



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:邹智勇

编

委:

骆少鸣 黄秀美 苏东 金皓 沈健
徐沛 罗振华 曾旭成 连逸群 伍再兴
邹广潮 吴大江 谢礼斌 陈永忠 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
金永光 吴朝晖 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 张林 黄德平 胡锴 许莉
陈凯 阙小冬 张见生 陆芳 李杰
林秀清 邹茵

主 编:黄平治

法律顾问:阙小冬 毛大春

编辑部主任:丁恒

编辑:凌月华 李璐

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 87815357

传真:0591-87875900

电子邮箱: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

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

合办单位:

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

出版时间:2014 年 12 月

目 录

指导文章

- 改革示范 创新发展
——开创福建保险业贯彻落实《若干意见》的新局面
葛 翎 (3)

保险要闻

【保监会】

- 中国保监会传达学习贯彻党的十八届四中全会精神 (6)
中国保监会与福建省政府签署合作备忘录
中国保监会发布《保险资产风险五级分类指引》

【本省】

- 福建保监局局长葛翎赴地市调研《若干意见》贯彻落实情况

福建保监局四措施力促车险理赔再提速
福建省出台农村住房保险专项资金管理办法
福建出台车险怠于请求案件处理规范维护第三者利益
福建推行电动车第三者责任险
福建保险业开发投保影像记录系统规范保险销售前端行为
福建开展财政补贴型茶叶种植保险试点
福建人保财险：为闽北学生慷慨解囊
中国人寿福州分公司组织员工和营销伙伴聆听“新国十条”
专题讲座
平安产险福建分公司获中国质量万里行最高等级评价
太平洋寿险福建分公司荣膺“年度最佳特色服务保险公司”
新华保险福建分公司捐建爱心图书室
中华财险独揽长乐大棚蔬菜险
泰康人寿泉州中支公司身故易理赔案件一小时结案 (9)

理论探索

- 基于政府购买公共服务基础上的环境巨灾保险制度研究
阚小冬 (10)
保险中介有效监管对策研究
邹 茵 (13)
深化保险业改革治理的实践思考
郭海莉 (18)

保险服务

- 关于提升保险理赔服务质量的若干思考 朱书彬 (22)
移动互联网时代的保险公司客户服务信息系统建设
官 敏 郑岩生 (25)

产险天地

- 水险经营平衡的途径与作用 温怀斌 (28)
福建农业保险若干问题的研究 林秀清 任 勇 (32)

寿险天地

- 浅谈商业保险参与社会保障体系建设 曾永明 (35)
构筑保险民生保障网 推动健康保险谱新篇
——浅析我国商业健康保险发展
张文淼 (39)

保险漫谈

- 春风扬帆正当时 邹智勇 (43)

保险人物

- 浪漫诗人唐明星 王东岳 (45)
寿险经营的“文化能人”
——中国人寿泉州分公司黄贻南、黄双喜 王进强 (46)

副 刊

- 山核桃记忆 吴新友 (47)
客家文化 学会学术部 (48)

新闻图片

- 陈文辉：对互联网保险，能放的尽量都要放 (38)
周延礼：中国保险史志建设是构建保险文化大格局的重要工程 (42)

封面 客家文化

- 封二 福建省保险学会参加“2014年福建省社会科学普及宣传周活动” 图/文：陈祺墨、学会秘书处

- 封三 新“国十条”宣传暨巨灾保险国际论坛在上海举行
图/文：摘自“中国保险报·中保网”

- 插一 2014中国农业保险研讨会在京召开
图/文：汪波涛、中国保险学会网站

- 插二 书香传递梦想 爱心点燃希望
——福州保险业捐书仪式在闽侯县竹岐乡榕岸村小学举行 图/文：戴燕红

- 插三 福建省保险行业协会召开反保险欺诈工作会议
图/文：戴燕红
福建平安产险赴漳州平安希望小学开展爱心公益自驾游活动 图/文：王映薇

- 插四 关爱留守儿童五周年 “星星点灯”福建再启航
——福建中英人寿“星星点灯·关爱留守儿童公益计划”五周年公益仪式在榕举行
图/文：许陈涛

- 封底 福建省保险学会召开“改革 创新 发展
——学习贯彻‘新国十条’理论研讨会”
图/文：陈祺墨、学会秘书处

【编者按】：2014年11月5日，福建省保险学会召开“改革 创新 发展——学习贯彻‘新国十条’理论研讨会”，福建保监局葛翎局长在会上作主题报告。本刊现将报告全文刊登如下，供大家学习。

改革示范 创新发展

——开创福建保险业贯彻落实《若干意见》的新局面

● 葛 翎

改革、创新和发展是时代精神的核心本质，更是中国道路的动力本源。正是得益于过去30多年来的改革、创新和发展，我国的保险业才由小变大、由弱至强，实现了综合实力、发展活力、保障效力和监管能力的全面提升，我国已成为全球最重要的新兴保险大国。近期，保险业大事不断，喜事连连。先是国务院出台了《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》，紧接着保监会与福建省人民政府签署合作备忘录。在此背景下，福建保险学会组织的此次研讨活动正当其时，既为学习《若干意见》搭建了一个非常好的交流平台，也为各单位总结梳理先进作法和经验提供了渠道。下面，我主要以学习贯彻《若干意见》，加快福建保险业改革、创新和发展为主题，谈谈几点看法。

一、深刻理解、准确把握，做好改革、创新 and 发展的理论准备

近日出台的《若干意见》是未来一个时期我国保险业科学、跨越发展的纲领性文件。它进一步明晰了保险业的行业定位、战略目标、服务领域、政策体系和改革方向，是凝聚改革共识、坚持创新发展、顺应发展潮流所取得的阶段性成果。如何深刻理解、准确把握《若干意见》的科学内涵和精神实质，从中寻求保险业未来发展的战略方向和机会空间，对于加快福建现代保险服务业发展十分重要。

（一）《若干意见》是对保险业目标定位的改革、创新和发展。长期以来，目标定位问题一直是困扰保险业发展的关键问题。目标定位问题的核

心，是回答“保险业能够做什么、应该做什么”。对于保险业目标定位的认识和判断，是一个不断深化的过程。2006年颁布的“国十条”，将保险业定位为“市场经济条件下风险管理的基本手段，是金融体系和社会保险体系的重要组成部分”。2012年11月，保监会提出“保险业要在关系全局的现代金融、社会保障、农业保障、防灾减灾、社会管理等‘五大体系’建设中发挥更大的作用”。2013年9月，保监会又提出“保险事业就是群众的事业以及无人不保险、无物不保险、无事不保险的‘全保险’新思维”。《若干意见》则站位更高、立意更远、视野更广，把发展现代保险服务业放在完善国家治理体系、提升国家治理能力及服务经济发展、社会进步、民生保障、社会治理的整体布局中统筹考虑，体现了对保险行业使命及作为的深入思考和创新认识，表达了对保险行业改革发展与服务全局的殷切期望和更高要求。

（二）《若干意见》是对保险业服务领域的改革、创新和发展。《若干意见》站在服务国家治理体系和治理能力现代化的高度，明确了现代保险服务体系，从保险服务业的主要领域进行了全方位的突破和创新。**养老健康保险方面**，《若干意见》提出要促进保险服务业与养老服务业融合发展、支持保险机构参与健康服务业产业链整合及推进具有资质的商业保险机构开展各类养老、医疗保险经办服务，特别是明确了个人税延型养老保险启动时间表。**巨灾保险方面**，首次明确要以商业保险为平

台、以多层次风险分担为保障,建立财政支持下的巨灾保险制度。责任保险方面,提出要强化政府引导、市场运作、立法保障的责任保险发展模式,探索开展强制责任保险试点。**农业保险方面**,提出要大力发展“三农”保险,创新支农惠农方式。**保险资金运用方面**,提出鼓励保险资金利用债权投资计划、股权投资计划等方式,在支持重大基础设施、棚户区改造、城镇化建设等民生工程和国家重大工程中发挥更积极作用;鼓励设立不动产、基础设施、养老等专业保险资产管理机构,探索保险机构投资、发起资产证券化产品;在合理管控风险的前提下,为科技型企业、小微企业、战略性新兴产业等发展提供资金支持,研究制定保险资金投资创业投资基金相关政策,保险资产管理将面临更多的机遇。

(三)《若干意见》是对保险业监管体系的改革、创新和发展。推进监管体系的转型,是顺应国际保险业改革潮流、适应国内保险业发展形势的客观要求,是履行引领发展、防范风险、规范市场、保护消费者利益任务的必由之路。《若干意见》立足国情、放眼国际,对深化监管体系的改革创新做出了具体部署。**从监管模式上看**,要求推进监管体系和监管能力现代化,坚持维护公平与促进效率相统一、功能监管与机构监管相统一、宏观审慎与微观审慎相统一、原则监管与规则监管相统一,充分发挥保险行业协会等自律组织的作用。**从监管机制上看**,要求加快建设以风险为导向的保险监管制度,建立健全风险监测预警机制,完善风险应急预案,优化风险处置流程和制度,提高风险处置能力;推动完善保险消费者合法权益保护法律法规和规章制度,探索建立保险消费纠纷多元化解决机制,建立健全保险纠纷诉讼、仲裁与调解对接机制。**从监管手段上看**,按照放开前端、管住后端的改革方向,坚持过程监管,科学实施事前、事中、事后监管;强调信息披露,积极推进监管信息化建设,加强对保险公司的市场评价和社会监督;强化监管协调,防范风险跨行业传递,完善保险监管与地方政府以及公安、司法、新闻宣传等部门的合作机制。

二、认清形势、立足省情,做好改革、创新和发展的思想准备

2014年是全面深化改革的开局之年,各项改

革创新任务繁重艰巨。当前,改革进入了“攻坚期”和“深水区”,经济社会进入了转型升级的关键阶段。认清形势,抓住关键环节和领域,能够更好地发挥保险业服务国家工作全局和现代经济发展的积极作用。

(一)重点关注三大发展机遇。一是中央的政策支持是福建发展的强大助力。众所周知,福建是最早实行改革开放政策的省份之一,但由于长期承担前线角色,发展基础薄弱,与广东、浙江等省份相比有一定的差距。党的十八大以来,习近平总书记多次就福建工作作出重要指示,殷切希望福建实现更好更快发展。为贯彻落实习近平总书记重要指示,中央研究出台了一系列支持福建加快经济社会发展的政策措施,支持福建发展的“三规划两方案”先后获国务院批复实施,生态省建设上升为国家战略,可以说,福建迎来了难得的发展机遇期。二是福建发展的后发潜力正在逐步显现。福建既有沿海省份的区位优势,又有发展崛起的良好条件,潜力大,成长性好。当前,福建正坚持科学发展跨越发展和百姓富、生态美的有机统一,今年以来,福建经济增长保持了较快增速,预计今后几年的经济年均增长速度将保持在10%左右,2018年前后全省经济综合实力将迈上一个新的台阶。三是福建省委省政府对保险工作有着深刻的理解和超前的认识。到福建后的几个月,我接连拜访了省委、省政府,先后7次向省委省政府主要领导、分管领导专门汇报福建保险工作,省委省政府主要领导高度肯定了我省保险业的发展,也对保险工作也给予了充分支持。国务院《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》出台后,福建省委省政府立即指示由福建保监局牵头会同省金融办、省财政厅提出我省落实《若干意见》的具体实施意见。就在前几日,中国保监会、福建省人民政府在福州签订了《关于促进现代保险服务业与福建经济社会良好互动发展的合作备忘录》,这是我省贯彻落实《若干意见》的一项重要举措,双方将重点在完善保险市场体系、深化闽台保险合作创新、推动“三农”保险发展、提升服务实体经济能力、增强保险资金运用、健全社会保障体系、加强社会公共服务、建立保险市场运行稳定机制等八个方面加强部省合作,促进保险为实现福建经济社会发展提供有力的保障。

(二)主动认清保险业存在的不足。对于福建

保险业来说，舞台已经搭好，方向已经明确，能不能达到各方的期待，首先要问问我们自己究竟准备好了没有？在我看来，我省保险业面临的发展机遇与行业自身发展并不匹配。单从自身发展看，应该说福建保险业“还不错”：2014年1-9月，累计实现保费收入435.6亿元，保费规模居全国第14位，同比增长25%，高于全国平均水平6.4个百分点，增速位居全国前列。但站在全国和沿海角度看，福建保险业“还要加油”：保费规模和保险公司主体数量与相邻的广东、浙江等省份相比，有明显差距；2013年末的保险密度（1523元）略高于全国（1265.7元），但保险深度（2.64%）低于全国（3.03%）。这表明，保险覆盖面还不够广，保险服务程度还不够高，与福建经济社会发展水平还不能相适应，福建保险业仍具有巨大的发展空间。特别是，当前福建正迎来科学发展、跨越发展的历史机遇，抓住并用好这个机遇，福建保险业大有可为。这就要求我们保险业要抢抓机遇、趁势而上、主动作为，跟上经济社会发展步伐，满足社会多层次、多领域的保障需求。

三、统筹谋划、多措并举，做好改革、创新和发展的行动准备

在机遇与挑战并存的形势下，我省保险业能否在服务国家治理体系和治理能力现代化中突破，关键是能否结合福建省新一轮的市场化改革，找准保险业新的增长点，找准保险业服务经济社会的契合点。下一步，我们要挖掘自身在风险管理、大数据统计、精算技术等方面的专业优势，进一步提高保险行业的改善民生保障、参与社会管理和服务经济转型的能力。

（一）在改善民生保障上实现新进展。一是努力使商业保险成为社会保障体系的重要支柱。参与我省基本医疗和基本养老保险的体系建设，全面推进商业保险机构承保城乡居民大病保险，在有条件的地区探索建立城镇职工、城镇居民、农村居民统一的大病保险制度。二是创新养老产品服务。大力开发长期护理商业险以及与健康管理和养老等相关的商业健康保险产品，发展独生子女家庭保障计划、住房反向抵押养老保险试点、个人储蓄性养老保险等多种形式养老保险，提供个性化、差异化的养老保障。三是发展多样化健康保险服务。支持保险机构拓展职业年金业务，鼓励各地引入商业保

险机制开展新型农村社会养老保险、被征地农民养老保险等养老保障服务，积极参与健康服务业产业链的整合。

（二）在服务政府职能转变上寻求新突破。一是运用保险机制创新公共服务提供方式。通过责任保险建立市场化的矛盾纠纷化解机制，探索开展强制责任保险试点，加快推进医疗责任保险意见的落实，启动环境污染责任保险试点和食品安全责任保险试点。二是努力使保险业成为灾害救助体系的重要保障。结合福建灾害特点，以商业保险为平台，探索应对台风、地震、暴雨、洪涝等重大自然灾害的有效保障模式，研究通过保险经济补偿机制完善大灾风险分担机制。三是大力发展“三农保险”，提高水稻、森林、奶牛、农房等保险的风险保障水平。加大力度发展茶叶、花卉、水产养殖、果业、设施农业等地方特色农产品保险。开展生猪、蔬菜等重要副食品目标价格保险试点。

（三）在助力经济转型升级上再上新台阶。一是发挥保险资金长期投资的独特优势，健全保险资金与我省重点项目的常态对接机制，研究建立多元化的保险资金投资增信机制，促进保险市场与货币市场、资本市场协调发展。二是加大保险业对我省产业转型升级的支持力度，加快推进福州市小微企业贷款保证保险工作，积极稳妥推进海峡金桥产险等保险法人机构设立、发展，推进科技保险、专利保险试点工作，服务经济结构调整。三是加大保险业支持企业“走出去”力度，推动两岸保险机构在产品研发、客户服务等方面开展深度合作，发展出口信用保险，发挥促进外贸稳定增长和转型升级的作用。

总的来看，福建保险业站在了一个“新起点”上，机遇在望，挑战在前。我们要主动作为，寻求突破，着力体现福建元素和地方特色，引领全行业找到有利于保险功能作用发挥、更符合地方经济社会发展需要的结合点，在养老、健康、公共安全、农业保险、巨灾保险、税收支持、险资运用等多个领域，全方位融入改善民生、服务国家治理体系和治理能力的现代化建设大局中去，推进福建保险业实现新跨越。

（作者：福建保监局局长）

【保监会】

**中国保监会传达学习贯彻党的
十八届四中全会精神**

近日，中国保监会召开党委会，传达学习贯彻党的十八届四中全会精神。党委书记、主席项俊波指出，刚刚闭幕的党的十八届四中全会，是我们党和国家发展历史上一次十分重要的会议。学习贯彻四中全会精神，传达领会全体会议公报的深刻内涵，是当前保险监管系统的重要政治任务。

他强调，保险业要认真学习领会和全面贯彻落实四中全会精神，将依法治国的思想理念和重大举措贯穿到保险业改革发展和监管工作的方方面面，不断提升保险工作的法治水平，使保险监管始终沿着正确的道路前进；要充分认识依法治国的重要意义，深刻把握全面推进依法治国的指导思想、主要任务、重大举措和部署要求。

(中国保监会网站)

**中国保监会与福建省政府
签署合作备忘录**

10月10日，中国保险监督管理委员会与福建省政府在福州签署《关于促进现代保险服务业与福建经济社会良好互动发展的合作备忘录》。福建省省委书记尤权、省长苏树林，中国保监会党委书记、主席项俊波出席签约仪式。苏树林、项俊波代表双方在备忘录上签字。

项俊波表示，中国保监会将继续支持福建保险业加快发展，加大保险资金投资福建力度，共同推进福建保险业改革创新，针对福建特点开发新的保险品种，为福建发展提供全方位服务。

根据合作备忘录，双方将在完善福建保险市场体系、深化闽台保险合作创新、推动福建“三农”保险发展、提升服务实体经济能力、增强保险资金运用、健全社会保障体系、加强社会公共服务、建立保险市场运行稳定机制等方面加强合作，加快建设有市场竞争力、富有创造力和充满活力的现代保险服务业，着力推动现代保险机制在福建经济发展、闽台合作、社会保障、民生事业等方面的科学运用，促进保险业与地方经济社会良性互动，为福

建科学发展跨越发展和实现“百姓富、生态美”有机统一提供有力保障。

(福建日报 胡 斌)

**中国保监会发布
《保险资产风险五级分类指引》**

近日，中国保监会发布《保险资产风险五级分类指引》（以下简称《指引》）。《指引》充分借鉴国内外经验，通过对保险机构投资资产进行风险分类和评估，引导保险机构加强全面资产风险管理工作，改进保险资金使用效率，提升资产质量。

以往保险投资产品以银行存款、债券及股票为主，能够以公允价值计量。随着投资渠道的逐步放开，新增的基础设施债权计划、股权及不动产计划以及信托等非标类金融产品，缺乏统一的风险衡量标准及减值准备计提措施，难以客观反映保险投资资产质量和真实利润水平。

《指引》的主要内容为：一是明确五级分类风险的核心定义；二是确定固定收益类资产风险分类标准；三是确定权益类资产风险分类标准；四是确定不动产风险分类标准。同时，《指引》作为保险资产风险分类的指引性文件，鼓励有条件公司结合实际并参照国际惯例，探索更严格的分类标准，逐步实施并完善资产风险分类制度。

(中国保监会网站)

【本 省】

**福建保监局局长葛翎赴地市调研
《若干意见》贯彻落实情况**

近期，福建保监局局长葛翎赴泉州、南平等地，通过召开调研座谈会、基层实地走访等方式，了解并督促当地保险机构贯彻落实《国务院关于加强发展现代保险服务业的若干意见》。

在调研中，葛翎局长与当地保险机构高管共同观看福建保险业贯彻落实《若干意见》专题宣传片，促进高管人员更深层次领会和把握其精神实质。在听取各公司学习宣传贯彻《若干意见》具体措施的情况介绍后，葛翎局长指出，《若干意见》的出台为保险业发展创造了空前的利好环境，各公

司应认真学习,把握其精髓要义,并在学习领会的基础上“走出去”宣传,面向相关政府部门、企业、广大社会公众等加大宣传力度,做长征路上的“播种机”。

葛翎局长强调,要将贯彻落实《若干意见》与公司经营发展有机结合起来,抢抓机遇,积极拓宽保险的服务领域,支持国家治理体系和治理能力现代化建设,推进保险自身发展和服务社会的“双丰收”。

(福建保监局网站)

福建保监局四措施力促车险理赔再提速

一是指导省保险行业协会制定出台《福建省机动车辆保险人伤理赔服务标准》,针对车险人伤理赔案件的关键环节规定行业服务最低标准,加强车险理赔规范化管理;二是在总结福州市经验的基础上,指导条件具备的地区推进道路交通事故快处快赔机制建设,截至目前,晋江、漳州、泉州等地都先后建成快处中心并投入运行,有效提高交通事故快处能力,为客户提供快速便捷服务;三是督促各产险公司继续开展积压赔案清理工作,对存在的问题及时分析并督查整改,强化对消费者权益的保护;四是制定出台《福建省保险消费投诉处理工作质量测评办法》,对保险公司信访投诉处理工作质量开展定期测评,通过考核促进公司强化管理改善服务。辖内产险公司车险理赔服务效率得到进一步提升。

截至三季度末,我省车险报案结案率94%,较2013年末提高0.77个百分点;5000元及以下车险结案周期10.9天,较2013年末缩短1.9天;财务口径平均结案周期13.8天,较2013年末缩短2.7天。

(福建保监局网站)

福建省出台农村住房保险 专项资金管理办法

近日,福建保监局与福建省财政厅、福建省民政厅联合下发《福建省农村住房保险专项资金管理办法》。

一是明确建立以省级统一投保为基础,各级政府补充加保、农户参保为补充的保险模式,以激发农民的保险需求和保险意识,有效提升风险保障水平;二是鼓励提供多元化保险产品,在条件许可和风险可控的基础上,保险公司可提供地震风险保障;三是鼓励消费者提高保障水平。在全省统一的每户不低于1万元的保险金额的基础上,各设区市、县可补充增加投保项目和投保金额,并鼓励农户自愿缴费增加保障金额或者增加投保险种。

(福建保监局网站)

福建出台车险怠于请求案件处理规范 维护第三者利益

福建保险业研究制定《福建省车辆损失全责方怠于请求赔偿案件处理办法(试行)》从制度层面有效缓解车险无责方与全责方因“怠于请求”引发的矛盾纠纷问题。明确“怠于请求”理赔案件的适用范围、认定标准及赔付处理顺序。

首先,明确“怠于请求”理赔案件的适用范围,将事故责任明确、仅涉及车辆损失及属全责方保险责任范围的案件列入处理范围。其次,明确“怠于请求”的认定标准,全责方不按约定时间进行查勘定损或全责方在承保公司催办理赔手续期间不配合理赔的,均可认定为“怠于请求”。最后,明确赔付处理顺序,规定在全责方怠于请求的情况下,无责方可直接向全责方承保公司提出索赔,若全责方未投保或损失超出责任限额的,由无责方承保公司进行赔付,并有权向全责方追偿。

(傅桂红)

福建推行电动车第三者责任险

近日,为配合《福建省非机动车管理办法》的实施,有效缓解电动车交通事故赔偿难题,辖内产险公司在福建各地推行“电动车第三者责任险”,为骑车族提供出行保障。一是保费适合普通群众购买。

以人保产险为例,该险种每份保费约100元,保险责任与机动车交强险基本一致,全年累计赔偿

限额12.2万元。二是丰富产品组合,推出驾驶人员意外险,为车主自身提供意外保障,可由客户根据实际情况选择投保或与三者险组合投保。截至8月末,全省已承保电动车超过5万辆。

(福建保监局网站)

福建保险业开发投保影像记录系统 规范保险销售前端行为

一是信息采集便利。以智能手机为终端,由保险销售人员通过在个人智能手机下载安装系统客户端,在与投保人当面销售过程中,按系统要求对投保人签名、抄录风险提示等关键环节进行拍照,并将照片上传,保险公司后台接受、留存照片形成每笔保单的投保影像资料,导入公司核心系统中作为承保资料存档。

二是功能设计全面。该系统为各公司管理人员提供专门客户端,提供投保统计信息、市场份额数据、业务渠道归属确认等功能。各公司还可以通过系统向销售人员手机发送业务通知。

三是注重隐私保护。所有上传客户照片将自动加装图片水印,注明影像仅供投保专用,影像资料拍照上传后在销售人员手机自动清空,且保险公司后台系统对投保影像资料进行严格的加密管理,防止泄密。

(福建保监局网站)

福建开展财政补贴型茶叶种植保险试点

近日,福建省安溪县人民政府印发《安溪县茶叶种植保险实施意见》,于2014年10月1日起开展财政补贴型茶叶种植保险试点。

一是落实财政支持政策,按照该实施意见,安溪县财政将全额出资200万元,对安溪县50.3万亩茶园统一投保茶叶种植保险,每亩茶园保险金额500元。帮助茶农化解生产风险,为茶农撑起抵御自然灾害的“保护伞”。二是明确保障责任范围,茶叶种植保险将承担由于火灾、干旱、暴风、暴雨、洪水、内涝、冰雹、霜冻、山体滑坡、泥石流等自然灾害造成被保险茶树损失的赔偿责任。三是推进试点启动工作,明确试点工作由人保产险安溪

支公司承办,安溪县农茶局和各乡镇人民政府协同推进。

(福建保监局网站)

福建人保财险:为闽北学生慷慨解囊

近日,人保财险福建省分公司爱心助学团队走进闽北,与当地政府、教育部门及人保财险南平分公司、三明分公司、龙岩分公司的相关人员一道参加公益助学捐赠活动。

“2014·中国人民保险助学公益行”公益捐赠仪式先后在龙岩上杭县官庄乡回龙村回龙小学、福建南平光泽县华桥乡增坊村增坊小学和三明宁化县安远镇营上村营上小学举行。人保财险福建省分公司为这3所小学的680名小学生发放了680套运动服、体育用品等学习生活用品。

在公益助学捐赠仪式上,人保财险福建省分公司总经理骆少鸣在致辞中感谢当地政府和教育主管部门近几年来对人保事业发展给予的大力支持和鼎力相助。受赠学校表示,人保财险为支持福建教育事业的发展慷慨解囊,让山区的学生们能够有一个健康、快乐的童年,使他们成为社会有用之才。公益助学活动必将在全社会引起很大的反响,唤起社会上更多的关心和帮助。

(陈祺墨)

中国人寿福州分公司组织员工和 营销伙伴聆听“新国十条”专题讲座

为深入学习贯彻国务院于加快发展现代保险服务业若干意见,便于全体员工和营销伙伴更好地理解“新国十条”的政策,近日中国人寿福州分公司举办了新“国十条”专题讲座,分公司机关全体员工、各营业单位近百名营销主管参会。

此次讲座特邀保险职业学院管理系副主任宋安顺博士为员工和营销伙伴作题为《“新国十条”与保险业转型发展》的专题辅导报告。宋博士从“新国十条”出台的社会与行业背景、“新国十条”的重大意义、“新国十条”的亮点解析以及“新国十条”引领保险业转型发展等四个方面,对“新国十条”作了深刻的解析,让现场到会的员工和营销伙伴获益良多。

(姚颖)

平安产险福建分公司 获中国质量万里行最高等级评价

10月27日，中国质量万里行促进会对福建省福州市保险行业的产品售后（公众公共）、窗口单位服务质量进行了明察暗访。平安产险福建分公司凭借优秀的服务品质及创新的服务举措顺利通过检查，并荣获中国质量万里行促进会颁发的“优(A)”最高评价的优质服务证书。

当天，中国质量万里行促进会调查组来到平安产险福建分公司金山客服职场，对服务举措、设施配备、环境卫生、柜员服务质量等方面进行详细考察，指出平安产险信息公开程度高，标志性公共信息图形符号运用标准；首问负责制落实到位，投诉处理机制完善，员工服务主动热情，业务知识掌握熟练。

(王映薇)

太平洋寿险福建分公司 荣膺“年度最佳特色服务保险公司”

近日，由福州主流媒体、权威党报《福州日报》携手中金在线、福建电视台《西岸财经》、福建江夏金融学院等，联合发起的福州首届“金榕奖”评选活动结果揭晓，太平洋寿险福建分公司榜上有名，凭借移动智能柜面“坐享服务”门店、“神行太保”智能移动保险以及“中国太保”微信平台等服务特色创举，荣膺“年度最佳特色服务保险公司”称号。

与会专家、评委认为：太平洋寿险福建分公司在业内首创了移动智能柜面“坐享服务”门店，以创新性的思维颠覆了传统的柜面服务模式，实现了“以柜员为中心”到“以客户为中心”特色服务模式的转变，引领了保险行业客户服务的新模式。

(林 芝)

新华保险福建分公司捐建爱心图书室

11月4日，新华保险福建分公司向晋安区鼓山镇樟林小学捐赠爱心图书2700多册，携手建立“新华保险爱心图书室”。

新华保险福建分公司副总经理陈帆表示，希望

捐赠的图书室能让学生们喜欢读书、爱上读书、读上好书，扩大孩子们的阅读量，丰富学生课余生活，培养孩子们自主读书的好习惯。长期以来，新华保险持续致力于公益慈善事业，广泛参与捐资助学、环境保护、体育事业等公益慈善项目，为改善民生、建设和谐社会做出了积极的贡献。

(东南快报)

中华财险独揽长乐大棚蔬菜险

近日，福建省长乐市雪美农业开发有限公司等19家设施蔬菜种植户陆续与中华财险福州中心支公司合作，共签单21笔设施钢架大棚蔬菜种植保险业务，承保金额172.25万元。至此，长乐设施大棚蔬菜农险业务全部由中华财险福州中心支公司承保。

自2013年中华财险长乐支公司首度介入当地农险业务，即获80%市场份额。今年，该公司更是延续了上年度的良好开端，承保长乐市设施蔬菜的全部业务。据介绍，此块业务的促成主要有以下三方面因素：一是获得政府大力支持；二是团队服务专业；三是理赔快速。

(郭海莉)

泰康人寿泉州中支公司 身故易理赔案件一小时结案

10月15日下午，泰康人寿泉州中支公司通过微信顺利完成一起理赔金额3万元的身故理赔案件。从受理到结案，仅用时一小时，公司的重疾身故易理赔服务得到了客户的高度赞誉。

15日下午4点，泉州惠安的客户带着8年前母亲为在今年不幸离世的父亲所购买的保单和相关理赔材料来到泰康泉州中支的新生活广场。从理赔信息输入到资料拍照上传成功，整个理赔申请流程仅用时十分钟，而后客户即返家等待理赔结果。在返家途中，客户打电话到泰康公司称已经收到理赔结案信息，从申请理赔到理赔结案，前后不超过1小时。对此，客户表示泰康微信理赔的方式便捷、高效，如此迅速的完成理赔，彻底颠覆了她对理赔的看法并对泰康为客户提供了如此人性化的服务表示非常感谢。

(戴剑晖)

基于政府购买公共服务基础上的环境巨灾保险制度研究

● 阚小冬

【摘要】：目前，我国处于环境污染风险的高发期，突发性的重大污染事故往往具有巨灾风险的特征，环境污染责任保险目前正在试点中，由于缺乏巨灾保险等相应的配套的保障机制，风险难以分散，推进的速度极为缓慢。目前，环境巨灾事故的发生，主要还是依靠财政的单一的救助机制，由于补偿不足，频繁引发环境维权的群体性事件，危及社会稳定和公共安全。2014年8月，《国务院关于加强发展现代保险服务业的若干意见》明确提出，要将巨灾保险纳入灾害事故防范救助体系，提高灾害救助参与度，建立政府提供支持、商业保险机构参与的多层次、多元化的巨灾损失分担机制。

【关键词】：环境污染；巨灾损失；损失分担机制

一、环境巨灾风险严重威胁社会安全与稳定

（一）环境巨灾风险的特征

环境巨灾风险通常是指由于突发的、无法预料的、无法避免的、而且可能给人类社会造成巨大经济损失和严重人员伤亡的环境污染风险。与其他的巨灾风险相比，环境巨灾风险除了具有危害性强、影响面广以及损失金额巨大的共同特点外，还有如下特征：一般巨灾造成的损失可能只是一个点，环境巨灾事故发生时是一个点，但大多将蔓延成面。如2005年吉林石化公司双苯厂爆炸，沿松花江水域污染，流入俄罗斯引起重大跨国水污染纠纷；环境巨灾不仅会给生态环境带来重大灾难，而且污染的责任通常要延续很久，例如，土地、水资源被污染物侵蚀后，往往很长时间都难以恢复，并且治理的成本非常高；环境污染巨灾不仅给自然生态造成严重破坏，也会对事发地居民的身体健康带来巨大的危害和威胁。国际上对巨灾风险没有统一的定义，一般是本国根据实际情况，对其进行定义和划分。如美国保险服务局，以1998年的物价水平为依据，将巨灾风险定义为：引起至少2500万美元被保险财产损失，并影响许多财产和意外险保户和保险公司的案件。目前环境巨灾风险已是一个世界性的问题，2010年4月，美国墨西哥湾发生的原油泄漏事件，肇事者英国石油公司不仅要承担372亿美元的损失赔偿费用，还面临176亿美元罚款。近年

来，发生的松花江苯污染案、紫金污染案和日本大地震造成的福岛核污染案等等，这些环境污染事故造成的环境和经济损失都是非常巨大的。

环境巨灾虽然发生的频率很低，可一旦发生，影响的地域范围常常非常广，甚至有可能跨越国界，涉及人员众多，造成的经济损失少则数以亿计，多则成百上千亿，并且持续时间久远，潜在的风险巨大。

（二）我国已进入环境巨灾的高发期

近年来，我国突发环境事件总体呈上升趋势，并且事故发生的规模、损害后果、污染类型等都日趋扩大，发生的频率也在增加。2005年吉石化双苯厂着火爆炸，造成松花江流域重大水污染，据估计，仅哈尔滨的直接损失就在15亿元左右。2010年，福建紫金矿业的重大水污染事故，虽然法院判决其承担直接经济损失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并未确认，也没有纳入赔偿方案。汀江水域已经严重污染，养殖户必须对受污染的水体进行修复后，才能继续生产，而修复所需资金肯定将远高于直接经济损失所认定的金额。2014年1月12日，中国石化就青岛油管爆炸事故发布公告，声称将对事故造成的直接经济损失7.5亿元承担相应赔偿责任，场地清理费用等间接损失谁来买单呢？2005—2012年间，还先后发生了大连海岸油污染事故、松花江化学原料泄漏、

广西龙江镉污染等一系列重大环境污染事故,不仅造成了巨大的经济损失,还严重破坏了生态环境,而为此修复费用的间接损失甚至更高。据2007年,世界银行发布《中国环境污染损失》报告:中国每年因污染导致的经济损失达1000亿美元,占GDP的5.8%,但实际的赔偿数额却极为有限。

环境损害赔偿与赔偿不能实现之间形成的尖锐矛盾,伴随而来的则是频发的群体性事件,并成为危及社会稳定的严重隐患。有统计显示,近年来,因环境维权引发的群体性事件,正以年均29%的速度递增,对抗程度明显高于其他群体性事件。

二、现有环境巨灾损失救济机制的缺陷

(一) 单一财政投入的事后救助机制难以应对巨灾风险

我国目前仍没有应对环境巨灾风险的基本制度安排,一旦重大环境灾难发生,企业的赔偿远不足以弥补事故造成的直接经济损失,更不用说场地清理费用等间接损失了,其结果便只能由政府和社会承受。虽然,现在各级政府都建立了突发事件赔偿救助体系,它在损失补偿、生态恢复、稳定社会等方面起到了一定作用。但这个体系主要是单一的财政投入,所用的是全民税收,实际上成为了全民共担污染责任,显然违反了污染者负责的基本原则。此外,这种行政救灾机制,忽略了市场资源配置的功能,缺乏效率,给政府财政带来很大压力。这个机制主要是以财政转移支付的事后救济方式来运作,由于对环境巨灾损失缺乏事先融资和资金的积累,因此应对这些非预期的巨额支出,往往会形成巨大的财政压力。如松花江流域重大水污染事故发生后,5年各级政府财政的累计投入治污资金高达78.4亿元。

随着我国经济社会发展水平不断提高,传统的社会管理模式已无法应对社会管理领域层出不穷的新问题,只靠政府“单打独斗”很难有效全面地管理好社会。

(二) 环境污染责任保险严格限制了巨灾风险的承担

随着市场经济和法律环境的健全,环境污染的责任风险越来越大,不论是潜在侵权人还是受害人,都希望有一个合理的制度性安排,当污染事故发生后,能够保障他们的生活和生产能迅速恢复到正常的水平,环境责任保险被证明是一个行之有效的环境风险管理的市场机制。环境责任保险制度是指被保险人因从事保险合同约定的业务活动,导致环境污染应当承担的赔偿或治理责任为标的的责任保险。投保人以交纳保险费的形式,将突发、意外

的恶性污染事件风险转嫁给保险公司。一旦事故发生,由保险公司给受害者及时提供赔偿,使得企业避免因污染事故的赔偿而破产,保险公司通过对企业的安全生产进行市场化的监督管理,将事故发生的概率降到最低限度。同时,这个制度还减轻了政府的环境管理压力和财政负担,符合第三方受害者、侵权人和政府三方的共同利益。目前,我国的环境污染责任保险还处于试点阶段,各家保险公司承保的主要是突发事件导致的直接经济损失,基本上对场地污染的清理费用的间接损失和渐进性的损失都排除在了责任范围之外。

环境巨灾风险由于突发事件的破坏性,造成损失过大,并且不完全具备风险大量和风险同质,缺乏牢固的大数法则基础,难以满足理想的承保条件。加上缺乏相应的政策支持,商业保险公司对环境巨灾风险都做了严格限制,以规避经营风险,维持自身财务的稳定。

三、多元化的分级、分担环境巨灾风险分散机制的建立

政府能够拿出来的救助资金受到财政收入的限制,保险公司缺乏参与环境巨灾风险管理的制度基础,仅仅依靠商业机制运作,难以消化这些风险,所以动力不足。因此,建立多元化、多层次的环境巨灾风险损失补偿机制是当前迫切需要解决的现实问题。

(一) 厘清责任边界,促进政府职能的转型

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》,其中一个核心观点就是加快转变政府职能,厘清和理顺政府与市场及社会之间的关系。政府将其部分公共服务管理的功能让渡给非营利组织或者营利组织等其他主体来提供,该服务的种类和提供水平由政府确定。政府则借助契约,出资向市场购买,其本质就是一种财政性资金的转移支付方式。第七次全国环保大会提出了“基本的环境质量是一种公共产品,是政府必须确保的公共服务”,明确界定了各级地方政府保护环境的重要职责。而重大环境污染事故属于公共安全事件,因此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,对此负有不可推卸的职责。因为社会以缴纳税费的方式与政府的公共服务进行了交换,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。这个责任不仅体现为直接的赔偿救助,还包括了建立和完善环境巨灾损失补偿体系。

我国现在处于环境巨灾风险上升期,面对动辄

上亿元的损失,政府面临较大的社会管理压力。在目前缺乏有效的环境污染风险管理体系和环境巨灾风险损失补偿机制的背景下,政府应厘清自己的责任边界,整合各方资源,利用市场机制建立公共服务供应体系。充分发挥市场分散和分担巨灾风险的作用,把多种风险管理手段结合起来,以契约的方式,购买公共服务,与现有的救灾减灾体制实现良好对接,进行有效的制度安排和策略选择来应对环境巨灾风险损失,建立和完善多元化的分级分担风险分散机制。

(二) 顶层设计破解环境巨灾损失补偿模式难题

2014年4月,新修订的《中华人民共和国环境保护法》特别注重经济政策和市场手段的运用,根据环境风险高发、频发,受害人不能得到及时补偿,而导致一系列社会问题的出现,增加了环境污染保险的规定。修订后的《环保法》第52条规定:“国家鼓励投保环境污染责任保险”即从法律层面鼓励、引导企业投保环境污染责任保险,将其纳入地方政府的环境安全损害赔偿救助体系,运用市场机制和经济手段实施多元化的风险管理。但在现实社会中,由于政府和保险公司之间的责任界定不清,一旦发生比较大的污染事故,政府往往会用行政手段干预保险公司的理赔,让其承担合同约定之外的责任。再就是缺乏环境巨灾保险机制的保障,保险公司的偿付能力受到制约,导致该险种推进缓慢,发挥作用的空间有限。

2014年8月,《国务院关于加强发展现代保险服务业的若干意见》(以下简称《意见》)颁布,第一次以国务院文件的形式明确了巨灾保险制度的基本框架,提出以制度建设为基础,以商业保险为平台,以多层次风险分担为保障,建立巨灾保险制度。研究建立巨灾保险基金、巨灾再保险等制度,逐步形成财政支持下的多层次巨灾风险分散机制。除此之外,地方可以根据风险的特点,制定保险法规,建立巨灾风险管理数据库等。有效解决了巨灾保险缺少顶层设计和财政支持两个关键性的问题,这使得一直难以推进的巨灾保险有望在顶层设计层面取得突破。《意见》还要求完善保险经济补偿机制,提高灾害救助参与度,将保险纳入灾害事故防范救助体系,增强全社会抵御风险的能力。充分发挥保险费率杠杆的激励约束作用,强化事前风险防范,减少灾害事故发生,促进安全生产和突发事件应急管理。《意见》还提出运用保险机制创新公共服务形式,这也意味着未来政府可以更多地向商业保险公司购买公共服务。

(三) 我国环境巨灾风险损失补偿机制的路径选择

目前,国务院已批复地震巨灾保险在云南、深圳两地开展试点。环境巨灾保险虽然没有纳入这次的试点,但其风险的不可避免性和损失的必然性,决定了环境巨灾损失补偿的市场化将是大势所趋。“新国十条”明确提出要建立财政支持下的多层次巨灾风险损失补偿机制,即包括保险、再保险、巨灾风险保障基金以及政府财政兜底极端损失等。

保险作为这个机制必不可少的组成部分,可分为两个层次:一是商业性的环境污染责任保险,它是指保险公司以营利为目的,按照平等自愿的交易原则,向被保险人提供保单约定范围内因污染环境而应当承担的赔偿责任,包括对第三者人身伤害或财产造成的直接损失和法律费用;第二个层次是政策性的环境巨灾保险,它是在特定的政策制度框架下建立的,为商业保险难以覆盖的领域提供巨灾保障,如间接损失中的场地清理费用和生态修复费用。市场经济较发达国家,一般是由政府出资以购买公共服务的名义向保险公司买单,依靠市场的机制分担环境巨灾损失。现代商业保险是市场经济条件下提供风险分散和损失融资职能的重要方式,但应对巨灾风险还需要系统和全方位的手段。因此,环境巨灾风险损失补偿体系还应该包括再保险和巨灾风险保障基金。如果发生大范围的环境污染事故,仅仅依靠收到的保险费以及有限的积累进行赔付显然不够。政府与保险公司应共同建立巨灾风险保障基金,以增强抵抗巨灾风险的能力,做巨灾风险的最后保险人,使保险公司在经营巨灾业务时没有后顾之忧。同时,还应该有有效的再保险机制,拓展风险转移途径,培育国内再保险,积极引进国际再保险,使得巨灾风险能在时间和空间上得到有效分散。政府在这个机制中,不仅起着制定政策、协调各方利益和保障各方利益重要作用,同时政府财政还应该承担兜底的极端损失。即环境巨灾风险损失补偿机制的底层损失主要由商业保险公司承担,投保人(潜在的侵权人)则自留一定比例的损失,以调动其防灾减损的积极性。中层损失主要由再保险人、巨灾风险保障基金分担,极端损失主要由政府承担。制度这样设计,可以利用保险公司销售、理赔的优势,充分发挥再保险和资本市场在分散风险方面的作用,又通过政府兜底控制了巨灾保险市场的风险水平。

(作者单位:福建省委党校、福建行政学院应急管理培训中心)

责任编辑:黄平治

责任校对:李璐

保险中介有效监管对策研究

● 邹茵

【摘要】当前，我国保险中介无论在经营主体、业务规模还是服务领域上都显示出强劲发展势头，但由于起步晚、基础差，市场发展有余，规范不足，在其高速增长的背后隐藏着违规销售、非法套利、弄虚作假等诸多弊端，究其原因，主要在于监管不力。研究发现，影响保险中介监管有效性的主要因素在于：监管失灵、监管模式缺陷、监管信息不对称、监管法规不完善等，建议从以下方面提升监管效率，以进一步规范市场，遏制保险中介的欺诈违法行为：一、构建监管的激励约束机制；二、实现监管和发展均衡；三、改进和优化监管手段；四、实施协同监管；五、推进监管创新。

【关键词】市场；保险中介；有效监管；对策研究

纵观国际发达保险市场，无不对保险中介市场施以严格的监管，以达到保障相关利益主体的目的。我国保险中介监管处于初级发展阶段，监管机制、监管体系、监管模式等都存在着许多不足和缺陷，致使保险中介许多弊端和风险隐患未能得到有效防范和治理。大润经纪的“传销案”（用卡式保单传销，牟取非法利益）、泛鑫代理的“跑路案”（涉嫌非法集资和销售自制的理财协议，非法套利）以及深圳恒瑞安经纪和广东恒太安代理的“违规案”（勾结保险机构，虚构业务套取手续费，非法套利）将保险中介行业多年沉积的风险隐患和监管漏洞暴露了出来。尽管保监会一再对保险中介市场进行系统的清理整顿，并重拳出击，但保险中介业务违法违规的内在动因并未从根本上消除，因此，提高保险中介监管的有效性已刻不容缓！

一、有效监管综述

监管理念从30年代的“安全优先”（即从主张自由竞争和政府不干预，转向限制金融业过度竞争，保障金融业的稳健经营）到70年代的“效率优先”（即主张放松对金融机构过度严格的管制，以提高金融业的效率）再到90年代的“审慎监管”（即强调“效率与安全”两者间相互融合与协调），无不强调了监管的有效性。MiChae1H·Moskow教授（1999）认为，如果监管在实现其追求的目标时，对行业的经营造成的附带损失最小，这种监管就是有效率

的；陈建华（2000）认为，金融监管的效率，就是达成金融监管目标的成本和收益的比较；赵国新（2008）认为，有效保险监管是一个动态的过程和机制，既体现了法制化和程序化的监管理念，又是适度的、经济可行的、技术先进、保证市场公平的监管实践活动；陶存文（2012）认为，有效的保险监管必须能够维护保险市场公平有序和适度竞争，实现“公平、竞争、稳定、高效率”的监管目标。

综上，我们认为，有效监管包含两层含义：一是，有效益的监管。能在一定程度上矫正市场的失灵；保障相关经济主体（包括保险人、投保人以及保险中介人自身利益）的利益；达到促进市场竞争力提高和抗风险能力的增强，实现监管目标。二是，有效率的监管。实施适度监管，降低监管成本，提高监管机构本身的监管效率。

二、保险中介监管存在的主要问题

（一）违规成本过低，监管出现“硬伤”

一是，中介机构的风控成本过低。据相关规定，我国保险代理公司和保险经纪公司的保证金按注册资本或出资额的20%缴存，当保险代理公司保证金缴存额达100万元的，就可不再增加。区区百万元的风控保证金对保险中介机构而言实为过低。例如，“泛鑫”公司2011年新单保费1.5亿元，2012年新单保费超4.8亿元，百万元的保证金和数亿元的年保费收入显然不匹配，过低的风控成

本,导致“泛鑫违规行为”猖獗。

二是,惩戒力度不足且执行不力。目前,监管当局对保险业的处罚手段仅局限在通报、罚款、吊销许可证等少数几种方式,且保监局对保险中介违规行为开出的罚金多为3万元至5万元的小单,如此低的处罚成本,使不少保险中介屡踩“红线”而无所顾忌。例如,“大润”案中,正是由于违规成本低,公司股东才漠视风险将公司进行承包经营(仅需10万元的风险抵押金,就可通过承包取得公司控制权)。又如,上海锦途保险代理在代理业务过程中,共向中间人和客户返还手续费达到140万元,仅被实施1万元的行政处罚;广州和众保险代理及佳顺保险代理分别协助民安财险公司广东分公司套取资金,仅被实施1万元和2万元的行政处罚;再如,上海圣泽保险代理、赛福保险代理以及盛大保险经纪等逃避投保职业责任险,每家仅被罚款2万元,相关责任人每人只罚款1万元。但依据《保险专业代理机构监管规定》第八十条和《保险经纪机构监管规定》第七十七条规定,对中介和相关责任人的罚款上限可以达到10万元。这不仅是对违规者的纵容,更是对其他依法主体积极性的严重挫伤。

(二) 监管真空不断,监管处境“尴尬”

一是,中介信息披露的“真空”。保监会颁布的《保险公司信息披露管理办法》对保险公司的信息披露行为进行了明确规定,但未涵盖中介机构,使得中介机构易利用网络等媒体虚假宣传或提供虚假信息,扩大其违法活动的受害面。例如,“大润”公司按其“基本法”规定设计业务员层级、工资、奖励等程序设计公司网站,在方便业务人员查询的同时,也使其传销活动具有更大的迷惑性。

二是,“兼业代理”游离监管之外。由于保险兼业代理业涉及银行、邮政、铁路、航空、车商等不同行业的多个领域,使得监管部门对许多依附于主营业务的保险代理监管无行政执法权,导致兼业代理机构极易利用其主营业务来掩盖兼业代理中的违规行为,出现监管真空。如,随着网络售票的普及,很多没有保险代理资格的航空售票点在出售航空意外险,由于他们游离于保险监管之外,使得“航意险”假保单难以禁绝。又如,许多资质不良的兼业代理机构,在被取消兼业代理资格后依旧违法从事保险代理业务,出现“监管真空”的尴尬。此外,中介投资监管亦处于“真空”状态。目前,保险中介机构积极涉足买楼、投资等项目,只要保

险监管制度设计没有涵盖的地方,都成为保险中介机构乱投资的“胜地”,带来极大的风险隐患。

(三) 监管手段落后,监管力量不足

一是,监管调控手段单一。目前,保险中介监管手段仍以行政监管等非市场化监管手段为主,监管部门对非良性竞争的调控主要是通过制定政策、统一指导价格、统一行为指引、业务发展指引等单一手段,易使保险中介机构不自觉地对监管部门的决策和动向产生依赖,而失去在服务和创新方面的主动性和灵活性。且监管当局尚未建立科学的量化监管指标体系,难以对保险中介机构风险状况进行科学的监测和预警。另一方面,“风险监管”还未完全揉进保险中介监管流程,监管部门大量的时间和精力都用于行政审批、市场整顿方面,对真正的风险评估和风险管理均不重视,对具有风险监控和预警作用的公司治理监管表现出力不从心,公司治理监管成为监管体系的“短板”,监管效率难以保证。

二是,监管信息系统不完备。一方面,信息披露内容不全。目前,监管部门要求保险中介机构信息披露的内容主要是对保险中介机构日常执行监管法规存在问题的情况(如投保职业责任保险或缴存保证金、开展外部审计、报送报表等结构性的信息),缺少反映诸如重大的人事变动、职能部门的重组及业务创新、盈利能力以及内控制度、风险管理技术的革新等环境性信息,导致监管部门很难全面掌握保险中介机构未来走向和真实的风险状况。另一方面,披露的信息利用效果不佳。由于保险中介监管信息来源没有完整、正规的渠道,且缺少有效的市场约束机制、监管机制及社会监督机制,保险中介机构在报送相关资料时往往存在隐瞒事实真相或粉饰资产质量与经营业绩等动机,导致监管部门对信息披露的真实性和客观性难以评价也无相应的惩戒措施,使某些提供虚假信息的中介既能逃脱监管处罚又不受到市场惩戒,而具有良好信息披露的保险中介机构却未能获得实质性受益,出现披露信息的利用度不高,影响了信息披露的效果。

三、影响保险中介监管有效性的因素分析

(一) 监管失灵,导致监管失效

一是,“理性经济人”趋利的本能。政府监管部门作为“经济人”可能仅考虑自身利益,而不顾其行为引起的社会成本和收益,忽视了对保险消费者利益的保护;而“捕获现象”(即组织严密、资金充足的代表某一产业的团体可以“捕获”监管机

构,进而操纵监管行为,达到获取私利的目的)的存在,使得监管者在监管过程中可能会被贿赂或屈服于利益集团的政治压力而背叛自己公共利益维护者的身份,导致监管失效。

二是,政府能力与干预的局限性。一方面,政府作为“管理决策人”,其能力(包括财政能力、信息获取能力和处理能力)以及实施市场行为监管的广度和深度是有限的;另一方面,政府管制与干预会带来高成本,对保险消费者福利造成损失。如,《保险法》规定,党政机关及其职能部门、事业单位和社会团体不能代理保险业务,但这些部门却纷纷以“三产”的名义代理保险业务,导致很多保险公司出现了多重代理的情况。这些权利部门还利用行业特权,不断变相抬高手续费和强制投保,这种行政干预的结果,无疑对原已无序的市场竞争起到了推波助澜的作用。

三是,腐败“寻租”。一方面,保险中介机构不断向监管者“寻租”,争取调整有利于自己竞争的规则或市场份额而获得“租金”收益,造成社会净福利损失而降低了监管效率。另一方面,从租金中获利的监管者为获得更多利益,不断在原有租金制度基础上设立新的租金制度,以扩大寻租规模,从而产生一个“寻租”与“设租”因果联系的恶性循环,导致资源配置效率下降,监管失效。因此,正如市场失灵一样,政府监管失灵同样在所难免。

(二) 监管信息不对称,导致监管失效

在保险监管中,被监管单位一般处于行业垄断地位,监管部门缺乏可以比较的相关业务信息,且大多监管信息是由被监管者提供的,被监管者为达到自身利益最大化,往往会设法突破和规避监管或提供虚假信息,使监管者很难获得被监管者的财务、经营计划、承保结构和投资动向等方面详细的数据资料,处于信息劣势,导致监管矫正市场失灵的作用减弱,影响了监管效率。另外,由于信息披露的隐含成本(主要指信息披露的结果可能引起公司经营情况及商业秘密的泄露)易引发保险中介机构高层管理人员“灰色收益”的丧失。因此,大多保险中介机构不愿进行信息披露或产生了隐藏信息的“逆向选择”(即被监管者可以通过隐瞒真实信息而获得更多收益),加剧了保险中介机构与监管部门之间信息不对称的风险,导致保险中介市场的低效,影响了监管质量。

(三) 价值取向不同,导致监管失效

保险监管当局与保险中介机构在利益诉求上有

着本质的区别,监管当局实施监管的目标在于维护市场秩序、促进保险业健康稳健发展、保护消费者权益等体现社会福利最大化的最终目标;而保险中介的经营目标在于获取自身利益最大化,二者效用函数不一致,必然导致两者的利益冲突。如,在实际监管工作中,监管者往往只注重自身监管目标的实现,表现为对市场经营主体的过多干预,或是通过限制保险中介机构的一定经营领域而影响其获利机会,实现其监管目标;而保险中介机构由于利润驱动,必然设法突破和规避保险监管过程以获取最大利润。因此,保险监管当局与经营主体之间不同的逐利需求,导致监管失效。

(四) 监管模式缺陷,导致监管失效

一是,“单一监管”模式。我国保险中介监管体系还不健全,保险中介协会等行业自律组织的数量和机构还很少,未形成政府、自律组织、专业机构等全面监督的机制,对保险中介的监管采用的主要是以保险监管部门外部监督为主的“单一监管”模式,过分倚重政府的力量,使政府监管面临力不从心的压力,不利于监管效率的提高。

二是,“严格监管”模式。我国长期以来对保险监管实行的是“严格监管”模式,这种监管模式易造成重“合规性”监管而忽视“实质性”监管,出现治标不治本的现象。例如,我国监管机构对保险中介机构市场风险的大小监管过多,而对风险管理的方法和能力的监管不够,监管机构若不具备风险监管能力和有效的风险监管系统,即使能够化解保险中介机构现有的风险状况,也难以保证保险中介机构在今后经营过程中不会产生新风险和新问题。

三是,“分业监管”模式。随着金融一体化进程的加快,“分业”监管与金融一体化的矛盾越来越突出。如,平安保险集团旗下拥有保险、证券、信托和银行等金融机构,不同的金融公司分属不同的监管机构,在分业监管模式下,很容易诱导金融控股公司或金融集团利用自身业务的模糊界限在其下属子公司之间进行资产转移,以逃避不同监管主体的监管。

(五) 法律法规不完善,导致监管失效

我国保险中介的监管法律法规数量较少且现有的法律法相互间缺乏协调和整合,使得一些法律内容很难落实。例如,《保险法》对个人代理人的资格申请、从业行为等做了具体的规定,但实践中,通过保监会考试具备保险代理人资格的个人代理人并不是真正意义上的保险代理人,而是被另一个名

称——“保险营销员”所代替，而保险公司既没将保险营销员纳入公司编制，也没与他们建立真正意义上的合同关系，导致保险营销员的法律定位模糊，处于“边缘人”的尴尬地位。此外，现有法律法规条条分割，政出多门，法律法规的约束力不强，且大部分的法律法规是规范性的，缺乏相应的实施细则及惩戒措施，导致许多中介机构钻法律法规漏洞，影响了实施法律的实际效果，监管失效。

四. 提升保险中介有效监管的对策建议

(一) 构建监管的激励约束机制，减少监管失灵

一是，实行薪酬契约设计制度。把被监管单位领导和员工的薪酬、升职机会、福利政策与被监管单位公共服务效果的好坏紧密联系起来，使监管部门与监管对象之间目标和利益的一致性，提高被监管单位公共服务的积极性，减少商业贿赂，寻租等腐败行为。

二是，完善监管部门的监督体系。一方面，完善监管部门内部考核制度和评价指标体系，实现对各级监管机构和监管人员的有效激励，防止监管运行与监管目标的背离。同时，建立监管问责制，严肃处理各种监管失责和监管腐败行为。另一方面，积极向被监管机构、社会各界尤其是新闻媒体聘请“廉政监督员”，并以信访、投诉电话等多种渠道听取对监管者的意见，约束监管者的行为，提高监管者的责任感。同时，对社会公众全面公开监管行为、责任归属等与监管相关的制度，鼓励社会对保险监管政策制定和执行过程，效果等情况进行监督，提高监管效率。

(二) 适度监管，实现监管与发展均衡

保险监管具有帕累托改进性质，它可以提高保险中介业效率，但监管过度，则会影响市场主体经营行为积极性，束缚保险中介的发展，降低整个社会的福利。假设：监管收益为 B ，监管干预程度为 X ， $B(x)$ 具有一般收益函数的性质，即监管程度与监管收益之间存在非线性的倒U型曲线，具有随着监管程度加大而监管边际收益递减的特征，从图1可以看出：

① 当监管程度较低时，市场由于市场混乱无序而使监管收益 B 处于低水平；

② 随着监管程度的提高，市场向好运行；当监管程度 X 不断上升时，监管收益 B 快速上升，但到 NM 段时，监管收益曲线斜率不断变小，表明监管程度的提高并不带来收益水平的提高。

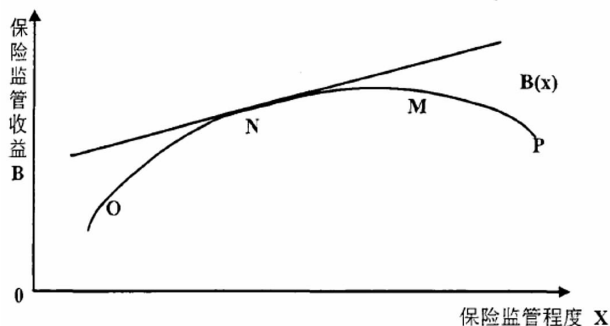


图1 保险监管的边际收益递减特性示意图

③ 当监管过度时，监管收益掉头向下，市场开始承受过度监管带来的代价。因此，有效的监管应是适度的监管。

(三) 改进和优化监管手段，提高监管的适时性

一是，提高监管信息化水平。一方面，要建立完整的保险中介监管信息系统和从业人员管理信息平台，明确规定信息披露的内容、范围、时效、程序、责任追究等，做到信息披露有章可循。同时，对虚假信息披露、应予披露而未披露的重要事项给当事人造成的误导或经济损失的保险中介机构，将加大追究法律责任的力度，防止保险中介利用信息优势恶意侵害消费者的利益。另一方面，要进一步提高技术装备现代化，在手段上应该尽可能电子化、信息化、远程化，以形成条块结合、网络健全的信息网络系统，实现非现场和现场监管数据的整合和利用，提高监管的质量和效率。此外，积极支持会计师事务所、审计师事务所、资信等级评估机构、精算师事务所等社会中介机构积极参与监管信息的披露过程，实施社会监督和制约，提高信息披露的有效性。

二是，建立行业共享平台。通过共享平台行业数据的有效分析，让监管机构实时监控市场动态，克服由于信息封闭导致的效率低下和监管空白的尴尬，提升非现场监管效率。例如，可借助电子化业务操作系统和账务系统，加强中介业务登记和核算，杜绝中介业务财务和业务数据失真、信息管理薄弱等问题；可对保险中介机构和中介从业人员实施信息化监控，防止保险中介利用信息优势恶意侵害消费者的利益，提高监管质量和效率。

三是，加强监管制度建设。应加快制度化进程，通过制度来约束和威慑保险中介机构，堵塞漏洞。例如，不断完善保险中介制度，规范市场上佣金支付的乱象，从制度上强化保险公司对营销员误导销售的管

控责任。又如,建立保险中介行为准则和基本服务标准,以明确对保险经纪、保险代理、保险公估主要业务流程和关键环节的基本服务要求,防止保险中介人的恶意行为造成行业信誉受损;建立独立帐户管理制度和财务审计监管,防范保险中介领域传销、非法集资、不当股权激励等风险苗头;建立保险中介人信用制度和信用评价体系,将保险中介机构的信用状况客观、公正、全面地公布给社会公众,并对其专业技术能力、履约情况、业务量、市场占有率、道德品质、被处罚情况等进行评价,使“搭便车”行为得到有效的遏制;同时,还可针对兼业中介机构和保险公司相互代理业务的发展,出台《保险公司委托金融机构代理保险业务监管规定》、《保险公司委托汽车销售商代理保险业务监管规定》、《保险公司相互代理保险业务监管办法》等监管规定;针对保险中介机构集团化的发展趋势,出台《保险中介集团监管办法》,为保险中介市场行政许可制度的完善提供法律法规保护。此外,国家最近出台的有关规定已取消了保险手续费支付“8%”的比例限制,但税收未作相应调整。因此,还应研究完善包括税收(降低税负)在内的各项制度,为保险中介创造更为科学的制度环境。

(四) 实施协同监管,增强监管效能

一是,注重社会第三方监督力量。以行业协会为依托,建立会计、审计、精算等部门,借助会计师、审计师对保险中介机构的会计账簿和数据报表的真实性进行有效监管,发挥保险监管机构以外的独立第三方(如注册会计师、社交媒体、广大客户等)的力量进行监管,实现其在自律、维权、协调、宣传和交流等方面的作用。

二是,建立合作联动机制。建立保险中介监管部门、公安司法部门、工商银行税务等部门、行业协会以及消费者代表共同参与的跨行业的合作体系,推动形成制度化的行政执法与刑事执法联动机制,提高监管检查效率。例如,联合银监部门,加强对银邮保险代理市场销售误导、违规支付代理手续费问题的管控;联合税务部门,加强对保险中介机构的税源控制、遏制虚开发票等违法违规行为;联合工商部门,加强对保险中介机构主体资格的管理以及主体买卖频繁、抽逃资本现象的查处,形成监管合力,提高监管查处力度。

三是,推进“多元化”监管。随着我国金融业间合作与渗透的不断加强,“分业”监管所隐含的各

种弊端日益凸显。可借鉴美国的“伞形监管+功能监管”监管模式(即由美国联邦储备理事会负责对整个金融体系的系统性风险进行监控;对金融控股下属公司从事的银行、证券或保险业务,仍相应地接受原银监机构、证监机构和保监机构的功能监管),推进“多元化”监管,缓解“分业”监管的压力。

(五) 推进监管创新,提升监管效果

随着保险中介机构在组织结构、经营管理、资产业务、负债业务等业务的开拓日新月异,保险中介创新与保险监管的矛盾日益突出,监管必须跟上市场创新的步伐,才能保证监管的及时性、有效性、针对性。

一是,监管制度创新。例如,北京保监局针对保险中介从业人员管理粗放、管理标准“一刀切”等问题,从2012年开始将保险产品进行“分类”,分为保障型、分红险、投连险等险种类别;同时也将营销员分为不同的等级,全面推行保险中介从业人员分级分类管理制度,实现从业人员的专业化、职业化,减少销售误导等违法违规行为。又如,辽宁保监局建立了“跟单监管”制度,对诸如截留保费、虚挂应收、阴阳保单、假赔案等严重违法违规问题起到了明显的遏制作用。

二是,监管方法创新。引入计算机和网络技术,不断推进监管信息化、网络化建设,及时、准确地传递各种监测数据,以切实提高非现场监管的时效性和“连续追踪式”的动态分析能力,真正实现监管手段上的创新。

三是,监管机制创新,提高监管容允度。应注重发挥市场在资源配置中的基础性作用,减少行政审批事项,减少妨碍公司自主经营和创新的限制,提升监管有效性。

四是,监管方式创新。首先,实施监管业务流程的再造和监管资源的整合。监管流程应尽量与保险中介的业务流程相匹配,可从市场准入、现场检查、非现场监管和市场退出等方面入手,整合监管资源,提高监管效能。其次,强化过程监管。把握关键环节,科学实施差异化、主动性及事前、事中、事后监管,降低监管成本,使监管更具针对性和有效性。

(作者单位:福州职业技术学院)

责任编辑:黄平治

责任校对:凌月华

深化保险业改革治理的实践思考

● 郭海莉

【摘要】随着社会经济的不断深入和市场经济的激烈竞争，保险业也凸显出一些深层次的矛盾和问题，在显性与隐性的形态上，不同程度地制约了保险业持续健康快速发展。《若干意见》第十七条指出“继续深化保险公司改革，加快建立现代保险企业制度，完善保险公司治理结构”。因而我们保险行业内部必须进行深层改革与强力治理，这迫在眉睫，也势在必行。为此，笔者站在时代的高度，审时度势，结合我国保险业发展的实际，提出保险改革的必要性和重要意义，进而分析了当前保险业深层次的问题，最后提出如何改革治理，解决深层次矛盾和问题的对策，以期促进保险业更加科学健康快速地发展。

【关键词】保险业；改革；治理；重点问题

我国保险业三十多年来的改革开放历程，是伴随着国家改革开放的步伐，突破传统发展模式而发展壮大的，并以其独特的优势和实力逐步走向国际化，向保险强国迈进。然而，保险业内部也凸显出了一些深层次的矛盾和问题。保险公司要切实将《若干意见》贯彻到保险业改革发展的实践中，加快发展现代保险服务业，深化保险行业自身改革，促进保险业更加科学健康快速地发展。

《若干意见》立足于服务国家治理体系和治理能力现代化，将我国保险业提升到了一个新的高度，必将对保险业发展产生十分深远的影响。十八届三中全会也提出：经济体制改革是全面深化改革的重点，使市场在资源配置中起决定性作用和更好发挥政府作用。经济体制尚且如此，保险业更要改革，更需治理。笔者认为，改革是推动历史发展前进的动力，是推动保险业提升竞争力，实现可持续发展的根本途径。改革的目的是要革除病根，催生新苗，使我国的保险业焕发出新的生机和活力，才能推动社会的发展。因此，需要有“壮士断腕”的勇气。

一、我国保险业改革的意义和必要性

加入WTO后，中国保险业面临更加激烈的挑战。当今，我国保险业和保险市场既面临着社会主义市场经济对保险业提出的更高要求，又面临着外资保险机构进入中国市场的严峻挑战，因此加速改革和治理国内保险业已刻不容缓。

（一）是行业公司治理现状的需要

行业公司的治理改革还面临许多亟待解决的问题。具体说来，主要表现在三个方面：一是内部监督体系还比较薄弱，独立董事不独立、监事会作用发挥不明显、公司内部信息沟通机制不畅通、内审力量不足等问题还比较突出。二是内控和风险管理能力还有待提升，表现在风险管理体系不健全，难以全面覆盖经营管理过程中的各类风险，风险管理和内控职能不到位，识别和处理风险能力不强等方面。三是职责边界还有待厘清，包括“三会一层”职责范围、公司内部决策权限和流程等都需要进一步明确和完善。因此，保险业的改革是行业公司治理现状的需要。

（二）是适应金融保险业竞争格局的需要

近年来，银行理财产品、券商资管业务、信托行业的快速发展，使得金融同业之间的竞争日趋激烈和白热化。保险业如何在新的竞争格局下拥有一席之地，值得行业中的每一个人深思。目前，在提升体现行业核心竞争力的风险管理、产品定价能力等方面，保险业做的还远远不够。必须要强调的是，行业竞争力中的一个重要方面即是公司治理水平，而完善公司治理又是一项基础性工作，基础不扎实，谈竞争、谈发展都是“空中楼阁”。保险行业要发展壮大，就要在公司治理改革方面做文章。“磨刀不误砍柴工”，治理水平提高了，体制机制健全了，经营管理能力和风险控制能力就上去了，经

营成本和经营风险可控性就增强了。

(三) 是市场化改革的需要

近年来,监管部门大力推进费率市场化改革和保险资金运用市场化改革,减少对保险市场的微观干预,激发市场活力。但必须要清醒认识到,当前保险业仍处于发展初级阶段,经营理念还很不成熟,市场化改革在引导公司提高服务能力、开展多元化竞争的同时,会带来竞争方式 and 市场格局的变化,可能会在一定时期影响到行业的盈利水平,加大市场风险波动。因此,在推进市场化改革的同时,必须持续深化公司治理改革,从理念、体制机制、监管等多方面入手,提升行业治理水平和风险防范能力,为市场化改革的顺利推进提供有力的保障。

(四) 是治理监管防风险的需要

在当前经济金融环境复杂多变、金融业竞争日趋激烈、行业发展方式转变等多种因素相互交织的情况下,保险业风险防范的任务很重。公司治理风险更多是反映公司根基的深层次问题,隐蔽性强,风险的破坏性大。保监会在最近的现场检查中就发现一些问题,比如投资决策程序不规范,授权体系不健全,重大投资和关联交易缺乏必要监督管控;比如大股东和管理层之间存在矛盾,经营不稳定等。这些问题如果不加以妥善解决可能会酿成更大的风险。深入推进公司治理改革,正是从系统和整体的角度思考保险风险防范的问题,通过推动公司建立健全决策监督体系,完善全面风险管理体系,将风险防范的关口前移,从“治已病”向“防未病”转变,切实提升公司内控和风险防范能力。

二、目前保险业存在的突出问题

(一) 显性问题

1、保险业声誉不佳、形象不好,诚信问题仍然比较突出

尽管保险业近年来保持了比较好的发展态势,但一直以来,保险业声誉不佳、形象不好的问题比较突出。如果不及时采取有效措施加以解决,很可能会引发信任危机,制约行业的可持续发展。

保险行业社会形象不佳的主要表现为:一是消费者不认同。理赔难、销售误导、推销扰民等损害保险消费者利益的问题反映强烈,且长期以来未能得到较好解决,导致消费者对行业不信任。二是从业人员不认同。保险业基层员工压力大,收入低,社会地位低,感觉被人瞧不起,对自身发展没有信心。三是社会不认同。行业总体上仍停留在争抢业

务规模和市场份额的低层次竞争水平,为了揽到业务不惜弄虚作假、违法违规,在社会上造成了非常不好的影响。这些问题正在不断地侵蚀保险业发展的诚信基础,严重损害保险行业形象,如果不及时采取有效措施加以解决,很可能会引发信任危机,制约行业的可持续发展。

2、财务制度不健全,导致基金流失

保险公司与其它商品活动的区别在于不直接生产和经营物质产品,而只是组织保险基金,采取一系列手段使基金升值,为保户提供保障服务。从收取保费到形成保险基金直至支付赔偿金,纯粹是一种货币属性的变化过程,这一资本运动与生产价值和增值毫无关系。因而保险资本不是商品资本。故有些保险公司利用这种单一的货币流动机制,违背职业道德。为牟取额外利益,在保险费基金财务管理上做账外账,设立小金库,甚至制造假赔案,造成保险基金流失,损害国家和投保人的利益。

(二) 隐性问题

1、保险业资源配置严重失衡

(1) 政策性保险的发展受到严重的束缚

截至2013年3月,保险业资产总额达到76686.46亿元,环比提高3.56%。这些资产的绝大部分以国有独资和股份制保险公司的形式配置在商业保险领域,而理应由国有资产支撑的政策性保险业务却严重缺乏资金保障。

一方面,政策性保险资金严重短缺,出现了大量的政策性保险流于形式,在一定程度上影响了我国农业、对外贸易和房地产业的发展。商业保险公司开展政策性业务时缺乏积极性,也不利于商业保险公司之间展开公平竞争。随着保险市场竞争的加剧和商业化改革,农业保险始终处于低落和徘徊状态。

(2) 关乎民生的险种尚未建立健全

目前,巨灾保险、养老保险、大病保险、环境责任保险、食品安全责任保险等关乎民生或经济发展的险种尚未全面启动、运行推广。而有的险种,还尚未出台相关条例法律法规来保障参与。

2、保险监管体系缺陷与法律缺失

保险监管应该是由政府监管、行业自律和保险企业内部监管三个有机部分组成的。政府监管的职责在于制定规则并监督其实施;行业自律组织的职责在于在行业内部形成共同规范,开展行业内部的互相制衡与监督,并为保险组织提供服务;保险企业的内部监管则是企业内部治理机构的组成部分,

由企业自身对内部行为进行监督和管理。尤其是在保险市场比较成熟的国家和地区，行业自律和内部监管承担的责任比政府监管更多。而中国面临的问题是：在政府监管的层面，没有监督监管者的法律，政府监管带有相当大的随意性；在行业自律层面，尽管全国性的保险行业协会已经在2001年成立，但因为缺少相关的法律法规，其权利得不到法律保障，其诸多重要职能仍然被政府监管部门所占据，行业自律组织的功能无法充分发挥。同样，政府监管部门仍在替企业进行实质性的内部监管，企业的权利得不到保障。显然，保险业的独立监管已经不能适应金融一体化和竞争国际化的世界潮流，尤其将难以适应中国加入WTO后保险市场的对外开放。

三、我国保险业的改革与治理

当前，我国保险业发展已经站在了新的历史起点上，机遇与挑战并存，保险业应当抓住机遇，在深化改革与治理问题上迈出坚实的步伐。深化保险业改革，加强保险业治理是当代中国改革的重要组成部分。基于此，如何有效改革治理我国的保险业，将是摆在我们面前当务之急的一项重大课题。保险业的深层问题是互为因果、互相联系的，所以中国保险业需要的是整体的改革与治理。

（一）要领会相关精神，明确意义，树立信心

《若干意见》第十七条指出“继续深化保险公司改革，加快建立现代保险企业制度，完善保险公司治理结构”。为落实《若干意见》的改革部署，保监会已出台关于保险改革的一些举措和意见，涉及深化改革、防范风险、行业治理、规范市场、监管创新、险种拓展等方面。

因此，我们应认真全面领会十八届四中全会精神及保险业《若干意见》改革精神，以之为导向，明确意义，坚定信心，应紧紧围绕十八届四中全会、《若干意见》的内容精髓和保监会关于改革的相关部署和意见，从思想上树立起改革的信心和治理的决心，继续把保险业改革治理的重点问题向深层次推进。阻碍行业科学发展的一些深层次矛盾和问题不容忽视，应抓紧时间解决。

（二）要确立保险业顶层设计的框架

保险业顶层设计就是站在行业发展的战略高度，深入回顾和总结保险业改革发展的历程，重新梳理包括行业发展定位、发展目标和发展路径的“内在逻辑”，找出制约行业可持续发展的深层次矛盾和根本性问题，通过国家层面的制度设计、规划和实施，

为保险业未来发展提供持续支持和永续动力，特别是围绕保险业发展的路径选择做好宏观和系统设计。

面对保险业的许多漏洞和不足，保险业解决这些重点问题的根本途径是构建顶层设计，因此应从全局来进行统筹规划，以集中有效资源，高效快捷地实现目标，应借鉴外国经验教训和结合中国实际国情设计。首先，应切实完善保险业政策支持体系；其次，应科学稳步实施保险市场化改革，第三，应积极探索发挥非政府机构的治理作用；最后，夯实人才与数据两个发展基石。

（三）要理清保险业改革治理的措施

保险业的改革与治理应在现有监管体系框架内，参照国际经验和行业发展规律，结合我国保险业实际，以服务行业发展为宗旨，以坚持改革为前提，完善和强化治理工作，解决存在的显性和隐性的问题，进一步完善行业综合治理机制。加大改革力度，通过治理方式创新，提高行业治理能力，克服盲目性，加强预见性、主动性，实现科学性将是改革的落脚点和最终归宿。

1、保险业应营造保险诚信文化，消除保险经营信用误区

正确认识保险守信价值和失信危害，找出问题产生的原因，提出解决的办法，才能使保险业走出声誉不佳、形象不好的误区。解决保险业诚信缺失的关键还在于保险业经营者自身，最基本的对策是加强综合治理。一要加强保险知识普及教育。通过保险知识传播，唤醒人们的保险意识，提高社会公众诚信监督能力。二要着力于提高保险从业人员法制观念和职业道德水准。将坚持诚信服务，杜绝欺诈误导并接受公众监督，作为合同聘任的先决条件，纳入岗位目标管理责任制考核，与其晋职晋级和绩效工资待遇直接挂钩。三要逐步建立健全保险信用评估体系。通过保险信用准入制度，严格把好从业关、承保关、理赔关。四要强化失信惩戒环节。建立金融制裁、社会舆论制裁、法律制裁和投保许可制。尽可能将诚信缺失解决在承保之前，消除保险经营信用误区。

2、强化财务监督管理，确保资金合法使用

长期以来由于对保险财务监督重视不够，使得保险财务信息失真已成为一个行业性问题。财务运作秩序混乱的重要原因之一，就是企业内部监督的不利和弱化，行业监管的力度不够。企业财务监督对保证资金信息的真实性和有用性，防止各种经济违法活动，维护金融秩序，维护保险业市场经济秩

序有着不容忽视的作用。开展财务内外部监督是保险业改革治理的客观要求,是维护企业利益的要求,也是完善企业财务工作的要求,同时也是外部监督压力的要求,才能确保行业保险资金的安全使用和合理合规性,以防保险基金流失和违法操作。

3、深化保险业改革,整合保险业资源配置

重新配置保险业资源是中国保险业改革的第一要务。资源重组应从存量和增量两个方面推进。在我国有限的保险资源存量上,应退出一定量的国有资本以组建政策性的保险公司;同时,把其它领域闲置出来的存量资本整合进政策性保险领域。而保险业增量资本的改革是主要内容,应对国有独资保险公司全面彻底进行股份制改造和险种经营的剥离,加大国有股份制保险公司增资扩股的规模,通过资本运营等市场手段,大幅增加商业保险资源的增量。

我国保险资源配置失衡最主要表现为农业保险发展受到严重的资金瓶颈的束缚。应紧紧围绕构建全方位的农业风险管理体系,大力发展农业保险,服务社会主义新农村建设。面对加入WTO给农业带来的较大压力,把农业保险业务从商业保险公司分离出来,全面成立政策性的农业保险公司已是当务之急。

积极推动巨灾保险在地方层面破题开局,在综合考虑我国经济发展状况、国家地理环境、保险市场发展程度等因素的基础上,进一步摸清行业在巨灾方面的历史赔付情况,评估巨灾风险承受能力,研究制定我国巨灾保险具体实施方案,以制度建设为基础,以商业保险为平台,以多层次分级分担风险为保障,建立我国的巨灾保险制度。

在优化行业发展政策环境的同时,促进保险业转型升级,提升行业服务能力。要以强烈的责任意识、时不我待的精神,落实好十八届三中全会对巨灾保险、农业保险、养老保险、大病保险的工作要求,推动其法律法规制度的完善,保障民生,实现科学可持续发展。

4、完善保险法律和监管体系,提高其治理能力

中国加入WTO,保险业也迎来了新的发展机遇,相关法律改革和完善的迫切性是显而易见的。首先,《保险法》的继续修订应符合国际惯例,符合中国开放承诺并能与国际保险业良好接轨。其次,与《保险法》配套的法律法规,如外资保险企业管理法规、保险监督管理法规、政策性保险法律、保险行业协会法规等都必须及时出台,否则,保险市场有可能陷入一片混乱之中,要将制度的可操作性放在首位。除此之外,保险监管体系也应作

出相应的改革;监管手段和方式必须作出重大转变,严格的 market 行为监管应被偿付能力监管所取代。政府监管部门应放开行业自律组织和保险公司的手脚,同时,保险监管部门与其他金融监管部门的协同必须加强并最终过渡到行业监管,提高保险监管的独立性。因此,应加强预见性,克服治理的盲目性,实现治理的科学性。

(四) 要总结保险业改革治理的经验

保险监管的信息化建设在保险业的微观领域治理已初见成效,继续加强保险监管信息化建设,建立大数据平台,将对保险业的改革治理发挥更为强大有效的作用。当前监管信息化建设已取得显著成绩,中国保监会加强内外网络的规划改造,打造现代化数据中心,加强办公自动化和监管信息化建设,逐步形成了高效的电子政务平台。一方面,充分利用信息技术,打造办公自动化平台,加强了保监会系统的信息共享、事务管理和政务公开,有效地提高了办公效率和质量,对行业的治理起到实时监控的作用;另一方面,建立了保险现场和非现场监管信息化体系的基本框架,进一步丰富了保险监管手段,为保险监管体系建设打下了坚实基础。因此,继续加大监管信息化建设,建立大数据平台,将保险公司的承保、理赔、财务、合规经营等运行情况搭建一个共享平台,纳入监管体系范畴。这些信息数据库将为行业的改革与治理提供更全面更有效的保障。

四、结语

在金融保险业全面对外开放的背景下,保险业的进一步改革需要在全面客观分析形势的基础上,正确处理改革与发展、治理与管理、自由与管控等关系。加强保险业的治理,坚持深化改革,推进机制创新,都需要从战略高度上加强并实施改革的顶层设计。保险业齐心协力做好治理工作,要在实效上下功夫,使治理获得成功,使保险深层的改革焕发出光芒,为进一步推动我国保险业的跨越式发展,实现“两个百年奋斗目标”作出应有的贡献,最终实现保险强国梦。只有通过改革与治理,才能坚定我们保险的发展自信和文化自信,推动社会发展,才能提高人民生活水平和居民保障水平,才能增强国力、国际竞争力和国际影响力,为最终实现中华民族伟大复兴的中国梦、振兴中华作贡献。

(作者单位:中华财险福建分公司)

责任编辑:凌月华

责任校对:李璐

关于提升保险理赔服务质量的若干思考

● 朱书彬

【摘要】：本文针对保险理赔工作现状与存在的主要问题进行了原因分析，提出了抓好基础建设，夯实理赔管控；建立流程标准，完善监控体系；运用信息技术，实现全盘监控；运用监控结果，服务绩效考核；实施快捷处理，提高理赔效率；创新服务意识，强化制度落实等六项解决问题的对策与建议。

【关键词】：保险理赔；工作现状；存在问题；对策与建议

国务院颁布的《国务院关于加强发展现代保险服务业的若干意见》是贯彻落实十八届三中全会精神、全面深化改革的迫切需要；是适应新常态、推动经济提质增效升级的迫切需要；是应对风险社会、保障经济社会安全运行的迫切需要；是保障和改善民生、健全社会保障体系的迫切需要；对于保险业改革发展和服务经济社会全局都具有里程碑意义。保险业如何进一步增强加快发展现代保险服务业的紧迫感和责任感，不断提高保险业服务国家治理体系和治理能力现代化的水平，为构筑民生保障网，拓宽与民生相关的保险深度和密度保驾护航，有着十分重要的现实意义。笔者就如何提升保险理赔服务质量，维护民生保障体系浅谈看法，仅供商榷。

一、保险理赔工作现状与存在的主要问题

近年来，保险行业注重向“软实力”和“同质商品比价格、同价商品比质量、同质同价比服务”转型，取得实效。尤其是人保财险公司积极“以客户为中心、对标市场”，践行“做人民满意的保险公司”的共同愿景，努力为客户提供周到完善的服务，积极引领行业提高服务质量，先后推出了包括“1万元以下车险赔案1小时通知赔付”、“全国范围免费救援”、“异地出险、就地理赔”和“掌上人保”移动服务终端应用、农险赔款“四到户、两公开”等多项承诺和服务举措，解决了多年来在市场上被诟病的“投保易理赔难”、“重业绩轻服务”和“诚信不足”等问题。公司在理赔队伍建设与管理上也取得了明显进步，构建了理赔质量管理体系。关键节点和核心风险管控的专业化、标准化水平显著提高。理赔质量管控、依法合规经营、诚信服务立业等意识在全员中广泛形成。多层次系统和专业化的培训，促进了理赔线操作人员的技能水平不断提高。尤其是新理赔系统实现了理赔

流程再造，提高了理赔效率，强化了环节管控，减少了超赔，降低了费用。服务品质与客户满意度的大幅提升，促进了业务稳健发展。在肯定成绩的同时，保险行业仍然存在着许多不足之处。在理赔上，主要存在以下六个方面的问题：

一是公司理赔队伍整体的专业素质、工作质量、服务水平、工作作风还不能适应新形势、新任务的要求，存在着赔付率攀比节节升高。二是理赔管控链条长、管控节点分散、理赔定价标准不统一。三是理赔线资源有待整合，人均劳效不高，案均理赔成本较大。四是理赔专业人才数量及技能与开展业务需求不相适应。五是理赔人员素质良莠不一，存在着理赔人员学历水平偏低、年龄结构不合理、专业技能不高。六是用工不够规范，理赔人员职业生涯规划不够合理、晋升发展和退出渠道不够通畅、薪酬待遇缺乏市场竞争力。

上述问题的存在，直接影响了理赔服务质量，制约着经营可持续发展。笔者认为，只有抓好基础建设，优化理赔队伍结构，夯实理赔管理基础，才能适应新形势的要求，提高市场竞争能力，增强专业话语权，确保理赔服务质量，支撑公司长足发展。

二、加强保险理赔服务工作的对策与建议

（一）抓好基础建设，夯实理赔管控

1、加强人才队伍建设，调动全员积极性。高素质的理赔队伍是优化服务的基石。因此，在理赔管理中，要建立科学有效的业绩考核机制，市场导向的分配激励机制，规范严格的准入退出机制。要以精品战略为指引，始终坚持内强理赔管理、遏制超额赔付，外强服务质量、提高理赔速度，着力打造“精打细算、从严管控、重在落实、合理赔付”的理赔文化。要以卓越的服务理念贯穿始终，着力

夯实理赔服务基础，紧紧围绕“专业化经营、标准化建设、集中化管控、差异化配置资源”四个重点，通过健全理赔监控体系，强化理赔管理与绩效考核，实现管理成本控制和服务水平提升。

2、抓好制度建设，规范经营管理。一是建章立制，规范员工行为。建立理赔人员岗位职责、职场管理规定、考勤管理办法、业务印章管理规定、值班制度、培训学习制度、岗位考核办法、奖惩办法、车辆使用管理规定等管理规章。二是制定实施方案，规范业务质量。要制定短、中、长期的理赔竞赛、绩效考核等工作方案，引导员工持之以恒地开展活动，抓好工作。同时进一步完善理赔人员效能告诫制度。

3、重视教育培训，强化员工素质。一是抓好经常性的理论学习与业务培训，提高员工的思想政治水平、职业道德素质和业务技能，不断组织员工开展“读书与分享”主题征文、建言献策活动、岗位“大练兵”竞赛、防灾理赔知识培训，以及到修理厂学习车辆维修知识等，提高员工的综合素质。二是依托理赔中心这一平台，组织基层理赔人员到理赔中心轮训，提高驾驭管理与理赔技能水平。三是要“以人为本”，制订后备人才培养工作方案，培养和储备优秀理赔梯队人才。四是深入开展创先争优活动，强化员工的社会主义核心价值观教育，树立核心价值观理念，增强公司的凝聚力、向心力和战斗力。

4、完善考核机制，强化考核力度。一是要针对不同的岗位量身定制不同的考核办法，并对考核结果优秀的给予表彰奖励，对考核不合格的给予通报批评或调离岗位。二是利用IT技术，实现系统理赔人员的全流程测评或全面评价。三是细化理赔违规处罚办法。对于理赔环节操作不规范和超赔现象的人员，给予必要的经济处罚。

(二) 建立流程标准，完善监控体系

1、统一组织架构，明确岗位职责。进一步完善理赔条线组织架构，设置理赔分部、医审分部等组织机构。同时明确岗位职责、IT系统支撑要求，监控考核规定等。

2、完善理赔流程，规范操作标准。统一制定理赔实务标准、流程和操作规则，为质量评估和绩效考核提供依据，确保管理工作落地，实现重点专题的可控性。

3、建立理赔监控体系。一是对包含理赔质量、未决管理和人伤案件三项考核评分体系的监控。二是对包含工作量及工作时效指标、关键环节管控指标考核评分体系的监控。三是对包含理赔工

时测算、异常数据和关键环节管控的监控。四是对包含风险管控数据和未决监控体系的监控。

(三) 运用信息技术，实现全盘监控

1、建立理赔监控模板。设置监控框架目录，构建理赔效能、理赔管控、理赔质量、理赔专题、考核评分等五大类监控结构，重点涵盖工作量指标、工作时效类指标、关键环节类指标和考核指标类监控。

2、创新理赔管理分析知识图。按一定的逻辑对监控数据知识设计路线图，实现对监控模板的总结和升华，使隐形知识显性化，并通过监控结果及时发现问题，查找差距，制定解决方案。

3、完善电子化理赔流程。要运用系统知识化信息平台大案自动上报、人伤跟踪台账周上报、未决管控结果周上报的理赔流程，做好监控工作，对发现数据有误或异常，及时查因整改，确保数据的真实性、正确性、完整性和一致性。

(四) 运用监控结果，服务绩效考核

1、坚持常态化监控。一是定期跟踪监控理赔业务数据。即每日监控报案未立案数据；每周监控延时立案、估损异常、重开赔案和应收款和借款挂账信息；每月向产品线部门反馈大额赔案清单和全流程管控赔案清单；每季度为公司车险未决精算小组提供相关未决评估数据和专题分析。二是不定期对重点领域数据进行监控。尤其要对赔款和未决的变化情况，提出大案处理建议和要求。三是对上线后送修和回复率的情况进行监控。主动把结果反馈给业务部门和经营单位，督促其解析调研。四是对滞留的定损任务和剩余不涉及人伤赔案、定损任务完成但保单保险期限已终止的赔案进行监控，督促加速处理赔案，提高车险理赔时效。

2、积极运用监控结果。一是选取未决赔案管理、车险人伤案件管理内容，纳入负责人签订的KPI业绩合同，并明确理赔任务、理赔管理、理赔监督。二是根据理赔质量考核考评办法，对理赔质量指标的运行情况，按月进行评分和公布排名，强化目标实现。三是将部分监控指标纳入绩效考核体系，杜绝违规违纪行为。

3、严把查勘理赔关口。一是以“严”为纲，强化问责，打造严格标准的执行品质。以通报、专题督导、现场办公方式进行动态监控和指导，并对赔付异常的进行跟踪检查。二是以“细”为本，堵漏挖潜，打造专业精细的管控品质。狠抓第一现场到位率的考核，强化事故现场管理，对查勘人员实行“包片制”。三是以与4S店进行互补合作为节点，严把“定损

关”。通过定期考核、明查暗访、客户反馈等手段对4S店进行动态监控,实行优胜劣汰。四是以提高系统点选率为重点,严把“报价关”。五是以强化医疗审核效果为要点,严把“人伤关”。提升人伤案件操作人员、医疗审核人员的服务效率,健全医疗费用标准数据库。五是以遏制超额赔付为重点,严把“审核关”。尤其是在赔案审核过程中,要坚持经济合理的修理方案,并严格控制施救费用。

(五) 实施快捷处理,提高理赔效率

1、提高小额赔付速度。要履行理赔服务承诺,完善快速赔案的操作流程,落实小额人伤快速处理办法,明确小额案件单证受理、理算和核赔各环节的操作规范和时间要求,突出服务标准化和差异化,理顺代查勘费用支付,强化通赔操作执行力,治理“通赔不通”顽症。

2、积极推出5万元以下非人伤的车险赔案一天通知赔付举措。一是优化流程和整合人员,将车险理算岗位细分为柜台初核和后台理算两个节点。二是以非物理集中的方式,通过开发理算任务分配系统,打破后台理算人员工作区域限制,消除理赔人员忙闲不均、劳效不一的问题。三是实现核赔人员的物理集中,由理赔中心核赔人员统揽全市车险核赔工作,提高理赔工作效率。

3、缩短客户索赔时间。一是设计便于携带的理赔服务卡,告知受理服务网点和电话,提醒客户在定损后十日内前来办理单证受理手续。二是推行车险“午间理赔”和“理赔夜市”服务,满足私家车上上班族业余时间办理保险索赔和进行理赔咨询。三是定期派专人到4S店主动收取代办索赔的客户理赔资料,提高代办索赔案件的理赔时效。

4、加强效能服务管控。一是每月对低于目标值的理赔部门或分部开展重点巡查。二是建立理赔报表系统。明确车险和非车险各环节理赔时效,并及时更新案件处理率完成情况。三是加大“催赔”工作力度。开发未决“催赔”系统,定期发送“催赔”短信,并指定相关理赔人员逐一电话通知客户前来办理理赔手续。

(六) 创新服务意识,强化制度落实

1、提高理赔队伍服务意识。一是加强宣传教育,增强服务理念。并通过培训、考试、督查等活动提高服务能力。二是健全制度,规范服务要求。创建文明服务窗口,完善员工行为守则。二是坚持以老带新,传承优良作风。老员工要率先垂范,新员工要虚心学习,共同维护良好信誉。三是加强明察暗访,提高执行力。要重点加强对查勘定损现场到达率与时间

的考核与奖惩。四是要定期向社会和客户发放“满意度”调查表,了解民情,改进工作。

2、加快理赔服务网点建设。一是进一步完善理赔权大市集中做法。二是推出“前台分散、后台集中”理赔举措。将前台接单与后台理算分离,使与客户直接接触的查勘、定损、接单等车险理赔节点分散到更多的网点。三是在市区4S店较为集中地设立理赔单证受理点,方便客户就近办理有关理赔单证受理手续,减少客户等候和路途往返时间。

3、优化人伤核损流程。一是优化理赔中心人伤核损专业团队,提高理赔人伤跟踪服务能力。二是利用短信平台,加强保户互动。主动发送短信给涉及人伤车险赔案被保险人,使其能够联系到相关人员。三是将医疗审核环节前置与被保险人与伤者协商之前。四是加强交警、法院等单位的合作。主动参与人伤赔案的协商谈判、使被保险人在与伤者谈判协商中,能了解赔偿方案和初步结果。五是实行当事人在公司主导下的“自行调解”。由理赔中心调解员提供案件资料、赔偿标准、法律规定等,给予事故当事人作调解处理依据。

4、提高服务社会与民生的能力。一是加强突发事件应急管理,积极预防、妥善处置好各类突发事件,维护公司平稳、健康、持续发展。二是完善公司突发事件应急预案,建立快速反应机制。三是对与公司相关的、突然发生的、可能严重影响或者危及公司正常运行、偿付能力、公司安定和社会声誉的自然灾害灾情、重大意外事故、社会安全事件等,应当采取应急处理。四是对突发事件做到统一指挥,综合协调、分类管理,分级负责、条块结合、属地为主。

5、建立长效的优质服务机制。一是加速理赔队伍人力资源改革。提高理赔队伍整体素质,为员工提供公平竞争和施展才华的工作环境。二是完善理赔岗位职责和组织构架,制定理赔专业技术管理办法,明确岗位准入、退出条件,实现个人职业生涯发展与公司内在品质的升华。三是完善理赔人力资源管理制度。规范理赔人才培养、选拔、使用工作,建立科学的考核激励机制,吸引和留住优秀员工。四是以业绩管理为主线,优化业务流程,提升工作效率,强化业绩导向,严格量化考核,打造一支技能领先、爱岗敬业、精干高效的理赔专业人才队伍。

(作者单位:人保财险三明市分公司)

责任编辑:凌月华

责任校对:李璐

移动互联网时代的保险公司 客户服务信息系统建设

● 官 敏 郑岩生

【摘 要】：《若干意见》第十九条指出“支持保险公司积极运用网络、云计算、大数据、移动互联网等新技术促进保险业销售渠道和服务模式创新。”近年来，以互联网和移动技术为核心的新技术应用发展日新月异，对保险营销、保险服务等保险公司经营管理主要行为产生了深刻的影响，而此次颁布的保险业“新国十条”，有助于保险业准确把握时代特征和行业特征，从而促进保险业的经营模式、风险定价、产品设计、营销策略、客户服务、风险管控以及组织框架发生深刻变化，逐步建立起新型商业模式和服务模式。本文主要结合福建国寿的具体实践，从技术应用的角度探索如何构建充分适应移动互联时代的客户服务系统，进一步提升保险服务水平。

【关键词】：《若干意见》；移动互联网；客户服务；信息系统

一、移动互联网是保险公司创新客户服务工作的必然趋势

企业的创新发展通常与时代及环境鲜明特征紧密相关。当前的时代特征主要表现在四个方面：

一是社会发展水平大幅提升。从社会的角度看物质更为丰富，物质与精神世界的发展开始互相促进、交融、转换，社会资源和注意力更加多的转向文化与情感等虚拟精神世界。从人的角度看，个人财富大量增加，追求自我价值的意识与独立性持续增加，大众成为消费的主体，个人追求从物质满足转向兼顾精神满足，这意味着互联网构建起来的人们广泛参与的虚拟世界在社会发展中将越来越重要。

二是互联网和移动技术快速普及，他们搭建起一个信息交互的无线平台，构成虚拟世界的基础框架，随着互联网的发展和移动终端的深入应用，越来越多的组织与个人被连接在一起，自由的互通信息。

三是大数据、云计算、搜索引擎等关键技术实现突破，他们通过对信息的发现、处理、分析组成了虚拟世界生存所需的工具与技能。这些技术使得互联网所连接的组织与个人可以被识别、被发现、被联系，互联网所产生的信息可以被发现、被分析、被利用。联系到保险业，大数据等新技术的应用可以使精准营销、精准服务从理想变为现实。

四是网络平台社区的兴起，他们构成了虚拟世界中人们停留生活的驿站、园区，人们可以自由的

离开，重新组织与聚集。这些平台和社区成为虚拟世界中人们互相交流的关键渠道。

上述的时代特征对保险公司的创新发展具有明确的指导意义，尤其是移动互联网时代的兴起，对保险公司如何实现与客户互动、交换的影响更是极其深远。因为客户服务是保险公司的“生命线”。据一项国外调查结果显示，公司每提高5%的客户忠诚度，其收益可以提高25%~85%，而服务质量较差则可能导致70%左右的客户流失，并且获得一个新客户花费的成本是保留一个老客户的5倍。几乎所有的保险公司都达成了一个共识：没有良好的客户服务，就无法实现持续健康的发展；而良好的客户服务必须与时俱进，因为客户的需求随着时代的进步而不断升级，所以，客户服务创新是保险公司永恒的主题、不懈的追求。

“新国十条”第七点、第（十九）条明确指出，支持保险公司积极运用网络、云计算、大数据、移动互联网等新技术促进保险业销售渠道和服务模式创新。这准确把握了时代特征和行业特征，并将两者有机结合起来。基于此，保险公司客户服务创新必然与移动互联网等新技术密不可分，而移动互联网时代也将为保险公司的客户服务工作带来了诸多新变化。首先是客户服务的对象在外延，除了保险公司的客户、销售人员，对于准客户、与保险公司有合作关系的第三方，都可以纳入到客户服务的范畴之内。

而更重要的变化，则是保险公司和客户之间的

交互方式有了非常大的改变。以往保险公司更多通过电话、短信、电子邮件、信函等方式联系客户；进入移动互联时代后，人们的交互手段变得多样化，客户不再是单一的通过电话或者到柜面与公司接触，更多的客户希望能在互联网、移动终端上获得公司的即时服务。就好比，过去我们出行打车，要么在站点等要么打电话给出租车公司预约；现在越来越多的人则喜欢用“滴滴打车”、“快的打车”这样的免费打车软件，方便快捷又省时省事，叫车成功率还提高了40%。据统计，2014年一季度，滴滴打车在全国的用户突破1个亿，日均订单量突破521.83万，市场份额达到60.2%，使用“滴滴打车”的司机也超过了90万。由此可见，随着智能手机的快速普及，像微信这类应用快速地在手机用户中普及，相当于用户拥有了一个随时在线的可联系的用户ID，移动交互量急剧增加。调查显示，人们花在智能手机上网的时间已经超过PC方式上网的时间。智能手机让用户随时保持在线状态，因此保险公司通过网络找到客户、和客户保持经常性联系的可能性大大增加。

同时，交互方式出现了离散化、碎片化的特点，用户习惯于在自己的零散、碎片时间内处理事务。以往由于客户忙于处理自己的事务，保险公司需要联系客户时，电话接通率不高，有时还会因此引起纠纷。而如果保险公司通过微信等方式联系客户，客户不一定需要马上响应，可以等到有时间的时候再处理。与短信不同，这种交互虽然离散化了，但是交互的链条会保持畅通，不像电话短信，往往一次来回就中断了。

基于移动互联网的自动化客户沟通模式，相对于保险公司电话中心的自动应答式机器人，更加人性化，并且可以实现更为复杂的请求分析和内容响应，同时在信息展现手段上，也有更为丰富的展现方法。

二、当前保险公司客户服务系统面临的问题及思考

由于各家保险公司客户服务系统建设差异化较大，以下仅以福建国寿为例，谈谈保险公司客户服务系统面临的问题及思考。

（一）面临的问题

一是响应慢。传统的客户服务系统建设，在移动互联网时代，就显得“慢”了。这个慢从系统建设角度看有两方面内容，一个是传统的系统开发方式慢，新功能上线慢，增加一个新功能，需要经过需求分析、研发、测试、部署上线等过程，在现有体系下，需要一个漫长的过程，这在移动互联网时代是不可想象的。

二是效率低。现有的客户服务系统整合度不

够，内部协同缺乏全过程的系统支持，协同效率低；另外，不同交互渠道的协同，缺乏完整视图，举个简单的例子，保险公司还经常存在不同交互渠道重复发送信息，或者是同一个渠道内信息不能整合，让客户感觉特别差。

三是用户体验差。过去保险公司在基础服务方面做了很大的努力，客户服务系统能够较好支持，取得了一定的成效。然而这些服务只是满足了客户的基本需求，尚无法使客户获得良好的体验。比如，制式化服务不可定制，客户不能参与和互动体验；不能满足客户随时随地、及时服务需求；无法满足客户个性化、差异化的需求，客户黏性差、流失多；诚信缺失，服务监督体系不完善等。

（二）改进客户服务系统的思考

客户关系管理可以创造保险公司的竞争优势，但这种竞争优势迄今为止较难在公司实际运营中产生作用。这是因为在传统环境下，客户关系管理有着不可避免的局限性。客户概念过于狭隘，传统的客户关系管理对客户理解是直接用户和终端用户，而对于潜在的客户群、合作方客户等则未给予足够的重视。另一方面，公司在客户数据应用方面，更注重结果的采集和分析，忽视了客户来源、互动过程等方面信息的采集和分析。因此客服系统建设要扩大外延，支持更多类型的客户，重视并管理与各类客户的交互内容，我们给客户发送过什么信息、客户给我们什么样的反馈、甚至客户的各种喜好倾向，都可以成为公司服务决策的基础。

福建国寿在客户服务系统建设上投入了大量资源，也做出了不少出色的系统，实现了客户服务的基础支撑。下一步，公司的系统建设思路，要从实现具体的、零碎的功能，转化为更好地提升客户体验。只有客户体验好、认同度高，才能说明系统建设是卓有成效的。我们的系统建设目标，是获得更高的客户依赖度，让客户喜欢上我们的服务，离不开我们的服务，这样才能赢得市场。

另外，系统建设要更加重视个性化服务、差异化服务。对客户的服务，不再简单的以普通客户和vip客户进行分类，而是更加细致，并提供更优化的服务。例如，可以根据联系手段区分客户，更愿意通过微信、邮件等方式和公司联系的客户，与更喜欢电话、信函等方式联系的客户，或者那些基本不联系公司的客户，是有很大差别的，我们可以根据不同客户的特点，提供更进一步的细分服务，或者将客户引导到体验更好、成本更低的服务渠道上。

三、对策和建议

(一) 做好客户服务全局视图

客户服务功能,不再是一个单一系统或者几个系统来进行支撑,需要做好客户服务系统与公司内部各个系统的整合,进而优化工作流程。例如,以往会把电话中心当成客户服务的主渠道,但是应该认识到,电话中心也是成本极高的一个服务渠道,在移动互联网时代,完全有可能将客户引导到新的,成本更低的渠道上。福建国寿从2013年开始,针对销售人员经常寻求电话中心帮助的内容进行分析,列出那些占用较多话务资源且可以由系统进行支持的请求,然后引导销售人员通过公司的微信公众号平台提交服务请求,在后台提供相应的服务,现在一天响应的服务请求数千次,而电话中心一天的话务请求量也不过3-4千次,等于再造一个电话中心,但是成本要低得多。

再如,以往一些客户服务需求,需要销售人员协助处理的,传统的做法是将需求分发到基层公司客户服务人员,再由柜面客户服务人员联系销售人员进行处理。随着移动互联网技术的应用和普及,可以优化该流程,客户服务需求通过移动终端直接流转给销售人员,销售人员完成服务处理后,可以在移动终端上直接反馈处理情况,这样就减少了中间流转环节,同时任务处理的情况可以实现自动追踪,减少人工介入流程导致的延误或者差错的情况,由此极大的提升服务时效和服务质量。

福建国寿现在已经开始考虑通过微信等移动互联网平台为客户提供服务,但是应该认识到,微信只是交互的渠道之一,要想让这个渠道发挥最大作用,最重要的是微信后面的各个应用后台,提供的数据是否准确,响应是否足够快速,才是决定微信应用是否成功的关键。因此,需要在全局视图下,确定信息系统的关键功能和关键流程,并做好全流程的支持。

(二) 建立开放性架构

为了对个性化、差异化服务提供有效的支持,只靠一个团队来支撑系统实现是远远不够的,要充分利用好各种可能的资源。因此,要提供丰富的接口,让更多的信息为我所用。如,可以导入来自第三方系统获得的客户信息、客户互动信息等;也可以导出信息的接口,在其他个性化应用系统内进一步利用增值。如福建国寿与药店的合作,通过获得客户在药店的不同分店的消费情况,可以帮助公司了解客户经常活动的区域等保单以外的信息。

(三) 加强后台数据管理能力和加工分析能力

数据的不准确性,一直是客户服务无法大展拳脚的一个制约因素,如果不能提供准确有效的数

据,那么和客户接触的越多,带来的负面影响就越大。数据的准确性问题,一方面有历史数据的遗留问题,另一方面,也是因为系统建设缺乏整体视野,新系统又带来新的数据一致性、准确性问题。

因此,在系统整合建设的过程中,需要重点关注数据的一致性和可用性,避免出现新的信息孤岛,出现新的数据一致性问题。同时需要下定决心去解决历史数据的问题,这方面今年保监会组织开展的客户信息清理工作为我们搭建了很好的平台,也促使公司快速有效推动这项工作,从而获得客户更准确、更真实的信息。

(四) 加快新功能开发上线速度

系统建设将成为系统运营的一个重要组成部分,每一次新功能的推出,都可以成为吸引新用户的话题,对系统的应用也是促进。另外,由于与客户的沟通更加及时顺畅,公司可以更多地收集客户的意见和建议,从而对系统建设形成正反馈。因此,客户服务系统建设应进行长期规划,持续进行,先期搭建好应用框架,然后以边开发边测试边上线运营的循环迭代方式,持续的优化和运营。

基于以上的思考,今年以来,福建国寿利用移动互联网技术,在客户服务系统创新上实现了一些突破,先后开发推广了“金山微信平台”和“云助理”等移动应用平台,这不纯粹是一个手机app,更重要的使命是:通过前端将客户、销售人员、柜面人员、客服人员、职场经营者、公司员工等所有参与的角色,甚至是内部众多系统联合起来,提供一整套完整的服务体系。举个例子:某天,一个客户通过95519电话报案出险住院,“云助理”可立即自动通知该客户的营销员和住院代表,住院代表到医院提供送花慰问服务,在慰问的同时将客户理赔的信息收集拍照后通过“云助理”上传到公司后台,理赔人员根据材料进行赔付,一旦赔付完成,营销员收到赔付结束的通知,同时该保单所属的营业单位负责人立即收到由于赔款支出可能导致创费水平变动。

总之,保险业已经站在了移动互联网、大数据等新技术革命的起点,“新国十条”的颁布实施更是将行业推向了颠覆性变革和快速发展、科学发展的轨道上。有为就有位,相信只要行业一起努力抓住新时代带来的发展契机,直面挑战、大胆创新,真正以客户为中心,围绕客户的需求与体验,不断改进,就一定能够顺利推进保险转型升级,实现保险强国梦。

(作者单位:中国人寿福建省分公司)

责任编辑:李璐

责任校对:凌月华

水险经营平衡的途径与作用

● 温怀斌

【摘要】：8月13日，国务院印发《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》，其中第十六条指出要“积极发展航运保险”。航运保险又称“水险”，主要包括船舶险和货运险。水险是财产保险公司经营的传统业务，业务占比虽然不大，但是对公司的赢利能力和经营成果有举足轻重的作用，有着“小险种，大贡献”的美誉。本文从平衡经营的角度出发，阐述财产保险公司水险经营过程应采取的途径及其作用，以保持公司稳健经营，提高发展能力，更好地服务航运事业。

【关键词】：水险；平衡；途径；作用

8月13日，国务院印发《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（以下简称《若干意见》），其中第十六条指出要“积极发展航运保险”。保险公司应当以贯彻落实《若干意见》精神为契机，做到“瞻前顾后”，既注重发展未来，也要积极发展传统业务，开辟新领域，努力开创保险业发展的新局面。

航运保险又称“水险”，主要包括船舶险和货运险。水险是财产保险公司经营的传统业务，具有以下特点：一是历史长。保险发源的海上保险，即俗称水险。二是盈利能力强，效益好。三是业务的国际化程度高，通过水险业务经营提升公司在国际市场的地位。虽然在财产保险公司经营规模中水险业务的占比不大，但是对公司的赢利能力和经营成果有举足轻重的作用，有着“小险种，大贡献”的美誉。本文就水险业务经营过程中平衡的途径及其作用进行探讨。

一、核保平衡

核保是水险业务经营的第一关，既要防止病从口入，对最大可能损失进行预先判断；又要对最大自留额的把握；处理好二者的平衡关系，要做到以下三点：

（一）把握市场动态。航运市场的变化是经济发展的晴雨表。在2008年金融危机以来，航运市场运力过剩，市场不景气。船东对保费斤斤计较的同时，还要求扩展责任。因此，我们在把握市场动态时要注意：一是不盲目扩张业务规模，要有合理的保费充足率；二是防止单纯注重发展，加大销售

费用投入，而放松风险管控，导致综合成本率上升。要找到制订业务发展规划和加强风险管控的契合点、平衡点。

（二）合理使用定价工具，使风险与经营成本对价。费率与免赔的关系是剪刀差关系；核保人员对最大可能损失，风险单位划分；附加条款：限制性条款、扩展性条款要了然于胸。对投保险别、船舶航行区域、船舶规范等进行详细分析，有效合理规避风险，设定合理的承保条件，并对附加条款慎重选择。要根据客户的保险需求设计“双赢”的保险方案，如对附加险条款的处理，附加条款包括扩展类、限制类、规范类三种。根据附加条款的种类和风险程度对费率水平进行调整，其中扩展类附加条款使风险水平提高，限制类附加条款使风险水平降低，规范类附加条款对风险水平没有影响。从实际操作层面看，免赔额（率）的设置对公司经营的自我保护作用更大。通过费率与免赔的剪刀差，形成联动，达到风险与经营成本对价。

（三）以效益为导向，实行客户差异化管理。优质客户优质费率、一般客户标准费率，标志性客户竞争性费率，规模客户量身定做费率，同一区域同一类别效益不同的客户设定不同费率。

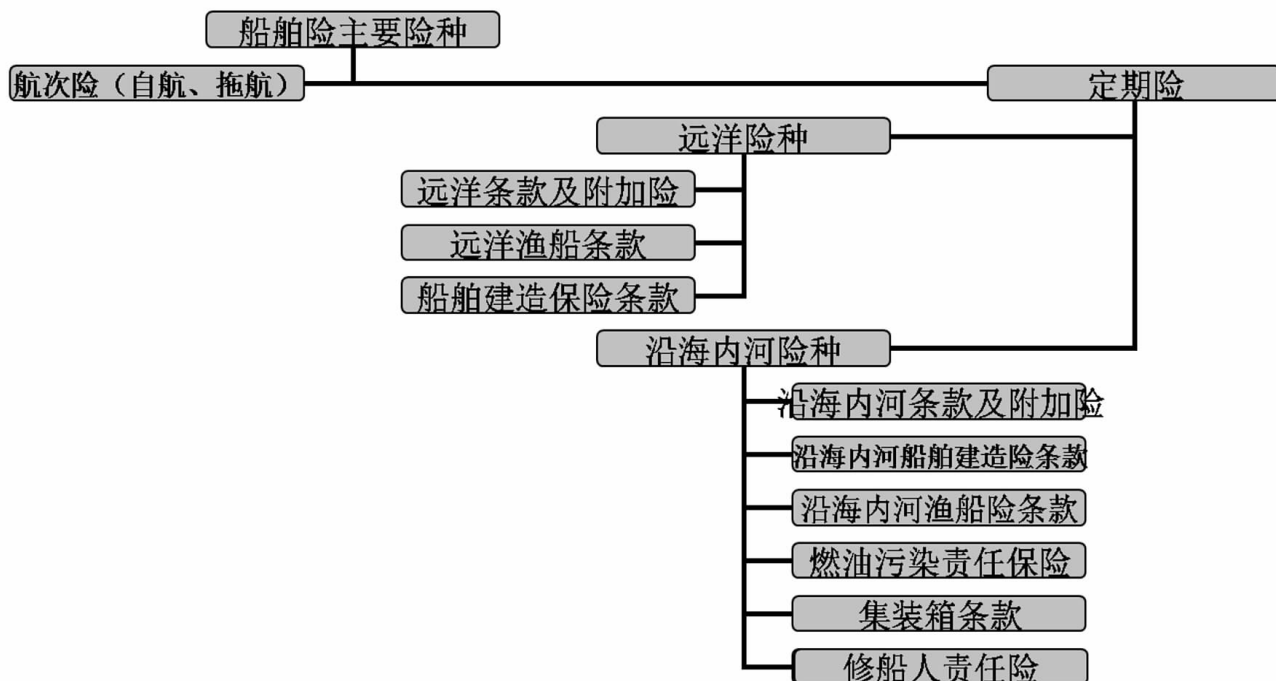
二、险种结构平衡

（一）船舶险

在船舶险中涉及的险种有涉及船舶险的险种主要有：远洋船舶险、沿海船舶险、内河船舶险、船

船建造保险、修船人责任保险、集装箱保险、保赔险等。我们要根据公司现有的人才和承保能力，确

定有能力经营那些船舶险的险种。面对区域市场和客户群，确定主攻方向和重点发展的险种。



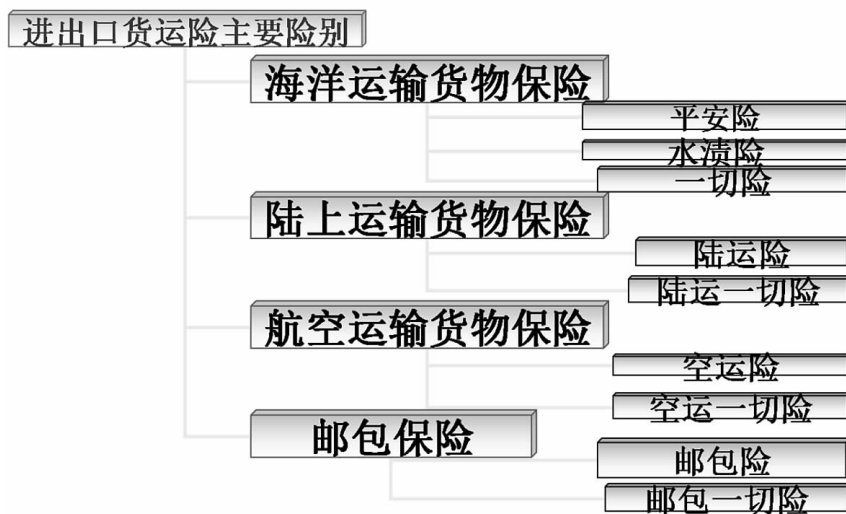
（二）货物运输保险

货物运输保险是以各种被运输货物作为保险标的，保险人依照合同对于在保险期间内可能遭受的各种自然灾害或意外事故所造成的损失承担赔偿责任的保险。

货物运输保险的保险标的是运输过程中的货物，主要是指具有商品性质的贸易货物，包括货物的包装。旅客行李等特殊物品也逐渐成为可承保对象。高品质的产品提供宽广的风险保障。无论是海运、

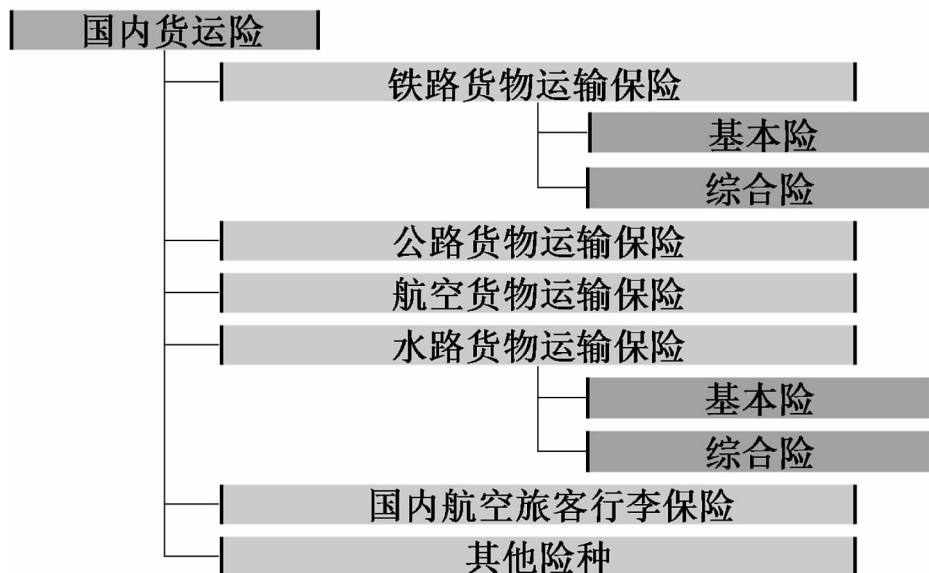
陆运、空运，还是邮包运输、管道运输等各种特殊运输方式，均有专门的条款实现专业的风险保障。

进出口货运险方面，现行条款主要有海洋运输货物保险条款、海洋运输货物冷藏货物保险条款、海洋运输散装桐油保险条款、陆上运输冷藏货物保险条款、航空运输货物保险条款、邮包险条款、活牲畜、家禽的海上、陆上、航空运输保险条款等，同时还有战争险、罢工险等若干附加条款供客户进行有针对性的选择；



国内货运险方面主要有公路货物运输保险条款、铁路货物运输保险条款、水路货物运输保险条款、航空货物运输保险条款、航空旅客行李保险条款、油气管道运输保险条款等，并设计了相应的盗

抢保险等附加条款供选择。针对目前物流运输的蓬勃发展，及时开发了物流保险条款，为物流企业的运输、储存、装卸、包装、流通加工、配送和信息处理等各个流程的风险提供全面保障。



综上，要根据公司现有的人才和承保能力制订公司的水险业务发展规划，有所为有所不为；同时经营的险种要有侧重点，要有合理的占比，形成规模互补、盈利互补。

三、风险平衡

客观评估客户的保险风险和信用风险、道德风险是取得风险平衡的主要方面。既不能当激进的核保人，唯保费规模论英雄；又不能当“严谨”的核保人，唯风险论业务，前怕狼后怕虎。

一是水险保障的风险涉及天灾和人祸。要取得风险平衡的统一：在按区域（全国、省域和地市域）进行风险划分和归集的前提下；再根据总盘规模分为船舶险和货运保险两大版块进行风险划分和归集。

二是应收保费风险和道德风险。要了解客户的动态把应收保费额度降到最低。从船东的信用上评估该船东的道德风险、经营风险，判断信用等级，防止道德风险。

三是风险评估的内容要细致、到位。如船舶保险承保在投保、询问，确定保险价值和保险金额后，进行的风险评估内容包括：船东管船能力、船东资信情况、船型、船龄、船级、航行区域，进而

勘察检验船舶。

货运险风险评估的内容包括：投保人、被保险人、发货人、收货人的风险评估；货物自身的特性风险评估；货物的积载和包装风险评估；运输工具的风险评估；运输过程风险评估；业务记录。

四、盈利平衡

水险业务经过3-5年的经营，应进行划分归类，确定盈利类、微利类、保本类、亏损类业务。合理的盈利性结构是：确保有一定量的盈利业务，而大多数业务属于微利和保本业务，同时，严格控制亏损业务的量。笔者认为以上四类业务按10:40:40:10为比较合理的占比，一是水险业务已过了暴利的时代；二是由于市场的水险承保能力过剩，导致竞争白热化，财险公司能做到微利类、保本类业务已属不易；三是公司中一定存在亏损类业务，在大型项目或一揽子保险业务中，水险业务占比小，一定程度上要做出牺牲；但是此类业务一定要总量控制，做到风险可控，亏损额可控。

五、区域平衡和时效平衡

（一）区域平衡

重点体现在全国、省域、地市域三个层面：

从全国来讲,产品线部门要明确业务发展重点,准确识别和筛选本条线优质业务,列出优质业务清单,并在费用配置、产品定价等方面向优质业务倾斜,持续加大优质业务拓展力度,产品线是公司自上而下输出技术、制度的重要管道,主要负责业务风险的识别和控制,参与产品线资源分配,对产品线的经营结果负责。各渠道部门积极配合推动。

从省域来讲,区分为沿海省份和内陆省份两类。沿海省份兼有船舶业务与货运险业务,内陆省份多以货运险为主。

从地市域来讲,是公司的区域授权和经营机构,主要进行区域内资源的协调和配置,掌控渠道和销售,对本区域的经营机构负责。要通过专管专营,站在公司的角度,有利避开公司渠道的冲突和竞争,减少双重成本和不必要费用,有单独的机构最好,没有单独的机构设立综合团队以积极适应分散性业务,加快发展的需要。专管专营和专业团队是提升公司盈利能力的有效形式和手段。

(二) 时效平衡

在水险理赔上,要讲究时效平衡。一是迅速介入理赔后确定保险责任的速度;二是判断利弊后的理赔方式选择;三是一个客户一揽子业务的综合考量(规模、效益);四是自身经营的成本测算。

六、再保平衡

直保公司一旦遇到重大灾害和事故,将会对公司的经营管理造成极大的损失波动性。再保平衡就是平滑财产保险公司水险经营的“波动性”。由于水险业务高保额、高风险、高技术的“三高”特殊性,需要通过再保险来分散风险。

一是合约优先,合理确定自留额。船舶货运险被保险人必须符合当年再保合约对中国利益的要求。船舶货运险的水险的再保合约尤为关键。水险的再保合约为五年清算,要及时对未决赔案进行清理。

二是对没有合约的水险业务,要通过超赔、临分等渠道来化解自留风险。公司要构建以协议分保、合约分保、临时分保、巨灾超赔等组成的不同层次、多种形式的全面再保险保障体系。

第三层 RMB X6万元 XSRMBX5 万元
第二层 RMB X4万元 XSRMBX3 万元
第一层 RMB X1万元 XSRMB X2万元
自留损失 X1万元

备注: X1; X2; X3=X1+X2; X4; X5=X3+X4; X6

总体来讲,只有通过以上有效的途径,讲究经营平衡,不图一时之快,不图一时之利,才能使财险公司的水险业务经营稳健,利润贡献持续!

(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:凌月华

福建农业保险若干问题的研究

● 林秀清 任 勇

【摘要】：相比于西方发达国家以法律为保障的农业保险体系和责任明确、品种繁多的农业保险产品，我国农业保险自从1982年恢复以来，经营稳定性差，农业保费收入波动性大。《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（简称“新国十条”）的公布，为农险产品和服务的创新指明了方向，也为农业保险的发展带来更多机遇和更大挑战。本文借鉴国外经验，结合“新国十条”的具体要求，立足我国特别是福建省农业保险实际状况，合理预测农业生产的趋势与特征，建立合理的农业风险测度指标体系，合理厘定农业保险的费率，使之成为解决福建农业保险经营的关键步骤。

【关键词】：农业保险；不稳定性；立法

8月13日，国务院正式公布了《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（简称“新国十条”）。“新国十条”明晰了未来保险业发展的目标和方向，赋予了保险行业前所未有的历史地位，在当今的经济和市场环境下，对保险行业的发展起到了巨大的推动和促进作用。

值得关注的是，在“新国十条”第五条中提到：“大力发展三农保险，创新支农惠农方式”，着眼于对农业保险广度和深度的拓展，提出开展农产品目标价格保险试点，探索新兴产品和服务，丰富农业保险风险管理工具，降低农业风险，完善对农业保险的财政补贴政策，为农险产品和服务的创新指明了方向，也为农业保险的发展带来更多机遇和更大挑战。在“新国十条”公布的契机下，如何立足农业保险实际情况，结合“新国十条”的具体要求，主动作为，积极创新，为促进保险行业健康有序发展和推动国家农业产业升级发挥积极作用意义重大。笔者在对比国内外的农险现状前提下，分析了当前福建省农业保险存在的问题及原因，并提出了发展建议。

一、农业保险发展历史和现状

1791年，德国出现世界上最早的农业保险——农作物冰雹保险。1929年日本国会通过了家畜灾害保险法，是日本首次实施农业保险之法案。美国从1939年开始实施政府农作物保险计划，至今已有六十多年的历史。为了降低成本，在经营体制上，美国开始实行商业保险公司和保险代理人

共同参与政府农作物保险的经营和产品销售。1959年，加拿大联邦国民议会通过了联邦农作物保险法（CIA）。在倡导农业保险制度的发展过程中，西方发达国家均以立法的方式藉以推动和经营农业保险。在农业产业化的基础上，西方发达国家的农业保险经历了200多年的稳定发展，农业保险研究已经从制度、法律、理论和实践上完善起来。

为稳定农民经济、农作物生产及促进国家的发展，发展中国家对于农业保险亦相当重视。1958年，锡兰对特定区域就稻谷作物实施强制性保险。1978年，菲律宾颁布农作物保险法令，并在1981年正式成立菲律宾农作物保险公司办理稻作物保险，其对于有贷款农民要求强制投保。1974年，印度开始出现任意商业性保险公司着手试办作物保险，但保险作物只限于根茎类作物。目前，该试办计划已成了综合保险计划。1978年，泰国由三十一家商业性保险公司共同组成一个农作物保险联合公司承保农作物保险，业务仅限定特定区域开展并且以棉花、玉米和豆类为主要标的，但是承保任意风险造成的损失。1981年泰国政府提供了一小笔资金且从财政预算中列支一笔农业灾害费用作为农作物保险的补贴。综合发展中国家农业保险发展历史，大部分发展中国家，其农作物的保险大部分是以“全险”为主。

我国农业保险自1982年恢复开办以来，经历了一段时间的快速发展，但由于多方面原因，良好的发展势头没有得以持续。特别是自1993以

后，在整个保险业快速发展的情况下，农业保险在保费收入总和中的相对比例极其不稳定。1998 年以来，更是呈现萎缩的趋势，我国农业保险保费收入逐年递减，从1998年的7. 1472 亿元减少到了2004年的3. 96 亿元。2005 年农业保险经营萎缩趋势有所缓解，全国农业保险保费收入达 7. 29 亿元，比2004 年同期增长84. 26%，初步改变了1993 年以来农业保险经营波动局面。到

2007 年底，农业保险又呈现出萎缩趋势，截至 2012 年底，农业保险保费收入占财险公司总保费收入不足3%；农业保险对国民经济发展的贡献率不足0.003%。这与我国作为人口大国，农业关乎民生的事实背道而驰，因此建立稳定的农业保险产业显得尤为迫切。

二、福建省2002-2012 年农业保险经营数据及不稳定性分析

表-1 福建省农业保险经营数据 单位：万元

年份	财产保险保费 (a _i)	农业保险金额 (b _i)	农业保险费 (c _i)	农业保险赔付 (d _i)	房地产投资
2002 年	274155	73481	379	150	2489900
2003 年	313591	111949	449	274	3620700
2004 年	373222	32423	197	407	4777900
2005 年	423723	40513	328	425	5403900
2006 年	532602	3356640	3758	343	7873624
2007 年	694398	4289840	5360	2314	11324898
2008 年	812073	1121228	7062	4937	11290921
2009 年	961883	6985810	12417	7657	11363495
2010 年	1327403	1529821	17418	13543	18188570
2011 年	1585108	5449263	24267	8325	24026056
2012 年	1844000	5994900	30800	12200	28241249

(数据来源——福建省统计局官方网站)

表-2 福建省农业保险经营数据分析

年份	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
$\frac{c_i}{a_i}$	0.0014	0.0014	0.0005	0.00008	0.0007	0.00077	0.00087	0.0013	0.0013	0.0015	0.0017
$\frac{d_i}{b_i}$	0.002	0.0025	0.0013	0.001	0.00001	0.00005	0.0004	0.0001	0.0009	0.00015	0.0002

从表2可以得出以下结论：到2012 年底，福建省农业保险保费收入占财产保险保费收入比例不足 3%，这与我国从2000 年开始平均每年保持7% ~ 9% 的经济增长速度不符；到2012 年底，在农业保险保费收入绝对增长的情况下，财险公司农业保险品种经营保持利润高速增长前提下，农业保险赔付比例没有实质性增长。

造成以上结果的因素有多种，外部客观条件有：1、福建本土农业产业经营受自然条件限制，地块或水域比较狭小，不能进行机械化耕作，没有

形成规模，大规模机械化农业生产企业所占比例不大，传统上有靠天气吃饭的习惯，农民风险意识淡薄；2、福建本土农业产业经营品种比较单一，仅包含竹类、热带水果、菌类植物、花生、水稻以及水产养殖等有限品种；3、福建省政府的惠农政策，特别是洪涝灾害以及地质灾害期间的对农业的补贴和优惠，也在一定程度上降低了风险意识；4、房地产行业的暴利以及福建省政府加快城镇化，削减城乡二元结构的经济发展政策，很大程度上助涨了轻农思想，农民撂荒土地现象严重。

保险行业内部主观上也存在制约条件：1、一方面适合福建本土的农业保险产品种类很少。农业保险产品风险责任不明确，很容易造成损失后难于获赔的结果，表-2的数据也说明了这个问题，另一方面，农业保险赔付率居高不下导致存在的经营亏损现象，也使得保险公司对农业保险承保消极；2、没有相应的专门立法来支撑农业保险产品经营，基本上以保险公司的经验数据为经营基础。比如：农产品销售价格，在市场流通更便利的条件下，有本地市场和外地市场、国内市场和国际市场的价格区别，在赔付过程中必须加以区别对待，不能一概按照本地市场平均价格加以计算；3、农业保险产品风险测度必须做到标准统一，费率也必须统一，在农业保险经营过程中不能合理使用基准费率和市场费率的标准。

三、福建省农业保险发展建议

（一）借鉴国外经验，加强立法，明确责任

综合国外农业保险发展成功经验，无一例外，都有关于农业保险的相关立法作为支撑，我国的《保险法》，仅简单涉及农业保险品种的具体保险标的和风险责任等内容，对于农业保险的具体经营没有专门立法。这与我国作为一个以农业为基础的发展中大国国情不相适应。农业保险作为一个商业财产保险的品种，必须明确商业性质和商业经营模式。任何国家，不可能以政府的农业政策来完全替代农业保险在防范风险方面的作用。毋庸置疑，一旦大范围风险事故发生，政府必然会背负沉重的财政负担。以积极的惠农政策为基础，推广商业农业保险，不失为一个好办法。如宁德市罗源县的水产品养殖保险试点，就是地方政府以地方法规形式规定对特种养殖加以扶持的一个典型案例。其形式为：当地政府提供一定资金基础，养殖户个人支付一定资金形成养殖户互助保险。养殖户不参加互助保险，就不能享受到政府提供的保险扶持。

我国是一个农业大国，农业投入大、利润低，不负责任的农业保险产品进入市场将会降低整个农业保险行业的利润。因此，相关农业保险产品条款、农业保险产品责任以及理赔原则和标准的法律必须建立健全起来。保险企业必须在明确风险责任的基础上，制定科学合理的费率；以往把农业保险产品作为全险产品的做法也必须纠正。这样才能获得市场认可，促进农业保险的发展。

（二）建立合理的精算人才培养机制，推出适合国情的农业保险产品

精算人才是保险产品的设计者。目前国内精算人员大部分专业背景为统计学、会计学或法律专业，农林专业背景的人才基本没有。而要发展农业保险，具备农业专业知识、农业风险基本常识的精算人员不可缺少。福建省本土居民的饮食习惯背后体现的是对本土农产品的高度需求，因此，福建保险企业应当结合当地自然客观条件，设计适合本地情况的农业保险产品，进一步发展农业保险。

（三）合理测度风险，科学厘定费率

风险测度是农业保险产品设计的基础，也是农业保险产品费率厘定的基础。系统风险和非系统风险是风险测度必须考虑的问题。一般情况下，保险行业在测度风险和厘定费率时，考虑系统风险比较多。比如，自然风险、社会风险、政治风险等客观风险。社会风险中又考虑市场供求关系变化风险、政策风险、经济形势变动风险等。而在非系统风险中进行数据采集，分析处理和使用的风险也有所考虑，但是很少有人考虑农业保险受其他行业联动影响的程度。如图—1中说明的2002—2012年福建省农业保险金额与房地产投资的联动关系。

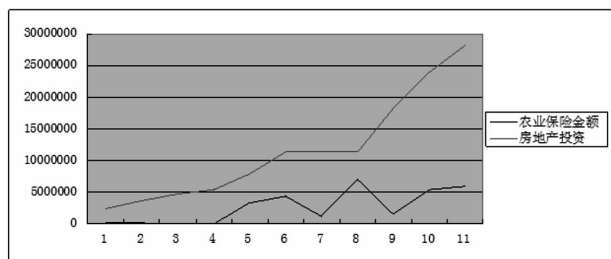


图-1 福建省农业保险金额与房地产投资关系

通过图—1可以看出，福建省农业保险需求与房地产投资有一定联动关系。房地产行业过热，在吸引大量资金挤压农业投入的同时，高度城镇化也为绿色、高效以及特色农业提供了巨大的市场，这在一定程度上会促进农业保险的需求。图—1体现出来的二者同向变化的规律，正是说明了这一点。但是，如果长期发展下去，房地产过度发展必然也会带来二者绝对量的过大差距，将会严重影响保险行业特别是农业保险的进一步发展。

（作者单位：福建对外经济贸易职业技术学院）

责任编辑：李璐

责任校对：凌月华

浅谈商业保险参与社会保障体系建设

● 曾永明

【摘要】：构建完善的社会保障体系是一个系统工程，需要社会各界的共同努力。《若干意见》第四条指出“要把商业保险建成社会保障体系的重要支柱”。商业保险是经济的助推器和社会的稳定器，保险公司要充分发挥商业保险在社会保障体系中的作用，为构建与经济发展水平相适应的社会保障制度体系，实现我国全面深化改革的总体目标作出应有的贡献。

【关键词】：商业保险；社会保障体系；建设

2014年8月13日，国务院颁布了《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（以下简称《若干意见》），这是继2006年颁布“国十条”之后，国务院再次以“顶层设计”的形式，对我国保险业的改革发展进行全面部署，被业界称为“新国十条”。《若干意见》第四条指出“要把商业保险建成社会保障体系的重要支柱”。这为保险公司积极发挥商业保险功能作用，促进社会保障体系建设指明了方向，也提出了更高的要求。

一、我国社会保障体系的现状及不足

近年来，我国社会保障体系发展迅猛，覆盖面不断拓宽。截至2013年末，全国城镇职工基本养老保险及城乡居民社会养老保险参保人数合计达到8.2亿人，总体覆盖率达到80%。城镇职工和居民基本医疗保险参保人数为5.68亿人，新型农村合作医疗参合人数为8.02亿人，三项合计超过13亿人，我国已基本实现全民医保。城镇职工工伤保险参保人数为1.98亿人，失业保险参保人数1.64亿人，生育保险参保人数1.63亿人。各项社会保险参保人数均连年显著增长，保障水平也不断提高。

虽然我国社会保障体系建设取得了巨大的进步，但受到经济社会发展水平和城乡二元结构的影响，社会保障体系仍存在诸多不足。

（一）我国社会保障体系的公平性不足

1、企业与机关事业单位养老金“双轨制”

近年来，社会上对养老金“双轨制”问题争议较多，主要指向是企业职工和其他城镇就业人员普

遍实行了养老保险制度，而机关事业单位工作人员仍实行退休制度，不缴纳养老保险费，但待遇水平相对较高，从而引发“待遇差”矛盾。

2、城乡居民基本医疗保险制度分设、管理分割

目前，在城乡居民基本医疗保险方面处于制度分设、管理分割的状态，即分别实行城镇居民基本医疗保险制度和新型农村合作医疗制度。两者之间在缴费标准、药品目录、定点医疗机构、医疗费用报销标准等方面都存在着显著差异。这既有损社会公平，不利于城镇化背景下的城乡人员合理流动，也因为二者之间管理流程的不同而增加了社会的管理成本。

上述在社会保障制度中针对不同群体的多种保险制度并存，不同保险制度之间又相互独立，同一保险制度下不同地区之间又有所不同，使我国社会保险制度呈现出“碎片化”的特点，在不同区域、不同人群中的保障水平差异较大，导致社会保障体系的公平性不足。

（二）我国社会保障体系可持续性不足

可持续性和社会保障体系建设的内在要求，但我国社会保障体系可持续性不足，主要表现为收支平衡压力持续增大、抚养比持续增高、多层次体系尚未有效形成。

1、养老、医疗保险基金收支平衡压力持续增大

近年来，一些地方城镇职工基本养老保险基金出现当期收不抵支的现象，需要通过中央财政补助

资金或动用基金积累来弥补。同时,地区之间很不平衡,东部地区集中了全国一半的结余基金,而中西部地区基金征缴收入少于支出。此外,在医疗保险方面,近年来部分地区也出现了医疗保险基金收不抵支的现象。由于医疗机构过度医疗问题相当严重,导致医疗费用过快增长,有些统筹地区的医疗费用3-5年就能翻一番,医保基金不堪重负。同时,现行的医保政策以及管理措施对医疗费用的过快增长缺乏根本的制约手段。因此,近年来有些地区出现医保基金收不抵支。

2、老龄化趋势加剧,抚养比持续增高

2013年我国60岁及以上的老年人口已突破2亿大关,达到2.02亿,占总人口14.8%。预计到2030年我国人口老龄化率将达到26.5%,我国将进入人口老龄化的高峰期,老龄化程度超过世界各国老龄化的平均水平。人口老龄化对养老、医疗保险基金支出需求不断增加,收支缺口逐步扩大。同时,随着人口老龄化,退休人员迅速增加,承担缴费负担的在职人员所占比重逐渐减小,抚养比不断增高,未来制度运行存在着很大风险。

3、多层次社会保障体系尚未有效形成

目前,我国在构建多层次的社会保障体系建设方面比较缓慢,特别是在养老保障方面,由于企业年金发展严重滞后,绝大多数企业没有建立企业年金,缺乏补充养老保险,多层次的养老保障体系在很大程度上尚未形成。截至到2013年末,建立企业年金的企业仅有6.6万个,积累基金6035亿元,覆盖职工人数只有2056万人,仅占城镇企业职工基本养老保险覆盖人数的6.8%,这表明93%以上的参加基本养老保险的企业职工没有企业年金。从2007-2013年的七年间,参加企业年金人数占城镇企业职工基本养老保险参保人数的比重从5.1%只增加到6.8%,增长速度非常缓慢,反映了企业年金发展受到严重制约。

二、商业保险在社会保障体系中的重要作用

商业保险具经济补偿、资金融通和社会管理功能,应当引导商业保险深度参与社会保障体系建设,承担社会风险管理职能,与社会保障体系互补式发展,在建立和完善社会保障体系中发挥不可替代的积极作用,主要体现在三个方面:

首先,商业保险有利于提高社会保障体系的整体水平。社保工作的基本方针是“广覆盖、保基

本、多层次、可持续”,当前我国社会保障体系已初步实现“广覆盖”和“保基本”,商业保险可以通过加大对教育、医疗、健康、养老、社会保障等群众切身利益攸关领域的业务发展力度,不断满足广大群众多样化的需求,提供更高层次和更高保障水平的保险保障,满足社会保障体系“多层次”的架构,才能缓解收支平衡压力,实现社会保障体系“可持续”发展的要求,最终达到提高社会保障体系整体水平的目的。

其次,商业保险有利于丰富社会保障体系的层次结构。随着我国社会的多元化以及生活水平的不断提高,社会保障需求的差异化将越来越明显,基本养老保险只能满足社会保障最基本的需求,而随着经济发展和人们收入的增长,社会成员对退休后生活水平要求不断提高。商业保险可以利用自身专业化优势,细分保险市场,扩大经营领域,不断开辟新险种,提供多样化的商业养老与健康保险产品、增值服务以及更高的保障程度,有效地弥补社会基本保障的不足,满足更高层次的差异化社会保障需求,建立一个多层次的社会保障体系。

其三,商业保险有利于提高社会保障体系的运行效率。商业保险的作用主要体现在参与社会保障日常管理,为社会保障提供精算技术支持和第三方管理服务等。保险公司专于精算和长期资产负债匹配管理,能够科学测算和有效管理养老、医疗等各类风险。在医疗领域,商业保险还可以发挥“第三方”制约作用,控制不合理的医疗费用支出。商业保险能够依靠自身优势实现社会保障资金保值增值,减轻政府社会保障事务经办压力,提高社会保障体系运行效率。

三、现阶段我国商业保险参与社会保障体系建设的特征

我国目前虽然已初步建立了“保基本”和“广覆盖”的社会保障体系,但现有的社会保障水平和质量还远远不能满足民众所需,这在客观上为商业保险留下了广阔的发展空间。我国商业保险参与社会保障体系建设特征主要表现在以下三点:

(一) 政府引导商业保险共建社会保障体系已现端倪

按照国务院2013年9月13日下发的《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》的精神,在加快发展养老服务业的角色定位中,政府发挥的仅仅

是“保基本”的作用，而包含保险业在内的社会力量才是我国发展养老服务业的真正主体。党的十八届三中全会提出，建立更加公平可持续的社会保障制度，加快发展企业年金、职业年金、商业保险，构建多层次社会保障体系，更为保险业参与社会保障体系建设带来了发展契机。《若干意见》在养老保险、健康保险、个税递延型养老保险、巨灾保险和农业保险等方面都有一定的发展引导和政策支持，其中“要把商业保险建成社会保障体系的重要支柱”更是一大亮点。加快发展现代保险服务业，促进保险与保障紧密衔接，已被提到了国家议事日程上来。

（二）商业保险参与社会保障体系的建设已初见成效

在目前我国社会保障体系建设时间不长、国家财力有限的情况下，商业保险积极参与社会保障体系的建设，对有效减轻财政负担、缓解政府压力、尽快扩大社会保障覆盖面和提高保障水平发挥了良好的作用，在一定程度上满足了居民多层次的养老、医疗保障需求。在养老方面，截至2013年，商业保险机构为3.4万家企业、800万职工提供养老保险金的受托服务，受托管理资产2495亿元。个人储蓄型养老保险规模从2001年的316亿元发展到1592亿元，年均增长13.2%。在医疗保险方面，我国商业健康保险开发出2000多个险种，覆盖了疾病险、医疗险、护理险、失能保险等，保费收入达1124亿元。商业保险参与社会保障体系的建设已初步发挥作用。

（三）商业保险参与社会保障体系建设的形式和渠道日渐丰富

2014年6月23日，中国保监会下发《关于开展老年人住房反向抵押养老保险试点的指导意见》，在《若干意见》中也提到了要开展住房反向抵押养老保险试点。多家商业保险机构都在积极发展养老服务产业，在人力资源和社会保障部、民政部支持下进行“以房养老”等有益尝试。将住房抵押与养老保险相结合，既是养老创新，也是金融创新，是保险业服务国家社会保障体系建设、参与养老服务业发展的积极尝试。其中幸福人寿已经成立了由中国“以房养老”的首倡者幸福人寿监事会主席孟晓苏为组长的反向抵押养老保险试点工作研究小组，率先递交了以房养老试点方案。目前一些有意向的

老人，在对幸福人寿的方案进行测算之后，都对领取的养老金较为满意，因此“以房养老”的前景十分看好。在《若干意见》利好政策的推动下，商业保险参与社会保障体系建设的形式和渠道将会越来越多样化。

四、商业保险参与社会保障体系建设的工作建议

商业保险在参与构建我国社会保障体系的建设进行了积极探索，也取得了一定成绩，《若干意见》的出台更为商业保险发展释放出巨大的政策红利，但与发达国家相比，与社会的需求相比，商业保险在社会保障体系建设中的作用发挥还存在一些障碍。要将商业保险建成社会保障体系的重要支柱依旧任重道远，在此对下一步的发展工作提出几点建议：

（一）商业保险要充分利用自身优势，提升现有社会保障制度体系的运行效率

《若干意见》提出要促进保险服务业与养老服务业融合发展、支持保险机构参与健康服务业产业链整合，又提出了通过政府向商业保险公司购买服务等方式，在公共服务领域充分运用市场化机制，积极探索推进具有资质的商业保险机构开展各类养老、医疗保险经办服务，提升社会管理效率。这些都为保险业参与社保体系建设打开了巨大空间。随着政府职能的加快转变，政府购买保险服务的领域和种类会越来越多。特别是在社会保障、风险管理等方面，保险业要找好与政府职能转变的结合点，在提供优质服务的同时实现自身的创新发展。通过充分运用市场机制和手段，商业保险可以不断改进社会管理和公共服务，大幅提升社会保障体系的运作效力，充分融入社会保障体系的建设之中。

（二）商业保险要积极改革创新，开拓保险服务新领域

这次《若干意见》提出了很多新的政策和措施，特别强调以更大的决心推进保险行业改革，提升对外开放水平，创新产品服务，增强自主创新能力等等。因此，商业保险公司要以壮士断腕的决心推动改革进程，不断更新经营理念、强化内控管理、创新盈利模式，充分利用各项有利政策，积极培育新的业务增长点。特别是围绕《若干意见》提出的重点业务领域，加大产品、服务、渠道、管理和技术等各领域自主创新能力，在服务社会保障体

系方面进一步发挥作用，努力实现由保险大国向保险强国的转变。

(三) 商业保险要坚持诚信经营，提升服务水平，维护行业声誉

《若干意见》将保险业纳入国家发展战略，将保险业的地位和作用提升到前所未有的高度，这要求保险业要有与之相匹配的行业形象。近年来，监管机构和行业通过治理销售误导、保险文化建设、践行核心价值理念等一系列举措，使保险行业社会形象不断提高。保险公司也要坚持诚信经营，积极提升保险服务水平，将服务作为业务发展同等重要的工作等价齐抓，狠抓销售误导，改善售后服务，提高理赔效率，为客户提供更为人性化的服务，从而提升保险行业声誉。

(四) 政府要加大政策支持力度，调动商业保险参与社会保障体系建设的积极性

《若干意见》在政策支持方面，提出完善健康保险有关税收政策，适时开展个人税收递延型商业保险试点，加强养老产业和健康服务业用地保障，

鼓励政府购买保险服务等。从我国的实际情况来看，积极的财政、税收政策扶持是商业保险在社会保障体系中充分发挥作用的关键环节。有关部门要按照职责分工抓紧制定相关配套措施，确保《若干意见》中的各项政策落到实处，为商业保险参与社会保障体系建设创造良好的政策和发展环境。

《若干意见》对商业保险参与社会保障体系建设进行了明确部署，并提出了更为专业具体的要求，这充分体现了对国际经验的引进吸收和再创新，有利于推动保险业在更深层次、更广领域参与社保体系建设。相信在《若干意见》的有利政策下，商业保险能更好的参与我国社会保障体系建设，而商业保险融入我国社会保障体系建设的同时，也将推动了我国现代保险服务业的发展，使我国实现保险大国向保险强国的飞跃。

(作者单位：幸福人寿福建分公司)

责任编辑：丁 恒

责任校对：李 璐

新闻图片

陈文辉：对互联网保险，能放的尽量都要放



▲中国保监会副主席陈文辉（右二）、清华大学副校长姜胜耀（左二）为清华大学国家金融研究院阳光互联网金融创新研究中心揭牌。

9月11日，阳光保险集团与清华大学五道口金融学院共同创建的“清华大学国家金融研究院阳光互联网金融创新研究中心”。在成立仪式上，中国保监会副主席陈文辉表态：“能放的尽量都要放，让互联网这个工具和手段来丰富保险行业，否则的话，今天不放，明天还要放，明天不放，后天可能就要被颠覆。”

清华大学国家金融研究院由清华大学、中国人民银行研究局、中国银监会研究局、中国证监会研究中心、中国保监会政策研究室共同发起成立，由清华大学五道口金融学院负责管理和运作。本次阳光保险集团出资人民币3000万元设立互联网金融创新研究中心，将专项用于中心的基础研究、产品研发、学术交流和基础运行等。

(图/文：摘编“福建保险网”)

构筑保险民生保障网 推动健康保险谱新篇

——浅析我国商业健康保险发展

● 张文淼

【摘要】随着国务院“新国十条”政策的发布，保险已经在更广阔的领域发挥关键作用，而作为社会的“稳定器”和经济的“助推器”，商业健康保险在健全我国多层次医疗保障体系，促进国民经济发展和社会稳定等方面都发挥出越来越重要的作用。但我国商业健康保险的发展也存在不少问题，根据我国现阶段的基本国情和商业健康保险的发展规律，本文对我国商业健康保险目前的状况进行了描述，分析存在的问题及原因，并针对问题并提出了商业健康保险应采取的经营和发展策略。期望这些分析和建议能对我国商业健康保险事业的持续、稳定和健康发展产生积极的影响。

【关键词】商业健康保险；发展现状；存在问题；解决路径

如果你的家乡遭遇了台风、地震、山体滑坡，巨灾保险也许可以让你减少损失；如果你患上了重大疾病，大病医保可以让你更放心的治疗；如果你只能依靠一套房子养老，那住房养老保险或许可以让你安度晚年；如果你开办了一家小企业，急需资金周转，小微企业贷款保证保险或许可以让你获得银行更高的贷款额度……上文所述并非想象，伴随着国务院《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（以下简称“新国十条”）的出台，保险已经在更广阔的领域发挥关键作用，而作为社会的“稳定器”和经济的“助推器”，保险也越来越成为我们的生活中必不可少的一部分，为实现中国梦奠定了民生基础。

“新国十条”首次将现代保险服务业上升到了服务国家治理体系和治理能力现代化高度，其中特别指出要把商业保险建成社会保障体系的重要支柱。商业保险要逐步成为个人和家庭保障计划的主要承担者、企业发起的养老健康保障计划的重要提供者、社会保险市场化运作的积极参与者。支持有条件的企业建立商业养老健康保障计划，支持保险机构大力拓展企业年金等业务。充分发挥商业保险

对基本养老、医疗保险的补充作用。

医疗保障是世界性的难题，尤其是对于像中国这样一个“未富先老”的发展中国家，政府没有足够的能力为所有人口的医疗保障提供足够的资金支持。因此在这种缺乏有效的可以覆盖所有人口的社会医疗保险制度的情况下，通过政府充分利用市场机制，发挥好政府与市场两种资源配置方式的作用，促进商业健康保险的发展是最好的办法。促使商业保险社会管理职能的实现，为政府服务，为经济社会的发展服务，这需要改善商业健康保险发展的外部环境，同时也要不断提高商业保险的经营管理水平。目前健康保险也越来越受到国内各家保险公司的青睐。以往的许多研究都表明，中国商业健康保险的市场潜力巨大。但我国商业健康保险的发展也存在不少问题，为此，根据我国现阶段的基本国情和商业健康保险的发展规律，笔者对我国商业健康保险目前的状况进行了描述，分析存在的问题及原因，并针对问题并提出了商业健康保险应采取的经营和发展策略。期望这些分析和建议能对我国商业健康保险事业的持续、稳定和健康发展产生积极的影响。

一、我国商业健康保险市场现状

近几年来,我国健康保险业务量迅速增长。目前有103家产险公司有资格经营健康险业务。其中44家产险公司可以经营短期商业健康险业务,59家人寿保险公司可以经营商业健康险业务。目前,中国专业健康保险公司有4家:人保健康(2005年成立,资本金10亿元)、平安健康(2005年成立,资本金5亿元)、和谐健康(原名福瑞德健康,2006年成立,资本金2亿元)和昆仑健康(2006年成立,资本金2亿元)。

从财产保险和人身保险健康保险市场份额来看,商业健康保险主要集中在人身险公司经营。从专业健康保险市场来看,人保健康一家独大,竞争格局没有定型。2013年,在总计1121.67亿健康险保费收入中,人身险公司健康险保费收入1041.13亿元,占比92.82%,财产险公司健康险保费收入80.54亿元,占比7.18%。在专业健康保险市场上,专业健康保险公司保费收入167.24亿元,占整个商业健康险市场份额14.91%,占人身险公司健康险份额16.06%。其中,人保健康份额88.59%,昆仑健康份额6.00%,平安健康份额3.43%,和谐健康份额1.98%。

另外,健康保险的产品结构进一步优化。目前已提供健康保险产品近千种,分为医疗保险、疾病保险、失能收入损失保险和长期护理保险四大类,并开始向居民的健康管理等服务领域延伸。目前虽然产品仍然以疾病保险和医疗保险为主导,但失能收入损失保险和长期护理保险也得到了较快的发展,健康保障功能进一步显现。

二、我国商业健康保险发展存在的问题

虽然我国商业健康保险近几年获得了快速发展,但总体而言,目前我国商业健康保险还处于初级阶段,还存在不少亟待解决的问题。集中表现在:一是整体规模小。与国外商业健康保险发展情况相比,我国商业健康保险普及率较低。美国参加各种商业健康保险的人口占85%。我国台湾地区商业健康保险的覆盖率高达96%。2012年我国人均商业健康保险费支出还不到30元,商业健康保险深度仅为0.293%,远低于发展中国家的平均水平(3%)。二是产品单一、同质性严重、市场供求矛盾突出。虽然目前市场上健康险产品近千种,但基本上是与基本医疗保险的保障水平具有较强替代性

的保险产品,或者是与基本医疗保险相衔接的团体补充医疗保险产品,并且集中在定额给付型的疾病保险产品,短期(如一年期)的产品居多。补偿性的医疗费用保险产品如个人住院费用医疗保险、门诊医疗保险产品少,长期保障产品少。三是保险费率偏高,保障程度偏低。对老百姓而言,目前商业健康保险最突出的问题是价格偏高,造成这一问题的原因是缺乏精算所需的疾病发生率和医疗费用率等基础数据。保险公司为了避免收不抵支在产品定价上偏于保守,而高高在上的价格难以吸引更多的投保人以摊薄风险降低单位保费,从而造成恶性循环。从保障效果来看,保障程度偏低。对于重疾险,保险公司往往把风险控制放在首位,制定出非常苛刻的理赔条件。在很多情况下,当满足了保险合同的赔付条件,患者已经濒临垂死的境地,从而让疾病保险的保险目的失去了价值和意义。而健康保险的另一大类型——费用报销型保险,往往是一年期的短期险种,续保审查严格,并且有投保年龄上限,因而难以满足消费者的医疗保障需求。四是保险条款不严谨、不完善,管理的随意性大,实务操作不规范、缺乏统一标准。造成这一问题的重要原因在于缺乏专业化经营。

三、我国商业健康保险发展的路径

(一) 良好的外部政策环境让商业健康险大有作为

“新国十条”将保险定位为“现代经济的重要产业和风险管理的基本手段”和“社会文明水平、经济发达程度、社会治理能力的重要标志”,同时提出要将保险业建设成为完善金融体系的支柱力量及创新社会管理的有效机制。随着政府对普及全民医保的高度关注以及保障待遇不断提高,对于保险公司的健康保险服务能力和专业化程度提出了更高要求,意味着在社会保障服务领域,保险公司可以与社保机构承担更多的责任,分担更多社会化公共服务职能。

可以预见,随着市场机制的引入和逐步完善,商业健康保险将在创新公共服务提供方式、完善多层次医疗保障体系建设方面大有作为,商业健康保险应该成为民生保障网的重要支撑,提升民众的健康生活水平和幸福感。用改革的办法调动社会力量,发展商业健康保险,与基本医保形成合力,有助于提高群众医疗保障水平、满足多层次健康保障

需求,推进健康服务业发展、扩大就业,促进经济结构调整和民生改善。

商业健康保险迎来了政策“窗口期”。“新国十条”发布后,预计大病医保支持、税延政策、健康险税收优惠、保险发展养老健康产业用地保障及农险财政补贴等将加速落地。这将促进各家保险公司开发出更多保障类产品,回归保障本源,惠及民生。医疗健康险将迎来政策和行业的双向利好,也将是未来保费收入的重要增量。

(二) 注重市场调研,把握市场需求,重视产品开发战略

为使推出的健康险产品能够被市场所接受,保险公司必须注重市场调研,掌握不同地区、不同收入层次、不同年龄群体对商业健康险的需求状况,并在市场细分的基础上,根据自身实力确定目标市场。在险种开发方面,应分层次推出产品:

1、针对于低收入且无保障人群,应大力推出基本医疗保险、重大疾病保险和住院医疗生活津贴补助保险等险种;

2、针对于享有基本医疗保障的职工人群,应推出低价格、窄范围、高保障的险种;

3、针对于较富裕的年轻群体,应推出价格与保障程度比例适中,保障期限长、保障范围有针对性的险种;

4、针对于高收入的中年群体,应推出高价位、保障全面的保险产品。于此同时结合国家医改动向,开发能长期适应医疗改革进展的商业医疗保险产品,争取长期的盈利空间。

(三) 积极进行商业健康保险专业化经营运作的探索

健康保险与一般的寿险险种相比,至少有两点不同之处:一是经营健康保险技术含量高、管理要求高;二是健康保险覆盖面广,涉及人群多。比如健康保险的精算,除了要考虑死亡率、利息率和费用率三个因素外,还要考虑疾病发生率、伤残发生率、医疗价格、地区差异等。所以,健康险领域对保险公司的专业化要求是很高的,结合我国的实际情况,可以进行的探索有:

1、人才培养是健康保险专业化发展的关键

商业健康保险是一项专业技术性强、管理难度大的业务,迫切需要一支高素质的人才队伍,如医学技术人才、精算人才等,各保险公司应制定健康

保险专业人才的培养规划,加快健康保险专业人才的培养,采取多种途径培养健康险专业人才,有计划、有步骤地引进和储备一批医疗管理人才,建立起一支复合型的健康险专业人才队伍。

2、建立专业化的信息管理系统

建立专业化的信息管理系统不仅是实现健康保险专业化运作的基础和平台,而且对健康保险的风险控制和长远发展至关重要。健康保险业务的复杂性、保险事故发生的频繁性,需要有效的过程管控系统,单纯的业务流程管理已远远不能适应健康保险的风险管控需要,而传统的寿险业务管理系统集中解决的是业务流程、人机界面、系统集成等商用系统的共性问题。因此各保险公司应充分重视信息管理系统开发,建立和完善与健康保险业务相适应的信息管理系统,特别是完善健康保险的核保、核赔管理系统和数据统计分析系统,满足业务发展和服务的需要。

(四) 保险公司应加强医保合作,积极探索与医疗服务提供者之间的有效合作途径

在健康保险的风险控制中,医疗服务提供者起着决定性的作用。探索建立医保双方的利益共享机制,有利于保险公司与医疗服务提供者建立有效合作关系,增强医疗服务提供者的风险控制意识,使保险公司在保证被保险人获得良好医疗保障服务的同时,能够有效控制经营风险。在实务中,医保双方主要有如下合作途径:1、选择定点医院。保险公司可就健康保险保障范围内的医疗收费标准、医疗服务质量等内容,在各医院之间进行公开招标,引入竞争机制,从中遴选出若干服务规范、信誉良好的医疗机构,并与之签订合作协议。保户来此就医,只要属于保险范围内的病种,可不先缴费,而是事后由医院凭相关证据与保险公司结算,以切断医疗机构与患者之间的“现金流”。如果非特殊原因,定点医院超过预先约定的费用标准,保险公司就要从付给医院费用中扣减超过部分。如果节省了费用,医院则可以从保险公司拿到额外奖金。2、选择合同医生。目前,医疗费用无从控制,其中较大原因乃是病人就医是一种随机性极强的无权选择,缺乏引导性。所以,保险公司有必要在定点医院中再选择合同医生,为费用控制装上“双保险”。3、大力推进医疗服务提供者的网络建设。在针对医疗服务提供者的管理内容上,保险公司应积极推

动定点医院的电子化建设,由从初级的病历调阅、治疗调查等手工管理模式,逐步转变为通过网络化来实现费用控制和医疗服务协调管理,从而形成管理式医疗。4、保险公司通过参股或控股等方式,参与医疗机构管理,与医疗服务提供者之间真正实现“风险共担、利益共享”的统一体。总之,有效的医保合作模式可创造出政府、保险公司、医院、保户“四赢”的局面:政府解决了医改所带来的重大疾病无保障的难题,保险公司卸去了医疗费用无从控制的隐患,医院在医改冲击后找到了新的利润增长点,保户则获得了一份实实在在的健康保障。

(五) 加强商业健康保险产品监管,创造良好的监管环境

健康保障提供者的科学、规范操作是健康保障体系安全运行、百姓获得全面健康保险的保证,政府部门应对健康保障提供者予以有效监管。保监会应抓紧出台健康保险产品管理办法,形成相配套的

技术标准体系和风险管理体系,健全监管措施,为商业健康保险的发展创造良好的法制和监管环境。

“新国十条”中明确提出“健康服务业总规模达到8万亿元以上,成为推动经济社会持续发展的重要力量”。“新国十条”已经吹响了商业健康保险大发展的号角,可以预见,随着支持政策的逐步落地和细化,将为健康保险的发展开辟更加广阔的市场,并提供有力的政策支撑,商业健康保险将呈现进一步加快发展的态势,在构建完善的民生保障网中发挥更大的作用。健康险行业在中国尚属“朝阳行业”,虽然艰难,但当前只是中国健康险市场的低洼地,未来潜力巨大。面对巨大的市场空间,商业健康保险跨越式发展的历史机遇已经到来。

(作者单位:太平洋寿险福建分公司)

责任编辑:凌月华

责任校对:李璐

新闻图片



▲中国保监会周延礼副主席讲话

周延礼:中国保险史志建设是构建保险文化大格局的重要工程

10月28日上午,中国保监会副主席周延礼和十多位保险和史志专家围坐在一起,热烈讨论《中国保险通志》编纂方案。

周延礼指出,保险业已从行业意愿上升到国家意志,成为我国经济社会发展总体布局中的重要一环。中国保监会党委高度重视史志工作,批准了中国保险学会提出的“史志兼修,以志带史”项目,并委托中国保险学会实施《中国保险通志》这一浩大工程,这对于总结中国保险业发展规律,激发行业自豪感和自信

心,构建保险文化大格局,坚定中国保险业由保险大国向保险强国迈进的信心和决心,意义重大。

中国保险学会会长姚庆海表示,学会将充分调动行业内外力量,特别要向保险前辈请教,不负使命,力争5年内完成编纂《中国保险史》和《中国保险通志》这一浩大而艰巨的任务。



▲会议场景

(图/文:摘编“中国保险学会网站”)

春风扬帆正当时

● 邹智勇

2014年8月13日，国务院发布了《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》，被业内称为“新国十条”。该意见提出，到2020年，基本建成保障全面、功能完善、安全稳健、诚信规范，具有较强服务能力、创新能力和国际竞争力，与我国经济社会发展需求相适应的现代保险服务业，使中国由保险大国向保险强国转变。“新国十条”无疑向我们释放了保险业改革发展的最大政策红利，这必将使保险业发展面临着前所未有的机遇和无比广阔的空间。春风扬帆正当时！我们要抓住机遇，直面挑战，在广阔的空间中大展拳脚，为民族保险业的发展，贡献自己的一份力。

30多年来，中国保险业从无到有，从小到大，从“一家独大”到“百家争鸣”，可谓经历了一段快速的发展期。自2006年的“国十条”颁布以来，“保险”的理念得到了普及，“保险”的作用逐渐引起国人的重视。2013年全国保费收入为1.7万亿元，较2006年的保费收入5641.4亿元，有大幅提升，年平均增长17.3%。中国一跃成为全球第四大保险市场！同时，在农业保险、车险规模上，我国也成为了全球第二大市场。在出口信用保险上，我国承保金额自2006年的296亿美元到2013年的3970亿美元，增长近13倍！中国已然跻身世界保险大国之列。但是，我国与保险强国之间的差距依旧明显。中国的保险业仍处于初级的发展阶段。为什么这样说呢？评判一个国家是否为保险强国的依据，主要依据保险密度与保险深度的多少。现阶段，无论从保险密度，还是保险深度来说，我国与保险强国之间的差距都是巨大的。在“新国十条”中明确指出，到2020年，我国要实现由保险大国向保险强国的转变，保险深度(保费收入/国内生产总值)达到5%，保险密度(保费收入/总人口)达到3500元/人。这就要求我们每一位保险人要以“送出足额保障”为己任，切实做到如下几点：

一、重视保险风险保障功能

保险是分散风险、消化损失的一种经济补偿制度。但是，在现阶段，我国的大部分投保人，都将保险产品视为一种理财产品，关注收益率远多于关注保障金额，防范现金损失远多于防范风险。因此，当天灾人祸面来临时，大部分人只能默默接受人财两空的悲剧，而少部分获得理赔的人，所获的理赔金额也是少之又少。保险，提供的是一份保障，是老有所养、病有所医、爱有所继、幼有所护、壮有所依、亲有所奉、残有所仗、钱有所积、产有所保、财有所承，是社会保障体系的重要支柱。我们要积极借助广播电视、平面媒体及互联网等新闻媒体，正面地宣导保险风险保障的相关知识，在全社会形成学保险、懂保险、用保险的氛围。

二、顺应市场发展创新需求

2013年，国务院批准执行普通型人寿保险费率市场化，通过运用“市场”这只看不见的手，调节保险费率，让保险产品真正“市场化”，从而增强了保险产品在各类金融产品中的竞争力。同时，让消费者在同等缴费金额的前提下，能够获得更全面的保障。在“新国十条”的指引下，我们保险业除了要继续适应市场化所带来的改变外，还要通过由“面”及“线”，由“线”到“点”的摸索、创新，开发多样化的，满足大众需求的、涉及生活方方面面的创新型保险产品，让保险扎根到每一个人的生活中，成为社会保障体系的重要支柱。

三、解决农业保险提质扩面的问题

“新国十条”指出要进一步“拓展‘三农’保险的广度和深度，支持保险机构提供保障适度、保费低廉、保单通俗的‘三农’产品”。通过这些举措的具体落实，将促进农业保险承保面的进一步扩大，激发保险公司发展农业保险的积极性。保险公司可以派遣专人主动深入农村，开展调研

工作,对农产品进行专门的研究,因地制宜地为农民提供,例如成本保障、产量保障等特色的保险服务,并通过小范围内试点,成功后向全社会推广实施。同时,要继续深入、全面地拓展“三农”保险,做到支农惠农,解决农业保险提质扩面的问题。

四、成为社会治理手段的有效补充

通过政府向商业保险公司购买服务等方式,使保险公司参与到社会治理中。一方面借助保险公司的专业知识及内部有效地经营运作方式,帮助提升社会管理效率,提高保障水平,另一方面可以要求保险公司开发例如“食品安全、医疗责任、校园安全”等领域强制责任保险,建立事前风险预防、事中风险控制、事后理赔服务等机制,有效地化解民事责任纠纷,为社会的稳定发展提供强有力地支持。

五、增强灾害事故救助能力

面对近来时有发生灾害事故,保险公司应积极参与到救助工作中。首先,积极发展企业财产保险、工程保险、意外伤害保险等灾害事故保险,对巨灾保险建立多层次地再保险分担风险;其次,做好事前风险评估及防范,减少灾害事故发生的可能性;再次,减少灾害事故发生过程中,生命财产的损失;最后,做好灾害事故发生后的理赔工作,尽快地帮助受灾(害)人恢复生产生活。

六、保障经济平稳快速的发展

现代保险业是经营与管理风险的特殊行业,是金融业的一个重要组成部分。保险资金的有效利用不仅能扩大投保人收益,而且能促进经济结构优化升级,促进国家经济持续发展。在保证安全性、收益性的前提下,创新保险产品服务,整合保险资源,推动出口信用保险,创新保险资金运用等方式,提高了保险资金的配置效率,加大了对重点领域的保险支持力度,积极推动着经济机构的优化升级,为金融市场注入了新鲜的活力。同时,争取城镇化建设利用的长期稳定保险资金将在一定程度上拓展了城镇化建设的资金来源,加速城镇化的建设。

七、提高服务水平促发展

保险行业乃至整个金融行业归根到底是服务产业。因此,评判保险行业优劣的最直接标准就是服务好坏。服务最注重的是以客户为中心。但是,目

前行业内的服务意识淡薄,服务能力较弱,导致客户不满、投诉的事件时有发生。从业人员服务质量的提升刻不容缓。主要可以从以下方面入手:1、要求定期对客户进行回访,包括保单检视,送保险类报纸等,增加与客户的联系;2、定期对从业人员进行专业知识辅导,提升从业人员服务客户能力;3、不定期进行客户调查,调查从业人员服务态度。只有通过不断提升服务质量,提升客户满意度,让人人乐于买保险,才能带动整个保险行业向前发展。

八、建立风险预警、防范、管控的有效机制

保险公司应在监管的领导与指导下,建立自我风险预警、自我风险防范、自我风险管控的有效机制。要从严治理,有效管控偿付风险、销售误导风险、洗钱风险、骗保风险等风险,从而保证公司经营守法合规,公司发展健康有序,使得保险公司在自身做大做强的同时,更能体现其社会责任与功用,切实的为稳固社会主义金融秩序、促进社会主义市场经济发展和国家繁荣昌盛贡献力量。

九、提升自我形象

加强从业人员队伍管理,提高从业人员个人素质。同时,加大保险消费者合法权益的保护力度,让群众真切地体会到保险带来的好处、益处,进一步提升老百姓对保险业的认识和认可,以促进和支持保险业的发展。

“新国十条”为保险业描绘出了未来十年的蓝图。未来的十年,是保险业加速发展的十年;未来的十年,保险将进入各行各业、千家万户,为老百姓提供保障,称为我们最坚实的后盾;未来的十年,保险将担负起更多的社会责任,防灾救灾,分担责任风险,参与社会管理;未来的十年,保险资金将作为金融体系中不可或缺的力量,真正意义上成为金融业的三大支柱之一;未来的十年,人人从小学保险,懂保险,用保险,保险不再是陌生的词汇;未来的十年,我们将通过认真的总结经验,学习保险强国的优秀理念,增强自身实力,规范企业制度,提升从业人员素质,不断地改革创新。我们相信,未来的十年,中国将完成从保险大国向保险强国的转变!

(作者单位:平安人寿福建分公司)

我站在心的礁石上，高举抽象的幸福。
遥想在季节深处，翘首天河相思的苦果。

——摘自唐明星诗作《雨夜》



浪漫诗人唐明星

● 王东岳

滥的激情。”他说，这些十分强烈的激情一直在支配着自己的人生。

我想，这是一种服膺于真实生命意识的召唤。他目前所处的尴尬、困惑抑或欣慰、自由都不过是他人生一个偶然性选择的结果。他生命触须的一次次阴晴变化，或许仅仅说明了一种人在旅途的过程。

工作中，除了做好日常的人事行政管理之外。他还是个出色的“外交家”。在觥筹交错的社交场合中，他基本上是不喝酒的，而是妙语如珠地给大家助兴，从意识形态到社会体制、从人文历史到文学艺术，引经据典、海阔天空，权当别人的下酒菜，“这叫素质外交。”他说。应酬结束之后，他拖着疲惫的身躯回到家里喝粥。这样的情形从筹建农银福建分公司一直持续到现在。

为了释放工作中的压力，他用跑步、驾车、唱歌、摄影、阅读这些业余爱好来给自己减压。从其中一些诗作中，我们可以管窥领略到这个浪漫诗人的内心世界。

在一首诗作中，他这样写道：“我是否应该逃亡/逃离这太苦太酸太涩的红壤/孤注所有的决心/放任禁锢的躯体/以猛浪、以漩涡、以飞沫/以所有瀑布热烈的形式/在千山万壑中突围/我是否轰隆隆地闯入你的眼帘/在汹涌而至的狂笑中粉身碎骨/假若有人在我阴冷的飞沫中看到彩虹/那她必定是能够照彻我通明躯体的太阳。”

这种独白，无疑是诗人内心深处的奔突，灵魂的奋力挣扎和悲壮突围。同时，诗人也是满怀希望的。在另一首作品中，他写道：“奔向蔚蓝/奔向水天一色浩瀚的天涯。”蔚蓝色的大海显然代表着希望和出路，在追逐理想世界的同时又不乏冷静理性和隽永：“潮涨潮落/是对生命最哲学的囊括。”

唐明星，这位拥有编审高级职称的浪漫诗人，2006年夏天参与筹建农银福建分公司。现任福建分公司工会主席，综合管理负责人。

“整整八年啦，老汉是福建农银最老的员工。”他感慨道。

(作者单位：农银人寿福建分公司)

多年前，在福建省直机关的一次文艺汇演中，他以一曲荡气回肠的《二泉映月》二胡独奏和辽阔悠远的《牧民新歌》笛子独奏震撼了现场观众，以至于学汉语言文学的他常常被误认为是文艺工作者。

他曾多次与我交流，有时侃侃而谈，滔滔不绝，并硬让你去接受他的观点；有时则沉默不语，神情凛然。他说自己当年读书写作时，常常闭门不出，胡子拉碴，心里焦急，有时候甚至为一点小事和家人发脾气。他说这些话的时候有一种极力隐忍的神情，我说那你在家里准不是个好丈夫。他神情黯然地说，是个好父亲。这是个不掩饰自己情绪，经常直抒胸臆的人。

他愿意耗费很长的时间一字不漏地手抄加西亚·马尔克斯的《百年孤独》、博尔赫斯的作品或者特朗斯特罗姆的诗篇。他说自己在感觉很空茫的时候经常会干这事，这也是他寻找语感的一个重要途径。

幼年时，他曾目睹三次死亡场景。他说，自己是匹受伤的狼。受伤之后，就一头扎进草莽或跑到无人的旷野去舔干自己的血迹，最多呻吟几声。

显然，精神创伤是一种带有强烈情绪活动的心理体验，没有深刻的痛苦，就没有敏锐的感受。作为一个诗人，他无疑试图挣脱肉身这个有机体的束缚，对历史对人类对社会作整体的透视。

他反复强调，人要有一颗大心，搞文学创作的人尤为需要，赤诚、质朴、纯洁……同时有爱心。这是一个诗作家永远保持最旺盛创作力量的基本支点。为某种东西不停地奔走呼号，如痴如狂，甚至近乎神经质。

“我寻求爱并怀着同样的激情来格物致知，追寻智慧；看到他人受苦，我感同身受。我深知自己只是芸芸众生中一个卑微的生命个体，面对强硬的现实，无能为力。但我又无法停止内心深处这种泛

寿险经营的“文化能人”

——中国人寿泉州分公司黄贻南、黄双喜

● 王进强

文化是竞争的软实力。寿险经营，以人为本，不仅需要优质服务，还需要文化传承，才能在市场中扎根成长，在竞争中长盛不衰。中国人寿泉州分公司下辖的南安市支公司个险销售部副经理黄贻南、石狮市支公司营销精英黄双喜把传承闽南文化融入到寿险经营中去，独树一帜，独辟蹊径，成为寿险事业的常青树和备受敬佩的“文化能人”。

黄贻南：闽南五色话



▲泉州电视台播放黄贻南闽南五色话专访片

闽南文化的主体由中原传播而来，融合土著文化，形成富有地方特色的文化，其方言具有古老性、独造性特征，被学术界称为“语言的活化石”。被称为闽南歇后语的闽南五色话，是一种丰富的口头文学语言和方言俗语，它取材广泛，包括天文地理、家庭生活、乡土社会、人神仙鬼、季节气象、职业劳作等。以活泼可爱的形式现身，带有严肃醒世的意味；思想内容丰富，是一种通俗易懂、超强动力的语言，具有比喻形象、妙趣横生的两大特点，因形象生动、风趣诙谐，给人五光十色、目不暇接的感受，故以“五色话”称之。

黄贻南自2000年以来，在销售管理和客户经营中积极传承弘扬闽南文化，利用各种时机深入民间，虚心请教各界人士，用心收集和采写闽南五色话，

先后整理、编写12类1000多条，并运用到客户拜访、职场专题、销售管理等活动中，成为喜闻乐见的交流方式，在潜移默化中提升工作成效，并把闽南五色话推广开来。黄贻南在接受南安电视台记者的采访中，介绍了收集推广闽南五色话的情况，表达了传承弘扬闽南文化的心愿，希望有更多的市民了解闽南历史，感受深厚文化底蕴，更好地把闽南文化传承下去。泉州电视台对此进行了转播。

黄贻南常说，“五色话像是有魔力，能够让人们认识到学习闽南语的乐趣。”例如，瘦瘦水牛三担骨（意喻有真本事的人在任何条件环境下也能作用）；青瞑鸡啄着一尾虫（比喻事情凑巧，侥幸碰上了好运气）；着算了吃，毋通吃了算（意喻生活要精打细算）；钱来趁到手，毋通大虾配烧酒（意喻生活要懂得节俭）；一时想无到，终身苦到老（意喻一失足成千古恨）；三千年一次海涨（意喻机会难得）；细康不补，大康叫苦（意喻要懂得防微杜渐）。父母在日毋孝顺，百岁年后哭鬼神（意喻子女要及时孝顺）。“下一步将挖掘与保险相关的闽南五色话，让五色话更好地走进保险领域，走进群众和客户的生活，成为公司与客户沟通交流的润滑剂，做到保险生活化、生活保险化。”，黄贻南信心满满地说。

黄双喜：闽南语顺口溜



▲黄双喜（图正中）在台上领奖

黄双喜是一个备受敬佩的营销精英和主管，不仅在于她业绩突出、热情爽朗，还在于她风趣形象

的闽南语顺口溜出口成章，在当地群众、地方政府和销售队伍中深受好评，在寿险营销的广阔舞台中独树一帜、大展风采。

黄双喜社会活动广泛，先后担任当地村委书记、妇女主任、村计生协会会长、镇政协活动组成员和石狮市政协委员、石狮市妇联执委，参加了石狮老年大学活动。热情服务、乐于助人使她赢得了当地群众的良好口碑，信口拈来的顺口溜更使她在政府宣传工作中如鱼得水，在宣传计生政策等党的政策方针活动中深受好评，不仅被泉州市委刊物采用，还在乡镇纪委书记中宣传介绍。

从事寿险营销11年来，黄双喜把朗朗上口的顺口溜带到职场和客户中，形象生动地宣传了中国人寿的品牌实力，简明扼要地介绍保险理财的重要性，通俗易懂的宣传方式令人耳目一新，产生了良好成效。很多群众都喜欢找她买保险，村民客户达到200多个。在职场晨会和团队管理中，黄双喜也

经常通过顺口溜分享展业经验，传授展业技巧，宣导产品功能，方便伙伴们学习掌握。

2014年7月，国寿防癌保险新产品上市后，黄双喜用通俗易懂、朗朗上口的顺口溜进行宣传：“防癌保险真宝贵，惠民第一低保费；尽早规划较实惠，风险转移做到位；提前投保才是对，身体健康不拖累；如患癌症无惧畏，公司付钱来安慰；心态放松又好睡，大爱无疆为人类。”2014年8月，国务院发布保险业“新国十条”后，黄双喜多次通过顺口溜进行宣传，再次让伙伴和客户感受富有韵味的顺口溜的魅力：“新国十条来出台，是对人民的关怀；养老保障巧安排，保险服务真和谐；提升人民安全感，保险一定是首选；中国人寿送温暖，幸福生活永久远；新国十条好政策，为着人民谋利益；提升保险的意识，政府管理真密切”。

(作者单位：中国人寿泉州分公司)



兄弟发来信息，他们已经回家帮助母亲收获了山核桃。

家乡谚云：白露到，竹竿摇。每年白露节气前后，正是老家乡民们收获山核桃的时间。今年9月8日是白露，恰逢农历八月十五中秋节。中秋佳节是想家的时候，脑海中出现小核桃挂满枝头的画面而不能回家采摘，只能叹息一声，回忆一下儿时记忆的份了。

皖浙交界的天目山山脉东西绵延二三百里，这里便是中国山核桃的原产地了。千秋关、孔夫关、壕堑关、昱岭关等关口高耸在两省交界地带，关口向南或向北10里之内山核桃树随处可见，再向外延伸就几无核桃踪影了。浙江人称山核桃为杭州小核桃，安徽人则称为宁国小核桃，可见山核桃是浙江杭州和安徽宁国的特产和名片了。

儿时家乡是生产队集体所有制，核桃树也不例外。开杆的时候，大人小孩都上山去，山上到处人声鼎沸。大人劳动力们在前面捡，小孩们在后面捡漏。竹竿落下，伴着“哗哗”的声音，核桃应声落

下。如不小心，核桃打在头上感觉生疼，但看着满筐的核桃，大家真是“痛并快乐着”呀。

收工时大人们将核桃交公，但无例外地要带些板栗和玉米回家。吃了晚饭，最期待的时刻就到了，我们总是忍不住来来回回地跑到厨房检查板栗和玉米是否煮好。由于数量有限而兄弟众多，食物总是分成几等份，兄弟们从小到大地挑，现在想来都有些脸红。

生产队的核桃大多是按家庭的贡献——工分来分配的，我们家人多但劳动力少，分到的核桃总是很少的。虽然数量不多，但兄弟们还是开心地围绕核桃忙碌起来。核桃放在家里焐一段时间，外面裹着的皮就裂开来，再用棒槌轻轻砸，大家小心地将果实拣出来。拣出的核桃果实用水漂后，再挑选出果肉丰满的果果，晾干后再下锅用水煮熟煮透，保证核桃的涩味去除干净。果果起锅后用炭火慢慢地烤，一直烤到满屋里洋溢着山核桃特有的香味。煮熟后，起锅的核桃果果是不能用太阳晒干的，否则核桃独特的香味会被大自然全部吸走。

山核桃收获的季节是快乐的。走进山村，村民们都会很高兴地接待您。有趣的是，这个时候不论大人小孩伸出的手指都是咖啡色的，连嘴唇都像是涂了咖啡色的口红。咖啡色的手指和嘴唇是山核桃果皮浸出的皮汁所染成的，这特有的颜色是山核桃产地人的标记，是一个快乐而幸福的标记。

(作者单位：太平洋寿险福建分公司)



▲永定土楼内部结构

客家人口近亿，主要居住在我国赣南、闽西、粤北地区和东南亚各国。福建闽西是客家聚居地之一，文化资源丰富，永定土楼就是客家文化传统审美思想、情趣的民居建筑艺术典范。客家人既继承了古代正统汉族文化，又融合了南方土著文化，加上长期居住在丘陵地环境影响，形成独具一格的客家文化，因而也被称为“丘陵上的民族”，是近代在世界上分布范围广阔、影响深远的民系之一。

福建土楼是客家文化的象征。土楼是客家传统民居，其造型独特、大小不一，与蓝天白云、竹林清溪融为一体，在青绿梯田中演绎了一曲悠扬的田园牧歌。方方圆圆的土楼建筑群，呈“口”“回”“国”等字形，层层递进，方中有圆，圆中带方，圆得别致，方得有型，显示着客家先祖极高的审美意识！一座土楼就是一座和谐共处的城池，楹联匾额、私塾学堂、壁画彩绘……无不激荡着历朝历代客家人“修身齐家”的理想和“止于至善”的追求。在加拿大举行的第32届世界遗产大会上，以永定客家土楼为主体的福建土楼被正式列入《世界遗产名录》。

耕读传家是客家文化的特点。客家文化深受儒家文化的影响，在移民迁移的过程中，进一步融合了畬族、瑶族、南越族、闽越族等文化，进而形成了岭南文化中独具魅力的客家文化特质。这种特质外化为：客家人十分重视祖先崇拜和礼教规范，重视寻根意识和开拓精神，并且具有许多奇特而丰富多彩的民俗风情。走进土楼，那精美的麒麟狮象、腾龙飞凤等石雕木刻，都深刻体现了客家人渔樵耕读、遵礼爱国的优良传统，闪烁着璀璨的客家文化

客家文化

● 福建省保险学会学术部

之光。许多流传下来的谚语都表现了客家人这一品质，如：“早起红霞晚落雨，晚起红霞晒死鱼”，“春锄泥，夏锄皮；干锄浅，湿锄深”，“猪要喂得饱，牛要喂夜草”等。

团结奋进是客家文化的核心。在中华民族五千多年源远流长的文化长河孕育中，客家文化褪去华丽的外衣，大浪淘沙，留下了一笔永久的财富——团结奋进精神。在漫长又充满挑战的迁徙过程中，客家先民从不屈服和放弃，团结一致，艰苦创业，繁衍后代，不仅把灿烂的中原文明带到了南方播衍，而且重视对异族文化的博采和涵化。客家人居住的围龙屋和土楼，也反映了这个族群团结互助、敬老尊贤、礼貌文明、知书达理的传统美德。

客家文化享有“古汉文化活化石”的美誉。勤劳善良、朴实聪慧、团结奋进等精神已经融入每一个客家人的心中，成为一方烙印，镌刻着中华民族的文明，成为一种永恒的文化流转。

副刊责任编辑：丁 恒

副刊责任校对：凌月华

