



福建保险

FUJIAN INSURANCE

5

2015年第五期
(总第53期)

- 保险业服务“一带一路”战略研究
- 进一步提高保险业在构建地区公共安全网的作用
- 浅谈中国保险的销售渠道
- 浅谈保险理赔对微信的应用
- 新“国十条”改革促进养老保险产业发展

福建省保险学会 主办

模范表率 珍惜荣誉 再立新功

福建保险系统荣获全国保险系统的先进集体、先进工作者和劳动模范

全国保险系统先进集体



▲太平洋人寿保险晋江新型农村合作医疗服务中心

全国保险系统先进工作者



▲福建保监局消保处副科长王凌

学习他们在促进行业科学发展上爱岗敬业、锐意进取的可贵精神；学习他们在提升行业形象上诚信为本、服务至上的职业道德。将先进典型事迹内化于心、外化于行，在加快发展现代保险服务业中争做表率，在服务国家治理体系和治理能力现代化上再立新功，在全面深化保险业改革创新中奋勇争先。

项俊波要求，保监会系统和全行业要积极宣传典型、推广典型，发挥典型的示范带动作用，鼓励先进，鞭策后进。同时也要切实关心典型、爱护典型，为他们发挥聪明才智、再立新功创造更好的环境和条件。

福建保险系统中（不含厦门），太平洋人寿保险晋江中心支公司晋江新型农村合作医疗服务中心荣获“全国保险系统先进集体”；福建保监局消保处副科长王凌荣获“全国保险系统先进工作者”；泉州市保险协会会长李毅文、平安产险福建分公司团财部经理刘云萍、中英人寿福建分公司晋江营销服务部业务总监庄春容荣获“全国保险系统劳动模范”。同时，追授都邦产险宁德中心支公司古田营销服务部业务员雷月桂为“全国保险系统劳动模范”。

（学会秘书处 报道）

全国保险系统劳动模范



▲泉州市保险行业协会会长李毅文



▲平安产险福建分公司团财部经理刘云萍



▲中英人寿晋江营销服务部业务总监庄春容



▲都邦产险古田营销服务部业务员雷月桂



闽内部资料性出版物出版许可证第 157 号

内部资料 免费交流

《福建保险》编辑委员会

主任委员：邹智勇

编委：

骆少鸣 江龙海 苏东 金皓 沈健 徐沛 罗振华 曾旭成
连逸群 陈锋 徐淑华 吴大江 陈永忠 谢礼斌 王平 李勇剑
叶元钗 王兆海 池德高 方翔 江庄榕 吴勇裕 蔡靖 胡进
蔡绪正 冯平 刘国钦 何民 杨虎 张志斌 余文胜 魏志刚
魏源清 郭薇 金永光 吴朝晖 刘瑜 范鹏飞 罗国祥 张国能
纪魁 曾永明 蔡荣德 黄劲松 石敏熙 陈仰新 袁大辉 刘清泉
黄德平 周卫东 陈辉 李毅文 林中鹤 戴鸿锋 官步云 许莉
阙小冬 张见生 陆芳 李杰 林秀清 邹茵 陈凯

主 编：黄平治

法律顾问：阙小冬 毛大春

编辑部主任：丁恒

编 辑：陈潇源 谢圆虹

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

编辑部电话：0591-87829737

传 真：0591-87875900

地 址：福建省福州市华林路201号华林大厦5层

邮 编：350003

电子邮箱：bxh54233615@163.com

印刷单位：福州华悦印务有限公司

出版时间：2015年10月

目 录

指导文章

- 凝聚力量砥砺前行 加快建设保险强国
——项俊波主席在2015中国保险业发展年会上的致辞 03

新国十条

- 抓住机遇改革创新 提升实力挑起大梁
——学习贯彻“新国十条”的感悟 陈锦周 05
- 大力发展商业保险 促进社会经济可持续发展
——浅论保险业新国十条 陈雅萍 08

学习园地

- 保险业服务“一带一路”战略研究 张晓辉 魏凯扬 11
- 发挥保险优势 护航“一带一路” 幸福人寿福建分公司 18

理论探索

- 进一步提高保险业在构建地区公共安全网的作用 伍朝晖 21
- 浅谈中国保险的销售渠道 汪良庆 26

产险天地

- 台湾住宅地震保险制度对福建巨灾保险制度建立之借鉴 陈正煌 周卫东 黄智宏 朱森钦 33
- 浅谈保险理赔对微信的应用 曾丽伟 37

寿险天地

- 浅析福建省商业健康险的健康管理服务
——学习贯彻省十二条 肖 鑫 41
- 新“国十条”改革促进养老保险产业发展 杨 威 44

保险漫谈

- 新时期保险业何如服务“一带一路” 黄碧娥 47

封二

- 模范表率 珍惜荣誉 再立新功
福建保险系统荣获全国保险系统的先进集体、先进工作者和劳动模范 学会秘书处 报道

封三

- “贯彻新国十条 保险服务民生”保险进社区宣传活动 图 / 文:学会秘书处
- “感恩 12 年 从新开始”民生保险第十届客服节盛大开幕 图 / 文:民生保险福建分公司

凝聚力量砥砺前行 加快建设保险强国

——项俊波主席在2015中国保险业发展年会上的致辞

各位嘉宾，女士们，先生们，朋友们：

很高兴出席2015中国保险业发展年会。首先，我代表保监会对年会的召开表示热烈祝贺！保险新国十条提出了发展现代保险服务业、建设保险强国的宏伟战略目标，为保险业指明了发展方向、提供了重要遵循。这次年会围绕保险强国建设主题开展研讨，具有重要的现实意义。

近年来，党中央、国务院高度重视保险业的发展，营造了前所未有的发展环境，创造了千载难逢的历史机遇。我们着眼于保险强国建设，推动行业服务能力提升和转型升级，实现了跨越式发展。2014年，我国保险业总资产突破10万亿元，保费收入突破2万亿元，增速比全球平均水平高13个百分点。今年上半年全国保费收入1.37万亿元，同比增长19.3%，在国民经济行业中表现抢眼。可以说，我国保险业已经成为全球重要的新兴保险大国，这为建设保险强国奠定了坚实基础。展望未来，我们对实现保险强国的美好愿景充满信心，对现代保险服务业的光明前景充满向往。下面，我就未来保险业发展的趋势谈几点看法，与大家交流。

（一）未来的中国保险业，将是发展非常迅速、规模不断壮大、与中华民族中国梦实现进程相适应的现代服务行业。

习近平总书记提出实现中华民族伟大复兴的中国梦，凝聚了全体中国人民的憧憬和期待。建设保险强国就是保险业的“中国梦”，也是每个中国人的“保险梦”。可以预见，未来20年乃至更长的一段时期，保险业将迎来快速发展的“黄金时代”。发展机遇非常难得。经济新常态下，国家实施重大

战略的现实需要，政府创新社会治理的客观要求，企业应对市场风险的迫切愿望，群众增强风险保障的热切期待，都为保险业大展身手提供了广阔舞台。今后我国保险业将在更广领域、更深层次服务经济社会大局，“大保险”格局将日益清晰。发展环境不断优化。国家支持保险业发展的一系列政策正在落地，政策效应将逐步显现。各级政府对保险业的认识程度显著提高，更加注重运用保险机制承接公共服务、转变政府职能。全国上下掀起贯彻落实保险新国十条的热潮，社会上学保险、懂保险、用保险的氛围日益浓厚。发展优势逐步凸显。保险业提供“惠而不贵”的风险管理和保障服务，可以对冲风险、增强安全感，激发创业创造动力，促进经济提质增效升级。保险正在成为社会风险管理“工具箱”中最有优势、最具竞争力的选择之一，成为我国经济社会发展总体布局中的重要一环。

（二）未来的中国保险业，将是转型升级加速、跨界深度融合、核心竞争力不断增强的创新驱动行业。

现在，金融综合经营不断推进，科技进步突飞猛进，为保险业持续提供新的动力和条件，推动行业改革创新、升级换代。一方面，互联网等新技术将对保险业产生深远影响。“互联网+”依托跨时间、跨空间的特性，从产品设计、经营管理到服务模式各个层面深深影响着保险业。伴随着互联网活动的渗透影响，虚拟领域新的需求不断孕育，保险产品将更加丰富多元。伴随着大数据的广泛应用，保险经营管理将实现精准市场营销、精确风险定价、精细客户服务。伴随着遥感等智能技术的开发

推广,实时监控、增值服务、个性化产品都将成为可能,行业商业模式将不断推陈出新。今后,保监会将本着鼓励创新、风险可控、稳步推进的原则,积极支持互联网保险发展。另一方面,金融跨界经营将给保险业带来深刻变化。纵观全球保险业发展历史,有一个从传统保险到现代保险的演进过程,这个过程从风险的互助分担开始,到现在保障功能日益丰富、金融属性不断增强。目前在金融行业壁垒逐步打破、产业界限日益模糊的背景下,保险业越来越多地直接面对其他金融机构、金融产品的激烈竞争。保险业要积极参与财富管理大市场的竞争,突出人生规划和财富规划协调兼顾的优势,实现以创新求发展、以变革求突破,不断提升核心竞争力。

(三) 未来的中国保险业,将是监管科学高效、运行安全稳健、开放度不断提高的金融支柱行业。

在保险业与经济社会联系日趋紧密、与国际国内金融市场互动日趋深入的情况下,保险业的风险因素更加复杂、传导途径更加多元、识别预防更加困难,防范风险任务非常艰巨。保监会将坚持“放开前端、管住后端”的监管思路,牢牢守住不发生系统性区域性风险的底线,筑牢事前风险识别、事中风险控制、事后风险化解三道防线,发挥偿二代在定量资本要求、定性监管要求和市场约束机制方面的指挥棒功能,强化跨行业、跨区域、跨国境风险防范,积极运用现代科技手段监测、控制和化解风险,不断丰富预测研判、压力测试、经营和服务评价、信息披露等监管工具,促进保险业安全稳健运行。

为促进保险业更好地为实体经济服务,这几年保监会通过推进保险资金运用市场化改革,设立战略性保险投资基金,发展出口信用保险、科技保险、专利保险、首台(套)重大技术装备保险,开展小微企业贷款保证保险等一系列举措,全行业支撑实体经济发展的能力显著增强。未来一段时期,保监会还将继续推进行业改革创新,更好服务实体经济。经过多年发展,我国保险市场已经初步形成中外资保险公司共同发展、互利共赢的开放格局。今后,保险市场将坚持“引进来”和“走出去”相结合,不断引入成熟的经验和技

术,参与全球保险市场的资源配置。未来,国内的保险机构不再是“温室里的花朵”,而是要在国际市场的“大风大浪”里锻炼和提高,与国际顶尖保险企业同台竞技,将有更多的中资保险机构跻身世界500强。

(四) 未来的中国保险业,将是保障覆盖广泛、服务优质高效、与人民群众生活息息相关的民生保障行业。

保监会将始终把“抓服务”作为监管工作的重中之重,发挥好政府和市场“两只手”的作用,引导全行业提升服务水平,维护好保险消费者的利益。保险的服务范围将越来越广。从传统的人身和财产保险,到地震台风等巨灾保险;从繁华都市和城镇人群,到边远地区和农村居民;从国内的生产生活,到国际经贸活动和人员交往;从实物资产到网络虚拟财产,保险保障都可以做到全天候、全时空、全覆盖。保险的服务功能将越来越强。保险服务将从风险管理扩展到社会财富管理,从市场化服务扩展到准公共服务,从单一保险服务扩展到全产业链管理,全面涵盖人民群众的衣食住行和生老病养。保险的服务质量将越来越高。保监会将始终扭住损害消费者利益的问题不放,保持高压态势,针对理赔难、销售误导等突出问题,持之以恒地严查严管严治,让损害保险消费者利益的行为无处藏身。通过共同努力,我们相信,未来保险业必将以优质高效的服务、诚信公正的形象赢得全社会的高度认可。

各位嘉宾,女士们,先生们,朋友们!建设保险强国是一篇大文章,需要政产学研、社会各界的共同参与和不懈努力。中国保险行业协会与社科院金融研究所第二次合作,对建设保险强国的一些前瞻性、战略性问题进行了系统研究,形成了富有价值的研究报告。希望大家以年会的召开为契机,对保险强国建设继续进行深入的研究和探索,激荡思想、凝聚智慧、共谋发展,为早日实现保险强国的美好愿景发挥应有的作用。

最后,预祝年会取得圆满成功!谢谢大家!

(摘自“中国保监会网站”)

抓住机遇改革创新 提升实力挑起大梁

——学习贯彻“新国十条”的感悟

● 陈锦周

【摘要】：本文从“新国十条”的总体要求入手，论述了在新的社会经济形势下，政府赋予保险业明确的地位及作用；并阐述了目前保险业的产品结构、险种功能覆盖及保障范围、资本金及风险能力等，跟“新国十条”所提出的现代保险业的职能、发展目标还是有一定差距的，从而阐述了保险业要真正承担起挑大梁的重担，须通过改革创新，从多元化产品开发及强化风险管理功能两个方面来打造硬实力，真正在国家经济改革大潮中劈浪斩浪，获得更快、更好的发展。

【关键词】：“新国十条”；保险业；改革创新；风险管理

“新国十条”的出台，赋予保险业更明确的定位及社会职能，给保险业的发展带来了新一轮的机遇；近几年保险业由于业务的稳健增长，自身实力的提升，在新的经济形势下，在改善民生、建立社会福利保障、维护社会稳定方面从“配角”逐渐变成了“主角”，保险成为政府、企业、居民风险管理和财富管理的基本手段，成为提高保障水平和保障质量的重要渠道，成为政府改进公共服务、加强社会管理的有效工具，这对于行业来说，无疑是一个利好消息。

目前保险业的产品结构、险种功能覆盖及保障范围、资本金及风险能力等，跟“新国十条”所提出的现代保险业的职能标准还是有一定差距的。俗话说“打铁还须自身硬”，笔者认为，保险业要真正承担起挑大梁的重担，还须通过改革创新，打造硬实力，真正在国家经济改革大潮中劈浪斩浪，获得更快、更好的发展。笔者仅以在寿险公司从业多年的经历浅谈新形势下寿险业改革创新的一些思考。

一、多元化产品开发，丰富保障类险种，提高保障水平

“新国十条”明确指出，把发展现代保险服

务业放在经济社会工作整体布局中统筹考虑，以满足社会日益增长的多元化保险服务需求为出发点，以完善保险经济补偿机制、强化风险管理核心功能和提高保险资金配置效率为方向，改革创新、扩大开放、健全市场、优化环境、完善政策，建设具有市场竞争力、富有创造力和充满活力的现代保险服务业。要满足社会日益增长的多元化保险服务需求，就是要提高整个行业的产品开发及精算水平，就寿险业而言，须开发涵盖重大疾病、高危行业意外保障、一般疾病门诊治疗、老年人护理、失能收入损失保险等多元化产品。目前各家寿险公司推出的各类重疾保险产品，一般只涵盖恶性肿瘤、心肌梗塞、脑中风后遗症、重大器官移植等，最多不超过60种重大疾病。而客户不幸患了临界状态的重疾，如原位癌、心源性心脏病、脑肿瘤等，由于不属于条款规定的重大疾病保障范围，无法得到理赔，让投保人深感无奈，甚至觉得投保重疾险没有意义。建议产品开发时应增加重疾险保障疾病的范围，从60种重疾保障范围扩展到更多，将目前所有治疗费用高、手术难度大的疾病全面覆盖，相信会带给客户带来更大的福音。

保险的本质就是风险保障,如果一家寿险公司销售的大部分产品都是分红投资性险种,则脱离了保险的本质。寿险行业的产品改革创新,就是提高风险及费率精算水平,多开发出能涵盖各行业、各活动领域的意外险、重疾寿险保障型产品,让高空作业、井下作业、特技表演等高危行业的人群也能受到保障。为何提到疾病门诊治疗,主要是目前各类短期费用报销型险种、学生平安保险等,基本上没有疾病门诊治疗的保障责任,如果商业医疗险产品开发时能够增加疾病门诊治疗的责任,则可以弥补不足,照顾到中、低收入人群,提高寿险产品的保障水平。要构筑保险民生保障网,真正完善多层次社会保障体系,就是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商业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。

二、通过改革创新,强化风险管理功能

现代社会是一个风险社会,各种风险事故层出不穷,而保险是风险管理中最重要和最基本的手段。风险管理和保障是保险极其重要的功能,是保险的本质。只有深刻理解保险业的本质,强调保险风险管理核心功能,才能有效地发挥保险在保障、社会治理、经济补偿等多方面的作用,进而促进保险业的健康发展;若不能准确理解保险业的本质,保险业的发展就会出现偏差,产生诸多问题甚至造成行业发展混乱的局面,增加保险业改革难度,制约保险作用的充分发挥。转变经营思路,调整险种结构;大力发展公共服务型、责任保险等保障型产品,强化风险管理功能;“新国十条”第三条明确规定:“发挥保险风险管理功能,完善社会治理体系”,主要通过两个方面来实施落地:

(一) 运用保险机制创新公共服务提供方式

政府通过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。按照全面

开展城乡居民大病保险的要求,做好受托承办工作,不断完善运作机制,提高保障水平。

鼓励发展治安保险、社区综合保险等新兴业务。支持保险机构运用股权投资、战略合作等方式参与安保服务产业链整合。通过改革创新商业保险的服务机制,完善服务流程,建立专业强、素质好、服务时效高的专业队伍,在自身实力提升的基础上,主动与政府部门、医疗机构协商合作,签订养老、医疗保险、大病治疗费用补助等合作协议,由政府支付服务手续费,由保险公司承担起养老基金账户管理及给付、医疗保险基金的管理、客户出险核查、理赔给付等具体经办事务。如此方式,既加强了与政府部门的合作,又提升了保险业的服务品牌。完善社会治理体系方面,首先有序开发治安保险、社区综合保险等新产品,为小区居民提供置放于公共区域的物品中车辆损坏或被偷窃等损失补偿和治安人员保障,如小区保安在维护停车秩序或处理居民纠纷时不慎被打伤,有治安人员综意险就可以进行理赔。

建议政府及监管部门配套出台一些具体政策,如为村委会、社区居委会及行政服务中心配备专职人员,设立保险服务窗口,以鼓励保险公司开发出治安保险、社区综合保险等新兴产品后,能够在各个村镇、各个社区真正落地实施,由政府部门牵头在社区设立保险服务窗口,有助于提升保险的权威性,并提升服务时效。

(二) 发挥责任保险化解矛盾纠纷的功能作用

“新国十条”明确提出,强化政府引导、市场运作、立法保障的责任保险发展模式,把与公众利益关系密切的环境污染、食品安全、医疗责任、医疗意外、实习安全、校园安全等领域作为责任保险发展重点,探索开展强制责任保险试点。加快发展旅行社、产品质量以及各类职业责任保险、产品责任保险和公众责任保险,充分发挥责任保险在事前风险预防、事中风险控制、事后理赔服务等方面的功能作用,用经济杠杆和多样化的责任保险产品化解民事责任纠纷。

大力发展环境污染、食品安全、医疗责任、医疗意外、实习安全、校园安全等责任保险,一旦事故发生时通过责任险及时兑现赔付,尽快化

解纠纷及矛盾，为政府排忧解难，真正起到了社会稳定器的作用。产品的开发是基础，但新业务的推动及功能的有效发挥是关键。如环境污染及食品安全问题屡屡被媒体曝光，涉事部门被监管监查后，问题似乎销声匿迹了，但没过多久，类似的问题又再次发生，最终受害的的还是普通民众及消费者。所以，如此关注民生、保障民生的责任保险产品的开发势在必行。而一旦产品开发出来了，政府及监管部门当然要配套相应的措施，以保证新业务的有效推广及普及，故探索开展强制责任保险的试点显得非常必要。

三、加强保险宣传及细化部门管理条例，维护、提升保险行业的地位

前些年，保险一直不被重视。从事保险营销工作，不仅社会不认可，而且家人也不支持，连自己都没有信心，“保险是骗人的”、“一人做保险，全家不要脸”等贬低保险的言论还时有听到。近些年来，保险行业得到了快速的发展，同时在基础设施建设、保障民生、经济补偿等方面，总有保险的身影，凸显了保险的意义及功用。“新国十条”明确提到“保险是现代经济的重要产业和风险管理的基本手段，是社会文明水平、经济发达程度、社会治理能力的重要标志。改革开放以来，我国保险业快速发展，服务领域不断拓宽，为促进经济社会发展和保障人民群众生产生活做出了重要贡献。”保险不再是狭义概念上的保险，政府从国家层面阐述了保险在整个经济社会发展的作用，是一个大保险的概念。

而今，“新国十条”的出台，明确了保险业的地位及作用，让整个保险业充满底气和信心。正是时代赋予保险业更强的风险管理、保障民生、促进经济社会发展的责任使命。从现在起，作为保险从业人员，我们自身首先要坚定信念，相信这个行业是撒播爱心、能给社会及广大民众带来幸福和安逸生活的崇高职业，仍是一个充满希望的阳光行业，有地位有尊严。其次，作为政府及监管部门既然已深刻感受到保险的重大作用，并通过立法确立了其地位及未来的发展目标，接下来就应通过各种途径、各种形式加大保险宣传力度。所幸政府及监管部门已经行动，一句宣传语“保险让生活更美好！”让人倍感温馨！

通过保险宣传，让社会及广大民众充分认同保险，接受保险、主动购买保险。制定、细化各部门管理条例，明确公安、司法、工商等部门工作人员有效配合保险调查人员履行赔案真实性调查的职责，避免保险调查人员到这些部门行使正常案情核查权利时受到无理拒绝的情况，以进一步维护、提升保险从业人员的地位。作为保险从业人员，我们现在要做的就是紧跟时代步伐，努力提升专业及管理水平，实现更大的人生价值，创造保险行业的美好未来！

（作者单位：太平洋寿险龙岩中心支公司）

责任编辑：陈潇源

责任校对：丁 恒

大力发展商业保险 促进社会经济可持续发展

——浅论保险业新国十条

● 陈雅萍

【摘要】：2014年8月，国务院颁布了《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》，文件指出，保险是现代经济的重要产业和风险管理的基本手段，是社会文明水平、经济发达程度、社会治理能力的重要标志。加快发展现代保险服务业，对完善现代金融体系、带动扩大社会就业、促进经济提质增效升级、创新社会治理方式、保障社会稳定运行、提升社会安全感、提高人民群众生活质量具有重要意义。本文将从养老、医疗、巨灾、三农等四个方面对《意见》的相关内容进行分析，对《意见》出台的背景、及贯彻落实等方面进行进一步的探讨。

【关键词】：现代保险；解读；发展

一、前言

2006年，《国务院关于保险业改革发展的若干意见》（简称旧国十条）被视作中国保险业改革发展的助推器，保险业作为朝阳产业进入人们的视野；2014年8月，时隔八年之后国务院再次颁布了《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（简称新国十条），对保险业发展进行了更加详细的顶层设计，为市场注入了一剂强心剂。新国十条一开篇就指出，“保险是现代经济的重要产业和风险管理的基本手段，是社会文明水平、经济发达程度、社会治理能力的重要标志”，同时，致力于“把商业保险建成社会保障体系的重要支柱”。中国保监会主席项俊波认为，新国十条提升了保险业的行业地位，首次提出现代保险服务业的概念，并将发展现代保险服务业从行业意愿上升为国家战略，还明确了保险业的战略目标等。支持力度前所未有的，系统完整性强，内容含金量高，落实要求力度大[1]。

新国十条基于中国深化改革和经济社会发展的需要，将保险业的发展与中国的基本国情相结合，提出了市场主导和政府引导相结合的保险发展思

路。新国十条的出台不仅是保险理论的伟大创新，弥补了我国保险业的理论空白，同时也受到了国际社会的高度关注和广泛认可。日内瓦协会副秘书长王树勋认为，“中国是唯一一个以政府高级别文件的形式来促进保险业发展的国家，新国十条把发展现代保险服务业放到国家治理的高度，是对保险业的一个新的理论贡献。”新国十条不仅为行业发展绘制了宏伟的蓝图，拓展了保险业服务社会经济的广阔空间，同时也回归到了保险保障的功能和意义上。未来十年，随着人口结构和消费结构的变化，保险业将进入快速发展的时代，新国十条将是促进保险业乃至整个社会经济发展的强力引擎。保险业已经不再是狭义概念上的保险，而将会以一种全新的定位与方式融入服务国计民生和国家经济建设的大格局中。

二、浅论新国十条出台的背景

（一）促进第三产业发展，增强国际竞争力，实现中国梦

面对复杂深刻的世界经济格局，中国始终坚持以经济建设为中心，坚持改革开放，不断加快发展

步伐,推动产业进步,国际化和开放化的程度不断提升。目前,我国三大产业发展格局仍然未形成健康、可持续的发展格局,中国第三产业的发展速度仍然缓慢,发展水平明显低于发达国家。2013年,我国第三产业的增加值仅相当于美国的32%,而保险业作为第三产业重要组成部分,对GDP的贡献约为0.4%,大大低于美国2.8%的水平。第三产业作为国民经济的重要组成部分,对推动就业,拉动增长,促进消费升级等方面发挥了重要作用。因此,发展现代保险业,拉动第三产业发展,对增强我国国际竞争力具有重要意义。

(二) 保险市场规模不断扩大,但存在发展问题

近年来,随着市场宏观经济的稳定增长、居民收入水平的逐步提高以及社会大众保险意识的不断增强,保险业的市场规模也在不断扩大,保费收入从2006年的5641.4亿元增加到2013年的1.7万亿元,年均增长17.3%,成为全球第四大保险市场,保险机构从2006年的107家增加到目前的178家[2]。但在保险业取得快速发展的同时也存在着诸多问题。首先,我国的保险密度和保险深度与世界平均水平相差较大。在新国十条中就明确指出,到2020年保险深度要达到5%,保险密度要达到3500元/人。其次,保险业在市场上的诚信形象相对较弱,消费者对保险业的信任度也不高,保险意识淡薄。

随着习总书记中国梦和在2020年全面建成小康社会战略目标的提出,鉴于以上几点原因,在中国大力发展保险业已经刻不容缓。

三、深入认识新国十条,保障民生经济发展

李克强总理说:“老百姓有安全感,社会才有安定感,国家才能稳定发展。”在本次颁布的新国十条中,商业养老、健康保险、巨灾保险、三农保险等都单列条款,显示了政府对保险保障民生的重视。保险和我们的生活息息相关,我们不仅要关注了解它,更要支持相关改革意见,只有这样才能促进保险业的发展,推动国家经济平稳增长。

(一) 大力发展商业养老保险,满足城乡保险保障需求

根据全国第六次人口普查数据显示,2010年11月1日零时我国60周岁及以上人口有17759.44万人,占我国人口比重13.32%。这意味着中国已经进入了老龄化的社会阶段[3]。我国老龄化现象呈现出了地区差异大、增速快、高龄化速度加快等特

点,随着“四二二”或“四二一”现代家庭结构的出现,社会养老和家庭养老的压力剧增。

养老保障作为社会保障体系的重要部分,国家从不同角度对社会养老进行了顶层设计,以保障养老保障的有效进行。针对养老方式,新国十条提出了独生子女家庭保障计划、个人储蓄型养老、失独老人养老保障、住房反向抵押养老保险、个人税收递延型商业养老保险等,从国家层面探索、丰富养老保障方式,为普通老百姓提供更加合理、更加有效的养老保障。购买商业养老险逐渐成为实现家庭成员“老有所靠、老有所养、自主养老”的一种重要理财方式。

(二) 积极发展健康险,完善大病医疗保障体系

根据国家统计局2013年数据显示,农村居民人均纯收入8896元,扣除价格因素实际增长9.3%;城镇人均纯收入是29547元,实际增长7.0%。从历年的数据中可以看出,农村人均可支配纯收入的增长虽然比城镇快,但是因为地区收入的不平衡,城乡的收入水平仍存在着较大的差异。在社会保障体系中,医疗保障得到了社会的广泛关注。2012年,国家六部委联合发布了《关于开展城乡居民大病保险工作的指导意见》的文件,针对大病医疗,引入市场机制,建立大病保险制。但是,由于我国人口基数大、收入差距水平等原因,因病致贫、因病返贫,公立医院入院门槛高、就医难,医疗体系不完善等现象屡见不鲜。

新国十条中,针对医疗保障也给出了行之有效的解决方法,为目前的医疗体系困境指导了前进的方向。在接下来的行业发展中,政府将鼓励支持险企开发健康险品种,特别是各类医疗、疾病医疗等商业健康保险产品,并与基本医疗保险相衔接;大力推动健康保险发展,支持相关保险机构投资医疗机构。这对减轻政府负担、提高老百姓医疗保障的水平和标准都有重要意义。

(三) 建立防范巨灾保障体系,减少财政和人民财产损失

我国地处北半球中纬度和环太平洋自然灾害带的交汇点上,因此,我国是一个自然灾害种类多、分布广、损失大的世界上自然灾害最为严重的国家之一。2012年,各类自然灾害造成全国2.9亿人次受灾,直接经济损失4185.5亿元。但是我国巨灾商业保险赔款占到灾害的比例不到1%,国际上一般

达到30%到40%，建立国家财政支持的巨灾风险保障体系，符合国际做法，也必将更好地发挥保险业灾害补偿的社会职责，为政府财政资金提供更合理的科学安排，分散风险。

（四）提供三农保障，支农惠农，稳定民生

我国自古以来就是农业大国，农业作为第一产业，为社会经济有效发展、社会稳定提供了根本保障。目前，我国已经是世界第二大农业保险市场，超过2亿农户参加了农业保险，现代农业保险的诞生，对农业生产者分散风险、降低损失起了重要作用。此次新国十条对农业保险的内容进行了更加全面的阐释和拓展，如农产品目标价格保险试点，天气指数保险等为农民提供了更多的三农保险产品，针对农产品的价格波动，农民心里将更有底，也能更加改善了靠天吃饭的局面，减少了农产品积压造成的损失。

四、贯彻落实精神，加强舆论宣传和监管力度

保险和人民生活息息相关，发展具有中国特色的保险业，既需要保险业自身的努力，也需要相关政府部门的紧密配合和良好的市场环境。因此，保险业发展应该纳入到经济社会发展的全局中，充分发挥保险的各项功能和作用，为经济建设、社会发展和人民生活提供全方位的保险保障。新“国十条”为行业发展指明了方向，在业内乃至在社会上都获得广泛赞誉，但是效力究竟如何，关键还是在于落实。各家公司组织人员落实学习新国十条精神，抓住新国十条颁布的宝贵历史机遇，实现又好又快发展。

（一）加强行业宣传，诚信建设，服务创新

目前，消费者对保险还存在许多的认识误区，对保险的不信任和不理解造成了保险业发展过程中的瓶颈和问题。因此，各地市保险机构可以利用全国保险公众宣传日等活动契机，组织行业内公司开展对外服务宣传和媒体宣传，营造良好的舆论环境。除大环境的创造外，各家险企在产品创新和服务创新上都要下足功夫。利用大数据计算和移动互联，树立企业自身的服务特色。以专业诚信为宗旨，以现代科技为工具，树立讲信用、重信誉、关爱客户的企业形象，赢得良好的口碑和市场业绩。

（二）加强和改善监管，完善法规政策，防范化解风险

新国十条中指出：完善保险法制体系，加快推进保险监管现代化，维护保险消费者合法权益，规范市场秩序。处理好加快发展和防范风险的关系，守住不发生系统性、区域性金融风险的底线。政府相关部门和监管机构要加强对险企的风险把控，加强对险企退保给付、反洗钱、合规等方面的检查，注重提升专业经营和管理能力，塑造专业品牌，提供专业服务。各家公司在经营过程中，按照相关法律法规，严格自律，完善机制，规范规章制度，树立行业健康发展的良好形象。

五、总结

通过深入学习“国十条”文件精神，更清晰地认识到：新国十条在保险业快速增长，服务领域不断拓宽，市场体系日益完善，法律法规逐一健全，风险得到有效防范，在促进改革、保障经济、稳定社会、造福人民群众等方面发挥了重要作用。贯彻落实好“新国十条”，首先要创新突破，然后再转型升级，这样才能够把政策的机遇作为我们行业发展的一个最大的推动力。我们在发展壮大的同时，要以高标准、规范化的要求经营，提高防范风险的能力和水平，从而为保险市场繁荣发展以及促进社会主义和谐社会建设，贡献一份力量。

【参考文献】

- [1]全景理财.《解读保险新国十条 项俊波给行业敲警钟》http://www.p5w.net/money/bxzx/201408/t20140822_731549.htm
- [2]保险岛.《为什么2014年举国关注保险?》<http://www.bxd365.com/news/hangyejujiao/140821/e9a5.html>
- [3]彭莉莎、邹苑.我国人口老龄化现状及特征分析[J].产业与科技论坛, 2013 (12): 7-8.

（作者单位：泰康人寿福建分公司）

责任编辑：谢圆虹

责任校对：丁 恒

保险业服务“一带一路”战略研究

● 张晓辉 魏凯扬

【摘要】3月28日，经国务院授权，国家发展改革委员会、外交部、商务部联合发布《推动共建丝绸之路经济带和21世纪海上丝绸之路的愿景与行动》，从时代背景、共建原则、框架思路、合作重点、合作机制等方面阐述了“一带一路”的主张与内涵，提出了共建“一带一路”的方向和任务。作为海丝起点，一带一路的重要地域，泉州肩上的担当日益重要。平安产险泉州中心支公司深处海丝起点，自觉应义不容辞为地方经济保驾护航，开拓创新，力求突破，有所担当。

【关键词】一带一路；泉州海丝；保险；新战略；先行区；互联网+

一、地域的优势 海丝的先行

作为古代海上丝绸之路的起点城市，泉州积极融入“一带一路”建设，将历史优势、资源优势转化为新的发展机遇，以文化引领、经贸合作、互联互通、互惠互利为主线，争当21世纪海上丝绸之路建设的“排头兵”、“试验田”，建设海丝先行区。

宋元时期，由于优越的地理位置，泉州成为当时东西方国际贸易网的桥头堡、世界性的经济文化中心。

作为历史上的“东方第一大港”，泉州港（古城刺桐港）曾经出现过“涨海声中万国商”“市井十洲人”的盛景。虽已时过境迁，但是，泉州一直重视对海上丝绸之路地位与作用的传承，敞开胸怀，拥抱海丝沿线地区的新老朋友，打造新时代对外交流的桥头堡。

为强化同海丝沿线地区的经贸合作，泉州发挥2个国家级外贸转型升级示范基地和4个省级出口基地的作用，扩大“三自两高”产品出口，建设出口产品质量安全示范区；用好外贸企业融资风险共担资金池、跨境贸易人民币结算、出口信保等政策，健全外贸风险预警体系；支持企业设立境外营

销网店，开展国际商标注册和国际品牌并购，培育本土跨国企业；推广关检合作“三个一”通关新模式，促进一批重点企业货源回归、就地通关。

数据显示，泉州港口货物吞吐量已突破亿吨，其中，肖厝、斗尾、泉州湾、围头湾和深沪湾五大港区是国务院批准的对外开放港口，开通了80多条航线。去年，泉州出台古港转型升级规划方案，针对以后渚港和港后区为代表的古港群落，提升港口综合配套服务体系，推进所在片区乃至更大区域经济及城市的发展。

去年6月，在首届中阿城市论坛上，泉州推出重点招商项目162个，总投资达2650亿元，并分别与突尼斯苏斯市、苏丹喀土穆州两个城市签署了友好意向书。论坛还通过了泉州提出的倡议，成立21世纪海上丝绸之路城市联盟，会址设在泉州。

据悉，今后几年，泉州将投入800亿元，加快港口、铁路、机场等基础设施建设，构建海丝重要节点，发挥桥头堡作用。

泉州与海丝沿线地区的关联性越趋紧密，发展前景、空间可观，这就需要构建更加强有力的长效合作机制。

去年底在泉州举行的海丝沿线国家和地区代表

圆桌会议,通过了《泉州倡议书》,同意建立21世纪海上丝绸之路商务合作机制,并达成经贸、文化等方面双多边交流共识,将成立21世纪海上丝绸之路商务合作理事会等。

国观智库国际事业部总监张议表示,《泉州倡议书》有助于加强海丝地区文化、教育等领域的交流,营造良好的商贸环境,促进了国内外企业在贸易、港口、物流、金融等领域形成良好的合作关系。

获评“东亚文化之都”一年多以来,泉州共完成了与韩国光州、日本横滨间的26个文化交流项目,带动了海丝沿线东亚区域的文化合作,形成了长效合作机制。

“从中央提出‘一带一路’战略以来,泉州就一直积极争取,主动作为,努力把机遇转化为发展动力,推动泉州海丝先行区的建设。”泉州市委书记黄少萍说,泉州与海丝沿线地区的产业互补性强,经贸合作潜力大,具有共建“一带一路”的现实基础,把海丝优势变成当代新的发展优势,是泉州现代化建设的一个目标,眼下,泉州正显示出在新丝路建设中举足轻重的地位。

目前,泉州已征集了48个融入海丝建设项目,向海丝沿线地区招商。其中,基础设施项目7个;文化建设项目12个;产业合作项目13个,包括中国—沙特阿拉伯石化产业合作泉州园区、中兴海丝路跨境电子商务服务平台等;交流合作项目16个,包括泉州港与沙特阿拉伯达曼港缔结友好港口等。

二、文件的解读 保险新机遇

(一) “一带一路”战略的重大意义

“一带一路”战略的目标是促进经济要素有序自由流动、资源高效配置和市场深度融合,推动沿线各国实现经济政策协调,开展更大范围、更高水平、更深层次的区域合作,共同打造开放、包容、均衡、普惠的区域经济合作架构。

一是企业“走出去”的新动力。推动我国企业产品、服务及资本的海外输出,加速中国企业国际化进程。

二是国际合作的新平台。契合沿线国家的共同需求,为沿线国家优势互补、开放发展开启了新的机遇。

三是对外开放的新格局。构筑“一体两翼”,提升向东开放水平的同时加快向西开放步伐,助推

内陆沿边地区由对外开放的边缘迈向前沿。

四是新时期大国的新外交。加强与欧亚邻国及战略伙伴间的政治经济合作,提升我国国际领导地位及话语权。

(二) “一带一路”战略的风险考量

“一带一路”战略不是坦途,不可能一蹴而就,在实施过程中将面临诸多风险考量。我国著名国际问题专家、中国社会科学院国际学部主任张蕴岭教授曾深刻的指出“‘一带一路’有风险,有些国家政局不稳定,还有恐怖主义。此外,国际上还有竞争者。所以要对‘一带一路’的风险和当地的政治进行深入的战略性和判断。”具体而言,“一带一路”战略的风险主要体现在以下几个方面:

一是政治风险。中亚、东盟地缘政治形势复杂,与中国的关系也并非都是“一团和气”。

二是战争风险。中国与越南、菲律宾等国围绕南海等问题存在领土争端。

三是经济风险。基础线路、硬件的铺设建设面临投入高、周期长、风险大、收益少的风险。

四是灾害风险。自然灾害、疾病疫情、意外事故等诸多安全问题时有发生。

(三) 保险业服务“一带一路”战略的支撑点

承保业务与保险资金运用业务是保险业发展的“两个轮子”,也是现代保险服务业的重要特征。就如何做好泉州保险业服务“一带一路”战略而言,我们团队觉得主要从上述两大领域提供重要支撑。

一是依托风险管理功能为“一带一路”战略护航。风险管理是保险业的基本职能,通过将个体风险转化为集体风险来提高个体以及社会对风险损失的承受能力,是一种分散风险、消化损失的经济补偿手段。2015年《政府工作报告》强调,要“扩大出口信用保险规模,对大型成套设备出口融资应保尽保”,为保险业服务“一带一路”战略提供了重要机遇。2014年1-8月,作为我国政策性保险公司,中国出口信用保险公司累计承保企业向“一带一路”沿线国家出口和投资637亿美元,同比增长12.8%;共承保“一带一路”项目272个,涉及国家34个,支持商务合同总额405亿美元,承保金额共计358亿美元,已决赔款1.2亿美元;海外投资保险共承保“一带一路”项目274个,涉及国家29个,支持投资金额2711亿美元,承保金额共计911亿美元;海外租赁保险共承保项目44个,支持商

务合同总额24亿美元，承保金额共计23亿美元，已决赔款0.2亿美元。随着“一带一路”战略的实施，出口信用保险领域前景广阔，除了中国出口信用保险公司以外，其他保险公司也将破冰开展进出口信用保险业务，携手为“一带一路”战略保驾护航。平安产险泉州支公司也将针对新机遇开拓新险种来迎接新的挑战。

二是依托资金融通功能为“一带一路”战略护航。保险资金业务是承保业务的必要补充，特别是在承保能力出现过剩的背景下，保险资金运用业务不仅成为保险业的重要利润来源，而且是支持国家经济建设、提升保险业竞争力的重要手段，在重大基础设施等国家重大工程领域大有可为。基础设施互联互通是“一带一路”建设的优先领域，而基础设施建设需要大量资金作保障。截至2014年底，我国保险资金运用余额9.3万亿元，其中2.2万亿元投资于基础设施债权、计划、股权投资和信托投资等其他非传统领域。未来，我国保险业有望在“一带一路”沿线港口、物流、航空、园区建设、公路、环保、水利等基础设施建设领域提供重要资金支持。泉州在这方面有着比较明显的资源优势，因此平安产险泉州中心支公司将计划联手平安集团下各公司一起做好服务，在基础建设上做大做强服务，勇于担当。

三、保险护航“一带一路”

作为世界上最具发展潜力的经济带，“一带一路”东牵亚太经济圈，西系欧洲经济圈，贯通中亚、东南亚、南亚、西亚和欧洲部分区域，对发展我国海外经济具有重大意义。然而不容忽视的是，“一带一路”建设面临着重重风险和挑战，保险业究竟应该如何发挥其风险保障功能，护航“一带一路”建设，已经成为业内人士热议的话题。

笔者在网络新闻上获悉，日前平安产险、无锡尚德和慕尼黑再保险正式签署战略合作协。平安产险将为无锡尚德太阳能组件提供25年功率损失补偿责任保险保障服务，并由慕尼黑再保险提供再保险。

此次平安产险是为尚德出口海外市场的光伏组件承保25年期功率损失补偿责任保险，针对海外市场的严格要求提供充分保障。对此，尚德首席执行官罗鑫表示，这一新的保险项目将确保产

品性能质保能够一直持续下去，大大增强了其开拓海外市场的信心。

对外经济贸易大学保险学院院长孙健也表示：“当今世界处于调整与变革的时代，我国的外部环境面临的不确定性日益增加。在这种情况下，我国企业‘走出去’将面临更多的不确定性和风险。在这样的形势下，保险应当发挥其风险保障功能，为我国企业‘走出去’保驾护航。”

（一）“走出去”风险多重叠加

“要着力发挥出口信用保险促进外贸稳定增长和转型升级的作用。”保险“新国十条”明确指出，加大出口信用保险对自主品牌、自主知识产权、战略性新兴产业的支持力度，重点支持高科技、高附加值的机电产品和大型成套设备，简化审批程序。

尤其是随着“一带一路”成为我国海外经济的战略核心，企业“走出去”步伐的加快必将使我国面临更多的风险和挑战。

“市场竞争、资源依赖、规则重构、地缘冲突是引发各类风险的源头。”我认为，我国企业要“走出去”，首先须注意市场风险。此外，中资企业在海外运营中还常常面临东道国经济动荡、金融危机等引发的各类金融风险，比如资产贬值、汇兑限制和汇率风险等。与此同时，规则风险也是十分棘手的问题，比如，委内瑞拉曾对石油产业推行“新国有化政策”，在秘鲁投资的铁矿屡遭罢工威胁，对缅甸投资铜矿因环境问题被叫停等。地缘冲突则是另一个不可忽视的重大风险，特别是“一带一路”建设将深入多个高风险地带，东亚朝核问题，东南亚恐怖主义和领土争端，南亚印巴矛盾、阿富汗问题，西亚北非持续动荡，中亚极端主义，一旦这些风险成为现实威胁，就意味着我国海外利益可能出现损失。

建议我们财产险公司今后应该对“一带一路”制定了相应的优惠承保政策，并推出中长期出口信用保险小额承保模式等全新风险保障方案。据不完全统计，今年前9个月，我国实现承保规模3300多亿美元，同比增长15.5%，高出外贸出口增幅10.4个百分点，其中对“一带一路”区域国家的承保规模达到738亿美元，同比增长12.7%。

（二）境外投资保险待完善

值得注意的是，保险“新国十条”还要求加快发展境外投资保险。

所谓境外投资保险,是指资本输出国旨在保护和鼓励本国的境外投资,通过特设或指定的保险机构对境外投资者在东道国所面临的政治风险提供直接的保护,一旦境外投资者的投资与投资利益因东道国发生政治风险而遭受损失,则由该保险机构予以补偿,然后由其代表国家代替境外投资者向东道国代位索赔的险种。

数据显示,去年我国对外直接投资为1078亿美元,在短短12年时间增长了近40倍。而随着9月份商务部颁布新修订的《境外投资管理办法》,对境外投资确立“备案为主、核准为辅”的管理模式,业内人士预计,我国未来五年境外投资的增速将保持在10%以上。

虽然我国境外投资的交易数量与金额保持显著增长的趋势,但是失败率也一直高居不下。不得不承认,与我国蓬勃发展的境外投资相比,境外投资保险的发展较为滞后。目前,我国境外投资由中国信保进行承保,或者通过多边投资保护协定的相关规定进行风险保障,并没有专门的境外投资保险机构。这也就给了我们平安产险新的机遇,新的空间。

纵观美国、日本和德国的境外投资保险制度,境外投资政治风险发生后赔偿的复杂性使各国都选择由政府机构或其控制的国营公司作为承保机构,美国更是以国家信用作为担保。业内专家还建议,应加强国际间的交流,实现我国境外投资保险制度与国际投资保险制度的融合。另外,随着拥有大量私人资本的自然人和企业逐步成为境外投资的主力军,我国还应支持和引导私人资本的境外投资。

(三) 短期险种逐步市场化

不得不提的是,由于其政策性保险的特点,出口信用保险业务在过去很长一段时间都处于被垄断状态。而保险“新国十条”却特别提到,要“稳步放开短期出口信用保险市场,进一步增加市场主体”。

事实上,此前,财政部下发的《关于引入商业保险公司开展短期出口信用保险业务试点有关问题的通知》,就宣布平安产险、太保产险、大地财险正式取得短期出口信用保险业务的经营资格。加上去年年初取得该资格的人保财险,目前已有4家商业保险公司与一直垄断该业务的中国信保共同开发短期出口信用保险这片“蓝海”。

业内专家认为,短期出口信用保险的主要风险为商业风险,而商业风险具备低风险性、一定可度量性和可控性,这些特性决定了其具备盈利的可能性。

随着国家允许商业保险公司经营短期出口信用保险,经营该险种的队伍将逐渐扩充,在一定程度上扩大风险基金规模。当足够多的商业保险公司进入短期出口信用保险市场后,其网点优势也会得到充分体现,从而提升对出口信用保险的宣传力度,改善业务发展协调性,扩大短期出口信用保险的供给和需求。此外,市场化带来的合理竞争还会促使经营主体改善服务水平、提升资源配置效率,同时促进产品创新、降低费率。

四、利用新利好 酝酿新方案

保险资金运用的监管政策,正在逐条践行保险业“新国十条”划定的蓝图,为险资运用拓展更大的空间。中国证券报记者了解到,继监管层放开保险资金投资创业投资基金,批准保险资金设立私募基金等动作后,鼓励保险业参与国家战略的方案也正在酝酿当中,而保险资金参与“一带一路”和“长江经济带”建设将成为其中的组成部分。

我觉得相关方案出台将给我们保险业投资带来新的利好。在推动保险业“走出去”的指引下,保险业对于产业的参与已不仅限于开发相关的保险产品,港口、物流、航空、园区建设、公路、环保、水利等板块都有获得险资支持的潜在机会。在股权投资、不动产、养老社区、医疗和健康产业等领域,保险机构和资金的配置空间也会逐渐显现。2015年,市场对于上述国家战略推进落实的呼声渐高,而保险业谋划寻求投资机会的努力也已开始。

(一) 热盼利好

2015年,监管层将继续在保险业“新国十条”的框架下推动政策落实,鼓励保险资金参与国家重大战略的方案正在研究当中,“一带一路”、“长江经济带”成为其中的重点内容。

保险资金在配合国家战略,加大资金运用力度上已有所预判,如相关方案如期出台,将给保险业投资带来新的利好。考虑到符合国家战略方向的项目可能更符合保险资金久期求稳的“口味”,保险机构也很期待监管层能推出实质利好投资的配套措

施。“一带一路”政策兼具内外投资机遇，“长江经济带”则以国内投资项目为主，对于保险资金“走出去”，积累多方投资经验，提升运用效率都构成机遇。

2014年9月以来，保监会发文对投资连结保险投资账户、保险资金投资优先股、保险资金投资创业投资基金、保险资金设立私募基金、保险机构管理养老保障管理业务和保险养老社区统计制度进行规范，从多个方面为保险资投资松绑。在放开前端的同时，保监会也反复强调管住后端的重要性。9月末，保监会发布集合资金信托计划（查询信托产品）偿付能力监管标准，10月中旬通报了保险公司投资信托产品风险，并发布《保险集团并表监管指引》《保险资产风险五级分类指引》和《保险集团并表监管指引》，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，防范金融风险传递。随后，保监会在年末部署保险机构开展“两个加强、两个遏制”专项检查工作。

（二）多路出击

保监会发布的2014年前11个月行业统计数据 displays，保险业总资产98318.90亿元，资金运用余额89478.79亿元。保监会相关人士表示，随着政策进一步开发，险资投资体量将继续增长。

保险资金运用上，“新国十条”明确鼓励保险资金利用债权投资计划、股权投资计划等方式，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；鼓励保险公司通过投资企业股权、债权、基金、资产支持计划等多种形式，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；加快发展境外投资保险，以能源矿产、基础设施、高新技术和先进制造业、农业、林业等为重点支持领域，加大再保险对农业、交通、能源、化工、水利、地铁、航空航天、核电及其他国家重点项目的大型风险、特殊风险的保险保障力度。泉州在民营、民资方面有得天独厚的优势，因此在泉州的保险公司自然而然地具备了新产品新险种开发并推广的空间。

可以预期，在“一带一路”的投资机会上，保险资金可以参与相关区域的基础设施建设，或通过参股公司，或投资为小微企业出口服务的创投基金，或发起设立专项基金投资标的企业。保险资金

有望多路出击，基础设施债权计划项目的形式将被更多保险资金重视。我们也可以模仿参照学习长江经济带方面的知识与信息。长江经济带涉及的四川、重庆、湖北、江西、江苏、上海等多个地区都已有了多个保险资金参与投资的债权计划项目，而相关政府部门也都有吸引险资进入的规划。如果保监会在政策上给予更多支持，保险业参与物流、能源矿产、基础设施、交通等领域，将不仅限于开发相关的保险产品，港口、物流、航空、园区建设、公路、环保、水利等板块都有获得险资支持的潜在机会。在债权计划外，资本市场也有望提供投资窗口。股权投资、不动产、养老社区、医疗和健康产业等方面，保险机构和资金的配置空间也会逐渐显现。

在模仿与实践股权投资、不动产、养老社区、医疗和健康产业等方面的变革中，将让泉州这海丝起点再次迸发出新的火花。

（三）抢占落点

对于保险资金参与国家战略，大部分保险机构和人士均表示乐见后续成效。长江经济带贯通我国东、中、西三大区域，覆盖11个省市与超过全国40%的人口和生产总值，保险业联手养老与健康服务产业也将借政策“春风”迎来加快发展的黄金机遇。养老社区及与之配套的医疗、护理、健康管理服务将成为一大推动方向。

公开资料显示，险企在“一带一路”、“长江经济带”等上的投资布局早已开盘，且参与的基础设施债权计划项目较多。2009年，太平洋资管参与“太平洋-上海崇明越江通道工程债权投资计划”，2010年，发起设立“太平洋-武汉天兴洲公铁两用长江大桥债权投资计划”和“太平洋-泰州长江大桥债权投资计划”，而“太平-南水北调工程债权投资计划”则募资200亿元。同年，中国平安参与“平安-江阴大桥债权投资计划”。2013年，“人保资本-三峡新能源风电债权投资计划”创立。除基建项目之外，保险资金在不动产投资、能源、环保等方面也有所涉猎。

据不完全统计，目前中国平安、中国人寿、中国人保等多家保险机构均已参与到和“一带一路”经济带相关的投资项目当中。大中型保险机构对于“一带一路”相关的区域也有所调研，并部分提出了战略发展构想。分析人士认为，从拓宽险资空间

的角度而言，保险公司已在寻求抢占政策落点上摩拳擦掌，待有关政策明确后，下一步可投资的领域将不仅限于债权投资计划，相应的资金对接会或成为常态。

国家“一带一路”战略是泉州金融中心建设开放创新的重大机遇，特别是在人民币国际化、金融市场开放以及金融业对外开放等方面，为泉州带来了契机，泉州一向经济活跃，民营资本充足，因此将有望将按照“五通”（即政策沟通、设施联通、贸易畅通、资金融通、民心相通）的总要求，努力实现与长江经济带、福建自贸区建设等多项国家战略进行多方面互动。

中国平安产险泉州中心支公司也以2015年5月向泉州市政协市人大提交《“一带一路”险资护航》的新提议，提议中建议泉州制定对接国家“一带一路”建设的规划，金融方面，泉州应加快金融市场的开放，同时加快人民币国际化，同时政府要支持金融机构参与“一带一路”建设，特别发挥好保险的优势和保障的功能，加强金融合作机制的建设和完善。同时，鼓励银保联动，为“走出去”企业提供无缝连接的保险金融服务。

五、互联网+

“一带一路”分别指的是丝绸之路经济带和21世纪海上丝绸之路。初步估算，“一带一路”沿线总人口约44亿，经济总量约21万亿美元，分别约占全球的63%和29%。“一带一路”作为中国首倡、高层推动的国家战略，对我国现代化建设和屹立于世界的领导地位具有深远的战略意义。“一带一路”战略构想的提出，契合沿线国家的共同需求，为沿线国家优势互补、开放发展开启了新的机遇之窗，是国际合作的新平台。

“互联网+”代表一种新的经济形态，即充分发挥互联网在生产要素配置中的优化和集成作用，将互联网的创新成果深度融合于经济社会各领域之中，提升实体经济的创新力和生产力，形成更广泛的以互联网为基础设施和实现工具的经济发展新形态。2015年3月5日十二届全国人大三次会议上，李克强总理在政府工作报告中首次提出“互联网+”行动计划的概念。

“互联网+”行动计划将重点促进以云计算、物联网、大数据为代表的新一代信息技术与现代制

造业、生产性服务业等的融合创新，发展壮大新兴业态，打造新的产业增长点，为大众创业、万众创新提供环境，为产业智能化提供支撑，增强新的发展动力，促进国民经济提质增效升级。

传统保险行业一直面临渠道之困。互联网的发展，创造了前所未有的保险“直销”路径。保险的天然特性就适合电子商务，它无需生产，无需仓储，无需物流，用户有需求即立刻生成保单。只要营销成本低廉，互联网对保险公司无疑是更优质可靠、更可持续的营销渠道。目前国内各大保险公司纷纷试水电商。平安、太保等推出了网上商城，消费者可以在其官网上购买保险产品。

如何平衡网销渠道和线下渠道的关系，是各保险公司都要面对的难题。越是尾大不掉的公司，越难于转型。而对于财险公司，这是一个轻装前进、以快打慢的绝佳机会。

但互联网不是圣诞老人。在给予一键即达的方便之门同时，它也创造了信息空前透明的市场环境，这对保险行业提出了新的挑战。

淘宝保险上线两年多来，进驻了12家保险公司，均为国内市场份额较大的主要公司，产品类别横跨财寿，覆盖了上百款个人产品。就目前的成交量而言，粗略统计有2/3的保单是与平安成交，远大于平安实际的个险市场占有率。除了运营因素外，可以看到消费者在网上买保险的消费心态不同于传统渠道。消费者在网上如何挑保险？产品之变势在必行。

以往传统保险存在营销误导，依靠代理人的营销能力，促成销售。代理人的佣金和保费规模相关，这一结构也刺激代理人抛弃费率较低的保障型产品，更卖力去选择保费高的理财型产品。保险偏离了保障的本质。这样的异化道路是不长久的。

互联网环境要求透明、简洁的产品。很明显的道理，消费者看不懂的产品是不会去下单的。保险公司也注意到了这点，目前几家保险公司的网上商场的产品也主要以保障功能强的标准化产品为主。

B2C繁荣之后必然是平台和商城类网站的崛起——综合商城如天猫，独立平台如富脑袋（www.okbao.com），都是这两年崛起的保险产品聚合类网站。消费者总是有把保险产品比一比再决定购买。对于标准化的产品来说，品牌和价格当然是重要因素；而小公司要走差异化路线，必须求创

新,而且是阳光下的创新。

换个角度想,我们当下是个缺乏安全感的时代,理应保险需求旺盛。食品安全的问题,公共场所安全的问题,中产阶层财富安全的问题,城镇人口老龄化的养老问题?这些远景的不确定性,正是保险行业应担负起的社会责任。而针对这些,平安产险泉州中心支公司致力于学习与创新,近期相应推出了防污责任险,餐桌食品安全责任险、养老理财保障等,助推“一带一路”经济发展。下一步将紧跟“互联网+”思维,在渠道营销上、大数据推送中,先人一步实现坐拥数据、触角遍布产业、完美达到的“大脑加肢体”的组合。这种思维的创新,其爆炸性将远不止于助推“一带一路”经济圈,还将变革各行各业销售的模式。

六、总结

将保险资金纳入“一带一路”战略的顶层设计中,既是金融服务支持实体经济“走出去”的必然要求,也是大型保险集团全球化布局发展的内在需求。

中国平安一直致力于成为国际领先的个人金融生活服务提供商,坚持科技引领金融,金融服务生活的理念,推动核心金融业务和互联网金融业务共同发展,为客户创造“专业,让生活更简单”的品牌体验,是国内金融牌照最齐全、业务范围最广泛、控股关系最紧密的个人金融生活服务集团。因此在“一带一路”建设,将能在促进各地的经济合作中发挥独特作用。

“我们将‘一带一路’视为公司未来十年的战略性机会。”平安产险泉州中心支公司负责人张晓辉在公司潜在人才培训课上表示,泉州平安产险已经将“一带一路”纳入公司战略规划,并在业务方面尝试深挖和扩展“一带一路”的商机。

毫无疑问,保险作为市场化的风险管理与资金融通机制,可为“一带一路”建设提供重要支撑与保障,保险作为长期资金的金融支持和风险保障功能也将在“一带一路”中发挥出强大的作用。

【参考文献】

- [1]李毅文:《保险旅途随感》,海峡出版发行集团鹭江出版社,2013(5)
- [2]韩延春:金融发展与经济增长:经验模型与政策分

- 析,世界经济[J],2001(6)
- [3]谈儒勇:中国金融发展和经济增长关系的实证研究,经济研究[J],1999(10)
- [4]范学俊:金融体系与经济增长:来自中国的实证研究,金融研究[J],2006(3)
- [5]伍志文:中国金融脆弱性分析,经济科学[J],2002(3)
- [6]王毅:用金融存量指标对中国金融深化进程的衡量,金融研究[J],2000(1)
- [7]赵志君:中国金融资产总量、结构与经济增长,管理世界[J],2000(3)
- [8]苏基溶、廖进忠:金融发展的倒U型增长效应与最优金融规模,当代经济科学[J],2010(1)
- [9]李巍、张志超:一个基于金融稳定的外汇储备分析框架——兼论中国外汇储备的适度规模,经济研究[J],2009(6)
- [10]王志强、孙刚:中国金融发展规模、结构、效率与经济增长关系的经验分析,管理世界[J],2003(7)
- [11]郑伟:《保险法典型案例精解》,海潮书局出版,2002(5)
- [12]唐旭:《中国金融机构改革:理论、路径与构想》,中国金融出版社,2008
- [13]米建国、李建伟:我国金融发展与经济增长关系的理论思考与实证分析,管理世界[J],2002(4)
- [14]张志文:《金融发展与经济增长关系的国际经验研究》,中国金融出版社2008
- [15]郑鸣:《金融脆弱性论》,中国金融出版社,2007
- [16]黄高:《金融与经济增长》,中国发展出版社,2007
- [17]刘剑锋:《中国金融发展路径及其效率研究》,经济科学出版社,2009
- [18]范德胜:《经济转轨时期的中国金融发展和经济增长》,中国金融出版社,2006
- [19]朱波:《金融发展与内生增长:理论及基于中国的实证研究》,西南财经大学出版社,2007

(作者单位:平安产险泉州中心支公司)

责任编辑:丁恒

责任校对:陈潇源

发挥保险优势 护航“一带一路”

● 幸福人寿福建分公司

【摘要】：“一带一路”战略是习近平总书记为实现中华民族伟大复兴而提出的重大战略构想，并已付诸实施，将为实现中国梦开拓新局面、创造新机遇。保险作为市场化的风险管理与资金融通机制，将为“一带一路”建设提供重要支撑与保障，保险作为长期资金的金融支持和风险保障功能也将发挥重要作用。保险业如何切入“一带一路”战略部署，如何服务“一带一路”核心区建设，还需要对行业的发展做出全盘性、方向性、前瞻性的规划与设计。

【关键词】：一带一路；走出去；合作共赢

“一带一路”是“丝绸之路经济带”和“21世纪海上丝绸之路”的简称。“一带一路”不是一个实体和机制，而是合作发展的倡议和理念，是依靠中国与有关国家既有的双多边机制，借助行之有效的区域合作平台，积极主动发展与沿线国家的经济合作伙伴关系，共同打造政治互信、经济融合、文化包容的利益共同体、责任共同体和命运共同体。“一带一路”战略共涉及60多个国家，44亿的人口，生产总值达21万亿美元，沿线与中国的一般贸易达到1万亿美元。将保险业纳入“一带一路”战略的顶层设计，既是金融服务支持实体经济“走出去”的必然要求，也是大型保险集团全球化布局发展的内在需求。

一、“一带一路”对保险业提出的新要求、新机遇

我国提出“一带一路”的倡议既是自身发展的需求，也是全方位对外开放和进一步深化改革的需求。“一带一路”的推进无疑将为我国的保险业提供广阔的市场机遇。保险业应主动适应行业发展从自身意愿向国家意志的转变，紧抓发展机遇，积极参与到“一带一路”的建设中来。

（一）为国内基础设施建设提供保险服务

2015年3月28日，由国家发展改革委、外交部、商务部联合发布“一带一路”建设的框架性文件《推动共建丝绸之路经济带和21世纪海上丝绸之路的愿景与行动》，文中涉及多个节点城市。基础设施互联互通是“一带一路”建设的基础，国内的节点城市也在加强基础设施建设，由此必将带来诸多问题：因大量务工人员的涌入产生的就业、社会保障、收入分配、教育、住房、医疗、安全生产、社会治安等矛盾，当地居民的拆迁补偿，环境的改变等。保险业应积极参与到当地的社会治理活动中，通过提供有针对性的务工人员家属意外及医疗风险保障，拆迁款的保值增值财富管理计划，以及支持创业就业的小额信贷风险保证等保险产品，减轻政府压力，化解社会矛盾，促进社会和谐。

（二）为跨境投资贸易保驾护航

1、为出口企业和项目提供保险保障。通过财产险、信用险、责任险、人身意外险等产品对海外基础设施、投资并购等项目中的各类风险提供保险保障。至2014年末，中国出口信用保险公司累计支持国内外贸易和投资的规模达1.9万亿美元，为

数万家出口企业提供出口信用保险服务,为数百个中长期项目提供保险支持,包括高科技出口项目、大型机电产品和成套设备出口项目、大型对外工程承包项目等,累计向企业支付赔款67.6亿美元。同时,中国信保还累计带动219家银行为出口企业融资超过2.2万亿元人民币。2014年,中国人保集团承保的进出口货物保险金额超过1.5万亿元人民币,承保远洋船舶保险金额共计3,343亿元人民币。参与承保的中亚天然气管道C线、中石化哈萨克斯坦KPI石油化工一体化等工程项目,保障金额达32亿美元,为国家相关重大贸易及工程建设等提供了坚实保障。

2、为企业提供风险信息。保险业可以协助企业提升跨境运营的风险防控意识,增强对海外利益的保护。“一带一路”区域内发展中国家众多,经济体制也不尽相同,发展的层次也不一样,整个社会生产力水平相对较低,其中有76%的国家风险偏高。“一带一路”区域横跨了整个亚洲大陆,涉及海洋、沙漠等地带,还有一些火山、地震、海啸等灾害易发地区,自然地理条件较为恶劣。且由于政治文化差异、民族宗教复杂,又是大国利益的交汇区,经贸合作可能面临较多的政治、经济、法律风险。保险业可充分发挥自身在风险管理方面的数据与技术优势,向企业提供贸易投资合作国家的国别风险以及行业风险信息,为企业开展跨境合作提供重要的决策参考。

(三) 发挥资本融通功能

保险业可以发挥保险的资本融通功能,为走出去的企业项目进行融资。2014年,全国保费收入首次突破2万亿元大关,总资产首次突破10万亿元。资产庞大的保险业可发挥资本融通功能,直接投资支持“一带一路”基础设施建设。“一带一路”建设的重点领域是加强中国同周边国家基础设施的互联互通建设,具有资金需求量大,投资期长,但建成后有稳定的现金流、投资回报稳定和安全等特点,而保险资金具有资金量大、来源稳定可靠等特点,主要追求的是资金的长期保值增值,两者可以有效整合,并在一定平台上达成高度契合。保险企业不仅可以根据特定项目的需求量身定做投资型产品从而募集资金,还可以通过设立基础设施投资计划,在港口、航空、物流、园区建设等方面进行投资,采取的投资方式既可以是集合资金直接

投入,也可以采取资产证券化等间接方式投入。

(四) 保险业自身也可以直接“走出去”

1、建设国际化的经营服务网络。将来具备一定资本实力和商誉良好的保险公司可在“一带一路”经济带劳务输出、承揽境外工程项目较为集中的地区设立营业性机构,逐步建立健全国际化的经营服务网络,增强我国境外保险服务的规模与实力。同时我国的保险业要加强与沿线国家的保险业开展沟通合作,共同组建保险企业,增强我国保险业对沿线国家的专业引领能力,扩大我国在丝路带区域的综合影响力。

2、拓展保险境外投资地域和产品范围。通过“一带一路”,将原来主要集中在香港地区的投资拓展至45个国家或地区的金融市场上,其中既有发达市场,又有新兴市场,保险企业将有更多的产业、企业、金融工具可以选择。保险业要紧紧抓住基础设施投资热潮、新兴市场工业化热潮、并购重组热潮,在更广阔的时空范围内、在更多的投资机会中进行资产组合配置,大大提升获得较高风险回报率概率,保险客户也可以通过购买保险投资理财型产品的形式分享其海外投资收益。

二、保险业服务“一带一路”的政策支持

要实现保险业为“一带一路”战略保驾护航,少不了相关政策的支持。目前顶层设计已经完成,公布了“一带一路”愿景与行动,“一带一路”领导小组也已经正式成立并且运转,这都标志着“一带一路”从顶层设计转入到规划设计和务实合作这个阶段。与此同时,保险业也采取了一系列措施筹划加快与“一带一路”战略的对接,逐步将保险业融入到“一带一路”建设的战略规划之中。

(一) 2014年8月,国务院出台了《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》(新“国十条”),提出了对外开放的主要任务,其中就包括鼓励中资保险公司“走出去”,为我国海外企业提供风险保障,通过国际资本市场筹集资金,努力扩大保险服务出口。作为经济社会发展总体布局中重要一环,“新国十条”对保险业服务国家“一带一路”发展战略提出了初步要求。

(二) 2014年12月,福建省政府下发了《关于加快发展现代保险服务业十二条措施的通知》(省十二条),提出了拓宽保险资金运用范围的举措,

为我省保险业下一阶段的投资发展指明了方向，为进一步服务“一带一路”奠定政策基础。

(三) 保监会主席项俊波在《明确中心 突出重点 做好2015年保险监管工作》讲话中指出，加强对“一带一路”、京津冀协同发展、长江经济带等重大战略问题的研究，探索建立行业性的战略基金、共保体等载体，创新保险业服务国家重大战略的机制和手段。这是从保险政策的顶层设计实现了和国家政策的无缝对接。

(四) 2015年3月保监会出台了《中国保监会关于调整保险资金境外投资有关政策的通知》，调整了保险资金境外投资的相关规定，拓展了保险资金境外投资范围，推动保险业在全球范围内实施资产多元化配置，分散投资风险，获取更稳定的投资收益。这为“一带一路”建设的海外布局，以及保险企业“走出去”提供了有力的政策支持。

(五) 2014年12月，国务院决定在福建、天津、广东新设三个自由贸易园区，这标志着我国自贸区建设步入新阶段，新一轮高水平对外开放和更大范围的改革试点正在加快推进。为支持自贸区建设、推动自贸区先行先试经验的复制推广，2015年4月，保监会根据《国务院关于推广中国（上海）自由贸易试验区可复制改革试点经验的通知》（国发[2014]65号）的要求和相关试点情况，决定将支持上海自贸区保险业发展的11项支持政策放宽至福建、天津、广东三个新设的自贸区和上海自贸区扩区区域。这不仅确定了福建、天津和广东自贸区的战略地位，也推动了保险业更好的参与自贸区的建设和发展，更进一步的推进保险业服务“一带一路”的战略建设。

三、对保险业服务“一带一路”提出几点建议

保险业在“一带一路”建设过程中，如何实现自身的良性发展，如何在国家大战略中发挥作用，在此提出以下几点建议：

(一) 将保险机制作为一项制度性安排纳入“一带一路”建设的总体规划中。加大对装备出

口、营运责任等基础设施互联互通相关险种的支持，鼓励自主品牌、自主知识产权、战略新兴产业等相关出口企业在国内投保出口货运险，对于保险公司的国际化业务给予适当的税收减免优惠，对国有保险公司“走出去”的相关业务考核放宽短期盈利要求等，引导更多国内保险资源投向“一带一路”建设。

(二) 建立“一带一路”保险合作机制。加强与沿线国家保险业的沟通合作，在“一带一路”沿带沿海国家形成一个共同体，实现合作共赢，也为保险业“走出去”创造良好的发展环境。扩大与丝路带区域内保险监管机构的交流合作，重点在市场准入、信息交流、监管政策等方面，加强协调，共享信息，既为保险企业“走出去”营造公正、公平的外部环境，又能有效防范风险跨行业、跨境传递。鼓励国内保险企业加大与“一带一路”区域内国家骨干保险企业的沟通联系和务实合作，增强我国保险业对沿线国家的专业引领能力，扩大我国在丝路带区域的综合影响力。

(三) 鼓励银保联动，为“走出去”企业提供“无缝连接”的保险金融服务。建议探索保险机构与银行机构的海外信息共享、业务互动、机构共建等方面的银保合作机制，进一步畅通“走出去”企业的投保渠道，增强保险对“走出去”企业的落地服务能力。

“一带一路”建设对我国保险业发展是一次重大的历史机遇，包括经济支撑能力长期增强、保险资源得到极大丰富、政策支持力度进一步增强等，但也对保险业创新能力、服务能力提出更高的要求。保险业要紧抓“一带一路”所带来的机遇和挑战，在服务国家“一带一路”大战略中，实现保险业的健康快速发展。

(作者单位：幸福人寿福建分公司)

责任编辑：陈潇源

责任校对：谢圆虹

进一步提高保险业 在构建地区公共安全网的作用

● 伍朝晖

【摘要】：公共安全无小事。中共中央政治局5月29日就健全公共安全体系进行第二十三次集体学习，中共中央总书记习近平在主持学习会时强调“公共安全事关国家改革发展稳定大局，是社会安定、社会秩序良好的重要体现，是人民安居乐业的重要保障，必须动员全社会的力量维护公共安全”。保险作为规避风险和分散风险的重要工具，进一步提高保险业在构建地区公共安全网的作用，对创新社会管理方式，提高公共安全水平具有重要意义。

【关键词】：公共安全；风险；保险；职能

公共安全的本质是人和各类特定事物的安全。在当前我国社会经济发展步入新常态的背景下，各类公共安全事件时有发生，给人民群众生命财产安全造成严重损失。公共安全事件处理不好可能演化为群体性公共事件，对地区乃至整个社会将更具破坏性。以习近平为总书记的新一届中央领导集体高度重视公共安全工作，十八大以来中共中央政治局专门就围绕社会安定，健全公共安全体系召开了两次集体学习会（第十四次和第二十三次），充分表明公共安全已经成为国家治理体系和治理能力现代化的重要内容，是实现“两个一百年”的奋斗目标和中华民族伟大复兴中国梦的重要保障。

一、公共安全面临的形势

改革开放36年来，我国的经济建设取得了举世瞩目的成就，伴随着社会发展，各种传统的和非传统的，自然的和社会的风险、矛盾交织并存。一是自然灾害多发。我国是世界上发生自然灾害最为严重的国家之一，灾害种类多、分布地域广，发生频率高、造成损失重。08年汶川大地震、南方14省的冰雪灾害，2010年华

南、西南各省的严重旱灾，甘肃甘南藏族自治州舟曲县因强降雨引发滑坡泥石流灾害等。同时，一些地区过度开采资源也造成了地陷、崩崖等“人为”灾害频发。根据数据显示，2014年我国共发生地质灾害10907起，造成349人死亡，218人受伤，直接经济损失54.1亿元。如2014年6月30日云南省福贡县上帕镇腊吐底村俄玛底木本尼发生大型滑坡地质灾害造成9人死亡、6人失踪、3人受伤。2014年7月16日湖南省益阳市安化县马路镇潺溪口村发生滑坡灾害造成10人死亡、2人失踪、5人受伤。

二是食品医疗事件引发社会对国产食品、医疗行业的“不信任”和担忧。“三鹿奶粉”事件、酸奶添加工业明胶事件、上海麦当劳、肯德基福喜腐肉事件、各类餐馆食品安全事件层出不穷引发消费者对我国食品安全的担忧，部分消费者认为单靠目前我国食品安全监管机制难以约束食品经营者，很难让消费者放心。当下的医疗安全责任、医疗群体性事件屡见不鲜也严重影响正常的医疗秩序。2012年3月23日发生的哈尔滨刺医案、2014年5月广州伊丽莎白医院的医闹案等引发了社会的普遍关注。

三是安全生产事故频发。一些企业经营者安全意识淡薄,重经营轻安全,对安全生产问题存在侥幸心理,造成我国安全生产事故频繁发生。单是2014年至今我国就发生多起重大安全生产责任事故。2014年8月2日,江苏省昆山市台资中荣金属制品有限公司发生重大爆炸责任事故,造成70余人死亡,180多人受伤;9月22日,湖南省醴陵市浦口镇保丰村南阳出口花炮厂发生爆炸事故,造成14人死亡、33人受伤;11月26日辽宁阜新矿业(集团)下属恒大煤业公司发生煤尘燃烧事故,造成24名矿工死亡、52人受伤。安全生产事故屡禁不止给涉事企业、工人及家属带来了难以弥补的伤害,也给当地政府形象造成了严重的负面影响。

四是环境污染现象难以得到根本遏制。随着经济的快速发展,我国环境污染程度呈加重态势。国务院总理李克强在今年3月5日第十二届全国人民代表大会第三次会议政府工作报告中指出“环境污染是民生之患、民心之痛,要铁腕治理。”细数近年发生的重大环境污染事件产生的影响至今仍然难以消散。2011年6月蓬莱发生溢油事故造成6200平方公里海域受到污染,其中870平方公里受到严重污染,虽然主要责任方康菲公司事后出资13.5亿元用于解决河北、辽宁部分区县养殖户与渤海天然渔业资源损害赔偿及修复,但当地海洋生态服务功能至今尚未完全恢复。

五是社会治安事件呈易发突发。当前我国社会治安环境总体稳定,但影响社会治安稳定的突出问题依然大量存在。主要体现在:一、随着中国农村劳动力的转移和区域发展不平衡,各地区人口频繁、密集流动给各地治安管理形成巨大压力。去年12月31日上海外滩严重踩踏事件造成了36人死亡49人受伤。根据2010年第六次全国人口普查结果显示,居住地与户口登记地所在的乡镇街道不一致且离开户口登记地半年以上的人口达2.61亿人。同2000年人口普查相比,10年后的居住地与户口登记地所在乡镇街道不一致且离开户口登记地半年以上的人口增加了1.17亿人,增长81.03%,其中不包括市辖区内人户分离的人口增加1亿人,增长82.89%。二、各种利益纠纷引起的社会治安事

件易发多发。表现在一些群众因为山林土地、水利矿产资源、征地拆迁、环境污染、交通事故、医患纠纷等切身利益问题受到损害或不能得到满足采取通过阻挠工程建设、阻断交通,甚至集体上访、闹访党政机关的方式寻求解决问题。该类问题最容易演变为社会群体性事件。2008年“6.28”云南瓮安事件就是一起典型的群体性事件。

二、保险在构建公共安全网的作用

保险作为规避风险和分散风险的重要工具,能有效减少因风险事件造成的经济财产损失,并且提高灾害防控和风险转移能力。在进一步发挥保险和政府职能深度融合的同时也有助于推进政府转变职能,提升政府相关部门应对和处置各类公共安全事件的响应速度。

(一) 保险的原理决定了它是规避各类公共安全风险和减少损失最有效的工具

为了最大限度降低风险,保险采用大数法则作为赖以生存的数理基础。根据大数法则定律,承保的危险单位愈多,损失概率的偏差愈小,反之,承保的危险单位愈少,损失概率的偏差愈大。因此,保险机制可以比较精确地预测危险,合理地厘定保险费率,对同类事物经过长期的观察可以找出接近正确的危险发生频率。例如房屋失火,人的死亡,对某一房屋和某一一人而言,是无法预测其发生的,但尽可能地汇集更多的人或房屋,在一定期间观察,则可测出死亡人数或失火件数发生的或然率。如果观察的人数或房屋越多,其发生的或然率越准确、越规范化。保险对各种可能产生公共安全风险因素、承保标的进行综合分析、评估和预防将大大降低公共安全风险的发生率。

(二) 保险的覆盖范围已涉及公共安全的方方面面

当前保险的业务范围已经包括公共区域安全、农村住房安全、食品安全、生产安全、产品质量安全、医疗卫生责任及从业人员人身意外伤害安全、水稻、能繁母猪等农作物生产安全等方面,基本涵盖了涉及公共安全领域的各个方面。如食品安全责任保险通过让食品企业购买商业保险,将食品意外事故赔偿交给保险公

司,增强食品生产企业应对食品安全事故的赔偿能力,以此减轻企业与政府负担,给企业在食品生产与经营过程中不可预料的安全风险提供赔付保障。商业保险介入食品安全保障领域,不仅能提高消费者对我国食品安全的信心,还可以作为政府监管体制的有益补充,利用市场力量促进投保企业重视食品安全。目前,很多国家的食品安全责任险投保率超过50%,而我国企业投保率不足10%,且主要集中在出口产品上。分析原因,主要是企业违法成本低、公民维权意识弱、食品安全标准及法规不健全导致险种设计难等。目前石家庄、张家界、长沙、郑州等多个城市已经陆续开展食品安全责任保险的试点工作。

(三) 强化保险机制运用有助于转变政府社会管理职能

党的十八大和十八届二中、三中、四中全会提出了转变政府职能是深化行政体制改革的核心。今年5月12日国务院印发《2015年推进简政放权放管结合转变政府职能工作方案》,《方案》指出“推进简政放权、放管结合和转变政府职能工作要适应改革发展新形势、新任务。根据各地区各部门探索实践,积极借鉴国外成熟做法,转变监管理念,创新监管方式,提升监管效能。创新公共服务提供方式,引入市场机制,凡是企业和社会组织有积极性、适合承担的,通过委托、承包、采购等方式尽可能发挥社会力量作用”。

将适当的公共安全风险外包是转变政府社会管理职能的重要体现之一,是深化行政体制改革的有益探索。以美国为例,美国是一个易发地震的国家,50个州中有43个处在地震高风险地带。地震每年给美国造成的经济损失约44亿美元。美国联邦紧急事务管理署(简称FE-MA)是美国协调指挥重大突发事件的最高领导机构,当地震、洪水、火灾等自然灾害、袭击和其他人为灾难发生时,最高层可通过联邦紧急灾难管理署来协调和指挥各方力量及时开展灾害的应急处理,及时减少灾害损失。在英国,伦敦市政府建立的伦敦地区灾后论坛则通过整合资源力求在风险事故后能快速恢复灾害造成的损失。上述发达国家的灾害处置过程中,保

险都发挥了一个极其重要的角色。

(四) 泉州公共安全保险的发展情况

目前泉州保险业在涉及地区公共安全领域的参与度尚处在起步阶段,部分民生安全保险参与度几乎为零。进一步提高保险在构建泉州公共安全网的作用将进一步提升泉州作为东亚文化之都、全国文明城市的品牌形象,提高本地居民和外来游客的宜居幸福感。一是作为连续多年福建经济总量排名首位的城市,需要增强保险参与城市公共安全作用,加快构建符合泉州特色、实情的公共安全网,着力成为我省,乃至全国在公共安全保险领域的试验区和先行区。二是随着社会发展,各种应急突发事件或者潜在风险随时可能发生,减少各种突发事件带来的损失,及时化解更大的风险隐患需要保险的参与,这是城市发展的客观要求。三是扩大泉州地区公众安全责任、旅游安全责任、社会治安责任等保险覆盖面,通过市场化手段转移或分担政府在这些领域的风险管理职责,前置管理,提高政府管理效能,使政府和市场各自的职责、归位更加科学。

三、部分保险构建公共安全网的实践和成效

早在2007年上海就推出了我国首款农产品食用安全保险,并与上海农产品中心批发市场管理有限公司签订国内首张“瘦肉精”保单,为上海近三分之一的“白条猪肉”提供保额达1000万元的食用安全保障。批发市场内近80户猪肉经营户参加保险,一旦消费者购买或食用这些经营户销售的猪肉发生“瘦肉精”中毒群体性事件将由保险公司负责赔偿。

2014年北京海淀区政府出资投保事关民生的公众责任保险。这项措施使海淀区出现无主树木倾倒砸房砸车、无主窨井伤人、居民在大厅办事滑倒等事故均可以得到保险的赔付解决,伤亡者最高可获得120万元的赔付。该险投保至今已有10余起事故获得了及时理赔,过去需要花费政府大量人力、物力,甚至上访寻求解决的问题,几小时、几天就通过保险得到了解决。

2015年湖北武汉汉阳区为辖区居民每人承保5元的公共安全责任保险,责任范围涵盖“高空坠物及树枝掉落责任、公共健身场所意外责任、疫情传染救助责任、火灾、爆炸责任、恐怖

活动责任”等五个方面。2月12日11岁的少年王小可（化名）到汉阳区游玩，被高空坠物砸碎头骨，经4天抢救脱离危险，花费医疗费10余万元，事后承保公司及时支付了赔付款，这也成为武汉首例公共安全保险理赔案件。

2014年和今年年初，甘肃、浙江等省分别出台了《关于开展食品安全责任保险试点工作的指导意见》，《意见》明确开展食品安全责任保险工作的重点。如甘肃在《意见》中提出先期在学生营养餐供给企业、参与中西部地区农村义务教育学生营养改善项目的食品供给企业和学校、重点食品生产企业（年销售额在100万元以上的食品、食品添加剂生产，加工、销售企业，乳粉生产企业）、重点餐饮服务单位等五类食品安全风险较高的领域和企业进行试点，实现应保尽保，逐步拓展食品安全责任保险覆盖面。浙江的《意见》要求浙江各地按照“政府推动、市场运作、分步实施、注重服务”的原则，在大中小学校食堂、大型餐饮服务和配送单位、农村集体聚餐、大型食品生产企业等重点领域先行试点，鼓励投保。浙江嘉兴市海盐县在农村集体聚餐环节推出“食品安全责任保险”和“乡村厨师意外伤害保险”两个险种，农村家宴食品安全保险保费为10元/桌，当地政府补贴5元。《意见》实施后取得了良好成效。

四、政策意见建议

针对当前公共安全情况，以及群众较为关心的热点问题，建议先在食品安全、医疗责任、社会治安、安全生产、农作物种养殖等重点民生方面进一步加大保险参与力度，并在此基础上延伸其他公共安全范畴内的保险参与，加快构建全方位、立体化的公共安全网。

（一）食品安全保险

协同政府部门加大食品药品责任安全保险的推广力度。实行弹性费率，将企业安全管理评级、行业风险差异、历史损失情况等纳入费率调整因子，借此对企业起到激励约束作用。如果生产经营者生产条件优良，上一年度未出现因产品质量问题而引发的事故，将调低生产经营者的承保费率，减少生产经营者的成本。对于生产条件较差，存在生产质量或经营安全隐患的企业，在

标的投保期间将告知生产企业、经营者及主管部门需要改善生产经营条件，防止生产质量意外事故，否则将予以拒保或调高承保费率，倒逼生产经营者重视安全生产问题。

（二）医疗责任保险

继续深化医疗领域保险，尤其是强化医疗机构公共区域人员安全、乡村医疗卫生机构的医疗责任保险，落实国务院关于深化医疗卫生体制改革的工作安排，坚持以群众反映突出的重大问题为导向，探索适合当前医疗卫生领域的人员、责任、医疗器具仓储等方面的医疗公共安全保险。在目前基本城镇职工医疗保险的基础上，进一步强化政府引导、医疗机构/人员参保、商业保险公司运作模式，将目前医疗领域易发突发安全事故归到保险保障范围。

（三）安全生产保险

将地区大中型生产企业、生产特殊原材料企业统筹进安全生产责任保险。加强保险与安全生产主管部门合作，将保险风险评估结果纳入生产企业责任安全考核指标，建立健全安全生产企业风险信息管理系统，定期公布生产企业安全系数情况，存在问题以及整改意见，依托专业的保险团队配合安全生产主管部门、安全生产企业加强生产安全防范，加大隐患排查，确保企业的安全生产。对于小微生产企业，参照《国务院关于扶持小型微型企业健康发展的意见》，探索地方政府运用保险机制支持小微企业发展机制，强化保险参与，加大小微企业的科技创新保险、融资信用贷款保险推广力度，通过地方政府支持优质小微企业一定额度或一个时期的保费补贴，或纳入中小企业专项资金的支出项目，鼓励小微生产企业大胆探索创新，解决后顾之忧，加快发展步伐。

（四）农作物种养殖保险

切实扩大农作物种养殖保险覆盖面。农业作为国民经济的基础，加强农业基础地位，确保国家粮食安全对稳定经济社会发展大局具有特殊重要的意义。以福建为例，福建地处东南沿海，历来都是台风较多的地区，1980—2005年26年间有108个台风影响和登陆福建，此后每年基本都有5—8个台风登陆或影响福建，给福建的农作物种养殖带来巨大损失。发展农作物种养殖保险即

可以发挥保险灾后补偿功能,减少农户损失,帮助地方政府和农户尽快恢复生产,稳定市场供给,也是增强农户生产生活信心的重要方式。

(五)社会治安保险

进一步提高乡镇一级社会治安保险水平。建议以市、区(县)或街道乡镇作为治安保险的统保单位,建立涵盖辖区所有居民(含常住、公共区域流动人口)人身和财产安全的社会治安综合保险网,发挥保险遍及乡镇街道网点的理赔查勘队伍作用,及时会同政府部门处理各类责任保险范围内的社会治安事件,防止治安事件演化。建议将社会治安保险纳入地方政府为民办实事项目,让更多群众享受到政府的惠民政策。

公共安全领域纷繁复杂,需要多方力量共同参与。公共安全连着千家万户,大意不得。进一步提高保险业在构建公共安全网的作用,

不断提高保险服务国家治理体系和治理能力现代化的水平,为实现“两个一百年”奋斗目标和中华民族伟大复兴中国梦而共同努力。

[参考文献]:

- [1]马凯.《落实科学发展观 推进应急管理工作》,2009年.
- [2]蒋湘华.医疗纠纷案件频发原因及化解对策.
- [3]邱国华.当前县域治安问题分析及对策.
- [4]国土资源部.2014年全国地质灾害灾情及2015年地质灾害趋势预测.
- [5]福建省气候中心资料.

(作者单位:人保财险泉州市分公司)

责任编辑:谢圆虹

责任校对:丁 恒

浅谈中国保险的销售渠道

● 汪良庆

【摘要】：中国的保险市场逐渐从卖方市场转变为买方市场，销售渠道的改革则是重中之重。从保险销售渠道的涵义、销售渠道的特点、销售渠道现状分析、成功开拓销售渠道的对策四方面着手，立足我国基本国情，从而赶上国际保险先进水平。

【关键词】：保险市场；涵义；特点；现状；开拓

近十年，中国保险市场随着中国经济的发展迅速扩大，随着人们收入水平的增高和保险意识的不断加强，中国保险市场正处在了一个由卖方市场向买方市场转变的关键时刻。在众多的知名保险论坛中，求助如何买保险的帖子大量出现，普通家庭也开始把保险事宜提到了家庭日程表上。

在不断适应新的保险市场变更中，保险公司做出了不懈的努力。我们可以看到近两年来保险企业在险种开发、结构调整、宣传途径、销售渠道等方面的改革都下了相当大的功夫，当然，这样的改革一是因外在经济环境的改变而被迫改变，二是因为企业本身在这些方面的不完善而自主改变。

每个方面的改革都非常重要，但销售渠道的改革更应该是重中之重。其重要性体现在两方面，其一是销售渠道本为保险公司与消费者之间的桥梁，是所有保险事务得以发生的根本；其二是各保险公司在销售渠道上没有形成良性的竞争，创新不够是阻碍发展的关键因素。综合两点，保险销售渠道的改革是势在必行的。

保险销售渠道作为沟通商家和消费者的桥梁，保险公司早已经从实践中体会到渠道的重要性。从1992年我国保险行业引进营销体制，代理人渠道经过17年的发展，已经成为个险的最主要渠道；1997年，保险银行开辟了银行这条渠道，其独特

的魅力和较高的收益率也迅速让银保业务发展壮大，如今银保已经成为我国保险公司收取保费最大的渠道。进入新世纪，其他各具新意的保险销售渠道也应运而生，保险经纪、保险代理公司、电话销售、网络销售，甚至最近才出来的电视销售，这些渠道被老百姓迅速接受，可以看出，中国老百姓选择的投保渠道已经开始向多元化发展。

在发展迅速、势头迅猛的景象下中国保险销售渠道仍存在不少的缺陷：由于保险产品价格体系不透明、市场缺乏规则，营销渠道网络中普遍存在的“灰色地带”使许多代理人、营销员实现了所谓“超常规”发展，但众多的保险公司甚至保险行业的信誉却遭到了极大损害；在低成本的电子化分销渠道的建设方面，虽然相继建立了网络营销、店内营销、邮寄营销等，但这些分销渠道的使用频率相对较低，技术也很落后，受到的重视与应用也远远不足。就目前的情况而言，它根本无法满足快速变化的消费需求；另外一些渠道拥有着形成事实上的垄断，保险公司对渠道的过分竞争也是隐性的风险，如何有效整合资源，建立多元化的销售渠道摆在各保险公司面前。

一、保险销售渠道相关涵义

（一）保险的定义

为了更好地规范全国保险市场,消除消费者对保险法的顾虑,全国人民代表大会重新修订了《中华人民共和国保险法》,并于2009年10月1日开始实行。根据《中华人民共和国保险法》第二条对保险的定义是:指投保人根据合同约定,向保险人支付保险费,保险人对于合同约定的可能发生的事故因其发生所造成的财产损失承担赔偿责任,或者当被保险人死亡、伤残、疾病或者达到合同约定的年龄、期限等条件时承担给付保险金责任的商业保险行为。

(二) 销售渠道释义

销售渠道,是指产品从生产者向用户转移所经过的一切取得所有权的商业组织和个人,即产品由生产者到用户的流通过程中所经历的各个环节连接起来形成的通道。销售渠道的起点是生产者,终点是用户,中间环节包括各种批发商、零售商、商业服务机构(如经纪人等)。渠道销售,即销售网络的各个层次将物流向下一个层推动,并向上一层回馈信息和资金。这中间伴随着生产者和经销商共同成长的销售过程,还有就是要处理一些市场冲突的问题。

企业最重要的资产之一是销售渠道,它是企业把产品向消费者转移的过程中所经过的路径。这个路径包括企业自己设立的销售机构、代理商、经销商、零售店等。对产品来说,它不对产品本身进行增值,而是通过服务,增加产品的附加价值;对企业来说,销售渠道起到物流、资金流、信息流的作用,帮助厂家完成很难自己完成的销售任务。

二、中国保险销售渠道的特点

(一) 渠道资源的局限性

就同一个市场而言,渠道资源并不是无限的。无论哪种渠道,不仅面向的目标客户和销售的产品有其局限性,而且,大部分兼业代理渠道首先要突出的是主业,兼业必然要服从主业。同时,不少保险产品尤其是产险产品具有很强的排他性。所以,即使同一个渠道同时接纳了多家主体,所产生的绩效也会大打折扣。正因为渠道资源的有限,目前我国有限的渠道资源才会显得格外“吃香”,保险主体往往不惜重金抢占阵地,大大加剧了渠道资源争夺的激烈程度。

(二) 销售网络的多变性

每一家保险公司进入市场,第一件事就是铺设机构,层层下达指标,逐年明确机构设立的范围和层级。成立时间长的公司,机构延伸到了乡镇街道,合作对象遍布各行各业。例如中国人寿,基本上以乡镇行政区域为单位设立营销服务机构,且与计生、国土、教育、建工、电力、银行等单位都有业务合作关系。但是,新的竞争主体入市,首先冲击的也主要是这些渠道。由于社会关系和利益导向不同,各种渠道发展的变数极大,都随时可能偏向其他保险主体,渠道间“城头变幻大王旗”因而不鲜见。

(三) 渠道载体的共用性

保险营销渠道中的行业代办和中介代理单位常常以中介费用的趋利需求作为选择保险主体的标准,基本上是“一对多”的代理模式,一家单位为多家保险公司代理业务。例如交警部门,既为寿险公司代理驾驶员人身意外伤害保险等业务,又为产险公司代理交强险等业务。

(四) 销售产品的同质性

各家财产保险公司推出的产品基本类似。寿险公司推出的分红产品则与银行储蓄趋于同质,强调固定利率与投资分红,弱化了保险的保障功能。严重的同质化不仅导致产品之间竞争乏力,而且和其他理财产品相比也没有明显的优势。

三、中国保险行业及销售渠道现状分析

(一) 中国保险业的现状

由于中国国民经济保持着稳定且较高的增长速度,居民收入的逐年提高,以及庞大的人口基数等因素带来的良好的市场预期,中国保险市场已成为最具吸引力的新兴市场。2001年底入世以后,随着中国对保险市场开放时间表承诺的逐年兑现,目前中国保险市场的竞争已趋国际化。到2004年12月,我国共有保险公司54家,其中,中资公司23家,外资31家。此外,还有6家保险集团(控股)公司,2家保险资产管理公司;专业保险中介机构705家,其中,保险代理公司507家,保险经纪公司115家,保险公估公司83家;保险从业人员150万人。从近几年中、外资保险公司在中国市场的表现来看,保险市场的重新洗牌将不可避免。可以说,目前中资保险公司正面临“内忧外患

的”的发展困境。

1. 外资保险公司已构成竞争压力

如果说自1992年美国友邦保险公司入驻中国开始了中国市场的探索之路的话,经过10年的适应,外资寿险公司的实力、技术、经验已开始显示出相当的竞争优势。外资保险在上海、广州等重点市场的总体业务的市场份额持续增长就是例证。

地域之争:外资公司开始向全国性公司的方向发展。外资与合资保险公司不但赴异地开设分支机构以期扩大规模,而且随着外资保险进入地域的渐次开放,外资保险机构正在从长江三角洲、珠江三角洲、渤海湾地区向全国扩展。中外合资保险公司在获准逐步跨地域经营之后,不仅其全国性公司雏形初现,同时也意味着保险市场酝酿新格局的开始。随着未来外资保险跨地域经营,外资保险公司的交叉较量也将明显增多,与此同时,外资保险回旋的余地也将更大。

产品之争:外资保险公司在产品创新上的努力已不断出现新的成果。比如,在中宏保险率先售出第一张分红保单之后,中保康联在也推出第一张外汇业务,友邦出租车司机专用保险计划是北京首个专为出租车司机服务的险种,以及友邦等一些外资、合资寿险公司在中国本土竞争对手(ABC保险)基金连锁型产品销售失败后,以全新的设计再推类似寿险产品。外资公司的产品创新能力由此可见一斑。

业绩之争:目前在中外保险公司集中度最高的上海市场上,尽管外资保险公司的市场份额还不算太高,但值得注意的是,这只是外资公司只能从事个人寿险业务的背景下取得的业绩。而在开放较早的广州市场,外资寿险已在个人寿险新契约保费收入上超过中资同行:2003年1至10月,广州6家外资寿险已占据了个人寿险新单业务51.6%的市场份额;10月份,6家外资寿险更夺取个人寿险新契约保费近60%的份额,即便按个人寿险业务整体计算,6家外资寿险公司已占据28.3%的市场,超过最早向外资开放保险市场的上海;美国友邦公司更是在10月新单业务上超过了一直居于首位的中国人寿。

理念之争:地域放开,产品创新、业绩飞跃的背后实际上更多地体现了外资保险公司从进入中国市场之日一开始,就禀赋的理念之争,并且将这种理念持久地贯彻执行。

美国友邦保险上海分公司前CEO陈润权当任初始就表示,他来上海接受的挑战之一就是抗御“短视”行为和不规范的竞争行为,他表示友邦来到中国内地,最重要的不是注重市场占有率,而是把新的保险理念和运作模式带到上海,AIG集团当然注重业务上的发展,但更看重稳健的成长。希望友邦成为最优秀的保险公司之一,“最优秀”意味着专业的技能、周全的服务和出色的代理人 and 员工。友邦坚信客户会通过对一家保险公司财务实力的评级看到一个公司的未来,因为客户选择保险产品时将变得越来越理性,他们意识到只有选择一家长远健康发展的保险公司,才能稳定保证客户长期的利益。

2. 中资保险公司陷入竞争战略滞后的发展困境

持续的经济发展、不健全的社会保障、庞大的人口基数等政治、经济、社会因素,给刚起步的中国寿险业带来了巨大的发展机遇。在限制外资的许可证制度下,中资公司为满足巨大的市场需求,不约而同地走上了规模急速扩张的外延发展之路。而由于寿险经营的一些特殊性,规模扩张更被视为入世后抵御外资竞争的重要战略选择。

这种“跑马圈地”式的竞争战略,在市场需求旺盛、竞争对手有限的情况下,为数不多的中资寿险公司均得到快速发展,仅中国人寿、平安保险、太平洋这3家公司就占据了寿险业务90%以上的市场份额。但是,随着市场开放承诺的不断兑现,进入中国市场的外资数量增加,原先外资公司在经营区域、经营领域的不断推进,中资公司发现自己被原来成功的规模竞争战略拖进了增长后劲不足的发展困境。主要表现为:

(1) 公司资产、经营能力等综合实力危机

保险业要求有一定的规模经济性。每家公司都有一定的业务规模,才能按照大数法则来承保业务。否则,偶然事件的发生造成的巨额赔付会使一家公司破产。保证业务量达到一定的规模,集中保险基金补偿灾害损失。

在金融服务行业的规模研究中,国外研究显示,综合而言,银行资产约在超过1亿至100亿美元时,方具有规模经济;依Allen(1999)等学者之研究显示,银行资产介于100至250亿美元时,成本显著降低。大型银行的合并通常没有规模经济,甚至有轻微的不经济。但是1999年11月的《金融服务现代化法案》给金融企业提供了一个难

得的机遇,美国的金融企业都在向多元化、大型化发展,金融业的竞争更加激烈,小规模保险公司处境十分艰难,而美国为了减小保险公司的经营风险,近来又规定保险公司应保持更高的资本准备金,这使得本来资金匮乏的互助保险公司陷入困境。有鉴于此,保险公司的规模大是实力雄厚的一种象征,也是未来发展的一种趋势。在特定的保险市场上,如果存在的保险企业的规模都很大,那么新的保险企业的进入就会遇到很大的障碍。

但是,无论是从总资产,还是从净利润,我国的保险公司与外资公司的差距相差太大。2001年,中国人寿保险公司的资产总额为267亿美元(按1美元=8.27人民币元换算,下同。),而全球第二十五大保险公司美国Aetna公司的总资产为1051亿美元,更不用说全球第一的法国AXA公司4496亿美元的总资产了。由此可见,我国保险公司与世界大保险公司在竞争力上的差距。再从盈利能力看,我国保险公司资产利润率均低于3%,而全球第二十五大保险公司的资产利润率一般都在10%左右,这些都表明我国保险公司经营成本较高,持续发展能力不足。

(2) 产品与服务危机

《中国50个城市的保险市场需求调研》报告显示,我国保险业所提供的险种单一,保险公司的业务集中在有限的一些险种的经营上,以寿险为例,主要集中在储蓄性险种上,产险则主要集中在企业财产、车辆、货物运输上;责任险、信用保险、保证保险都亟待开发。险种单一状况带来的保险产品同构现象十分严重,我国保险公司险种的雷同率达90%以上,相对于庞大的保险潜在市场而言,我国保险业现有的规模和质量都远远不能满足未来的保险需求。

与寿险产品结构单一相比,当前中资寿险公司的服务就更令人担忧。目前,保险营销人员整体素质不高,问题保单、人情保单的大量存在影响了保险在公众心目中的形象,特别是理赔难、理赔纠纷多的现状往往给人们以一种“受骗上当”的感觉。

而相反,国外产品和服务以“市场化原则、专业化管理和国际化标准”经过本土化的适应期后,取得了市场认同。市场化原则以价值最大化为导向,体现商业企业行为标准,外国保险公司靠建立自己在品牌形象、技术手段、产品价格、超值服务

等方面的优势赢得客户。而中资保险公司多缺乏清晰的市场定位,表现为服务渠道定位和未来发展目标的不明确,面临巨大的成本压力,并可能丧失潜在的顾客。

而在专业化管理上,国外保险公司依托强大的后台系统,建立高度细分的渠道优势。建立专业化的经营渠道,形成市场营销、核保核赔、技能培训、绩效考核等精细化的管理机制。而中资保险公司缺乏一个优化和标准化的业务系统,业务流程中有明显的漏洞,两核队伍不专业,业务员接触点不健全,客户柜面设计不合理等诸多问题。

国际化标准是跨国保险集团成功运作的经验,由于中资保险公司还没有走出国门,在公司内容运作上还没有国际化标准的要求。但友邦国际化标准管理模式已帮助友邦在大陆的各分公司复制了它在台湾、香港、新加坡的成功。这是值得中资公司高度关注的。

(3) 消费者认同的品牌危机

国务院发展研究中心市场经济研究所的一份保险市场调查报告显示,目前我国消费者对外资保险公司的期望值较高,74.1%的人认为外资保险公司的服务好,82%的人认为外资保险公司的人员素质高,77.9%的人认为外资保险公司的保险产品好,71.7%的人认为其理赔好,70.1%的人认为其信誉好,57.2%的人认为其产品购买方便。外资保险公司在很多方面,都优于民族保险公司,这种优势是时间和资金的积累,中国消费者对外资的偏好同中国的整体环境有关。消费者并非凭想象或者空穴来风,在以往的消费经历中,外国的某些产品无论从质量还是服务都胜出国内产品,这种脑海中的美好印象确实使得消费者将这种美化的情绪也转向了所有打上“外资”烙印的产品。这种缺乏消费者认同的品牌危机将严重影响我国民族保险公司在与国外保险公司的竞争。

随着时间推移,中国政府逐步兑现保险市场开放进程表,外资在经营地域、经营产品上的限制将不断取消。目前摆在我们面前的现实就是,只有不到两年的缓冲期来扭转局面。因此,必须认真研究中外资保险公司的竞争战略,在有限的时间内争取竞争战略的转型。

由于以往竞争短视造成的后果,可能使我们的缓冲期变成战略转型配合弥补以往过失。这是个十

分艰巨的任务,但如不及时扭转战略,以后付出的成本将更为巨大。两年的时间足以让外资企业站稳市场,从已经失去和正在受威胁的中心城市的市场竞争中,可以清楚地看到外资企业强大的适应能力和开拓市场的能力。

(二) 我国保险销售渠道的情况及其成因

1. 个人销售仍是保险业持续健康发展的主渠道

个人代理人营销模式在我国保险代理市场牢牢占据主导地位,成为了主要的销售渠道。当前,全国个人代理人超过150万人,占我国保险从业人数的70%,创造的保费收入占全国总保费收入近50%,占寿险保费收入的80%,对推动保险业的快速发展发挥了巨大作用。北京开和迪咨询有限公司和中国保监会联合对我国保险市场进行了客户满意度调查,结果显示,目前我国保险销售渠道虽然已经打破了前些年保险公司业务员一统天下的局面,但是保险公司业务员仍占有压倒性优势,75%的客户是从业务员渠道购买保险(见图1)。但是,个人代理已进入发展的瓶颈期,不仅10多年前的销售模式至今几乎没有改变,代理人数量多年徘徊,而且代理人诚信缺失日益受到社会垢病。另外,产险公司个人代理业务长期低迷,占比不高。

2. 曾经的“宠儿”一直销渠道日渐弱势

直销渠道曾经是保险最主要的销售方式,它以数据库撑,运用数据挖掘技术,细分出一组组目标客户群,为用户群量身定做产品,最大限度地满足客户需要,同时又不断增加、完善数据和经验,使得销售与客户数据管理实现良性互动。直销渠道主要侧重开发团体业务,在产品设计上充分体现目标客户的特征,掌握客户的内在需求。由于针对性

强,客户难以再寻到相关的替代品;目标市场非常明确,且交易成本较低,保密性强,效率高,占有非常重要的地位。

但由于直销渠道主要面对的是企事业单位(团体),而目前大型保险业务还是倚重关系营销。所以,直销渠道资源常表现为社会关系资源,有一种保险的变味。而且,单位(团体)与银行接触多,一旦银行组建保险公司,将对团体销售渠道造成较大影响。近年来,经纪公司成长较快,其销售手段更加灵活,挤占了团体业务的相当份额。特别是企业的不景气,团体保障需求迅速下滑。凡此种种直接导致直销业务风光难再,日渐呈现弱势。

3. 中介渠道已经成为保险业务发展的有效增长点

中介渠道包括银邮代理、代理公司、经纪公司、行业代办以及其他兼业代理机构。继个人代理蓬勃发展之后,中介代理异军突起,方兴未艾。2006年全国中介代理渠道实现总保费收入1175.51亿元,实现盈利9936万元,已经成为各家保险公司迅速扩张业务的重要途径。

其中,银行保险是中介代理的最大亮点。银行保险是指保险公司通过银行来销售保险产品、代收代付保险费。其最大的优势在于保险公司利用银行网点作为保险销售渠道,较高效率地覆盖市场与客户,可以解决保险公司分支机构不足的问题,使保险公司有机会接触数量巨大的潜在客户,因而有可能大幅度地扩大营业规模。同时,可以更好地借助银行与客户之间已有的信任关系,有效缩短保险产品和广大客户之间的距离,从而降低经营成本,提高经济效益。另外,一部分消费者认为银行保险产品比银行储蓄产品合算,容易产生替代消费。但目前客户对从银行购买保险的满意度还比较低。主要问题是从银行购买保险得不到专业咨询服务、售后服务不力、产品种类不多、挑选余地小以及银行柜台销售人员误导客户等。

保险经纪作为中介渠道中的新军,利用专业的保险知识技能,为客户提供增值服务,拉近保险公司与投保人的距

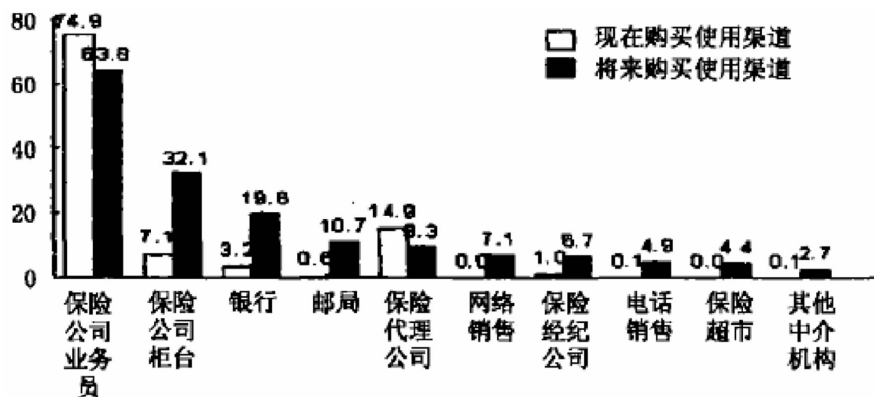


图1

离,促进了保险市场的协调发展。但目前,我国保险经纪业务还处于起步阶段,消费者对保险经纪人的认知度还很低,部分经纪公司和保险公司在合作中也存在着合作面过宽、合作对象过多、合作关系松散、唯手续费为首选条件等问题,这些短视行为已经成为制约保险经纪公司发展的瓶颈。

4.电话、网络营销等新渠道开始崭露头角,但尚未取得全面突破

2007年,平安产险的电话保险推出后,以其特有的低价位优势,在市场上产生了巨大震动,车险市场一时风云骤起。此前,网上保险已经萌芽。网上保险又称为保险电子商务,是通过数字网络把保险公司、保险客户、保险辅助商、保险监管机构等参与保险活动的各方连接在一起,进行包括保险电子交易在内的全部商业活动。网上保险营销渠道根据是否利用中间商分为直接营销渠道(简称直销渠道)和间接营销渠道。网上保险直销渠道没有营销中间商,一种是保险公司在互联网上建立自己的网站直接销售保险产品,如人保财险电子商务;另一种是保险公司委托信息服务机构,如中国保险网。保险公司利用有关信息与客户联系,直接销售产品。网上保险间接营销渠道指保险公司通过专业保险电子商务平台供应商作为中介把保险销售给顾客,如我国目前具有代表性的专业保险电子商务平台供应商:易保网、网保等。一些网上保险产品也随之产生,如:中国人保推出了“e-都市白领”人身意外伤害保险、“e-时代骄子”住宿学生综合保险。但由于人们对不见面的营销方式还较为陌生,这些新型销售渠道一时还难以取得骄人业绩。

5. 交叉销售为保险业发展增添了翅膀

在保险业集团化发展趋势日益明显的情况下,子公司之间的交叉销售正促使保险公司向综合化经营迈进。继平安健康险公司、寿险、产险、养老保险公司开展相互代理保险业务后,中国人保和中国人寿也获准打破寿险与产险之间的销售界限,可以交叉销售产品。

四、成功开拓保险销售渠道的对策

(一) 进行组织架构改造,强化对销售的管理

一是总分公司均成立销售管理部门。总分公司进行归口管理,加强总公司对分公司销售资源的集中统一管理。二是独立并明确定义总分公司销

售管理职能,主要包括销售规划(销售目标及分解、销售促销计划、销售竞赛计划、评估模型的建立)、销售日常管理(制定和完善销售管理制度、团队管理、销售培训管理、销售渠道管理、销售信息管理、销售促销管理、销售竞赛管理)、销售监控(销售业绩监控与评估、客户分析与评估、销售团队评估、销售渠道监控与评估)等。三是通过详实的制度明确销售管理部门与其他对口部门的职责关系。如明确预算制定流程和分公司考核办法、新产品流转中的各自责任和介入时机等。

(二) 建立全系统的专业化销售培训体系

一是重点推进旨在提高业务人员销售技能及团队主管管理技能的提升培训。有针对性地设计培训课件,传播团队销售理念,建立销售队伍梯队建设,培育新人,帮助销售人员突破产能瓶颈,以适应日益变化的保险市场和客户。二是建立专职培训讲师队伍。内部培养与对外招聘并举,内部专职讲师队伍应通过内部选拔、推荐、自荐等方式招聘。三是制定完善培训管理系列制度。统一制订《全司培训管理办法》、《培训实施大纲》和《培训讲师管理办法》等。四是明确培训管理岗位,建立三级制培训组织体系,建立完善的销售培训体系。

(三) 制订统一指导的团队建设标准与管理制度

一是制订并监督实施独立的专项销售团队管理制度,以适应销售团队的成长与发展,包括销售系列人员招聘、考核晋升制度;销售团队系列考核、职能职责以及管理归属等。二是建立销售团队的薪酬体系。增加团队等级、地区类别的职级底薪、管理津贴、高绩效奖金等,最终培养优秀人员,稳定核心销售队伍。三是建立多元化的激励评判标准和方式。综合考虑个人业绩、个人在团队中所做的工作、团队对整个公司的贡献三个方面,建立多元化的激励评判标准和方式,包括团队管理权限激励、个人参与管理激励、能力培养激励等。

(四) 通过制度和IT技术优化销售信息管理

一是明确信息搜集和汇报制度,包括总公司相关部门获得业务数据的权利和反馈使用结果的义务,汇报与反馈制度。二是建立多层次的销售信息管理系统。分为三层结构,销售分析系统、销售计划管理系统、销售决策系统。

(五) 探索销售渠道组合,通过分渠道核算对渠道进行专项管理

一是建立健全渠道管理制度,包括渠道客户管理、销售支持、交易管理、售后服务以及渠道冲突管理。二是从财务核算、业务管理上对渠道进行专项管理。分渠道进行独立核算,为渠道绩效评估提供准确的财务数据,为制定合理的渠道政策提供依据。分支机构需安排专人负责渠道的拓展和维护以及动态管理。三是根据渠道特点开发、组合产品,减少渠道间的冲突。通过产品、服务等差异化,化解直销队伍与渠道之间、渠道成员之间的利益冲突。四是发展自有的渠道网络。建立电话销售中心,针对个人客户销售标准化产品。积极发展电子商务,增强电子商务的便利性和安全性,改善公司现有的各方面保险服务配套措施。

(六) 评估客户价值,实施分级客户管理与服务体系

一是建立客户档案的分级管理体系。建立客户信息数据库,从技术上保证客户信息的搜集。建立客户档案的分级管理制度,包括资料的归类、分级、保管、交接和保密制度,制定客户档案规范制度,以及在同一客户价值评估体系中对客户群进行评估和分类;建立有针对性的客户信息管理系统,包括分级查询与维护功能,针对客户服务需要,对管理人员和业务人员的双重提醒功能、产生各销售业务的阶段报告,其他客户档案可支持的功能,如客户成本及利润管理,销售业务人员费用管理,中介佣金管理等。二是评估客户价值,细分客户,实施不同的资源配置。在全司建立起客户档案管理制度基础上,分别对团体客户和个人客户进行价值评估。在评估客户价值、细分客户的基础上,对于不同价值、不同需求的客户群,配置不同的销售、服务、管理资源。

(七) 加大新渠道开发力度

一个企业能否有可持续发展的潜力,关键就在于其创新的能力。销售工作作为保险公司的重中之重,销售的创新是提高企业市场竞争力最根本、最有效的途径。

我国保险销售渠道的创新一直受到各大保险公司的重视,但由于最近一年多经济市场环境的大变化,尤其是去年下半年的全球金融危机给我国金融市场造成了严重的影响,销售渠道的创新犹如在大风暴雨中种植作物,生命力顽强的便能生存下来,而本身孱弱的便历遭淘汰。在经历了前两年的市场

不稳定和去年的金融危机后,我国政府大力调控市场经济已经取得初步成果,保险市场也是雨过天晴,以占保险市场绝大部分份额的寿险产业为例,自从去年8月以来引导寿险业进行结构调整、防范风险、转变发展方式的各项措施成效逐步显现。中国保监会主席助理陈文辉日前在“中国寿险发展和监管高层研讨会”上就表示,“寿险业增长态势将明显好转,全年将确保实现稳定增长的目标。保险销售渠道的创新也会像雨后春笋般,呈现出喜人的态势。

总之,保险公司销售渠道发展模式的选择要适合我国国情,我国保险公司在渠道发展上要从实际出发,改善现有渠道同时大胆进行渠道创新,在良好的市场环境下,曾一直被搁浅的各种创新渠道也可以浮出水面,职场营销、高端客户市场代理人、面向证券和基金等金融机构的销售队伍以及借助中介组织的销售模式等等,相信这些新兴渠道都将会取得巨大的发展,中国保险市场销售渠道也势必会更加的多元化、立体化,进而赶上国际先进水平。

【参考文献】

- [1]江生忠.中国保险业发展报告(2003).天津:南开大学出版社,2003
- [2]中国保险年鉴编辑部.中国统计年鉴2004.北京:中国统计出版社,2004
- [3]刘子操,郭颂平.保险营销学.北京:中国金融出版社,1998
- [4]卓志著.人寿保险的经济分析引论.北京:中国金融出版社,2001
- [5]胡科艳,戚甘雨.我国农村小额保险销售渠道探析.2009(16)
- [6]张子强,徐丽.谈企业销售渠道的变化趋势.理论界,2005(03)
- [7]花海燕,李东.论销售渠道的创新.绿色中国,2005(02)
- [8]刘锡飞等.我国寿险市场的实证分析.统计与决策,2001(11)
- [9]《中华人民共和国保险法》
- [10]曹建明.销售渠道新模式.公关世界,1998(12)

(作者单位:新华人寿泉州中心支公司)

责任编辑:谢圆虹

责任校对:丁恒

台湾住宅地震保险制度 对福建巨灾保险制度建立之借鉴

● 陈正煌 周卫东 黄智宏 朱森钦

【摘要】：1999年“921”南投大地震后的不足三年，台湾建立起了简便、统一、易行的住宅地震保险制度，并在随后的12年内，取得了投保率提升至30%以上、保障范围不断扩大、地震准备金累积不断成长的可喜成绩。借鉴台湾地震保险制度之经验，针对巨灾“低频高裂”风险特性在构建保险制度上的难点，笔者提出了：善用省内保险公司承保能力构建多层次风险分摊机制、建立巨灾长期责任准备、发挥政府主导作用和保险公司风险管理职能等四点福建巨灾保险制度构建和运行的具体建议。

【关键词】：台湾住宅地震保险制度；借鉴及政策建议

一、台湾住宅地震保险制度建立、实施及成效

我国台湾地区地处太平洋西北侧，由欧亚大陆板块、冲绳板块以及菲律宾海板块相互挤压产生，面临频繁的地震灾害。因此对台湾的地震保险制度进行研究具有很强的现实意义。

台湾地震频发，每年约500次有感地震，其中，约20次超过里氏5级。政策性住宅地震保险实施以前，住宅地震保险的投保率很低。1999年9月21日，发生于南投的7.3级地震，造成新台币3,600多亿元的经济损失，房屋全倒5.2万余间，半倒5.3万余间，民众死伤达1.4万余人。而在保险理赔中，住宅地震保险投保率仅为0.2%，赔付3,940万元，寿险投保率不足20%，赔付约27亿元。

此次地震，彰显自愿的地震保险制度发挥的补偿功能有限。因此，加促台湾建立住宅地震保险制度的决心和进程。经过精心细致的筹备，在“921”大地震后的不到三年，即2002年4月1日起，正式实施政策性住宅地震保险制度。

台湾的住宅地震保险，采用简便而有效的方式实施，主要有：

保险投保简便。办理银行按揭贷款者，银行要求必须购买住宅火灾保险以作为债权担保。客户在银行贷款购房时，投保住宅火险则自动附加地震保险，或民众需要购买住宅火险时，依自己的保险需求另行附加地震险；

保单设计简单。保单仅承保建筑物的全损、或维修费用超过重置价格的50%。不论何种建筑结构皆可投保，保额统一为新台币150万元，每户限保一份；

全台统一费率。不分地区，也不分建筑结构，每户每年新台币1350元；藉此简单而有效的住宅地震保险制度实施，台湾在短短的十二年间，取得可喜成效：

第一，住宅地震保险投保率持续提升。从1999年0.2%提升至2013年30.5%，超过日本5%；

第二，累积地震各类准备金高达新台币175亿元。此金额高于“921”大地震后，政府发放房屋全倒、半倒慰问金、搭建临时组合屋、兴建国宅及补助灾后房屋重建援助等合计费用的新台币157亿元；

第三，住宅地震保险基金持续运行良好，体现

在四个方面：

一是保障能力不断增强。从新台币500亿元增加到700亿元；

二是保险责任不断扩大；

三是每户保障不断提升。从新台币120万元提升至150万元，临时住宿费用从新台币18万元提升到20万元，远高于“921”震后政府发放的房屋全倒的20万元和半倒的10万元慰问金；

四是保险费用持续下降。实施期间进行两次费率下调，第一次降幅7.47%，第二次降幅20%（目前费率为万分之九），减轻民众负担。

二、巨灾风险的特性及巨灾保险制度建立的难点

巨灾风险“低频高裂”的特性，决定了其不同于一般的风险，因此，在保险制度设计上，也存在其特有的难点。

一是“低频”风险特性。一般性火灾、车祸天天发生，而破坏性地震、大洪水、风暴潮等巨灾则很少发生，几年、几十年甚至更长时间才发生一次。从投保人或被保险人的角度，容易导致对风险的忽视，或对风险的危害怀有“侥幸”心理，因此，对此类保险的投保意愿往往较低，同时，在续保时由于上年未出险，往往要求降低保险费。

二是“高裂”风险特性。巨灾虽然发生次数少，但一旦发生造成的损失则十分巨大。一次火灾烧毁一栋房屋，或造成万级、百万级美元损失，然而一次大地震、大洪水可造成数亿、数百亿甚至上千亿美元损失。因此，从保险人的角度，如果没有足够的投保量和保费规模，对此类风险的承保将可能影响其自身财务的稳定性，因此承保意愿往往不高；同时，保险人为转嫁巨灾风险，也往往会选择大比例地向国际再保险市场分保，因此，在巨灾保险定价上自主权降低，过多地依赖国际再保市场。从政府看，此类损失往往也带来沉重的财政消耗与负担，甚或扮演最终的兜底责任角色。

可见，巨灾风险“低频高裂”的风险特性，使得投保人、保险人难以在保险条件上达成一致，也突出政府介入和推动巨灾保险方案的重要性。巨灾保险制度设计的合理性与否，能否最大限度地满足民众、保险人、政府三方的需求，是巨灾保险制度成功实施的关键。

三、台湾住宅地震保险制度对福建巨灾保险制度建立的借鉴

当前，我国正在加紧建立巨灾保险制度，“国十条”明确了：“以制度建设为基础，以商业保险为平台，逐步形成财政支持下的多层次巨灾风险分散机制”。福建省政府支持发展保险业的“省十二条”也提出了：“结合福建灾害特点，探索建立中央和地方财政支持下的多层次巨灾保险机制。”

如何探索构建财政支持下的多层次的巨灾分散机制，国内保险业者、国际再保人、政府财政如何有效地担当巨灾风险分散角色？在怎样的风险分散机制下，才能更有效地累积巨灾基金？保险业者与政府如何有效协调，扮演好各自角色？这对于构建科学有效的巨灾保险制度，都是需要重点考虑的问题。

在此，我们来分享下台湾住宅地震保险制度在这些方面的做法。

（一）充分利用国内承保能力，建立包括国际再保人、政府在内的多层次巨灾危险分散机制

台湾住宅地震保险采用多层分担的危险分散机制：第一层由岛内所有保险业，以共保体的方式先行承担一部分地震风险，超过一定限额后再进入第二层，由地震保险基金采用自留、向再保险市场、资本市场，或向政府转移风险的方式进行风险承担和分散。

其危险分散机制设计基于两点考虑，一是政府角度，二是现实层面。

政府角度考虑。兼顾基金安全运行与基金累积成长同时，更加注重基金的加速成长。因此，在地震保险制度建立时，政府积极介入，在增订保险法第138-1条第2项规定时，明确了要避免过度依赖国外再保市场，及要提高国内地震保险自留额，加速保险资金积累，从而逐步实现降低保费负担，扩大保险范围的目的。

现实层面评估。住宅地震保险制度实施当年，距离921大地震发生时间仅2年多，再发生类似大规模地震的几率较低，故在危险分散机制设计上，侧重基金快速积累，以应对日后大规模的地震损失。

基于上述原因，将岛内共保组织放于第一层，承担底层20亿元的风险。不将地震基金置于底层

的原因有二：一是地震保险基金只承保地震风险业务，风险单一且集中，一旦发生损失，则影响基金累积速度；而岛内各保险公司同时经营多种商业保险，风险多元且分散；二是若发生大规模地震灾害，地震保险基金在初创时期，难以有大量的理赔人员进行赔案处理，将岛内保险共保体放在底层，有助于赔案的迅速处理。

地震保险基金承担第二层风险，并采用自留、向再保险市场、资本市场，或向政府转移风险。

1、将地震保险基金置于第二层之底层：主要是为了加速地震保险基金的积累，减少再保险费的支出。当然，承担的限额多少，是经过模型模拟和评估得出的。

2、将再保险置于第二层之中层：承担200亿元—400亿元的损失，主要是考虑支出较低的再保成本，同时，在发生大地震时，对地震保险基金和政府财政都有一个保护。

3、政府置于第二层之最顶层：此层发生赔偿的概率最低，避免对政府财政造成冲击；而该层不由基金承担，也是为了保护基金，避免承担更多风险。

上述危险分散设计机制，持续运行几年后，效果逐步显现。随着准备金累积的成长，岛内共保体、地震保险基金风险承担能力得到加强，自留额度也稳步增加。在保持对国际再保险市场分出额度（200亿元）不变的情况下，总保险保障能力从新台币500亿提升到了700亿元。

福建巨灾保险制度的设计，可借鉴台湾多层次风险分散机制，要充分利用省内各产险主体的承保能力，充分利用省财政的可承受能力，避免过度依赖国际再保险市场，避免将累积的保险费大部分分到国际保险市场。从而建立由省内产险共保体、再保人和省财政（可以基金的形式）共同分摊的巨灾保险体系。每一风险承担者所承担的保险限额，可依据巨灾模型、风险承担能力、保费规模、再保费支出大小等进行测算与分解。

（二）建立巨灾风险长期准备金制度

巨灾低频高裂的风险特性，决定了建立巨灾风险储备金必要性。

从保险的定价看，一方面，巨灾保险制度是准公共产品，涉及众多家庭和个人，保险定价需维持一段时期的稳定；另一方面，巨灾灾害发生的几率

低，容易造成保费是否定价过高的疑问，而一旦出险，其破坏力又巨大，再保人很自然在第二年提高再保险费。为缓解此矛盾，有必要建立一个长期的风险准备金来进行调节，即：将每年的保费收入，扣除当年的赔款、费用及小部分预期利润，剩余部分全部纳入巨灾风险长期准备金，以备特殊年份的大灾赔付调节之用。

从应对巨灾损失看，建立雄厚的巨灾风险准备金，不仅能快速应对巨灾损失，平滑年度损失波动，稳定再保险成本；而且通过几年的基金累积，还能有效降低再保险成本，扩大巨灾保障能力。

以台湾住宅地震保险实施为例，在制度初创时期，就明确了要加速基金积累；而为了基金累积，特别地通过增加岛内共保体自留、发行巨灾债券等方式，减少对国际再保市场的依赖。十二年间，累积地震各类准备金高达新台币175亿元，地震风险总保险保障能力从新台币500亿提升到了700亿元。

（三）更多发挥保险人在巨灾保险制度运行中的风险管理职责

台湾政策性住宅地震保险制度的实施，地震保险基金不仅承担和分散风险，同时，也管理住宅地震保险承保、理赔、再保、共保与稽核等作业；更是积极开展住宅地震保险研究发展、教育训练、业务倡导、信息统计、资金运用及财源筹措等工作。其做法包括：

一是到社区、银行、学校等进行广泛宣传，同时也通过举办大型展示、游园活动、电视、广播、平面广告灯多形式进行地震保险宣导，累计达439场次，大大提高了民众的风险意识和防灾减灾意识；

二是建立理赔标准作业流程和机制，提高理赔服务。通过建设早期损失评估系统、地理信息系统等应用信息系统，制定全损评定及鉴定标准、复评审查机制作业等规范，制定理赔统一调度、灾区联合理赔服务中心标准作业等作业程序，确保证赔公正、公开、快速地开展；同时，开展各项理赔85场次，培训合格理赔人员约1300人，定期开展理赔作业模拟演练，以确保在遭受重大地震损失时，有足够合格的理赔人员、有序开展理赔工作。

三是完善自我风险评估能力，提高风险管理水平。地震风险的特性，决定了其需要使用模型数

据,来帮助风险的评估。台湾住宅地震保险制度实施初期,也是通过国际通用的三大模型进行评估;但实施一段时间后,发现期设定的参数不符合台湾实际,三大公司的评估结果也差异很大,因此,委托地震工程研究中心于2010年6月,完成自有地震风险评估模型之开发,使得评估结果更具合理性与自主性,为地震保险制度危险分散机制、保额确立、费率拟订、再保安排等提供决策依据。

为强化地震保险基金的财务能力,地震保险基金每年根据业务成长、危险累积等,综合评估国内、外的融资方式,拟定因资金不足以支付赔款时的财源筹措计划。通过评估融资成本和筹资时效,得出最佳方式:在地震发生后,及时向国内金融机构贷款。

可见,一旦建立福建巨灾保险制度,保险人首先要意识到,巨灾发生使得受灾面积会更广,会需要保险人更多地承担理赔作业,因此,灾害发生前的赔付训练和灾害应急准备尤其显得重要。同时,巨灾保险制度的建立,也要求保险人要更多地研究巨灾风险,建立和完善承保、理赔和预防制度,充分发挥保险的风险管理职能。

(四) 充分发挥政府在巨灾保险制度建立和运行中的主导作用

巨灾制度的建立和实施,通常体现政府的主导作用,这种作用可以体现在政策支持上,也可以体现在财政支出上。

从台湾住宅地震保险制度的实践看:

在政策方面,通过政府增订保险法、颁布三大子法开展实施,使得投保率有效提升;政府还

出台相应法规,规定了长期准备金的提存,即该保费扣除赔款、赔款准备金后要全部提存,共保体累积提存总额超承担限额二倍时,方可作收益处理。从而保证了准备金的累积。

在财政方面,政府不仅仅是顶层地震保险风险的承担者,在出现地震保险基金不足支付赔款时,政府则出面担保,使其能够顺利向金融机构融资。

因此,在福建省建立巨灾保险制度建立和实施时,政府的支持是不可或缺的。初期,可藉由政府购买巨灾保险、建立巨灾基金的方式,来推动福建巨灾保险制度的建立。福建省有比较好的政府购买保险基础,包括:全省的农房统保、全省的自然灾害人员意外保险制度,可在此基础上,财政出资推动建立“城乡住宅地震保险”制度,推动建立地震巨灾基金。

在政策上,可考虑对保险人经营巨灾保险业务而建立的巨灾准备金,进行税收减免,以鼓励保险人经营巨灾保险。

【参考文献】

- [1]住宅地震保险建制十週年特刊,2012,财团法人住宅地震保险基金出版
- [2]财团法人住宅地震保险基金官网:<http://www.treif.org.tw>

(作者单位:富邦财产保险有限公司、富邦财产保险有限公司福建分公司)

责任编辑:丁 恒

责任校对:陈潇源

浅谈保险理赔对微信的应用

● 曾丽伟

【摘要】：随着网络日益普及与应用、媒体社会化的深入，各大领域企业不断入驻各类的社交平台。而微信也以其经济、方便、快速的特点，已然成为时下最流行的通讯平台之一，为大众群体所使用，因此，微信无疑也将成为各个企业进军自媒体角色平台的最好选择。在这数字平台服务于企业的时代，保险行业也将这一手段纳入日常业务开拓及客户服务中去。特别是随着微信版本的不断升级，并推出各种支付功能以后，更多的商家都利用微信平台进行营销，而保险公司也跟随营销大流，各家保险公司纷纷开通了微信公众账号，并推进着保险营销业务的上线，线上提供一站式的服务工作，含投保、理赔、查询、投诉等功能。本文将从微信的概念、微信理赔的应用对保险行业产生的利弊及微信理赔目前存在的问题着手，本文主要浅谈保险服务中应用微信产生转型造成的影响进行浅谈。同时也将针对企业微信数字平台应用所关注的成本控制问题提出粗略的建议。

【关键词】：微信；微信理赔；利弊；存在问题；成本

一、微信

微信（英文名：wechat）是一个免费为智能终端提供即时通讯服务的应用程序。特别是微信客户端的支付功能，让手机用户用微信完成快速的支付，为手机用户提供安全、快捷、高效的支付服务，同时以绑定银行卡作为快捷支付的基础。由于微信支付功能支持跨通信运营商、跨系统平台来操作，为此其也存在系统信息泄露的风险。

二、保险企业微信公众账号

随着社会化媒体的日益普及，微信在人们的日常应用越来越广泛，或终将普及到各个企业作为自媒体的首选平台。于是基于微信平台的应用，腾讯官方开发了微信官网、微店购买、信息推送、信息提醒等功能。企业借助微官网的平台免费展示企业品牌，借助平台将企业信息、服务、活动、优惠等内容通过微信网页的方式进行体现，这一方式不但

提高了信息量，也使信息的展现更加赏心悦目，进一步提高了手机使用时的快速便捷体验。当手机用户首次关注公众微信号，则会立即推送该企业相关的图文信息，向手机用户更直观的展示本企业的品牌与公司形象，除此之外，微官网还具有和粉丝互动的功能。客户可通过自定义菜单查询企业产品、业务服务项目、价格、购买产品等信息，可以引导用户通过菜单快速、准确定位自己的需求，同时企业也能迅速提升品牌形象。而微官网的另一优势微客服即客服人工服务，进一步了解客户、将客户和客服分别进行分类并分配到对应的客服，实现一对一的人工服务，可同时处理客户咨询和起到互动作用，从而实现7×24小时的客服服务体系。另外这一类似机器人回复的服务更加人性化，也更容易被广大用户所接受。

截至目前，已有多家险企对外公布各自的微信公众账号，微信关注好能为用户提供全方位功能、良好体验、不骚扰客户的三大特点，

力求做到所有的手机用户都能享受到“触手可

及”的保险服务。总结多家险企的微信账号平台主要功能，可大致分为以下四个大类：

（一）企业简介、信息及客户服务

包括企业简介、服务网点查询、使用说明、查勘员信息查询、客户经理快查、寻找业务员等功能。

（二）理赔服务

包括理赔报案、快速理赔、车险自助理赔、车险报案注销、理赔咨询、车险人伤调解等理赔服务功能。

（三）承保服务

包括车险购买、意外险购买、产品咨询、个人账户资金损失保障、购买意外健康保险、追加车险险种等多项承保类服务。

（四）售后服务

包括保单信息查询、保单查验与变更、车主福利、车险VIP、汽车救援、保险小测试以及寻找业务员等售后服务功能。

三、微信理赔

微信理赔，主要是指客户出险后联系保险公司客服，客服人员让客户通过加入保险公司微信自助理赔平台进行报案，后只要通过微信自助理赔平台的提示，进行现场与证件拍照并上传至平台即可定损。

（一）各险企利用微信公众号进行自助理赔功能的使用

各大保险企业在推出微信公众号的同时均设置了微信自助理赔的功能，但在该功能的基础上均设置了一定的使用门槛，只有适用标准的事故方可使用该功能进行简化处理，具体如下：

1.事故造成后，赔款金额一般比较小，各家保险公司规定不一，有些规定为损失在3000元、5000元或者10000元以下可使用微信自助理赔。

2.事故造成后，双方损失不大、事故责任明确但严重影响交通秩序的，车主在拍照后即可进行挪车，后联系各家保险公司客服进行微信自助理赔。

3.事故造成后，保险公司在该事发地无服务网点的，为了保证服务时效，且事故为单方不涉及物损或者人伤的，可联系各家保险公司客服进行微信自助理赔。

4.事故造成后，事故损失不大且为单方事故，

保险公司客服无法及时到达现场的，可联系各家保险公司客服，在征得同意后可利用微信自助平台进行理赔。

5.如果在事故中涉及有人员受伤或死亡，大宗货物损失或者其他财产损失的情况，并且事故车辆自行移动或双方事故责任不明确的则不可使用微信理赔。并且更值得注意的情况，比如有部分车主购买划痕险或者玻璃单独破损险等特殊险种，出险时虽然属于单方事故，但由于其险种存在特殊的道德风险性，因此该情况也不属于微信自助理赔的受理范围。

（二）微信理赔使用的现状

目前，各家保险公司针对微信自助理赔处理的时效各不一致，但大部分保险公司对于微信自助理赔的定义都为车辆小刮擦事故方可使用，类似这样的案件各保险公司的处理流程大致都为：车辆发生小刮擦后，联系承保该车保险公司的客服，在客服人员的指引下完成现场车损事故照片的上传，整个自助查勘定损的流程就完成了。整个自助查勘定损过程仅用了10多分钟，最快30分钟就能获得大部分理赔款；而对于余下的小部分理赔款项，保险公司则会在车主提供正式的维修发票后再另行支付。甚至有些保险公司承诺时限单笔5万元以下赔款，在结案发送指令60秒内到达客户收款账户且不受节假日影响。

四、微信自助理赔的优势

（一）对保险公司的积极作用

1.提升保险公司的理赔时效

车险理赔追求的目标是查勘快、定损快、赔付快、单证简便、流程简便。微信自助理赔正是充分利用新技术、高科技实施3G远程视频查勘定损，提高了报案、查勘、定损、核损的效率。缩短理赔时间，解决理赔难的问题。

目前各大地市的交通环境均出现了拥堵情况，试想客户出险后，保险公司的查勘车到达现场因速度出现一定的延迟而使客户等待查勘的时间延长，造成客户对保险公司的理赔时效有一定的微词，保险公司服务的质量就将大打折扣。而微信自助理赔不仅节省了客户等待的时间，也大大提高了保险公司对客户服务质量的认可，对树立行业服务形象方

面可以起到一定的提升作用。

2. 降低保险公司的客户服务成本

当传统的口口相传营销遭遇新型的网络营销平台，当面对面的投保理赔遭遇虚拟的微信网络平台进行投保理赔的转变过程中，无疑是将各大保险公司之间人海战术的竞争战场延伸至互联网保险领域。互联网技术正在潜移默化的影响各传统行业，而对保险业而言，其带来的风险、机遇和挑战将会更加深刻。对于保险业在互联网技术方面的应用，保监会主席项俊波在一次内部工作会议上曾直言：互联网技术将对保险业带来颠覆性变化，即有可能从根本上改变保险业的游戏规则和经营模式。这种前瞻性的预测事实上已慢慢显现。

尽管各家保险公司目前的微信平台更多的是体现营销与服务，特别是在咨询信息方面，显示其强大的链接功能，且微信平台积累的交易数据，在未来将会成为营销精准服务的基础，其意义也将更为深远。与传统营销相比，微信利用“指尖上的平台”，既节省大量的人力、物力、时间成本及中间成本等，又能提高客户对于产品及其服务的体验度、满意度，对于各类保险工作效率等保险业多年来的诟病也将有着明显的改善作用。譬如微信自助理赔就可以通过网络查勘定损及赔付，保险公司查勘员到达事故现场的人力成本、查勘车的燃油成本等均可节省不少。

(二) 微信自助理赔对客户的积极作用

1. 节省客户等待现场查勘的时间

就本人所在公司安邦财产保险股份有限公司而言，目前我司在全国范围内开通了“微信理赔”系统，明显体现了微信自助理赔的强大功能。我司客户可运用微信平台进行自助报案、业务办理查询及在微信上直接上传事故现场的照片等，只要车主添加安邦保险认证的微信公众号，即可实现在线报案，为了保证差异化客户能顺畅使用微信自理理赔系统，平台上还设有在线人工服务帮助车主完成微信自助理赔。且我司开发的该“微信理赔”系统主要的特点是30分钟即可结案。这款车险微信自助理赔的系统，对事故发生的责任明确、预估损失金额在5000元以内的小额简易案件，均可通过该系统实现在线快速理赔。我司利用微信开展理赔服务，其主要功能是提供在线人工服务、开辟全新报案通道，这一举措极大地方便了客户，提高了售后

服务。目前，许多安邦客户已通过该系统完成了多起车险的微信自助理赔，仅福建而言，目前每个月平均都有50个左右的客户使用微信进行理赔。

2. 让客户看到更透明的保险公司信息

从目前已开通微信公众账号的各家保险公司来看，部分保险公司的微信公众账号可以实现保单信息查询、理赔报案及投资产品价格信息公开等功能，而更多的保险公司微信公众账号均已实现在微信平台上投保车险、意外险和旅游险等服务。此外，车主还可通过微信平台自助查询理赔案件目前所处的流程状态、定损金额、材料费用、明细、工时费用等相关信息。理赔流程的信息透明化与流程规范化，让客户了解了每个理赔环节使用的时间，可以大大提升客户对行业的理解与支持，让客户更加放心与安心，将行业的整体服务形象提升到一个互动平台。

五、微信理赔存在的隐患

(一) 资金支付的应用存在不安全性

尽管有许多保险公司积极利用微信账号提升服务功能，但在移动支付等新技术的安全性方面，目前仍然有一定的质疑。更多的保险公司目前对微信公众账号开设停留在原地上，仅是用于公司形象宣传与品牌介绍。而有部分保险公司对于微信功能的安全性方面的考虑，尚未开通官方微信账号，尤其在涉及资金收付时，无法确保平台系统对于资金流动的安全性和技术性。这个是以对保险公司及客户资金安全负责的态度来考虑是否开通官方微信关注号。

目前为了保障客户的资金安全，微信、余额宝分别联合了人保财险、平安保险对资金被盗的安全承诺进行全额补偿，但其存在的风险仍让不少企业存在疑虑。对于微信支付的安全性上，有媒体报道称，如果没有单独的资金账户，资金仅与企业微信关注号进行绑定，一旦该号被盗，则企业资金就存在被盗的安全隐患，这一隐患是保险公司在使用官方微信账号上的硬伤。如与余额宝联合，被盗风险也无法完全避免，仅能说在资金支付方面相对比较安全。而专业的IT人士则认为如果把个人的身份信息、银行账户等内容通过手机绑定在一个微信账户里，而加密不到位，会出现在信息无线传输过程中被有心人士通过某些技术手段而劫取的情况。另

外手机的病毒使自身系统对风险的防范与传统PC、内网等环境相比起来安全性会更低。

（二）保险保全流程上存在不安全性

保险业与其他金融行业有其特殊性，存在着很大的不同，主要是保险从投保到理赔，其涉及到一系列需要人与人面对面接触的复杂流程，其中包含了回访、核保、核赔、退保等，这些特殊性在短时间内难以改变。特别是寿险公司在其销售所需要人力的独特性更不容易被微信平台所取代，其销售还是需要面对面地进行解释与推广。比如，在为客户制定家庭财务的计划时，如果不能直接面对客户，就无法根据客户的收入、家庭情况量身定制方案，这些是没有办法在微信上做。

就好像中医在看病时需要望、闻、问、切一样的，这些是不可能在网上实现的。

五、总结

在我国，微信支付是新生事物，手机支付给予大众提供了极大的便利，移动支付将会成为大势所趋，但考虑到其在支付时的安全级别问题，很多保险公司目前仍未将微信平台的搭建作为销售与服务的重点。保险公司最主要的服务就是给客户提供人身与财产保障，而客户买保险最重要的目的也是寻求保障，保障对于保险来说更为重要，特别是在涉及资金安全时，保险公司必须保证官方微信账号可采取的技术要成熟与稳健。各保险公司在尝试利用新技术来改善业务体验和进行创新同时，需保障交易双方资金的安全性，如果资金安全性在得不到保证之前，很大一部分保险公司均不会大范围推进微信支付功能的相关业务。

以目前的网络环境来看，客户通过微信平台进行投保、理赔等操作时，其安全性隐患还是存在的。所以，如果各保险公司需应用微信平台进行客户服务时，首先要关注系统的安全性，加强系统的安全认证设置，尽全力保障资金及投保信息的安全性。各保险企业在维护系统安全的同时，广大消费者也需加强账户风险的防范意识，注意账户密码的设置与保管，特别是对陌生的信息链接要有所防备。微信理赔虽然开发、发展的空间很大，但不可否认的是：人力资源在当下的保险企业各类活动中不可或缺，努力提高保险从业人员的服务水准，完善保险行业的服务体系，依然是各保险业需要不懈追求的目标，完成新科技、新潮流与传统保险服务的结合将带来保险业的一片新天地。

【参考文献】

- [1]张兰.安邦保险微信理赔30分钟结案[J].金融时报, 2013, (010): 1.
- [2]沈丹.保险理赔迎来_微信时代[J].海峡财经报导, 2013 (014): 1-2.
- [3]梁慧轩.科技创新推新品, 治理车险理赔难[J].上海保险, 2013 (5): 46-47.
- [4]罗锦莉.平安推微信理赔打造即时支付系统[J]. 2013 (6): 1.
- [5]刘伟. 微信渐成保险投保理赔新渠道[J].2014 (E03): 1.

(作者单位: 安邦产险福建分公司)

责任编辑: 丁 恒

责任校对: 陈潇源

浅析福建省商业健康险的健康管理服务

——学习贯彻省十二条

● 肖 鑫

【摘要】：发展健康管理服务是对商业健康险原有健康保障功能的进一步延伸和扩展。发展健康管理服务，能够有效化解健康险公司的经营风险，形成差异化服务优势，更好实现健康险公司的社会价值。本文分析了福建省商业健康险在发展健康管理服务过程中存在的问题和原因，并提出了相应的发展建议。

【关键词】：健康险；健康管理；社区护理

一、福建省商业健康险发展健康管理服务的背景

随着我国城乡居民生活水平的提高和医疗费用的快速增长，人们对于健康险的需求越来越大。2014年《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（以下称“新国十条”），明确了商业健康保险的地位，以及商业健康保险参与社会医疗保障体系建设的路径，营造了有利于商业健康保险发展的政策环境。“新国十条”指出，要发展多样化健康保险服务，提供与商业健康保险产品相结合的疾病预防、健康维护、慢性病管理等健康管理服务，支持保险机构参与健康服务业产业链整合。继“新国十条”出台之后，福建省政府下发了《关于加快发展现代保险服务业十二条措施的通知》（以下称“省十二条”），对福建省的商业健康保险发展健康管理服务进一步明晰，提出了具体的落地举措。随着政策环境的日臻成熟，商业健康保险发展健康管理服务必将迎来广阔的发展前景。

二、福建省商业健康险发展健康管理服务的必要性

发展健康管理服务是对商业健康险原有健康

保障功能的进一步延伸和扩展。

实现积极有效的健康管理服务，有助于降低健康险公司的经营成本，形成差异化的服务优势，是打造健康险公司核心竞争力的应有之义。

第一，发展健康管理服务有助于降低赔付率，化解健康险经营风险。一般而言，我国商业健康险的赔付率偏高，这种现象使得众多险企不愿投资健康险，健康险俨然成为一个不敢贸然介入的禁区。然而，发展健康管理服务能够帮助健康险公司在医疗风险控制方面建立起事前防范体系，有效化解健康险经营风险。据美国霍普金斯医学会统计，健康管理可以使健康保险公司的直接医疗开支降低30%。以美国的夏威夷医疗服务公司为例，该公司从1990年开始引入一项名为“健康通行证”的健康管理计划，到2001年，已有21.36万人参加了此项计划。该计划的目标是帮助客户降低健康风险，通过对健康行为的改变来改善长期健康状况，从而减少医疗费用。该计划实行10年间，保险公司获得的经济效益相当显著：参与者比不参与者平均每年少支出200美元，总计每年节约达440万美元，这意味着保险公司每年因健康管理计划可以减少巨额的赔付。由此可见，发展健康管理服务是商业健康险公司降低经营成本的应然要求。

第二,发展健康管理服务有助于提升专业化经营水平,形成差异化的服务优势。就传统的经营模式而言,健康险公司的重要经营环节就是给客户报销医疗费用。这种被动支付型的经营赔付模式简单粗放,客户体验水平低,导致了健康险公司与寿险和产险公司的同质化竞争。由于健康险公司的体量先天不足,它的经营状况只会日趋艰难。因此,健康险公司只有积极转变经营理念,建立一种全新的“健康保险+健康管理”的服务模式,通过全方位、个性化的服务满足客户的健康管理需求,增加客户续保意愿。这样不仅提高了客户的健康水平,而且提高了健康险公司的盈利能力和风险控制能力。在日益激烈的市场竞争中,单纯的靠卖健康险产品很难在市场上胜出,必须运用自身优势和资源扩大健康险产品的相关服务范围,这样才能在保险市场上更具竞争力,实现长期稳健发展。

第三,发展健康管理服务有助于发挥健康险的社会管理功能,实现健康险公司的社会价值。健康险公司的价值不仅仅在于追求利润最大化,而且肩负着提高国民健康水平,促进社会和谐的社会责任。发展健康管理服务有助于提高全民健康管理意识,充分发挥健康保险的社会管理功能,能够更好地让健康险公司肩负起企业的社会责任感,在实现自身发展和做出社会贡献中达到共赢。

三、福建省商业健康险发展健康管理服务存在的问题及原因

福建省商业健康险的健康管理服务水平是与全省保险业发展的整体水平息息相关的。福建保监局葛翎局长在“改革、创新、发展——学习贯彻‘新国十条’理论研讨会”中提到,单从自身发展看,应该说福建保险业“还不错”,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,有明显的差距。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%)。在保险覆盖面不够广,保险服务程度不够高的情况下,福建省商业健康险的健康管理服务存在着专业化水平低的问题。虽然它包括了健康咨询、健康评估、健康体检、专家健康讲座、生活方式指导、预约挂号等

方面的健康管理项目,但是其健康管理服务模式仍然很粗浅,再加上健康管理机构的服务质量参差不齐,健康管理只是健康险的营销工具,它为患者和保险公司带来的实际利益尚不明显。

究其原因,这与福建省健康险经营主体的数量与专业化水平有着密切联系。目前,驻闽专业健康险公司的分支机构只有两家:中国人民健康保险股份有限公司福建分公司和和谐健康保险股份有限公司福建分公司。其他的健康险经营主体都是一些寿险公司和产险公司。这些非专业健康险公司的经营模式与健康管理服务模式存在着一定的出入。健康管理服务模式强调的是全方位、个性化的健康管理,从事后的被动赔付到事中、事前的主动管理。而在实践中,大部分健康险经营主体往往只是事后赔付,并没有很好地提供多种健康管理服务。

四、福建省商业健康险发展健康管理服务的建议

社区护理服务是健康管理服务的重要内容。发展社区护理服务对于延伸健康险服务链,提升专业化经营水平,实现健康险经营模式由被动赔付型向主动管理型转变有着重要意义。具体而言,发展社区护理服务可以从以下两点着手:

第一,鼓励健康险公司以多种形式投资建设社区医疗服务机构。通常来说,健康险公司的社区护理服务是通过与社区卫生服务机构的合作而实现的。健康险公司为其保险人向社区卫生服务机构购买健康管理服务,委托其进行核保,并提供长期有效的健康管理。然而,这并不利于商业健康险公司控制医疗风险和健康险的赔付率。如果健康险公司能通过协议、控股或者全资等多种形式投资建设社区医疗服务机构,那么情况就会得到很大改观。不仅如此,这也增加了健康服务供给,方便社区居民就医,同时,这为健康险公司开发新产品,提供了更多的管理经验和数据支持。

第二,创新社区护理服务,打造个性化的健康管理服务。据预测,我国人口老龄化进程将持续40年左右的时间,未来5-10年是我国人口老龄化的加速阶段。在此背景下,老年人的护理需求将面临井喷,长期护理保险就能够很好地解决这种需求。长期护理保险包含了健康咨询、健康档案、慢性病管理定期体检、健身计划、预约专家、护士热

线等健康管理项目。这些健康管理项目一般是以社区护理医疗为基础的,通过这些服务可以有效地吸引客户。

在社区护理服务中,英国健康险公司BUPA(保柏)独树一帜。BUPA非常重视健康分析和健康评估。它投入专业的研发团队,开发了一系列针对体检结果进行健康评估的软件,一旦将体检结果录入系统,顾客便可以得到自身的健康报告、风险隐患报告和日常生活饮食建议等。为了降低社区卫生医疗护理的成本,BUPA从2009年开始大力发展慢性病病人的家庭护理,把符合条件的病人移到家中疗养,并按时指派相关服务人员到家中提供疾病检测、专业护理等服务。此外,BUPA考虑到老年人生活困难,每个房间内为老人提供了十分便捷的服务,例如,紧急呼叫系统、便捷如厕系统等专门为老年人生活便利设置的相关设施。不仅如此,BUPA还为老年人定期提供血压测试、血糖测试等检测服务。这些创新服务都是值得借鉴的。

【参考文献】

[1]项俊波主编:《<国务院关于加快发展现代保险

服务业的若干意见>学习读本》,党建读物出版社2014年版。

[2]葛翎:《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》,载《福建保险》2014年第4期。

[3]吕张遥、张淑玲:《英国商业健康保险经验借鉴》,载自《保险研究》2010年2月。

[4]李雷艳:《健康保险VS健康管理,苦恋十年待正果》,载《中国保险报》2010年4月第三版。

[5]谢隽:《浅论商业健康险服务能力提升与发展方式转变》,载《保险职业学院学报》2011年4月第2期。

[6]赵肖:《我国商业健康险经营模式研究》,西南财经大学2011年硕士学位论文。

[7]会航:《健康保险销售模式及渠道研究》,西南财经大学2010年硕士学位论文。

(作者单位:平安人寿福建分公司)

责任编辑:陈潇源

责任校对:谢圆虹

新“国十条”改革促进养老保险产业发展

● 杨 威

【摘要】：当前我国的保险业发展形式严峻，社会地位偏低，保障作用不充分。国务院颁布新“国十条”内容，将保险服务业未来的发展提升到改善民生福利和稳定社会经济，是社会保障的“重要支柱”。鼓励商业保险参与社保体制，将政府主导转变为政府督导，新“国十条”从深度和广度规划养老保险未来的发展机遇。

【关键词】：新国十条；养老保险；改革；产业发展

2014年8月，国务院颁布《关于加快现代保险服务业的若干意见》（简称：新“国十条”）提出了9方面29条政策措施。新“国十条”的发布被社会广泛关注，其中不乏亮点，将保险服务行业从简单的定义提升到民生保障范畴，将简单的保障领域扩展到创新、投资与经济建设全面发展紧密联系，立足于服务国家治理体系和现代化发展。新“国十条”从指导思想、基本原则和发展目标，为养老保险市场规划出崭新蓝图。

新国十条提出，要让“保险成为政府、企业、居民风险管理和财富管理的基本手段”。政府需求本身可以通过政府这只手来推动，对保险业来讲，对接起来不会是很大的问题；但是对企业、居民的需求而言，主要得靠市场这只手来推动。国家再重视保险业，买不买保险还是由老百姓和企业自己决定的。即便是文件在某些方面给出财税政策支持，如健康保险税收优惠和个人税延型商业养老保险。但催化剂毕竟只是催化剂。

一、引导养老保险成为民生保障支柱

（一）建立市场化的养老保险机制

目前我国社保制度建设中还存在一些问题，包括：尚有部分人群没有参保，其中私营企业、小微

企业参加城镇职工各项保险的比率偏低；社会保险关系转移接续还不够顺畅，适应流动性不够；待遇差距较大，公平性有待提高；基金难以保值增值；经办管理体制仍存在部门分割状况。未来社保制度发展面临一些挑战：宏观经济形势变化对参保和政府投入带来影响；人口老龄化加速，可持续发展问题凸显；城镇化加快，对制度适应流动性提出更高要求；人民群众对公平享有社会保障的诉求日益增强。

除了建立健全促进社会保障制度可持续发展机制，还应进一步完善各项社会保险制度，包括完善养老保险参保激励机制和养老保险转移接续办法，尽快出台遗属待遇和病残津贴政策；深化支付制度改革，健全重特大疾病保障制度，完善医疗保险关系转移接续办法；完善失业、工伤和生育保险制度等，以使广大人民群众更好地享有社会保障。同时继续深化改革，促使社会保障制度更加公平，包括整合城乡居民养老、医疗和最低生活保障制度；改革机关事业单位养老保障制度，实现统一的城镇职工基本养老保险制度。

（二）养老保险差异化的保障服务

养老金管理机构作为现代保险服务业的组成部分，以市场为导向，投入大量的资源和成本，精心

打造有别于传统服务机构的,具有养老金行业特色和特点的专业化、差异化的服务品牌和能力。针对企业在人力资本管理中留用人才、激励人才和管理的年金特定归属、针对企业集约化管理模式下的集团年金管理、控制需要、针对特定行业在转制过程中的利益兼顾和政策安排需求,在合规的前提下积极地给予服务、帮助和支持。

(三) 养老基金的投资运作

德国养老金投资选择比较注重社会效益——不仅与其他经济体的养老金一样奉行相对谨慎的策略,还会将包括基础设施建设及房地产业的实体资产作为其投资首选目标。具体改革原则包括以下五点:第一,减少养老金领取比例;第二,提高养老金缴纳比例;第三,提高退休年龄;第四,扩大私人养老保险;第五,政府将在养老保险中继续发挥重要作用,但财政负担要相对稳定。

美国政府虽然在联邦政府养老金计划中,股票资产占比较低,仅为9%。但是地方政府及企业雇主发起的养老基金大多投向股票资产。2009年,在美国各州及地方政府高达2.68万亿美元的养老资产中,股票就占据了58.3%的比重,共同基金资产占比8.5%。美国企业雇主型养老计划也大半投向共同基金和股票资产。

英国养老保险青睐蓝筹股,逾万亿英镑资产六成投向股票或股权投资,资产规模高达11242.62亿英镑的养老金(统计数据截至2009年底)是该国政府债券的主要投资者。目前养老金股权资产已占英国股权总资产的一半。其中,英国养老金投资风格力求稳健,主要青睐风险小、利润稳定的蓝筹股。

中国在老龄化背景下,中国社保基金留存量巨大,投资取向相对长期和稳定,对中国特色社会主义经济市场具有重大意义。养老保险投资可以通过债券计划,股权计划,资产计划等参与国家民生工程和重大基础建设,达到良好的保值和增值的作用。

二、鼓励养老保险产品和服务的创新

(一) 确立差异化和个性化的产品创新导向

C2B模式与保险,优势是B2B和C2B。对于保险公司来讲,在这个擂台的竞争抉择中,保险公司需要不断的完善和创新,不断选择更多更亮丽的一

面让我们更接受,在这同时也在不断的去扩大我们的平台,成立这个平台本身的价值。对于电子商务平台来讲,对于搭建这个平台的经营者来讲,这是一个舞台,在这个舞台里能够把未来新的事物带向何方?招来多少客户?是把它办成《星光大道》还是《非诚勿扰》?这完全取决于电子商务,当然现在市场在细分、行业在细分、产品在细分,不同的社会阶层有不同的需求,在这个过程中平台也会不一样,能够结识到更多的商户。中国保险业走到今天,还有太多的客户需要通过这样一个讲台去培养,让他们认识到保险的优势,认识到保险的价值,认识到保险将来对社会民众方方面面的影响,未来我们这种交流是非常必要的,我也希望有更多的机会让他们参与进来。

(二) 着眼于保险服务与养老服务的融合来推进产品和服务创新

面对老龄化和老年人日益增长的不同需求,依托现代网络手段,建立社区网络服务平台,实现老年人有什么需求,只需一个电话,网络平台即可通知社区居家养老服务站或服务企业、社区志愿者上门服务,形成一个“没有围墙的养老院”,推进居家养老创新发展。

保险服务投资养老服务业的创新模式,在多方共赢中实现群众受益。通过“政府主导、企业搭台、社会组织唱戏、群众受益”这种居家养老服务模式,为政府分忧,为企业增加效益,为群众解难,促进家庭和睦、社会进步。

参与社会治理,商业保险尝试已见初效,如大病保险、农险等。大病保险这项利国利民、功在长久的惠民制度能够持续稳健推进。既然是新政策,必然有利益再分配,会触及矛盾,会有阵痛,但好的政策必须去坚持、去推进。

(三) 探索商业保险机构提供社会养老的公共服务方式

由于社会养老机构数量少、服务质量较差以及传统文化意识观念的束缚等原因,社会对养老服务的需求并不能得到较好的满足,存在着较大的有效供给缺口。据统计,截至2009年底,全国各类老年福利机构床位266万张,年末收养老人211万人,占全国老年人口的1.2%,远低于国际社会通行的5-7%的比例。建立居家养老、社区养老、机构养老相结合,政府主导、部门协同、社会参与、公众

互助的社会养老服务体系,是解决我国养老服务供给不足、有效应对人口老龄化的重要途径。其中,养老社区运作模式是目前正在探索发展中的一种较为典型的社区养老安排,可能将会成为加快社会养老服务体系建设的的重要突破口之一。

引导保险公司加强养老产品和服务创新,促进社会养老保障潜在需求转化成现实有效需求。鼓励保险企业根据我国国情,加大对城乡居民个人保险保障模式的研究,将商业保险与社会养老保险、医疗保险等结合起来,精心设计提前与养老社区服务相衔接的、能够切实满足不同年龄阶段上的老年人实际生活需要的保险产品,通过平衡不同生命周期阶段上的消费提高个人购买养老保险服务的支付能力,努力扩大养老社区服务的接受面。探索以自有房产倒按揭方式入住养老社区的养老模式等。

三、鼓励商业养老保险发展政策依据

(一) 建立保险监管的协调机制

在所有的行业中,保险业是一种特别需要政府严格监管的行业,之所以如此,不仅来自于普遍存在的市场缺陷,更来自于保险业自身的特殊性,即社会公众性、经营风险的不确定性、产品定价的特殊性和利率调整对保险经营影响的显著性。我国已加入世贸组织,在中国保险业面临机遇和挑战的同时,中国的保险监管也迫切需要加以完善,以应对入世的冲击。因此,研究我国保险监管及其制度创新问题,对我国保险业的健康、持续发展具有十分重要的意义。本文首先对保险监管的基本理论进行了系统研究和探讨,在此基础上,详细考察了美、日两国保险监管体系及其制度创新,比较美、日两国在监管主体、监管内容、信息披露制度等方面的不同,并总结了其改革完善保险监管的成功做法。在借鉴美、日两国保险监管经验的基础上,分析了我国现有监管制度的不足,提出了中国保险监管制度创新的对策建议:

第一,进一步完善量化偿付能力、监管指标体系,提高保险监管的精度和可操作性;

第二,强化对外资保险公司的监管,创造公平竞争的环境;

第三,充分发挥保险市场专业化信息中介以及行业性机构的作用,提高保险监管效率;

第四,建立保险市场退出制度;

第五,建立保险监管国际协调机制。

(二) 政府通过多种方式购买保险服务

引入商业保险竞争机制,并非“拍脑袋”的决定,而是经过反复实践、深思熟虑的审慎选择,人为排斥商业保险并不利于效率的提升。取消一些财政保费补贴,建立财政支持的保险大灾风险分散机制,放开一些以政府主导的保险保障项目,积极引入保险项目参与治理,比政府直接办理节省了一半以上的经费和人力成本。

各级人民政府要在土地利用总体规划中统筹考虑养老产业、健康服务业发展需要,扩大养老服务设施、健康服务业用地供给,优先要保障供应。加强对养老、健康服务设施用地监管,严禁改变土地用途。鼓励符合条件的保险机构等投资兴办养老产业和健康服务业机构。

商业保险公司可以以保险合同方式经办基本医疗保障服务。新医改方案的出台为社会基本医疗保障事业的发展提供了发展的机遇,也为保险业更好地发挥社会管理职能创造了条件。但是,政府购买服务对我国来说还是新鲜事物,政府、社会各个层面了解不多,对新的改革措施的研究还不够,在理论和实践上既不是很成熟,也不是很完善。

【参考文献】

- [1]孙祁祥,李海涛;保险投资的国际惯例与中国实践[J];保险研究;2002年07期
- [2]中国保险报.新国十条的“经济学意义”2014-08-19
- [3]刘毅,李晋;美国保险资金运营方式值得我国借鉴[J];保险研究;2002年06期
- [4]杜金琦;我国保险业的发展与监管[D];中央民族大学;2006年

(作者单位:平安养老险福建分公司)

责任编辑:丁恒

责任校对:谢圆虹

新时期保险业何如服务“一带一路”

● 黄碧娥

“一带一路”不是一个实体或机制，而是合作发展的理念和倡议，是依靠中国与有关国家既有的双多边机制，借助既有的、行之有效的区域合作平台，旨在借用古代“丝绸之路”的历史符号，高举和平发展的旗帜，主动地发展与沿线国家的经济合作伙伴关系，共同打造政治互信、经济融合、文化包容的利益共同体、命运共同体和责任共同体。

随着国家“一带一路”的战略推进，中国将迎来新一轮的劳动力、工程设备、基建项目“输出”，给国内保险机构全球化布局带来新契机。

保险业作为制度性安排纳入“一带一路”的顶层设计之中，保险机构可以充分发挥自身在风险管理方面的数据与技术优势，向企业提供贸易投资合作国家的国别风险以及行业风险信息，为企业开展跨境合作提供重要决策参考。

福建作为“一带一路”的重要纽带，是“海上丝绸之路”发展的核心区。“海上丝绸之路”将为福建迎来前所未有的重大机遇。但是在面对重大机遇的同时也面临着重大的挑战。

尽管沿海港口的硬件设施条件比较好，但航运服务等软实力还有很大的提升空间。港口的航运服务、航运金融、法律、保险业等产业链均处于较为薄弱的地位，尤其是保险业，但是随着各港口的协同发展和“走出去”战略，保险业将会得到不断的改进和改善，更好的服务于“一带一路”。

“国十条”与“省十二条”均提出了保险是现代经济的重要产业和风险管理的根本手段，是社会文明水平、经济发达程度、社会治理能力的重要标志。

目前，福建区域的保险业相对集中于传统的保险业务，包括意外险、雇主责任险、车险、寿险等。在过去的时代，上述险种足以满足人民的生活以及当时的经济情况。但随着经济的发展以及“一带一路”的提出，传统的保险产品似乎已经无法满足经济发展的需要。

结合福建的地理、历史根源以及人文因素，过去福建泉州是海上丝绸的起点，未来福建也将是“海上丝绸经济带”的核心区域。而保险业作为现代经济的重要产业和风险管理的根本手段，是时候为福建的企业“走出去”提供相适应的保险服务了。

首先，福建是与台湾隔海相望的沿海地区，港口作业相对发达，沿海港口的硬件设施条件比较好，但是随着企业“走出去”的步伐加快，风险相对也增大。而目前我省的保险业对航运险等保险产品的设计相对不够完善。针对航运的特性，保险业可扩大航海险险种，即可设计、推广相关保险产品，包括多式联运保险险种、口岸基础设施安全险、海上环境污染险、船舶安全险、运输期间产品质量保险、职业责任保险等责任险。上述保险产品可为企业产品“走出去”提供保障，减少意外产生的损失，将个人承担风险变成集体承担风险。

其次，结合福建的经济类型，农业和制造业等相对发达。“一带一路”的提出以及实行，更好的将福建产业带出国外，走向世界。但传统的保险产品更多的是适用于个人生命安全、随身物品的安全以及意外事件的赔偿。农业等相关产业的保险产品相对缺乏。为了更好的“走出去”，可逐步提高水稻、森林、奶牛、农房、渔船等保险的风险保障水

平。鼓励市县发展茶叶、花卉、水产养殖、水果种植、设施农业保险等地方特色农产品保险。同时，扩大财政支持，省级财政可通过以保费补贴或以奖代补等方式予以支持相关保险的发展。

同时，可积极推动农村小额信贷保险、农民养老健康保险、农村小额人身保险的涉农普惠保险业的发展。鼓励灾害预报、农业主管等部门与涉农保险经营机构加强合作，逐步推广“三农”综合保险模式，提供涉农保险保障水平。同时可结合福建的地质灾害等开发相关的灾害事故防范险等保险产品。

再者，随着互联网的飞速发展，“网购”、“代购”国外产品已经成为当代青年的一种时髦表现和一种常态。有需求必然会产生交易，而有交易即有风险。如何避免风险以及损失的产生则成为困惑卖家与买家以及中间运输商所思考的问题。此时，保险公司即可推出相关可行的保险产品。比如互联网交流安全业务、代购产品质量险、汇款安全险等新兴的保险产品。

“一带一路”的宗旨是让更多的企业走出国门，面向世界。而传统的保险产品销售范围更多的是面向国民，销售范围仅限于中国。为了更好的服务于“一带一路”，保险业也需跨出国门，走向世界。福建保险业可积极运用网络、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。可发展联合发展境外投资风险，结合福建经济发展情况以及主要产业类型，以能源矿产、基础设施、高新技术和先进制造业、农业、林业等作为重点支持领域，创新保险品种，

扩大承包范围。

同时，保险业之间可进行产品合作，扩大保险力度，减少保险企业风险。针对大型的基础设施等，可加快发展再保险市场，将保险公司各企风险转化为集体风险，保证保险企业的正常运转、发展。

保险产品的增多，将为保险公司带来不少的保费、资金。那么拓宽保险资金运用范围则不容忽视。此时，政府可加强保险资金投向的政策引导，吸引保险资金投资福建省基础设施、棚户区改造、城镇化建设、新兴产业等民生工程 and 重点项目。保险公司也可通过投资企业股权、债权、基金、资产支持计划等多种形式，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。可通过探索运用股权投资、战略合作等方式，开展养老养生项目、医疗机构以及不动产投资。建设保险资金投资项目资源库，建立健全保险资金与福建省重点项目的常态对接机制，更好的运用保险资金。

“一带一路”的提出与实施，将为保险业带来新的机遇、新的挑战，福建区域的保险业甚至整个中国的保险业如何更好的服务于“一带一路”显然已经成为每个保险公司的决策指引以及新产品开发的趋向。只有符合市场发展的保险产品才能走得更远、更好。

(作者单位：国泰财险福建分公司)

责任编辑：陈潇源

责任校对：谢圆虹

“贯彻新国十条 保险服务民生” 保险进社区宣传活动



▲健康养生讲座

图/文：学会秘书处



▲瑞来春堂的中医专家为社区居民义诊

为深入宣传贯彻《国务院关于加强发展现代保险服务业的若干意见》和《福建省人民政府关于加强发展现代保险服务业的十二条措施》，按照福建保监局“保险三进”宣传的工作要求。8月28日，由福建省保险学会主办，泰康养老和福州鼓楼开元社区协办，主题为“贯彻新国十条 保险服务民生”的保险进社区宣传活动在福州市鼓楼区开元社区举行。

活动现场分健康养生讲座、保险知识普及、公益医疗义诊三个环节进行，为社区居民提供保险、健康、医疗、养老等民生问题的咨询和服务。同时，向参与活动的社区居民发放“新国十条”全文、“省十二条”全文、“小宝学保险”系列丛书、保险消费知识系列手册等宣传材料。受到社区居民的一致认可，普遍反映保险进社区活动为居民增加了解保险的渠道，是保险服务居民的创新，提升了保险行业服务社会的良好形象。

本次活动得到福建保监局高度重视，指派专人到场指导宣传活动。泰康养老福建分公司作为协办单位积极配合前期宣传工作，并派出多名工作人员负责场地布置、维持秩序、现场摄影等。福建省保险协会也派员协助活动的开展。



▲保险员工为社区居民提供保险咨询服务，并发放相关宣传材料

“感恩12年 从新开始” 民生保险第十届客服节盛大开幕

民生保险于8月初在全国范围内盛大启动第十届客服节活动。本届客服节以“感恩12年 从新开始”为主题，以关注儿童安全、勇担社会责任为主线，依托遍布全国的近700家分支机构和4万内外勤员工的志愿者队伍，开展以“关注儿童安全”为主题的系列公益活动。同时，为提升服务质量和满意度，针对失效保单客户推出免息复效活动；满期客户开展大回访服务；部分老客户推出万能账户服务；理赔客户提出理赔申请资料“瘦身”服务。除此之外，在民生保险的官方微信上还将推出精彩纷呈的线上活动。在践行公益的同时，进一步提升服务满意度，强化民生保险“真诚、简单、快捷、标准、体贴”的“5S”服务品质。

民生保险福建分公司在8月8日正式启动第十届客服节活动，为福建的民生客户带来了一系列精彩丰富的活动，体现福建民生对社会的责任，不断提升服务品质。

（图/文：民生保险福建分公司）



内部资料 免费交流

刊 号：闽内部资料性出版物出版许可证第156号

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

地 址：福建省福州市华林路201号华林大厦5层

印刷单位：福州华悦印务有限公司