数量占比超90%的万元以下小额赔案,进一步提升社会公众对车险服务的认可度和满意度。

一、小额车险赔案的金额界定

目前,产险行业各主体对小额车险赔案的金额界定不一,从2000元至3万元不等,没有统一的规范。笔者通过对2013年某产险公司已决案件中,50万元以下各金额段赔案数量占比、金额占比及其影响对小额车险赔案案件的金额进行界定,如下图所示。

单位/元

金额阶段	2000及以下	2001-3000	3001-5000	5001-1万	10001-2万	20001-3万	30001-5万	50001-10万	100001-50万
案件数占比	67.40%	11.46%	6.43%	5.89%	4.11%	1.48%	1.16%	1.10%	0.97%
金额数占比	12.78%	5.12%	4.83%	8.03%	11.01%	6.84%	8.57%	14.73%	28.10%

表1:2013年某产险公司50万元及以下各金额段车险赔案的数量占比和金额占比

从表1中可以看出,万元及以下案件的数量占比和金额占比分别为:91.18%和30.76%。由此可见,万元以下赔案虽然金额占比小,但涉及客户广,产生的风险可控、代表性强。

另外,随着我国中高档车辆的保有量的逐渐增加,排名前十的常见易损件的平均赔付金额均在1万元左右,为保险人理赔服务最频繁金额区间。

近3年来,税务机关前往对产险公司进行汽车修理费发票稽查的金额也限制为1万元以上。从这个角度而言,将车险小额赔案界定在1万元,有利于规避税务稽查等合规问题。

综上所述,万元及以下赔案数量占比高、涉及客户广、金

额占比小、风险可控、代表性强,还具有免发票处理不触及税务稽查等特征。所以,笔者认为1万元是界定小额车险赔案的合适金额,将小额车险赔案的金额界定为1万元及以下比较合适。

二、修理费发票等待耗时对小额车险赔案理赔周期的影响

车险理赔流程对理赔周期影响的主要环节包括:查勘、定损、核损、单证收集、理算、核赔。某产险公司2011年小额赔案主要环节的案均时长为34.49天,其中单证收集为23.88天(如表2所示)。由此可见,影响小额车险赔案理赔周期最大的环节是单证收集环节。

单位/天

流程环节	查勘	定损	核损	单证	理算	核赔
案均时长	0.29	9.77	0.28	23.88	0.14	0.13

表2:某产险公司车险理赔各主要环节平均时长

车险单证收集环节与定损环节同时生成,对于纯车损案件来说,单证收集时长扣除核损时长和定损时长,即为修理费发票等待耗时,其案均耗时为13.83天。产险公司如能通过免发票处理,车险赔案的案均理赔周期将缩短近六成,十分有利于提高服务时效,增强车险客户的服务满意度。

三、修理费发票收集的困局与应对举措

(一)修理费发票在车险理赔流程中的地位

某产险公司车险理赔流程为:客户报案→坐席接报案→调度→查勘→立案→定损→核损→单证收集→理算→核赔→赔款支付→结案。而修理费发票收集属于“单证收集”环节,位于“核损”环节之后,“理算”环节之前。核损通过之后,保险人需同客户确认损失金额,客户修理完车辆、提交修理费发票后,保险人进行理算核赔,属于客户配合保险人工作的止点,也是保险人100%后台服务的起点,故修理费发票收集是车险理赔流程中承上启下的关键一环。如修理费发票未收集结束,接下来的环节就无法流转。

(二)修理费发票收集的困局

目前修理费发票收集已陷入耗时太长的困局,也是引发客户对车险服务不满意的一个重要环节。导致这一困局状态的原因主要包括:

1.汽车维修周期

汽车维修客观上需要一定周期,客户通常会在汽车修理完结后才支付修理费,其后才能从汽车修理厂家索取修理费发票。

2.汽车修理企业开具发票策略

大部分非4S店汽车修理厂缴纳税收时采用包税制,每月的修理费发票额度常大于实际修理业务金额,常采用延时开具修理费发票的方法合理避税,导致客户索取修理费发票等待时间远大于合理值。

3.理赔服务网点不足

产险市场保费规模前5家产险公司的理赔服务网点一般按照1处/区县的形式设置,其它中小产险公司在大量区县无理赔服务网点,这样非常不利于客户提交修理费发票,修理费发票收集周期也客观上进一步被拉长了。

4.理赔次数对保险费率的影响

受到理赔次数制约下一承保年度保险费率是否优惠的影响,不少客户习惯出险即报案,但根据保单期限到期日的出险次数来决定是否再向保险人提交修理费发票,办理结案手续,以减少下一承保年度的保费负担。

(三)应对举措

1.早期举措

针对修理费发票收集耗时太长的困局,某产险公司早期主要采用上门收取修理费发票的举措来提高修理费发票收集效率,具体分为两种形式:

(1)查勘员上门收取修理费发票

保险人采用首问责任制,由首次查勘的查勘员上门收取修理费发票,包括前往客户家中收取和代客户到修理厂收取两种方式。

(2)快递公司上门收取修理费发票

在查勘现场将“小额车险理赔材料一袋通”资料袋交给客户,待其按照资料袋说明书要求准备好理赔材料后,由快递公司上门收取,并寄送至保险人理赔网点。

以上两种是产险公司早期通过上门收取修理费发票的方式,一定程度上提高了修理费发票收集效率,优化了既往理赔服务思维模式,方便客户提交理赔材料。但是,这两种形式只是缩短了修理费发票开具后到提交至保险人期间的周期,并未缩短从损失核定到修理费发票开具期间的周期。因此,不能从真正意义上解决修理费发票收集耗时太长的的问题。

2、中期举措

某产险公司推出“保险人先赔付,客户后补充修理费发票”的服务举措,此举彻底缩短了损失核定到修理费发票提交期间的周期,在理赔服务思维上是对既往理赔服务思维和流程的颠覆。

此举措在早期有了长足的进步,大幅度缩短了修理费发票的收集周期。但是在实施过程中,大量客户由于各种原因在获得保险人赔付后不补充提供修理费发票,或者超出合理期限补充提交修理费发票,且常有抱怨和不满情绪状况出现。因此,这种形式不符合保险人为客户提供高效便捷的保险服务体验和愉悦感受的服务理念。

3、最新举措

如今,产险公司越来越重视从各个细节上满足客户需求,提升客户服务的满意度。在保险人车险理赔服务团队的头脑风暴活动中,保险人针对客户的服务需求、小额车险赔案风险可控的现状,推出了:小额车险赔案免发票的服务举措,拟从真正意义上解决修理费发票收集耗时太长的困局。

四、小额车险赔案免发票实证应用

某产险公司自2012年起逐步扩大小额车险赔案免发票的金额范围。截止2013年底,部分机构已完全实现万元及以下赔案免发票,近万起小额赔案采用了免发票处理,2013年小额车险赔案理赔周期较2011年案均缩短了8.15天,缩短了近1/3(31.42%),对于提升小额车险赔案的理赔效率效果显著。

年度	周期(单位/天)
2011年	25.96
2013年	17.80

表3:某产险公司万元及以下车险赔案理赔周期变动情况

小额车险赔案免发票在提升限额车险赔案理赔效率的同时,还进一步简化了理赔手续,优化了理赔流程,为客户带来

了更高效便捷的保险服务体验和愉悦的感受。

(一)简化理赔手续

小额车险赔案免发票后,需被保险人提供的理赔材料只剩下:行驶证、驾驶证、银行账号和在定损单上确认签字等,大大简化理赔手续。

(二)优化理赔流程

小额车险赔案免发票后,理赔流程优化为:被保险人出险后向保险人报案→保险人进行查勘定损→被保险人签字确认→保险人赔付→被保险人至修理厂修理、结算。

这种流程也即“保险人先赔付,客户后修车”,保险人为客户提供了一站式理赔服务。由此,客户免于垫付修车款,更无须多次往返于保险公司和修理厂之间,可以体验到更加高效便捷的保险服务,产生愉悦的感受。这样,小额车险赔案免发票的实证应用,无疑就为解决车险理赔难问题提供了强有力的支撑。

五、结论

小额车险赔案免发票对于解决车险理赔难的问题具有重要的价值,主要体现在以下三个方面:

(一)1万元及以下赔案数量占比高、涉及客户广、金额占

比小、风险可控、代表性强,免发票处理不触及税务稽查,1万元及下是界定小额车险赔案的合适金额。

(二)小额车险赔案修理费发票等待耗时占比达40%,免发票处理将大幅缩短车险小额赔案理赔周期,大幅提升理赔效率。

(三)通过从2012年起的小额车险赔案免发票的实证应用,2013年小额车险的理赔周期较2011年缩短了8.15天,占比近1/3。对于提升车险小额赔案的理赔效率效果显著,与此同时简化理赔手续、优化理赔流程,能为客户带来高效便捷的保险服务体验和愉悦的感受,为解决车险理赔难提供有力支撑。

同时,在小额车险赔案免发票的应用过程中也衍生出一些问题,如免发票与风险管控的问题;免发票与可能的保险业营改增试点的增值税缴纳问题;免发票金额缺乏行业标准,客户体验差异大,不利于保险业整体形象树立问题等。对以上衍生的问题,笔者将在后续的研究中加于探讨。

(作者单位:国寿财险福建省分公司)

责任编辑:黄平治

责任校对:丁恒

新闻图片

中国保险行业核心人才“千人计划”正式启动 中保协律师团宣告成立



▲启动成立仪式



▲签写承诺书

5月28日,中国保险行业协会(以下简称中保协)在京宣布,正式启动中国保险行业核心人才“千人计划”(以下简称“千人计划”)。当日,“千人计划”的首个项目——中保协律师团宣告成立。

据了解,在深入开展调查研究,广泛征求业内外意见建议的基础上,为解决保险行业创新能力不足、人才机制不活、高端人才缺乏等制约行业发展的瓶颈问题,中保协决定正式启动“千人计划”,用3-5年时间,面向行业内外,通过拓展多层次、多领域的人才开发渠道,构建人才选拔、精品打造、重点培养、发展提升的人才系统工程,培养一批职业化、专业化的行业专家团队和智库,充分发挥高层次人才在行业人才队伍建设中的引领作用,为推动经济社会和保险业科学健康发展提供充足的人才储备和强大的智力支持。

中保协律师团首批成员是从70家会员单位推荐的102名律师中评选产生的,由北京、上海、广东、重庆等地国内知名的10家律师事务所的10名律师组成,均执业经验丰富、品行良好、知名度较高、热心保险法律志愿服务。该团将主要承担六项职责,一是开展与保险行业相关的法律及实务研究,提出政策和立法建议;二是参与保险行业重大或典型案件的调研,提出专业建议;三是对影响保险行业发展的重大事件及时做出反应,维护行业合法权益,维护消费者合法权益;四是为保险行业提供相关法律咨询服务和维权行动;五是参与保险行业与有关政府部门、其他行业组织的协商对话;六是参与中保协对会员单位进行的法律宣传和培训。

(图/文:摘编自“福建保险网”)

浅谈基层产险公司改革创新的方向与途径

●苏金茂

【摘要】：笔者结合基层产险公司工作实际，阐述基层产险公司必须加大改革创新力度，并探索其改革创新的方向与途径，提出要在“四个把”上下功夫，才能确保保险发展更具实效，有力推进基层财险公司持续健康科学发展。

【关键词】：财险；基层公司；改革创新；方向与途径

产险行业是中国保险业的重要组成部分，而基层产险公司是产险行业发展的基础。因此，基层产险公司如何深入探索，勇于实践，遵循和融入今年中国保险业“稳中求进”的总基调和“改革创新”的主旋律，成为当前发展中的重要课题。笔者认为，只有切实在“四个把”上下功夫，做到“踏实有印，抓铁有痕”，才能推进保险行业改革创新，确保实效。

一、要“把好思想”深化对改革的认识

思想是行动的向导，认识是执行的前提。只有思想统一，认识到位，才能夯实改革创新思想基础，有益为付诸实践、锐意改革、开拓创新提供有力的思想保证。

(一)认识改革创新的重要性和紧迫性。改革创新，就是要全面深化保险行业自身改革、积极服务国家全面改革，坚持问题导向、目标导向，勇于突破创新，以改革促科学发展、促转型升级、促服务改善，坚决破除保险市场和保险监管的体制机制弊端，努力开拓中国特色保险业更加广阔的前景。“领先一步，步步领先”，对基层产险公司而言，只有改革创新，才能克服弊端，增强生机和活力。但不少基层产险公司认为改革创新的重举来自最高决策机关，缺乏改革的主动性和责任感，认为经营现状还行，缺乏危机感和紧迫感，这些都是改革创新的思想障碍。只有消除思想障碍，充分认识改革创新的重要性，切实增强改革的主动性和责任感，增强危机感和紧迫感，才能自加压力，增添做好改革的动力，扎实推动改革创新。

(二)增强改革的意识。这里所说的意识，是保险人对改革的认识和反映，认识越深，反映越强烈，改革的主动性和责任感就越强，对改革的重要性和迫切性认识就越深。经营管理中不适宜发展的，就得改革，遇到发展瓶颈，就得创新，改革创新是公司持续发展和提升竞争力的动力与源泉。2013年保险市场的几个改革创新，如众安在线开业，平安互联网金融布局，都取得了非常明显的效果。基层产险公司亟待深化对“改革创新、加快发展”的认识，消除得过且过的侥幸心理。不少基层产险公司发展活力不足，根本的原因是思想

还不够解放，思维方式还不够灵活，认识还不够深化，不愿意主动思考和改变。干部员工只有从骨子里增强改革创新意识，从实际行动中主动接受和践行改革创新，才能抓住发展机遇，在市场竞争中不断胜出，从而推动持续健康发展，不断做强做大。

二、要“把准脉搏”找对改革创新症结

在新的历史时期，保险业改革创新必须根据保险业发展的现实状况，力求具有针对性、指导性的改革，把准保险业发展的“脉搏”，找对问题和矛盾的“症结”，以对症下药解决问题。笔者通过调查和分析，认为当前全国全省保险业总体发展势头良好，但基层产险公司在经营管理中仍存在着一些薄弱与不足，主要表现在以下五个方面：

(一)业务发展手段单一、经营效益低下。就拿福建产险业来说，2013年产险行业业务平均增长17.4%，低于平均值的有6家，最低一家是负增长15.7%；平均费用率30.9%，高于平均费用率的有13家，最高一家费用率达76.5%；平均赔付率62.2%，高于平均赔付率的有10家，最高一家赔付率竟达90.6%。造成一些基层产险公司经营不善，主要原因是：业务发展还不能较好地通过渠道、产品、服务等方面的改革创新来推动，对于费用等资源的投入依赖比较严重，业务增长主要靠的是费用拉动；业务发展通道不顺畅，专业化的渠道管理体系尚未建立；产品创新能力不强，还不能很好地适应市场和客户的需求；客户服务的手段和方式比较单一，还不能有力支撑业务更好更快发展地需要。

(二)专业化经营与精细化管理水平相对薄弱。不少基层产险公司在运营管理方面，标准化、智能化、集中化水平较低，运营人力分散，运营成本较高，运营效率不足。客户管理方面，客户管理基础较差，客户信息准确性偏低，客户资源的掌控能力不足，无法为公司开展业务协同提供有效支持，有的基层产险公司车险续保率仅在15%左右。成本管控方面，资源配置效率不高，不能进行科学的投入产出分析，降本增效缺乏有效管控手段。

(三) 可持续盈利能力较差。不少基层产险公司对效益是公司的生命线认识模糊,对业务质量与实际经营成果缺乏正确的判断,对提高业务质量、优化业务结构、加强成本控制未能采取针对性措施,风险管控薄弱,承保持续盈利能力较为脆弱。2013年,在福建产险行业22家分公司车险实现新单利润的不足三分之一,福建情况在全国中还是较好的。

(四) 经营管理不能严守依法合规底线。不少基层产险公司依法合规意识不强,贯彻落实监管要求措施不力,执行力层层递减,经不起检查,违规风险仍不同程度存在。中国保监会及各地保监局全年开出罚单约1176张。其中,产险公司虚列费用虚假列支、违规批退、套取费用的问题依然严重。

(五) 队伍素质不能有效适应发展需要。不少基层产险公司学习能力与改革创新能力不足,不能很好地适应市场的变化与公司发展的需要。专业管理人才短缺,销售队伍综合素质和技能整体偏低,销售产能不高、不能适应公司持续发展、做强做大的需要。

三、要“把严方向”明确改革创新目标

创新是一个民族进步的灵魂,也是一个企业赖以长期稳定健康发展的前提和基础,改革创新是构筑和提升核心竞争力的关键因素,是中国保险业发展的必然要求,是“稳中求进”的迫切需要。

2014年全国财产保险监管工作会议上,中国保监会陈文辉副主席指出,“要坚持以改革创新统领财产保险监管工作,推动财产保险市场平稳健康发展:一是要坚持市场化的改革方向;二是要鼓励宽容市场创新;三是要加强对市场创新的引导;四是要守住市场创新的底线;五是要创新监管方式。同时强调产险业深化改革聚焦农业保险、保护保险消费者利益、巨灾保险制度、责任保险等四大领域。”这为产险业改革创新指明了方向。

方向正确了,基层产险公司必须明确目标,才能有的放矢,不断推进改革创新。对基层产险公司而言,改革创新不是“惊天动地”的伟业,不是“轰轰烈烈”的动作,不能搞“好高骛远”,而是要立足当前,结合实际,认认真真探索,扎扎实实实践,一步一步地推进。要充分认识到:对保险业而言,改革创新的一切皆源于消费者的需求,改革的本质就是更好地保护消费者的利益和创造需求,进而推动公司持续健康发展、不断做强做大。因此,笔者认为,基层产险公司改革的总目标应该是:不断满足客户保险消费需求,促进公司持续健康发展、做强做大,更好地发挥保险保障功能和作用,为当地的经济发展和社会和谐积极贡献”。围绕这一总目标,基层财险公司还必须设定子目标或称阶段性目标,扎实推进和确保实现最终的总目标。

四、要“把实举措”确保改革创新成效

根据上述总目标的要求,针对存在问题的症结,就经营管

理共性而言,笔者认为,基层产险公司的子目标或阶段性目标必须有切实可行的措施作保障,主要通过“九个化”,即“九项”改革创新,实现产品多样化,渠道多元化,险种扩大化,资源整合化,经营精细化,服务优质化,管控规范化,技术标准化,人才专业化。

(一) 加大产品改革创新力度,形成多样化。近年来,保险产品改革创新已引起各家产险公司的高度重视,产品多样化的趋势越来越明显,但从总体来看,产险产品改革创新能力仍然不足,产品缺乏特色等问题依然普遍存在,产险行业产品的同质化现象严重,制约了业务的发展。不少产险公司产品仍以车险为主,非车险占比较低,有特色、上规模、效益好的险种依然不多。系统产品的研发主要权限在总公司,笔者认为对基层产险公司来说,产品多样化主要应做好两件事:一是在市场细分中寻找和发现客户需求,积极开发适销对路具有特色的地方性新产品,既可是单一产品,也可以是综合性产品,以产品为推手拓宽业务发展面;二是要深入了解客户的消费需求,对现有产品进行二次组合和包装,以满足客户多样化、多层次的需求,抢抓销售先机,促进业务发展,更好地发挥保险保障功能及作用。

(二) 加大渠道改革创新力度,实现多元化。对于产险公司来说,“渠道为王”已深入人心,没有渠道销售推不动,没有多元化渠道发展,公司难于持续健康发展、做强做大。从大的方面来说,渠道可分为传统渠道、新型渠道和创新渠道。目前不少基层产险公司发展渠道仍然比较单一,大多停留在车商、4S店、银保等主要传统渠道中拓展。众所周知,传统渠道竞争激烈,市场拥堵,拓展难度在不断增大,只能在“改革”上做些文章,千方百计加以维护完善、巩固续保、挖潜提升。更重要的是必须开辟和探索新型渠道,谋求新的发展途径,如电话销售、网络销售等。虽然系统性的渠道开拓是自上而下的,但路在脚下,基层产险公司肩负着渠道建设的重任,要将渠道建设与拓展作为创新的一项十分重要的工作来抓,以不断取得新成效新突破。在渠道拓展领域上,基层产险公司一方面要继续巩固和加强中心城市及县域市场的发展,另一方面要重视和推进农村市场的拓展,延伸销售渠道建设,增加竞争触角,建立专业的渠道经营,切实提升销售能力。同时还必须借力发展,依托中介、专兼业代理渠道来扩大承保量和承保面,依靠外部力量壮大公司的发展。

(三) 加大险种改革创新力度,实现扩大化。产险公司按经营业务的性质,可分为商业性和政策性两大类,商业性业务大致可分为财产、意健、保证、信用保险等,政策性业务主要是国家和政府扶持的业务,大致有农业、出口信用以及启动不久的大病医疗健康险等。基层产险公司作为商业性保险机构,主要是经营商业性业务,如能积极争取,获得政策性或半政策性业务经营许可,同样是改革创新。目前,不少

基层产险公司业务经营面比较窄,发展空间较小,在商业性业务中车险业务占大头,非车险业务拓展能力不强,发展能力较弱,这种业务格局如果不能得到逐步有效改变,既不符合大数法则的原理,对保险行业的科学发展和可持续经营也是十分不利的。基层产险公司必须采取有力措施加以改革改善,进一步打开发展空间,重视和加大非车险业务的发展力度。笔者认为,当前及今后一段时期基层产险公司应着力加强和促进责任险、水险、科技保险、工程险、国内贸易短期信用险、农险、意外险、健康险等领域的开拓与发展,积极介入政策性或半政策性业务,努力培育和积极打造发展特色,抢占发展先机,提升公司竞争力,更好地发挥保险保障的社会功能。

(四) 加大资源改革创新力度,实现整合化。基层产险公司资源配置要从两大方面改革创新,切实加强资源配置整合力度,形成合力,切实增强销售竞争能力。首先,要深入研究市场,研究对手,持续实施和扎实推进“产品+渠道+团队+政策+服务”五位一体的销售策略,稳妥推进销售改革,切实改变“单打一”和“游击战”现象,发挥整体协同作战和资源的综合效用。第二,要切实加强销售资源差异化和科学化的配置力度,避免政策错配和成本重叠。整合好核保、财务、激励等三大政策的互动,继续实行和细化费用率与赔付率挂钩的联动机制,落实“机构-产品线-渠道-群体”等多维政策配置;对重要渠道以及优质客户和大项目等实行重点倾斜,提高渠道产能和目标客户比重,有力地促进业务发展。

(五) 加大经营改革创新力度,实现精细化。基层产险公司经营精细化管理是改变单纯追求规模粗放式经营的有效途径,是坚持以效益为中心,努力实现效益、规模、速度相统一的必然要求。经营管理精细化主要有两大类:业务管理和客户服务。经营精细化改革创新大有文章可为,在业务管理上,“细”主要体现在核保、核赔、核价及核算四个方面,“精”主要体现在专业化经营、规范化管理上。因此,基层产险公司必须通过改革创新,努力实现“精进细化”,切实加强日常管理和动态管控,走好差异化、区域化的经营之路。在客户服务上,“细”主要体现在服务项目的细分,如有的公司推出“系列服务承诺”,具体内容包括:诚信合规销售、快速承保处理、提供多渠道理赔报案服务、快速理赔服务、拒赔书面通知、应急理赔服务、提供专业电话服务、及时回访服务、推荐业务精英、多种投诉渠道、快速处理投诉以及相关增值服务等等。“精”主要体现在理赔服务质量和效率上。因此,基层产险公司必须坚持“以客户为中心”,通过改革创新,切实细分服务项目,不断提高服务质量和效率,提升客户满意度,铸造好公司品牌。

(六) 加大服务改革创新力度,实现优质化。当前,保险售前和售后服务越来越受到社会和消费者的关注,保险服

务成为评价一家保险主体优劣的重要标准。服务是全方位的,售前服务主要体现在产品研发和营销上,能否提供适销对路的产品以及让客户能愉快接受的营销方法,做好售前服务无疑十分重要。但在当今保险产品同质化和营销方法容易迅速复制的情形下,客户对售后服务越来越重视,售后服务的好坏,也成为客户选择保险公司的重要参考。因此,基层产险公司做好售后服务改革创新要抓好两大关键点:一是“便捷、对等”的服务,这是基本要求,基层产险公司应通过改革创新,不断为客户提供及时便捷的服务,让客户体验到舒适对等的服务,这是基层产险公司应努力做到的,也是应尽的基本义务;二是“专业化和人性化”服务,保险消费是客户众多消费清单中的一项,起着经济补偿的特殊功能,又有别于一般消费,具有较强的专业性。基层产险公司要想方设法提高客户对保险消费的体验,在力所能及范围内,通过创新,提供温馨、延伸和超值服务,为客户创造价值,增强客户的认可度和忠诚度。

(七) 加大管控改革创新力度,实现规范化。基层产险公司在发展业务的同时,还要结合经营管理各环节及其风险点,进一步完善风险内部管控制度。有了制度作保证,还应在以下六个主要方面进行创新:一是创新合规文化,强化全员风险防范意识。可以从学习机制、培训平台进行改革创新,加强法律风险知识教育,各级管理人员及所有实务操作人员应理解法律法规及制度对其本岗位的要求,重视并采取具体行动防范风险。二是创新内控风险排查,确保整改效果。不仅要贯彻执行上级公司下发的内控准则,而且要结合实际制定各经营环节风险管控职责,具体落实到人,定期检查排查,及时落实整改。三是创新日常法律事务规范,防范法律风险。要切实加强对内外合同、承保协议、单证印刷的审核与管理工作,切抓好营业网点依法合规经营指导,对展业、投诉、保全、理赔业务运营过程中发现的法律风险,及时整改到位。四是创新对保险代理人管理,减少业务源头风险。要注重创新保险代理人的教育与奖惩管理机制,通过教育,切实提高保险代理人的业务承保操作规范;通过奖励,强化正面引导;通过惩罚,强化负面约束,把业务源头风险降到最低。五是要切实加强业管控制力量,改革创新业务流程。要切实加强核保力量及制度流程建设,严把承保风险“入口关”和理赔“出口关”。六是回访管理创新,控制化解风险。对保险业务经营过程中的任何一个风险环节都应纳入回访管理;对回访中需要确认的项目严格按照监管部门的要求并结合公司的实际情况来厘定;对发现的各类问题要切实做好跟进落实,做到“发现一批、处罚一批、教育一批”。通过回访、培训教育、预警系统、督察监察等的优化配合,实现纠正营销员的不规范展业行为,以降低公司的运营风险,同时达到提高客户满意度的最终目标。

(八) 加大技术运用创新力度,实现标准化。信息技术

标准化建设,后援大平台由各家产险主体总公司统筹建设。基层产险公司要在利用信息技术方面下功夫,不断提升运营智能化水平,以降低运营成本、提升运营效率。并且还要善于借助信息技术,推行运营作业的自动化和智能化,着力提高运营效能。如:不断提升承保理赔流程的自动化程度,不断提高报价、核保、调度、立案、理算、核赔的自动化程度,充分利用车险自动报价系统,不断提升车险业务自动核保率等,最大限度地降低人工作业量与运营人力成本。又如充分运用理赔规则引擎,在自动化理赔系统的支撑下,大幅提高理赔时效,节省理赔成本,提升客户服务体验。同时要充分利用信息技术平台,加强经营数据分析,分析各险种业务品质、业务结构等,为经营管理提供科学决策依据,克服业务发展的盲目性,促进公司科学健康发展。

(九)加大人事改革创新力度,实现专业化。人是生产力中最活跃的因素,员工是公司最宝贵的财富。基层产险公司要高度重视和落实人本理念,通过不断推进人事改革创新,切实加强队伍建设,提高人员素质,从而实现“人才兴司”和“专家治司”的战略目标。一要推进人事制度改革,不断完善育人、用人机制;二要推进分配制度改革,健全和完善利益机制,为公司持续健康发展和做大做强提供保障;三要着力强化作风

建设,切实增强全员服务意识;四要着力加强素质建设,切实增强化学习、培训、辅导、督导、考试、考核等途径,促进干部员工观念的转变和素质技能的提高,以适应经营管理、市场竞争和服务要求;五要高度重视人才的培育与引进,创新专业拔尖人才和复合型、混合型人才的培养,打造一支在行业和在系统内专业领域具有影响力的专家型人才骨干,推进公司经营管理水平不断提升。

对于基层产险公司来说,改革创新事关公司发展,是一项重要的工作。改革创新并非空谈,不是一朝一夕的事,不能一蹴而就,而是持续改进完善经营管理的实实在在的举措,是持续推进提升经营管理的实实在在的创新。无视改革创新,最终必将落伍;善于改革创新,必将尝到甜头。当然,改革创新并非事事皆可成效,也有失败与挫折,这就需要营造改革创新文化氛围,健全激励和保护机制。基层产险公司的改革创新如能沿着正确的方向与途径持之以恒、扎实推进,必能取得实效,实现既定目标。

(中华财险福建分公司)

责任编辑:丁恒

责任校对:凌月华

新闻图片

龙岩人保财险 弘扬才溪乡调查精神 推进群众路线教育



▲参观现场

群众路线教育实践活动和公司改革发展两手抓、两促进,带领全市系统员工开拓创新,锐意进取,促进闽西人保财险改革发展再上新台阶,为闽西革命老区经济社会发展做出新贡献。

近日,人保财险龙岩分公司组织全市系统76名中层以上管理人员参观了才溪乡调查纪念馆,重温毛泽东等老一辈革命家坚持实事求是、密切联系群众的光辉历史,给全市系统领导干部上了一堂深刻的群众路线教育课。

置身才溪乡调查纪念馆,同志们仔细聆听讲解,在一件件深刻诠释着“没有调查没有发言权”、“从群众中来,到群众中去”的求真务实、密切联系群众精神的珍贵革命历史文物和资料图片前,驻足凝思,深有感悟,纷纷表示作为闽西人保财险的领导干部,要大力弘扬才溪乡调查精神,时刻牢记党的宗旨,始终坚持群众路线,把党的优良传统和苏区干部好作风进一步发扬光大;要坚持开展

(图/文:兰富元)

关于食品安全责任保险的思考

●李传红

【摘要】：笔者针对当前我国民众对食品安全问题的担忧与质疑，列举了违背食品安全性和有效性的具体事例。分析了造成食品安全问题屡禁不止的原因，在于目前我国食品安全保障机制尚不健全、基层监管力量不足，以及未能充分发挥市场机制和责任保险的社会管理职能所导致，并揭示建立食品安全责任保险的必要性。因而，笔者着重提出要建立食品安全责任保险的制度，多层次、多渠道地满足民众食品安全的保障需求。

【关键词】：食品安全；责任保险；保障需求

2013年3月10日，国家食品药品监督管理总局正式成立，标志着我国食品安全工作迈入了综合监管与具体监管相结合的新阶段，体现了国家对食品安全问题的重视以及在重塑消费者信心上的行动力度。同年4月，为进一步贯彻《国务院关于加强食品安全工作的决定》，落实《国务院办公厅关于印发2013年食品安全重点工作安排的通知》的要求，工业和信息化部印发了《2013年食品安全重点工作安排》，要求推进食品安全责任强制保险制度试点。通过引入商业保险机制，将分散的风险集中，一旦发生承保责任范围的保险事件，可使受害者及时获得赔偿，减轻政府负担，还能提高企业管理意识，促进生产。然而，我国的食品安全问题频发，食品安全责任保险的推广陷入尴尬的境地。如何促进这一问题的解决，值得我们探索与思考。

一、产生我国食品安全问题的主要原因

(一)城乡差异和监管保护意识缺失。经济发达地区，民众维权意识强，有较强的法律意识，且政府监管力度大，问题食品较容易发现和及时处理。而在广大农村、城乡结合部，一些无证生产的小作坊数量多、流动性大、隐蔽性强，致使生产的伪劣问题食品种类多、价格低廉，再加上这些地区的消费者缺乏自我保护意识，也增加了监管难度与推广食品安全责任险的难度。另外，因食品的运输、储存、保管等环节存在诸多漏洞，发生食品安全事故后多方推诿，群众维权难。

(二)监管组织架构建设未明确完善。食品安全管理链条长，从田间地头到消费者餐桌，涉及的部门有农业、工商、质检、检测检验等，各个部门责任界限模糊，“多龙治水”无法从本质上解决问题。其次，食品药品监督管理局是采用属地管理还是垂直管理的问题仍未明确。如属地管理不可避免会有地方保护的弊端，食品安全监管难以彻底实现。

(三)食品标准不健全，操作性不强。从国家层面看，虽已出台许多相关食品安全法规政策与标准，但与国际接轨程度

低，导致可信度差，最突出的是食物添加剂与抗生素的滥用。例如，为提高食物口感，生产商大量使用添加剂，或者为延长食品保质期，超标准使用抗生素等。

(四)食品安全事故对消费者的赔偿机制不完善。目前，食品安全事故发生后受害者主要从以下几个途径获得经济赔偿：一是政府给予赔偿；二是食品企业或销售者赔偿；三是食品行业协会进行赔偿。上述三种赔偿方式均存在各自的缺陷：政府赔偿增加财政负担；企业赔偿往往因索赔金额巨大无力承担；行业协会赔偿的几率更是微乎其微，有时仅出于人道主义而给予象征性赔偿，无法给予受害者实质性帮助。

基于上述原因，食品安全问题较突出，但是食品安全责任保险的推广步履维艰。虽然食品安全责任险在我国出现的并不晚，但投保率仍然较低，不为众人所知，无法真正发挥减轻政府负担，保证企业正常经营生产和维护社会稳定的作用。以大家所熟知的三鹿婴幼儿奶粉事件为例，因查出奶粉中含有三聚氰胺，致使连续6年进入中国企业500强，品牌价值上百亿的三鹿集团破产，让国家承担了数十亿的直接经济损失，间接损失更是不可估量。该企业就未投保食品安全责任险，若是投保想必将是另外一番情境。

二、推行食品安全责任保险的必要性

(一)食品安全责任保险与国家食品安全相关法律互为补充

1、国家食品安全法律的逐步完善，为食品安全责任保险发展提供平台。《中华人民共和国食品安全法》(以下简称《食品安全法》)于2009年6月1日正式实施。同年7月，《中华人民共和国食品安全法实施条例》(以下简称《条例》)通过。实施的《食品安全法》及《条例》建立了食品生产经营者作为食品安全第一责任人的制度，同时加大对违反法律的食品生产和经营者的惩罚力度。《食品安全法》规定了相应的民事赔偿责任、行政处罚和刑事责任；还规定对生产不合格安全标准的食品，经营明知是不符合食品安全标准的食品，除一般的民事赔

偿责任外,还有一个十倍价款的赔偿责任,在处罚力度上也明确高于其他的违法行为。

法律环境的变化以及食品行业经营竞争的加剧,使得食品生产及经营者面临的风险加大,因此就有了风险转嫁的需求。食品安全责任险能够为食品的生产、加工、销售、消费等各个环节提供风险保障。今年3月15日,人保财险浙江海盐支公司针对农村家宴就餐人数多,食品加工过程受到环境等条件制约,易带来食品安全风险,正式推出“农村家宴食品安全责任险”。其主要保障事主或乡村厨师在准备集体聚餐时,因疏忽或过失致使5人以上食物中毒或其它食源性疾患,或因食物中掺有异物,造成人身伤亡或财产损失;保费10元/桌,其中政府补贴50%。这是继2013年上海8个郊县试水食品安全责任险后又一次新的探索,标志着食品安全长效管理机制逐步建立。

2、食品安全责任险弥补现行食品安全立法的不足,减轻政府负担。现行相关食品安全的法律与条例更多是从食品安全行政管理体系、标准、监督、行政处罚等方面进行立法。但在对保障受害者的经济补偿、社会救济方面明显不足,缺乏相关行之有效的配套措施。如贵州织金70名小学生集体食物中毒事件,政府成为最终付款人。而食品安全责任险正是运用风险转嫁机制来解决经济救济问题的有效方法之一。它能够确保食品安全事故中的受害方得到经济赔偿,维护消费者的合法权益,亦有助于减轻政府善后的财政压力。

(二)食品安全责任险推动食品安全标准完善

目前,因我国相关食品安全标准欠缺,产品无标准可对照,尤其是田间地头的农产品。食品安全保险源于产品责任险,在欧美等西方国家及我国的港澳台地区使用的就是“产品责任保险保单”。美国的“产品”范围最广泛,它的《统一产品责任示范法》指出:“产品是真正具有价值的,为进入市场而生产的,……但人体组织、器官、血液组成成分除外”。美国出于保护产品使用者的基本公共政策的考虑,倾向于更广泛、更灵活的产品定义。在欧盟《关于产品责任的法律适用公约》中,产品是指天然产品和工业产品,无论是未加工的还是加工的。

我国的《产品质量法》规定,产品是指经过加工、制造、用于销售的产品。我国未将初级农产品列入《产品质量法》规范范围,原因在于农产品易受自然环境因素影响,其产生的缺陷难以确定缺陷来源,而且农产品没有明确的质量标准。由于我国农产品标准缺失,甚至无标准,保险公司不敢贸然涉足,轰动一时的山东毒生姜、长沙镉大米,虽然危机蕴含商机,保险公司依然停留在观望状态。

推进并建立食品安全保险制度,发挥保险费率经济杠杆作用和事前第三方安全监督作用,从农产品的源头抓起,建立完善农产品产地公示、市场准入制度,纳入基层公共安全监管中心建设,推进监管重心和力量配置下移。同时在农产

品和食品加工企业强制推行质量追溯,使之成为企业产品入市销售的必要条件。

(三)食品安全责任险提高食品企业信用度

信用是企业的无形资产,应该在市场经济中发挥它的作用。一方面,政府监管部门完善诚信信息共享机制和失信行为联合惩戒机制,在食品行业全面推广ISO9000系列管理和道德讲堂,将存在卫生管理不到位、检验记录不完整、索证索票不规范的失信企业,列入“黑名单”并及时披露,并通过媒体曝光不诚信的企业,使食品企业对社会食品安全责任真正转化为自身的自觉意识。另一方面,食品企业可将食品安全责任险保单悬挂场所内,投保标识标记在产品包装上,可使消费者更有信心购买。若发生已参保食品企业怠于赔偿的情况,受害者可以根据《保险法》直接向保险人请求赔偿,最大限度保护消费者的利益。通过食品安全责任险,在消费者中提高食品企业的信用和信誉,促进我国食品行业的发展。

三、建立食品安全保险制度,满足多层次、多环节保障需求

(一)立法强制实行食品安全责任险

国际上,通常通过立法来强制推广责任保险,以保障市民的权益受到侵害后获得足够的赔偿。其中,我国台湾地区的《食品卫生管理法》第二十一条就规定了食品强制责任保险。我国交强险的成功实行也是通过立法实现的。因此,我国应借鉴参照国内外经验,尽快通过立法形式建立强制性食品责任保险制度。2013年10月底,国务院法制办就《中华人民共和国食品安全法(修订草案送审稿)》公开征求意见,送审稿新增第六十五条规定,“国家建立食品安全责任强制保险制度”,这标志着我国食品安全立法迈出了关键一步。2014年上海市将在食品生产、流通、餐饮高风险企业中,推广食品安全强制责任保险制度,被纳入强制责任保险之列的主要是乳制品、婴幼儿食品、食用油等重点食品企业,以及大型食品批发、大型超市、大型婚宴、农村自办酒席、集体用餐配送等高风险食品企业。在重点领域开展试点,探索建立强制食品安全责任保险制度,完善食品质量安全监控体系,在取得经验积累数据后稳步推开,切实维护消费者的切身利益。

(二)政府给予政策辅助,全面推动食品安全责任险

从国际上看,食品安全责任险发展较好的国家,政府通常都会给予一定的支持,例如实行免税政策,对保费进行一定比例的财政补贴,或政府出面制定和实施食品安全责任保险计划等。相比之下,我国对食品安全责任险的补贴明显不足,这是制约我国食品安全责任险发展的最主要原因之一。为此,我国可以采用财政补贴、税收优惠等方式,调动生产经营者的积极性,促进食品安全责任险的发展。

(三)完善食品安全监管机制,推进食品安全责任险科学定价

今年李克强总理在政府工作报告中提出,“用最严格的监管,最严厉的处罚,最严肃的问责,坚决治理餐桌上的污染,切

实保障舌尖上的安全”，三个“最”体现了本届政府对食品安全的高度重视。要保障消费者“舌尖上的安全”，就要建立可追溯机制，发展大数据检测。虽然目前我国拥有机构庞大和数量巨大的各级、各类食品检验机构，但他们之间相互独立，数据不能共享，更不用说能给予保险公司用于产品定价，造成了资源的严重浪费。据不完全统计，目前，我国食品安全责任保险（包括食品安全责任保险、餐饮场所责任保险、餐饮经营者责任保险等）一年保费收入不到5000万元，如此的保费收入无法与整个财险每年数千亿元的保费相比，更不足以支撑精算定价。因此，应该从国家层面完善追溯管理、认证、考核等配套制度，实现食品安全机构、行政监督部门与保险公司数据共享，共享经营者相关信息、风险检测、食品安全责任险承保理赔数据等，保险企业通过分析提出有效防范措施，并不断完善食品安全责任险的费率调整，实现科学定价并为市场所接受。

（四）不断完善食品安全产品体系，提高服务能力

对保险公司而言，仍然需要开发更多适合市场、可行性强的同类产品，针对企业承受风险能力和行业职能的不同，开发不同的条款，厘定不同的费率。通过对食品的特点和可能对人体造成损害的风险大小（损失程度）；承保的地区范围，即承保食品的销售地区范围大小；食品生产者的质量管理情况；赔偿限额的高低等方面进行细致的研究，培养和引进精通食品和保险业务的复合型人才，提升食品安全风险防范水平，协助企业提升自身风险管理能力。这些都对保险公司提出了更高的要求。

（五）政府、保险公司与第三方力量联手合作

保险公司可协助政府有关部门对食品生产经营企业进行

不定期抽查和指导，及时发现问题并要求整改，对于不符合要求的企业给予减少保单赔偿限额或增加保费的处罚，提高企业风险意识。同时，发挥保险经纪公司、行业协会、消费者协会等社会第三方力量的作用，加强投保方的宣传教育和行为引导，发挥第三方力量的调研市场作用，会同保险公司有针对性的修正和完善保险产品。建立保险和食品行业的联席会议制度，增进保险公司和食品企业的沟通协作，让食品安全责任保险惠及更多消费者。

（六）加大食品安全责任保险的宣传力度

目前，我国企业对食品安全保险知之甚少，我们应加大宣传力度，通过保险公众宣传、新闻通报会以及走进电视台、电台等多种形式，向社会各界进一步宣传食品安全责任保险。但我们也要意识到食品安全责任保险更类似于巨灾保险，事故具有偶发性。不发生大事时，赔付率较低，而一旦发生类似三聚氰胺大事件，会将此前几年甚至更久的积累赔掉。因此，保险企业需要通过设立巨灾风险基金、食品安全责任保险风险管理机构等手段，强化食品安全的责任保障机制。

综上所述，实行食品安全责任保险对解决我国食品安全问题有着实质性的帮助及深远的意义。食品安全责任保险将紧密围绕国家加强食品安全工作的中心任务，充分发挥保险“经济助推器”和“社会稳定器”作用，通过保险的风险管理专业优势，导入先进的科学技术，改进食品安全管理工作，提升全社会食品安全的信任度。

（作者单位：人保财险福建省分公司）

责任编辑：黄平治

责任校对：丁恒

新闻图片

泉州国寿开展“阳光母亲”回访慰问活动



▲泉州市妇联、国寿领导慰问洛江母亲吴碧霞（右一）

5月15日—16日，中国人寿泉州分公司和泉州市计生协会、泉州市妇联、泉州晚报社联合开展“阳光母亲”回访慰问活动，深入9个区县乡村慰问16位“阳光母亲”。泉州市计生协会常务专职副会长白碧英、专职副会长黄凤南、秘书长张振瑞，市妇联副主席苏淑勉，国寿泉州分公司团体业务部经理黄南燕等领导参与活动。

今年母亲节来临之际，这四家主办单位共同启动了“阳光母亲携手同行”系列活动，相继报道多位“阳光母亲”的故事，她们既有身处逆境、生活窘迫、自强不息的母亲，也有勤勤恳恳、艰苦创业、创造事业的母亲，让人们感受到她们热爱生活、积极向上的正能量。中国人寿泉州分公司携手相关部门开展“阳光母亲”慰问活动，对这些“阳光母亲”进行回访，并送上母亲节的慰问和祝福，让她们感受社会各界的关爱，也引起了社会各界的共鸣，产生了良好的反响。

（文：王进强 / 图：泉州晚报记者）

厦漳泉一体化背景下 实施税延型养老保险思考(下)

●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回避的社会与经济问题,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

五、厦漳泉实施税延型养老保险的成本效益分析

(一)基本假设及测算

为简化测算,作下列假设:

1、鉴于2012年度厦漳泉具有续缴平台的补充养老保险参保人数约8万人,且自然增长缓慢,同时考虑对当期税收的影响及需要对投保人有一定的吸引力,因此假定首年参保人数为8-16万人,每年规模增长10%;

2、按照上海等地试点意向,每人每月享受税延的保费假设为700元;为简化测算,将平均个人所得税率定为20%;

3、假定税延型养老保险产品年投资收益率为4.5%(养

老保险产品年投资收益率区间为[3%,6%],因此假定其为4.5%);

4、目标人群假定目前工资水平为6000元(根据中高收入行业工资水平估测),年工资增长率为3%,缴费年限假定为25年,退休后年金领取期为20年,退休后账户年投资收益率为3.5%(退休后由于账户资金投资期限缩短,因此假定退休后账户年收益率为3.5%)。

5、考虑到金融业税收地方留成较少、部分长期人身保险合同保费收入享有免税政策等因素,测算中暂不考虑保费增加带来的保险公司纳税增加因素对地方财政收入的影响。

表4:个人可延迟的税款及政府成本收益表

年数	个人每月可享受延税的保费金额(元)	成本				收益			
		个人每月可延迟的税款(元)	当年地方税收成本(亿元)		累计资金规模(亿元)		累计参保人数(万人)		个人账户资金(元)
			下限	上限	下限	上限	下限	上限	
1	700	140	0.54	1.08	7.0	8.8	8.0	16.0	8778
2	700	140	0.59	1.18	15.1	18.8	8.8	17.6	17951
3	700	140	0.65	1.30	24.2	30.3	9.7	19.4	27537
4	700	140	0.72	1.43	34.7	43.3	10.6	21.3	37554
5	700	140	0.79	1.57	6.5	58.1	11.7	23.4	48022
6	700	140	0.87	1.73	59.9	74.9	12.9	25.8	58961
7	700	140	0.95	1.90	75.1	93.8	14.2	28.3	70392
8	700	140	1.05	2.10	92.1	115.1	15.6	31.2	82338
9	700	140	1.15	2.30	111.3	139.1	17.1	34.3	94821
10	700	140	1.27	2.54	132.9	166.1	18.9	37.7	107866
11	700	140	1.39	2.79	157.1	196.4	20.7	41.5	121498
12	700	140	1.53	3.07	184.2	230.2	22.8	45.6	135743
13	700	140	1.69	3.37	214.5	268.1	25.1	50.2	150630
14	700	140	1.86	3.71	248.4	310.5	27.6	55.2	166186
15	700	140	2.04	4.08	286.3	357.8	30.4	60.8	182442
16	700	140	2.25	4.49	28.5	410.6	33.4	66.8	199430
17	700	140	2.47	4.94	375.5	469.4	36.8	73.5	217183
18	700	140	2.72	5.43	427.9	534.9	40.4	80.9	235734
19	700	140	2.99	5.98	486.2	607.8	44.5	89.0	255120
20	700	140	3.29	6.58	551.0	688.8	48.9	97.9	275378

表 5: 退休后个人领取期情况表

年数	个人账户余额(元)	每月领取养老金(元)
1	323948	1350
2	318522	1397
3	312319	1446
4	305292	1497
5	297390	1549
6	288561	1603
7	278750	1659
8	267899	1717
9	255946	1777
10	242829	1840
11	228480	1904
12	212829	1971
13	195803	2040
14	177324	2111
15	157312	2185
16	135681	2261
17	112344	2341
18	87207	2422
19	60173	2507
20	31140	2595
平均		1909

(二)成本效益分析

一是对区域财政收入短期影响较小,长期可获得稳定受益。开办税延型养老保险,参保人群规模下限为8万人,按照每月600元平均工资、700元的缴费额以及20%的平均适用税率测算,首年的税延总额约1.3亿元,对厦漳泉三市地方税收(现行个税40%地方分成)影响不超过5376万元,仅占当年个人所得税收入的1.9%左右,占财政总收入和地方级财政收入的比重分别为0.5%和0.1%(欧美等国税收优惠方面的隐性支出占总税收的比例约在1.8%~4.6%),对当期财政收支影响微乎其微,以政府现有财力完全可以承受。税延型养老保险改变的只是政府税收的现金流,从当期收取变为领取期收取,根据目标人群特征分析,估计2025年后相当部分受益人进入领取期,届时财政可以获得稳定的税收收入。

二是对区域经济社会建设贡献大。其一,有利于促进实体经济发展。预计10年后参保人数区间为21~42万人,累积养老保险资金规模133~166亿元(均值约149亿元),超过目前全省基本养老保险结余,20年后可积累养老资金约620亿元,进而为厦漳泉地方债和同城化基础设施基建项目等提供可靠资金来源。其二,缓解职工养老后顾之忧。预计将提高厦漳泉几十万职工(10年后惠及约31万人,20年后惠及约

73万人)养老保障水平,参保职工替代率可提高15.6个百分点(退休前工资水平约1万余元)。其三,增加对企业和人才吸引力。厦漳泉同城化建设需要大量引进企业和人才,而税延型养老保险主要覆盖优质企业的中高收入人群。试点工作将吸引优质企业,尤其是总部企业落户厦漳泉,提升中高级人才引进的竞争力。

(三)可能面临的困难和问题

一是受惠面可能有限,政策实施效果存在不确定性。前文测算采用的是较理想或平均状态,而实践中,根据厦漳泉现有的“四金”比例及社保缴费上限,按每月购买税延型养老保险700元的扣除额计算,税前月收入5千以下,延税金额几乎可忽略不计;税前月收入万元左右,每年延税金额才能达到近千元。同时,税前月收入在1万~1万5千元之间,延税金额占税前月收入比例最高,可达到或超过1%;低、高收入群体占比皆小。因此,对低收入群体而言,依靠税延政策难以调动其购买积极性;而对高收入群体,虽然减税金额较高,但与其收入相比占比很小,政策产出与投入相比可能有限,而对富人减税也可能引起不良的社会效应。因此,受地区差异、贫富差异大等因素影响,延税政策的成本和社会效应可能存在较大差别,实施效果存在不确定性,产品竞争力和市场定位仍需通过试点检验。

表 6:按照四金比例上限 25%(泉州水平)以及社保缴费上限 11526(厦门水平)计算的延税金额情况(单位:元)

税前月收入	扣除“四金”后应税收入	个人所得税	每月购买 700 元延税年金保险后缴纳的个税	每月减少当期缴税额
4667	3500	0	0	0
6000	4500	30	9	21
7000	5250	70	32	39
8000	6000	145	75	70
9000	6750	220	150	70
10000	7500	295	225	70
11526	8645	474	339	134
12000	9119	569	429	140
13000	10119	769	629	140
14000	11119	969	829	140
15000	12119	1169	1029	140
16000	13119	1400	1229	171
17000	14119	1650	1475	175
18000	15119	1900	1725	175
19000	16119	2150	1975	175
20000	17119	2400	2225	175

注:目前厦漳泉三地“四金”缴纳比例和社保缴费上限尚不统一,本表按就高原则进行测算。图 3 同此表。

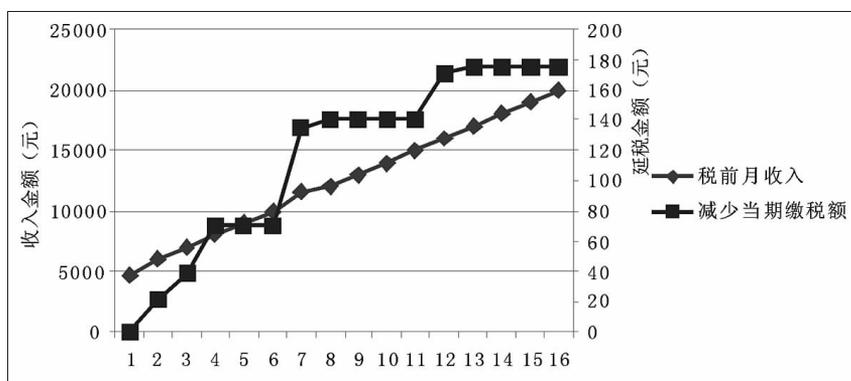


图 3: 税前月收入与延税金额对照

二是试点基础仍待夯实。虽然按照前文测算,实施税延型养老保险对当地财政的影响很小,但在当前宏观经济下行压力大、财政增收难度高、财政支出刚性强的背景下,是否推出税延型养老保险将考验政府的决心与远见。此外,我国现行个人所得税制采用分项税制,对退休金或保险赔付金予以免税,如果实施税延制度,税务机关必须保存数十年的个人信息并加以监控,这对税务征管能力提出了挑战。

六、厦漳泉税延型养老保险实施建议

(一) 加大相关研究,争取中央政策支持

税延型养老保险试点实施与否关键是要获得政府支持。早在 2008 年,保监会和天津市政府曾联合出台有关试点实施细则,规定补充养老保险的个人缴费部分可在个人所得税前扣除,但因有关部委存有异议,试点很快被叫停。从现有情况看,在中央支持下,上海试点可能性较大,但仍因种种因素,

一再推迟。因此,厦漳泉应将推动税延型养老保险试点纳入一体化规划,积极取得福建省政府对该项工作的支持,并由有关部门牵头,深入开展试点可行性研究,争取中央对厦漳泉开展税延型养老试点政策支持。

(二) 加强顶层设计和基础建设,谨慎稳妥开展试点

一是注重风险防范,健全制度安排。全面考虑风险因素,对实施方案进行充分论证和测算,努力在经济效益和社会效益之间取得平衡。二是加强基础建设,夯实试点基础。健全个人收入信息收集和税务征管机制,建设统一的信息化管理平台,为税延制度的实施提供操作层面的保障。

(课题组成员: 王小平、吴朝生、陈清、王音、滕忠群)

责任编辑: 黄平治

责任校对: 凌月华

浅谈寿险高保额业务的价值及推广

●陈福东

【摘要】: 本文从当前的寿险现状出发,指出我国保险业有效客户人均保额偏低的问题,提出了通过寿险高保额提高保险公司经济效益、提升客户人身保障水平,并进一步完善社会保障体系的思路,最后,从多种角度提高人身险保额提出了几点建议,为规避经济发展中的风险作出更大的作用。

【关键词】: 寿险高保额; 保险保障; 市场价值

近年来,我国保险发展逐步完善规范,对促进社会主义经济发展,完善社会保障体系起到了很好的作用,但是我国保险业的发展仍存在覆盖面不全、有效被保险人保额偏低、大众保险意识不强等问题,阻碍了我国保险企业的进一步发展。本文通过提出当前我国有效被保险人保额较低问题,进一步分析提高保额对我国保险业发展的必要性及重要性,从而对从多种角度提高人身险保额提出了几点建议,为规避经济发展中的风险作出更大的作用。

一、寿险高保额业务的概念、推广基础及现状

(一) 寿险高保额业务的概念

寿险高保额业务的定义在行业并未形成统一的概念,各保险公司为提升公司业绩,提高有效被保险人的 人身险保额,根据自身的险种结构及业绩情况作出了不同的定义。中国平安人寿保险股份有限公司(以下简称为平安寿险)给高保额的定义为“同一被保险人投保单件人身险风险保额(寿险风险保额+意外险风险保额)不小于50万元即为高保额”。该概念结合了平安寿险的有效客户保额及当前我国的经济发展状况等数据,具有一定的现实意义,对提升社会大众的保障水平有一定指导意义。然而,高保额的定义是一个动态的概念,其随着经济水平的提高而不断提高,其意义是为提升被保险人的保障水平。

(二) 推广高保额业务的市场基础

各保险公司经过两年多对高保额业务的推广,形成了一定的市场基础,群众保险意识的增强、人民收入水平的提升、国家政策的引导等都是保险公司发展高保额不可或缺的基础条件。

首先,群众基础。伴随我国改革开放水平不断提高,民众接受到的教育及信息越来越广,保险知识不断普及,群众对保险的认可度越来越高。从各专业保险公司逐年上升的业绩可

以有效得出人们对保险的认同度较20世纪90年代已经有了很大提高,这为在全社会推广高保额业务奠定了良好的群众基础。经调查发现,我国家庭抗风险的能力较低,假设家庭有50万风险支出的情况下,马上可以凑齐50万的市场家庭占总样本的54.7%,县域家庭占40.9%,筹集渠道主要集中于存款和向亲友借款。目前,中国寿险市场供给相对充足,但家庭自身保障水平相对较低。数据显示我国民众对保险的认可度越来越高,人们意识到保险对风险转移的重要性。但调查发现,仅有5.6%的家庭拥有属于定义上的高保障,因此寿险高保额的推广有着广泛的群众基础。

其次,经济基础。改革开放后我国经济建设取得了举世瞩目的成绩,经济增长水平长期处于高增长态势,人民收入逐年增加,国民可自由支配的财富也越来越多,购买力随之提高,这为推广高保额提供了不可或缺的经济基础。2013年中国GDP总量为9.39万亿美元,人均GDP为6920美元,经济增速为7.7%。国民经济的飞速发展,人民收入水平的提高让群众有更多的可自由支配财产,民众消费结构亦发生革命性变化,保险消费成为消费的组成部分,同时收入的增长也为其缴交保费提供经济支撑。

再次,政策基础。2009年保监会发布《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》,鼓励保险公司发展保障型产品,让保险回归保障功能,同时指出人身险风险保额至少是年交保费的十倍以上。按照《意见》的引导,目前投保客户的风险保额基本上能够达到50万以上,即所谓的高保额。这为保险公司推广高保额提供政策引导及基础。

(三) 寿险高保额业务的现状

虽然各保险公司正努力推广高保额业务,也取得了一定进展,但是我国当前保险有效客户的寿险保额仍然偏低,保额发展仍有较大的市场空间。从我国近期公共事件的保险理赔

金额中可以看出有效客户保额偏低的现象非常普遍,这再次敲响人们对保额认识的警钟,引发人们对保险保障功能的深刻反思。2011年7月23日震惊国民的温州动车追尾事故给人们带来了沉重的伤痛,夺去了多少家庭的幸福,但是也让人震惊的是该次事故的保险(寿险)理赔金微乎其微。这样的公

共事件不胜枚举,保险理赔与事故造成的损失相比都是杯水车薪。从2013年泉州平安寿险的理赔金额(附表一)及新契约件均保额15万元可以得知当前大多数保险有效客户的保额远远不够,整体件均理赔金额只有1.01万元,远远无法满足个体对医疗支出与家庭损失的补偿。

赔付原因 \ 赔付明细	疾病死亡	意外死亡	意外残废	重大疾病	意外医疗	疾病医疗	合计
金额(万元)	2,728.60	1,204.80	177.7	3,128.60	1,184.90	1,680.20	10104.8
件数(件)	428	79	17	571	2567	6379	10041
件均理赔金额(万元)	6.38	15.25	10.45	5.48	0.46	0.26	1.01

表一:2013年泉州平安寿险理赔数据

二、寿险高保额业务的价值

寿险高保业务具有多方面的价值,不仅能够带动保险公司的业绩水平,促进保险产品架构调整,同时也能够提高保险从业人员的收入水平及销售技能,更为重要的是可以提高有效被保险人的保险保障水平,转移风险,也为国家发展社会主义市场经济提供更为全面的保障,完善社会保障体系。因此,发展寿险高保额具有多重价值。

(一)寿险高保额业务对保险公司的价值

保险公司发展高保额寿险业务对推动公司发展、提升公司实力具有多重价值。首先,发展高保额业务能够有效拉动保险公司的业绩水平,增加保费收入。较高的风险保额往往意味着较多的保费,因此保险公司可以获得更多的保费收入,促进保险公司的发展。当前我国市场上有众多的保险公司,各保险公司为争取更高的市场份额而不断采用各种经营策略,推广高保额便是其中的手段之一。其次,发展高保额业务能够提高保险公司的经营水平与风险评估能力。更高的保额让保险公司承担着更高的经营风险,保险公司为能够持续经营,必须对高保额投保单进行更为谨慎的核保,包括但不限于审核客户的健康状况、职业类别、财务状况、个人喜好及家族史等。保险公司为做好谨慎核保就必须改变粗放的经营方式,提高核保专业技能,从而提升了自身的经营水平及风险评估能力。再次,发展寿险高保额能够提高客户忠诚度。投保人选择保险公司投保很重要的方面是根据保险公司在社会的知名度、信誉度及整体实力,推广高保额业务体现了保险公司有较高的赔付能力,可以增强公司在社会的知名度,客户忠诚度得以提高。

(二)寿险高保额业务对保险销售人员的价值

寿险高保额业务对保险销售人员主要有以下三个方面的

价值:第一,提高保险销售人员的收入。从既往数据统计亦能够得知高保额的件均保费基本上是普通保额单件均保费的1.8倍至2.2倍,保险销售人员能够得到的佣金收入也就基本上是普通保额投保单的1.8倍至2.2倍。第二,提高保险销售人员的销售技能。投保高保额的客户相对于普通客户有较高的经济收入及保险意识,保险从业人员需要有更高的展业技能进行售前及售后服务,因此,保险从业人员为适应销售环境必须提高自身销售技能。第三,拓展客户群体,提升销售品质。研究表明人有社会认同效应及从众效应,这为人类活动提供了很大便利,也节省了人们的思考时间,同时也为人们推广某项活动提供可能。保险销售的客户源有很大一部分来自于客户的转介绍,被介绍者往往会根据介绍人的选择而做出选择。这不仅符合社会认同原理,也符合国人的攀比心理。因此,保险从业人员销售高保额寿险能够拓宽原有的客户格局,提升自身的保险销售品质。

(三)寿险高保额对客户价值

保险的保障功能能够帮助投保人转移风险,避免承受风险带来的损失。结合当前的经济发展水平、社会消费水平,既往低保额投保单已无法满足风险转移的需求。因此,保险公司发展高保额业务对客户同样具有重要的价值。第一,帮助客户转移风险。随着社会科技的发展及人民生活水平的提高,社会风险因素也随之增加,风险也越来越集中,无论是重大疾病罹患率还是意外发生率较上世纪均有大幅提高,而且当前的医疗费用、生活成本也大幅提高。客户选择投保高保额能够在其罹患重大疾病或者发生意外时获得更多的保险理赔金额,帮助其化解所遇到的风险。第二,投保高保额业务能够帮助客户进行财富传承。人寿保险的险种结构中有终身寿险

产品,客户投保之后将会对客户身故之后予以赔付,该赔付金额将可以作为客户的遗产进行传承,满足客户为下一代人储蓄的心理预期。发展寿险高保额为客户进行风险规避,解决风险来临时的紧急资金需求,同时能够给客户进行保险储蓄,进行财富传承。因此,寿险高保额对客户同样具有重要的价值意义。

三、寿险高保额业务的推广途径

寿险高保额业务具有多重的价值,对保险公司、保险销售人员、客户均有较高的价值,推广寿险高保额业务将是保险公司经营的一大方向,如何推广高保额这一问题也将会是各保险公司所面临的一大难题。本文从国家机构、保险公司、保险销售人员三个角度分析推广高保额寿险业务的措施,希望能够为社会推广高保额寿险业务有所裨益。

(一)国家机关推广

商业保险作为社会保障的重要组成部分,对完善社会保障体系,支持社会主义市场经济建设具有重要作用。保险公司推广高保额寿险业务离不开国家机关的作为,国家机关应规范保险公司的经营环境,支持保险公司开展高保额业务。一方面,国家机关应完善关于该项业务的法律法规。国家机关需要规范保险公司的市场准入资格,提高保险公司的保险准备金率,提高保险公司的赔付能力;另外,必须加强对保险公司的监管,确保各保险公司公平竞争,避免因垄断损害其它同业经营者及客户的利益。另一方面,国家应加大对保险公司的支持力度。通过财政税收、费率市场化等途径支持保险公司开展高保额业务,助力保险公司产品结构调整,并积极开发高保障型产品,真正响应保监会保险回归保障的号召。再一方面,国家机关应加强关于保险知识的教育与宣传。国家机关可以通过大众传媒、教育机构等方式向社会大众宣传保险知识,增强民众的保险意识,引导民众正确认识寿险高保额业务的价值意义,为保险公司推广寿险高保额奠定群众基础。

(二)保险公司推广

作为推广寿险高保额业务的主力军及受益者,保险公司需要加大力度开展高保额业务。首先,保险公司应进行经营策略调整。响应保监会提出保险回归保障的号召,紧跟时代潮流,以为有效客户送去更多保障为公司经营的出发点及落脚点,加强市场调研,分析民众保险需求点,走群众路线,方能赢得客户信赖,也为推广高保额业务提供市场基础。其次,调整产品结构,开发高保障型产品。为有效推广高保额业务的开展,保险公司应充分利用费率市场化的资源优势,积极调整产品结构,加强对保障型产品的开发,丰富产品多样性,

为客户选择符合自己的保险产品提供基本条件。以往保险公司业绩收入的提升,很大程度上依赖于理财型产品的销售,然而理财型产品不具有保障功能或者保障功能较低,当客户发生风险时无法帮助客户抵御或者转移风险,而且影响了民众对保险的认识。当前保险公司应抓住机遇,开发保障型保险产品,提高保障型产品在公司业绩中的份额,推广高保额业务。再次,加强对保险从业人员的培训。保险从业人员直接面对客户,是连接客户与保险公司的桥梁,其销售习惯及技能直接影响高保额业务推广的效果。为进一步推动高保额业务,保险公司需要加大对从业人员的培训力度,转变从业人员的销售理念,提升保险从业人员的高保额业务销售技能,为推广高保额业务铺平道路。

(三)保险销售人员推广

我国目前的保险经营方式仍为粗放型经营,主要依靠保险销售人员推广保险业务。短时间内保险公司推广高保额业务离不开销售人员这一人力平台,保险销售人员的销售习惯直接关系到高保额项目的成败。为促进保险产品结构的调整及高保额项目的推广,保险销售人员需要转变销售理念。我国保险事业自上世纪80年代取得空前发展,但当时的经济水平及生活成本较低,意外系数较当今亦较低,因此20世纪末至21世纪初保险保额均处于较低价值状态。很多销售人员当时养成的销售习惯仍用于当前的保险销售过程中无法满足当前的市场需求。为适应新的形势,保险从业人员应转变销售理念,以市场需求为导向,根据客户需求设计保险计划,提高保险保额,帮助客户抵御风险。保监会也提出“双十定律”,即保额至少应该是年交保费的十倍以上,年交保费应该是客户年收入的10%以上。根据该定律,大多数客户的风险保额应该在50万元以上,该定律引导客户投保高保额业务。保险从业人员应响应保监会的号召及其提出的“双十定律”,积极参加保险公司开展的销售技能培训,转变自身销售习惯,提高销售水平,积极参与到高保额寿险业务的推广活动中去。

随着我国经济水平的不断发展及保险制度的完善,保险的作用与意义不断增强,各方面均应积极参与到寿险高保额业务的项目中去,努力提升有效保险客户的保险保障水平,完善社会保障体系,助力我国发展社会主义市场经济,为完成我国社会主义现代化建设贡献力量。

(作者单位:平安人寿泉州中心支公司)

责任编辑:李璐

责任校对:丁恒

综合治理出实效 主动作为解民忧

——福建保监局创四大机制维护保险消费者权益

● 王焕平

近年来,福建保监局坚持“抓服务、严监管、防风险、促发展”,始终将保护保险消费者权益作为工作重点,通过创建综合治理、信访快处、纠纷调处和公众教育四大机制,构建了以保险监管部门推动、保险行业协会牵头、保险机构为主、司法仲裁等部门多方参与的全方位、多元化保险消费者权益维护平台,有效减少了社会矛盾纠纷,树立了保险行业新形象。

一、综合治理出实效

保险消费者权益保护是一项复杂的系统工程,福建保监局将治理销售误导、车险理赔难等群众反映最为突出的问题作为工作的重中之重,实施综合治理。

对于销售误导的行业顽疾,福建保监局标本兼治,惩防并举。一是积极落实人身保险新产品售前培训制度。2013年,指导辖内各保险公司组织了5217场新产品售前培训,培训新产品数量197个,培训人次25.8万,有效防范培训环节的误导风险。二是建立销售误导滚动自查自纠的长效机制。要求保险公司以季度为周期按照“全面覆盖、突出重点”的原则开展自查自纠,并做到自查、整改和追责并重,2013年各公司通过滚动自查自纠共追责304人次。三是加大对销售误导违规行为处罚和追责力度。2013年对6家保险机构和32名责任人实施了行政处罚,对24家人身险机构和4家兼业代理机构下发监管函,责成其限期整改。2013年,福建保监局收到的人身险公司欺诈骗导类投诉同比下降了36%,银邮机构保险销售人员持证率超过96%,销售误导治理效果初步显现。

针对车险“拖赔、惜赔、服务质量不高”三大问题,福建保监局重拳出击,对症下药。一是持续开展车险理赔时效指标测评并主动对外公布,建立车险未决赔案管理指标监测制度,开展积压未决赔案专项清理,推行车险查勘员资格认证考试制度等。二是实施兼业代理机构保险代理行为评议制度,全覆盖辖区8个地市所有“三汽类”兼业代理业务,“客户信息虚假”与“保单假冒签名”问题得到有效整改,4S车行客户信息真实性得到较大改观。三是鼓励辖内保险公司积极引入3G无线网络、远程查勘、RAS快速定损系统等先进技术应用到查勘理赔中,提高理赔效率。四是持续推进福州市道路交通事故快撤快处快赔服务中心(快处中心)建设,在福州建成城北、城南、城西3个快处中心,共处理事故案件数3.7万件,定损车

辆6万多台,日均处理小额车险案件240件以上,发挥出良好社会效果和经济效应。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)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、信访快处解民忧

福建保监局注重强化信访投诉处理工作的开放性、快捷性和主动性建设,将其作为解决群众问题、维护消费者权益的一项重要工作内容。

以“听取意见,下访解民忧”为主题,变被动接访为主动出访。先后在宁德、泉州等5地开展“开门接访、带案出访”专题活动,就保险销售、理赔给付服务等方面问题与保险消费者面对面座谈。活动还收集整理当地尚未结案且具有代表性的投诉案件,实地走访投诉人和10余家被投诉的保险公司,统筹协调推动案件快速解决。

提升信访转办处理效率,变被动受理为主动作为。按照“快速转办、快速对接、快速处理”原则,在“12378保险消费者投诉维权热线”中引入快处机制,在极大提高投诉处理效率同时,群众满意度也得到提升。2013年,约七成投诉件被纳入快处通道办理,一周内办结率近70%。

深化信访件办理成效,变被动等待为主动寻找。2012年9月15日,福建泉州通港东街发生牵引车与油罐车相撞交通事故,涉及18名车主,但多数受损方未向承保公司索赔,未领取赔款总额达96万元。福建保监局在处理投诉过程中发现问题后,立即协调省保险行业协会及相关保险公司,由行业协会和承保公司联合发布寻找事故第三者客户通告,当地主流媒体还以《去年泉州被撞的车主们 百万赔款等你来领》为题对该事件进行报道,取得了良好的宣传效果。

三、纠纷调处促和谐

保险监管部门抓推动。福建保监局与省高院联合下发《关于建立保险合同纠纷诉调衔接工作机制的若干意见》,继2012年福建省保险行业协会与福州中院首次试点建立诉调对接机制以来,目前福建已有6家保险行业协会与法院建立了保险类纠纷诉调对接工作机制。2013年,福建省保险行业协会及各地市保险行业协会共成功调解法院委托的案件73

件,有效调解金额近 1000 万元,调解成功率达 70%。

协会牵头调解纠纷。各地保险行业协会成立人民调解委员会开展保险纠纷调处工作。2013 年共接到调处申请 617 件,调解成功率 94.8%,涉案金额 1293.5 万元。此外,在泉州、福州还成立了仲裁委员会保险行业分会或保险仲裁中心,合计处理仲裁案件 10 余件,调解金额近 300 万元,有效降低了保险消费者的维权成本,为保险纠纷解决提供了一条新途径。

四、公众教育显生机

福建保监局注重加强保险消费者教育,积极创新教育模式,明确“普及保险基础知识、引导树立科学理性保险消费观”两大教育主题,构建了由保险行业为主体,新闻媒介和社会公众三方共同参与的教育活动工作机制。

实施专题教育。2012 年起组织开展了“编印一套教育宣传手册”、“征集一条公益广告”、“制作一部宣传短片”、“组织

一次有奖征文”、“举办一场教育论坛”、“开展一项专题研究”等六个专题系列活动。福建保监局自行编写一套 10 本累计 4 万余字、与保险消费者密切相关的《保险消费知识手册》,其内容简洁、易懂、实用,受到消费者的普遍欢迎,向社会大众免费发放 100 余万册。此外,还在全省 4800 余个银邮网点张贴《商业银行代理保险业务投保提示书》逾万张,向社会公开发布车险消费提示。

开展知识宣传。组织全省 2200 余个保险机构开展“全国保险公众宣传日”主题活动,发布保险知识短信 30 余万条,与福建电视台公共频道《西岸财金》栏目合作录制了 6 期《消费安全才“保险”》的保险行业特别报道,制作十大保险理赔典型案案例,充分展示保险功能作用,改善提升行业形象。

(作者单位:福建保监局)

(原载《中国保险报》2014 年 3 月 14 日)

新闻图片

平安集团福建地区举办 2014 年度无偿献血活动



▲平安人寿福建分公司总经理邹智勇讲话



▲等候献血的平安方阵队伍



▲平安员工向福建省血液中心献血



▲颁发平安集团“长期服务纪念章”

5 月 27 日,平安集团福建地区保险、银行、投资各家专业公司携手福建省血液中心在平安大厦举行主题为“泛爱众”的 2014 年度无偿献血活动,本次活动共有近百人积极参加,献血量近三万毫升。

根据福建省血液中心统计,2002 年至今,福建平安共举办过 13 次献血活动,共有 1515 人次参与,累计献血量超过 50 万毫升。

从成立至今,中国平安已经走过了 26 年的征程。作为一家有着远大抱负的企业,中国平安始终怀抱感恩之心反哺社会,积极参与各项社会公益事业,在绿色环境建设、教育公益、红十字公益、灾难救助等方面恪尽企业职责。其涉及运营、业务、公益三大层面的低碳 100 行动;鼓励学生自主创业、打造学生核心竞争力的高校励志计划;帮助贫困孩子打开洞察世界窗口的希望小学支教行动以及持续多年的红十字公益月大型献血活动集中体现了平安企业公民社会价值,受到外界的高度赞誉。

(图:陈祺罍/文:郭威)

恪尽孝道 40 余载守候奶奶

——记福建龙岩国寿营销一区部营销员白巧荣

●吴秋梅



在闽西龙岩这座小山城,有这样一名保险营销员,她朴实无华,却有一颗金子般的孝心。她几十年如一日,一边销售保险,一边照顾患病的奶奶,谱写了一曲爱的赞歌。她就是中国人寿龙岩市分公司(以下简称“龙岩国寿”)营销一区部营销员白巧荣,她的孝心故事感动了很多人。

微笑面对坎坷经历

今年 59 岁的白巧荣历经坎坷。1971 年,白巧荣的爷爷与父亲双双因病去世,年仅 16 岁的她与奶奶、母亲相依为命,一起担起家庭的重荷。1995 年,女儿的不幸离世,给了她无尽的痛苦。这一年,她的爱人因病住进医院,不久便离开了人世,只留下她独自承受生活的重压——抚养年幼的儿子,照顾年迈的奶奶和母亲。她说:“我不能倒下,家里有这么多人需要我,我要尽我所能让她们都能幸福地生活。”于是,坚强的她擦干眼泪、藏起悲伤,笑容灿烂地工作着、生活着……

白巧荣原是一家运输公司的工会领导。2001 年,企业改制时,年仅 46 岁的她办理内退,加盟中国人寿,成为龙岩国寿营销一区部的一名普通营销员。经过 13 年的拼搏奋斗,如今她已经晋升为高级组经理。她说:“非常庆幸我能成为中国人寿的一员。入司这么多年来,公司领导、同仁们一直都很关心我,给予我很多帮助。在我最困难的时候,公司领导、同仁慷慨解囊,帮我渡过难关,让我有了更大的动力。营销员的工作虽然很辛苦、很有挑战性,但时间比较好掌控,是最适合我的,更方便我照顾奶奶。”

照顾奶奶无微不至

白巧荣的奶奶——林玉银老人,今年已经 97 岁了,她也是一生坎坷,经历了早年丧偶、中年丧子的伤痛。老人又是幸运的,因为她有一个孝顺的好孙女。1978 年,白巧荣结婚后,就把奶奶接到身边,30 多年来,无微不至地照顾奶奶至今。

2009 年的一天,白巧荣的奶奶不慎跌倒,大腿骨折,无法行走。面对一个生活无法自理的老人,白巧荣没有嫌弃她,照

顾更加体贴。为了方便照料,她让奶奶跟自己住在一起。每天她都早早起床,一边做饭一边清洗奶奶换下的衣服。之后,还要扶奶奶坐起,穿上外衣,帮她梳头、洗漱、喂饭。夜里,她要起来好几次,看看奶奶冷不冷、热不热,有没有尿床,帮她翻身……平常,她会根据老人的身体状况定时定量地做一些清淡可口的饭菜给奶奶吃。天气晴好时,她还会把奶奶背到室外晒太阳,呼吸新鲜空气。每天安顿好奶奶后,她要准时赶到营销职场参加晨会,听取最新的保险资讯,和别的营销伙伴交流分享销售心得,随后电话约访客户,走进客户家里宣传保险。晚上,她要抽空整理客户资料、总结一天的销售情况。

这样的日子白巧荣坚持了 5 年多。她充分掌握了奶奶的作息规律,在奶奶需要她的时间段,她会准时出现在奶奶身边;在奶奶休息的时候,她便开始她的保险营销工作。如今,她自己累出了白发,累出了皱纹,但奶奶却是双眼有神、干干净净,没有一点褥疮。看到她每天都这么辛苦,很多人都劝她把奶奶送到养老院去,可以腾出更多的时间做自己的事。但白巧荣舍不得,她说:“我和奶奶一起生活 40 多年了,奶奶的生活习惯只有我知道。奶奶这一生很苦,我要照顾好她,不让她受任何委屈。况且,谁都有老的时候,这也是给下一代人树个榜样”。

用保险给更多人呵护

公司有些营销员得知她的情况后不禁会问:“白大姐,你每天都这么累,怎么还会有时间、有精力卖保险啊?而且你还做得这么好!”每每听到这些,白巧荣总是笑着说:“再苦再累,也要生活啊。我不努力卖保险,怎么养家糊口、怎么让我的奶奶衣食无忧啊。只要你愿意,你会做得比我更好。保险是一项撒播爱心的事业,我自己经历了这么多的痛苦,更知道保险的重要。我有责任也有义务让更多人、更多家庭享受到保险的呵护。”

她的孝心故事感动了很多人,很多被感动的人慕名找她买保险,成为她的好朋友,而这也成就了她入司至今保持连续每月出单的销售记录。这个记录至今在龙岩国寿系统都没有被打破。

加盟中国人寿 13 年了,作为一名销售干将,每一年她都能保持 40 万元左右的期交新单销售业绩,荣登龙岩国寿年度精英榜。13 年里,作为公司的辅导训练组组长、职场培训师,她不仅经常给营销员讲授产品、销售技巧,还经常用亲身经历鼓励其他营销员做一个有孝心、有爱心的人,做一个有社会责任感的人。她的工作成绩得到上级公司的充分肯定,2013 年她被中国人寿福建省分公司评为优秀职场培训师。

(作者单位:中国人寿龙岩市分公司)

(原载《中国保险报》2014 年 5 月 5 日)



马尾位于福州市东南部,东望台湾,南抵粤桂,北达浙赣,依山傍水、景色秀丽,是“海上丝绸之路”和郑和下西洋的重要起点之一。早在东汉光武帝建武元年(25年),马尾就开始了水上贸易,并逐渐发展成为对外通商的口岸。它是中国船政文化的发祥地和近代海军诞生的摇篮。

1866年至1907年,福建船政开始创办并鼎盛发展,展现了近代中国先进科技、高等教育、工业制造等一系列丰硕成果,形成了包含近代教育、科技、翻译等的文化活动及其所造就的杰出人物的物化成就和政治精神文明的成果。这种由传统向近代过渡时期所产生的文化现象,被称为福州马尾船政文化。

1866年(清同治五年),闽浙总督左宗棠在福州马尾创办了福建船政,兴办洋务实业,倡导和引进“西学”,轰轰烈烈地开展了造船厂、造兵舰、制飞机、办学堂、引人才、派学童出洋留学等一系列“富国强兵”的活动,培养和造就了一批优秀的中国近代工业技术人才和杰出的海军将士,深刻实践着“师夷长技以制夷”的先进思想。林则徐、严复、沈葆楨、詹天佑、邓世昌等一代民族精英和爱国志士在造船、开矿、通讯、铁路等行业和军事、教育、科技、外交等许多领域,都发挥了骨干的作用。他们目光敏锐、思想先进、胸襟开阔,推动了中国造船、电灯、电信、铁路交通、飞机制造等近代工业的诞生与发展。

福州马尾船政文化的兴起,基于福建悠久的造船历史、

福州马尾船政文化

●凌月华

“以海商为业”的传统和便利的海外交通条件,并形成了以船政教育、科技为主体的文化以及船政人物所造就的精神品格与思想成果,标志着中国近代新型企业的发轫与发展。它对近代中国的贡献包含了轮船的制造与驾驶、人才的培养与应用两个方面。从文化角度讲,主要体现在科技、教育与人才作用的发挥上。教育方面,突出表现在积极学习“西学”,接受并传播西方的科学技术与思想文化,实现了由旧学到新学、从“中学”到“西学”的过渡和转变。

文化是可借鉴的精神遗产和历史经验,是一种能对政治、经济、军事等物质力量产生巨大影响的无形力量。福州马尾船政文化就是近代中国面临重大历史转折关头出现的新世纪精神文明,是中国近代史上洋务运动和中国先进文化的重要组成部分。它推崇“自强、自主、自造、自驶、求精”的精神和博采众长、创新进取、忠诚祖国的传统文化底蕴,树起了中国近代先进文化的大纛,令人耳目一新,是福州人民百年涵泳的历史骄傲和中华民族世代相传的精神瑰宝。

扬帆起航,斗志昂扬!福建船政凝聚着国人的血汗、智慧和力量,展现了他们务实、创新以及强烈的爱国精神。我们要进一步挖掘马尾船政文化生成基础和渊源,汲取其精华和意义,以开放的文化心态面对全球化时代,营造良好的文化研究氛围,发挥船政文化软实力的作用,提升福州省会中心城市的形象与知名度,推动福建省的跨越发展。

当前进一步继承弘扬和开发马尾船政文化,对开辟“海上丝绸之路”和实现我国“海洋发展战略”,造福子孙后代,乃至推动世界文化、经贸交流与合作,营造和谐世界,都具有现实的作用和深远的历史意义。

(作者单位:福建省保险学会)

更正启事

本刊2014年第一期中有两处误处特此更正:

一、插页二中“太平人寿保险股份有限公司福建分公司”应更正为“太平人寿保险有限公司福建分公司”。

二、第47码《兰亭集序》作者单位“阳光产险福建分公司”应更正为“民安保险福建分公司”。

杂文



读书与写作

● 谢华章

如果非要把我读书添加一个标签的话,那么我说读书是我生活中的一道“美食”;如果说我的书橱在我心中份量的话,那么我说它就是我一一生中惟一的“情人”。

每当夜深人静时,我喜欢把别人“晚上围着方城转”的时光用于读书,泡一杯香浓的茶水,捧一篇精致的美文,放一段轻快的音乐,静静地坐在那张阵旧的藤椅上,与书为伴,与书中的人物谈心交友,怀古叙今。

曾记得高考落榜时,我曾一度陷入苦闷、彷徨,但每每想到李苦禅先生说的:“鸟欲高飞先振翅,人求上进先读书”这句至理名言时,我就不甘沉沦,而是发奋读书,读司汤达的《红与黑》、读小仲马《茶花女》,用阅读品味古今中外,体会黄昏下“枯藤老树昏鸦,小桥流水人家”的忧,体会“白日放歌需纵酒,青春作伴好还乡”的喜。罗曼·罗兰说过:和书籍生活在一起,永远不会叹息。有书,就不会颓废和麻木,就会走进永恒的人生境界。

由于嗜书如命,参加工作后,每当薪金到手,总要到书摊、书店浏览一番,看到新出版的好书就买,即使花去半个月的劳薪也从不心疼。好在妻子是个明理的人,从不嗔怪我,她甚至把买衣服的钱也省下来让我买书。因此书橱里的书总是日益

丰满起来,那上千册中外名著,点缀我心中宽阔怡然的风景。每当我看到那么多藏书,每当我读着心爱的好书,就会感到一种莫大的满足和幸福。

春去秋来,朝朝暮暮,我欣赏古典名著,细读现代名篇,我走进了书的海洋,回到了历史的空间。读书之余,我也进行文学创作,20多年来,始终坚持在读书中写作,在写作中读书。发表了小说、散文、诗歌不下600篇,出版了散文集《夯土的史书》、《长教云水谣古村》。是书让我变得聪慧、成熟;是书让我弥补了知识的裂缝,增添了心灵自由的精神空间。

这些年,日益凸显的文化快餐化和思想碎片化,让人们没有心情和时间去进行深入阅读,特别是那些高深、艰涩的“大部头”更是少人问津,许多人更是痴迷于网络读书,或用手机,走到那读到那。或许是因为人到中年、渐谙世事的缘故,我依然喜欢抱着书本,让那充满纸墨香的书去填补我内心纯粹的世界。因此,我依然会时常利用节假日,到书店、图书馆里看书,会独自一人守在空旷的房里读书写作,让情绪隐约有点“高山流水遇知音”的快感。

(作者单位:中华财险漳州中心支公司)

《保险研究》关于学术不端问题的公告

最近发现《保险研究》已刊发论文有学术不端行为,有作者引用或变相引用他人研究成果,却未在参考文献中列出,严重侵犯了原作者的劳动成果,也给本刊造成了极为不好的影响。

目前,《保险研究》刊发的全部论文均经过两次以上的学术不端检测,但由于现有的检测系统比较单一,只能进行简单的文字对比,对于将原作者的文章进行篡改、变相抄袭等情况则较难检测发现,被一些学术品行不端者钻了空子。今后,编辑部将采取严格的措施进行全方位的检测。对于再发现的此类情况,我们将采取:责成抄袭者写出书面检查及保证;将其列入《保险研究》黑名单,在三年之内不接受该作者投稿;通告抄袭者单位及中国知网,取消其刊发稿件的效力;直接刊登对所发稿件予以撤销的公告等方法予以严肃处理。

我们认为:学术研究不能容忍任何不严谨、抄袭等不良行为,这不仅构成了对原作者知识产权的侵害,也污染了学术环境,败坏了学术风气。保险研究编辑部对于学术不端的行为持零容忍态度。

我们希望科学研究者和读者共同行动起来,对学术不端行为予以监督,为净化学术风气做出贡献。

特此公告!

保险研究编辑部

2014年4月1日

本刊告知 为端正文风,营造良好的学术理论研究氛围,本刊编辑部自今年第一期《福建保险》起,将对所有刊登稿件进行“学术不端软件”检测。一旦检测出文章“复制比”超过30%的,将予以退回,不再刊登,并告知作者本人。

杂文



保险赢家之道

● 吴厚昌

汉字构字法博大精深，每一个汉字都构思巧妙，含义丰富，寓意深远，“赢”字就是其中最经典的代表之一。在康熙字典中“赢”意寓博得胜利、获得成功、实现盈余。中华民族五千年文明史，就是一部勤劳奋斗、敢拼敢赢的光辉历史。保险，是人类文明的阳光事业，它要靠什么“赢”得这一事业的成功与辉煌？对中国保险业而言，我们若善于融合、吸收和传承中华民族“赢家之道”的灿烂文化，也许将能从“赢”中获得不少的启迪和收益。

“赢”字由“亡”、“口”、“月”、“贝”、“凡”五个汉字构成，其每一个字也都蕴藏着“保险赢家之道”深厚的意涵和深邃的哲理，让人回味无穷。

“亡”有警醒风险之意。古人云：“天有不测风云，人有旦夕祸福”。保险业从某种意义上说，就是经营风险的事业，保险人要与意外事故、死亡或灾难打交道。所谓的“亡”意在风险，而保险公司则是以可保风险为经营对象的经济组织。作为保险人，头脑中时刻要绷紧“风险”这根弦，对外要审时度势，以敏锐的眼光洞察政治、经济、气候等环境的变化，特别要关注自然灾害所带来的风险，防患于未然；对内要洞悉保险经营的规律性、动态性和复杂性，把好要害的关口，严防经营的风险。因此，在保险的经营中，我们要时刻洞察风险、了解风险、分析风险，提高抵御风险的能力，把风险带来的损失降低到最低的程度，赢得抵御风险的主动权，有益于促进保险稳健经营、健康发展。

“口”有提醒沟通之意。保险销售服务，强调的是“一对一”、“口对口”的沟通，这是保险经营服务的特点。沟通是双向的，包含着良好的内部沟通和成功的客户沟通。不论对内对外的沟通，都要讲求好口才、好口语、好口德。对内，口语要清新温和、豁达包容，方能达成共识，以提高公司的执行力；对外，口语要亲切真诚、坦诚相待，尤其是对客户沟通中，口语要通俗易懂，说到客户的心坎上，才能让客户“明明白白买保险、实实在在获理赔、高高兴兴得保障”，真诚的口语才能开启客户的心智，让保险在社会中赢得好口碑。

“月”有蕴涵时间之意。古人云：“不积跬步无以致千里，不积小流无以成江海”。作为中国保险人，我们要有时间观念，不应等待观望，要树立“只争朝夕”的精神，做时间的主人。从公司的角度来看，我们要取得长足的发展，就要赢得客户信任和支持，要提高便捷服务的能力；要把保险服务贯穿到从“摇篮”

到“坟墓”的人生之中，让客户真切地感觉到保险是不间断的温情，是一生最可靠的保障。从个人来说，一个人事业的成功要靠时间的积累和成长的沉淀，要树立争分夺秒、时不我待的紧迫感，注重学习充电，不断地提高自己的工作能力和服务水平。有了这个时间意识，我们才能从中赢得丰硕的成果。

“贝”有表达效益之意。古时，“贝”指钱币，也可指效益。保险经营要讲求行业效益和社会效益。保险公司的效益要重视开源节流、勤俭持家、量入为出，每一笔的成本投入都要精打细算，才能“集腋成裘，积沙成塔”。那么，我们讲节俭，也要讲求开源，开源某种程度是有效地提高经营效益，该投入的要投入，投入方能产出，所以要把有限的资源用在刀刃上，发挥其最高的效用。保险社会效益，要注重民之所望为业之所向，加强产品的开发创新，满足客户多元化的需求；强化销售前端管理和中后端的服务，制定和完善保险理赔服务标准，尽力将保险的资源倾斜到客户服务上，方能拥有大量的客户群，提高业务量和效益。我们只有取得公司效益和社会效益，方能赢得利益的双赢。

“凡”有包含心态之意。作为保险人，要养成良好的心态，应多几分得不喜、失不忧、成不骄、败不馁的修炼和淡定，方能“以心换人心”，用保险人的真诚去打动保险消费者的心境。所以，我们在经营中，要“先做人后做事”，坚持公正公平，少一点私心，多一点公心，少一点小团体考虑，多一点全局观，少一点官本位，多一点服务意识，以身作则，以德服人，恭谦自守、高行微言，为而不争。人常说：“诚如试金石，信是金钥匙”，讲诚信就是要言必信、行必果，要一言九鼎，一诺千金。我们只有养成这样一个平常心，才能在平凡的工作岗位上赢得民众的信赖，赢得不平凡的业绩。

综上所述，“赢”字构笔法已将保险赢家所要具备的五大要素进行深刻丰富的涵盖。作为一个中国保险人，我们应紧紧围绕“赢”字所延伸出的深厚意涵，加以领悟。同时，要将每一件简单或重要的事情重复用心地做好，才能正德厚生、臻于至善，我们才能从“赢家之道”中去迎接保险业更加辉煌的明天。

(作者单位：华安产险福建分公司)

副刊责任编辑：李玲

副刊责任校对：丁恒