



福建保险

FUJIAN INSURANCE

5

2016年第五期
(总第59期)

- 葛翎局长：在推进福建保险业服务经济社会工作培训班上的讲话
- 从最大化实现行业价值看“十三五”时期保险业的创新发展
- 试议车险公司如何更好地服务经济社会发展
- 关于长期护理保险试点的调研报告
- 也谈商业三者险中交通肇事逃逸免责条款效力
- 福建设立保险消保中心创新保险消费纠纷解决机制

福建省保险学会 主办

台风无情 保险有爱

福建保险业迅速应对“莫兰蒂”台风



▲福建保监局局长葛翎到泉州南安一线指导保险理赔工作

今年第14号台风“莫兰蒂”于9月15日3:05在厦门翔安沿海登陆，登陆时中心附近最大风力15级。这是今年以来登陆我国大陆的最强台风。据统计，截至9月16日21时，“莫兰蒂”造成福建全省直接经济损失169亿元。危难关头，福建保险业勇于担当，紧急动员，挺身而出，全力以赴做好抗灾救灾和保险理赔工作。

福建保监局要求辖区保险公司践行保险人的责任与担当，靠前指挥救灾理赔工作，开通理赔“绿色通道”，简化管理流程，适当下放理赔权限，应赔速赔、应赔尽赔，第一时间将理赔款送到受灾企业和群众手中，帮助其及时恢复生产生活。

据统计，截至10月8日上午9时，福建保监局辖区共接到“莫兰蒂”台风报案2.99万件，报损金额10.24亿元。已查勘2.95万件，查勘率98.58%，已决赔款1.98亿元。福建保险业正全力以赴，支持灾后重建，相信保险之爱将温暖风雨之后的每个人。保险让生活更美好！

各保险公司员工赴灾后一线积极开展各项查勘定损工作

（学会秘书处 综合报道）





准印证号:(闽)内资准字 K 第 156 号

内部资料 免费交流

《福建保险》编辑委员会

主任委员: 刘国钦

编委:

骆少鸣 江龙海 陶 韬 霍世球 金 皓 周建刚 吴健秋雄 杨 建
曾旭成 夏晓冬 郝志明 熊继余 吴大江 史 巍 刘志刚 王 平
李勇剑 叶元钗 王兆海 池德高 黄伟纲 江庄榕 邱成波 蔡 靖
沙心敏 蔡绪正 明一青 何 民 陈久平 张志斌 余文胜 魏志刚
魏源清 杨 文 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 马新军 张学峰 刘清泉
黄德平 董 彤 陈 辉 严国荣 张丽娜 李毅文 林中鹤 戴鸿锋
官步云 齐伟麟 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: 谢圆虹 江 峥

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: 2016年10月

目 录

指导文章

- 在推进福建保险业服务经济社会发展工作培训班上的讲话 葛 翎 03

理论探索

- 从最大化实现行业价值看“十三五”时期保险业的创新发展 黄 姗 10
关于互联网财险非车保险产品开发创新思维的思考 温怀斌 14

产险天地

- 推进货运险电子商务化的构想 万江海 18
试议车险公司如何更好地服务经济社会发展 严国荣 21

寿险天地

- 关于长期护理保险试点的调研报告 林正亮 24
浅析商业保险在中国养老制度改革中的作用 杨 敏 29

保险漫谈

- 也谈商业三责险中交通肇事逃逸免责条款效力 李毅文 34
创新保证保险推广模式促进二手车消费 吴立兴 37

宣传教育

- 互联网保险消费者权益保护的探讨 黄 颖 42
福建设立保险消保中心创新保险消费纠纷解决机制 福建保监局消保处 46

封二

台风无情 保险有爱

福建保险业迅速应对“莫兰蒂”台风

各保险公司员工赴灾后一线积极开展各项查勘定损工作

学会秘书处 综合报道

封三

福建保监局举办推进福建保险业服务社会经济发展培训班

福建保监局聘任第三届消保工作社会监督员

福建省保险学会学雷锋小组开展中秋慰问活动

摘编自福建保监局网站、福建保险网

图/文：保监局网站、学会秘书处

图/文：学会秘书处

在推进福建保险业服务经济社会发展工作培训班上的讲话

(2016年7月28日)

● 福建保监局局长 葛 翎

同志们：

近年来，保监会高度重视保险业的社会责任工作。2014年，保监会发布《中国保险业社会责任白皮书》，首次向社会公众全面展示保险业履行社会责任的现状。2015年底，保监会又出台了《关于保险业履行社会责任的指导意见》，推动保险业充分发挥保险机制的精准优势和功能作用，履行社会责任，服务经济社会发展。为落实保监会的相关决策部署，今年5月初我局召开了我省保险业服务经济社会发展工作座谈会，就保险业服务经济社会发展的推动机制提出了意见和要求。本月15日，保监会和国务院扶贫办联合召开保险业助推脱贫攻坚工作视频会，要求保险业增强责任感、使命感和紧迫感，将保险扶贫工作作为当前工作的重中之重，抓紧抓实抓好。上周四，保监会召开“十三五”保险业发展与监管专题培训班，项主席提出，全行业要深刻认识“十三五”时期行业面临的形势和任务，推动保险业更好地服务经济社会发展大局。今天，我们举办这个专题培训班，目的就是贯彻执行保监会精神，进一步推进我省保险业切实履行社会责任，更好地服务我省经济社会发展。下面，我讲三点意见。

一、充分认识保险企业履行社会责任、服务经济社会的重要意义

企业社会责任的概念起源于20世纪初的

西方国家，但是直到20世纪80年代，企业社会责任运动才开始在欧美发达国家逐渐兴起，《福布斯》和《财富》等商业杂志在企业排名评比时都增加了“社会责任”的标准，足见西方社会对于企业社会责任的重视。在我国，企业社会责任建设工作主要经历了最近十余年的发展，从本世纪初到2006年，企业社会责任开始得到广泛关注。简单的说，企业社会责任强调的是可持续发展的观念，要求企业必须超越把利润作为唯一目标的传统理念，在经营过程中强调对环境、对消费者、对社会的贡献。当前，国家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，营造出了一个“大保险、大保障”的宏大篇章。要提升保险业与国家治理现代化相适应的能力，完成好服务国家供给侧结构性改革的重大任务，基础之一就是要切实履行社会责任，让社会真正感受到“保险让生活更美好”。

（一）履行社会责任、服务经济社会是保险自身社会属性决定的

众所周知，保险讲求的是秉诚为基，以信而立，因责而重。无论是倡导“互助共济”的传统保险文化，还是当前“守信用、担风险、重服务、合规范”的保险行业核心价值理念，保险都是坚持以人为本的关爱与责任的，这是保险天然的社会属性。从保障范围上看，每一张保单都是保险消费者对于自己及家人的关爱和保障，也是保险企业责无旁贷的责任和义务。从经营对象看，保险产品给消费者提供风险保

障和安全环境，保险不是锦上添花，而是雪中送炭，在危急之中才更彰显责任的意义。从功能作用看，保险业承担着防范社会风险、保障居民生活、融通发展资金等责任，不仅在对群众的损失补偿上有作为，更有能力集中社会化资源办大事，服务地方经济社会发展。比如近几年，保险资金以债权、信托计划等投资方式，支持我省向莆铁路、浦南高速公路、泉州湾跨海大桥、国电福建电力债权计划、福宁高速公路等项目，规模超过百亿元。保险企业越发展，综合实力越强，承担的社会责任就越大。2008年国际金融危机爆发时，美国国际集团（AIG）、雷曼兄弟、贝尔斯登三家都需要救助，但是美联储却只出手救助了AIG，谈及原因，时任美联储主席伯南克说，“AIG涉及到千千万万个家庭的幸福和社会的安稳，如果AIG倒闭，后果将是灾难性的。相比之下，雷曼兄弟虽然历史更悠久，但破产的影响力要小得多”。可见，我们不能简单地把保险公司看作是仅仅创造利润的企业，而要清醒地意识到保险公司是因为对社会肩负着责任，所以才显得尤为重要，这也是我们有别于其他行业的优势所在。但是，最近市场上出现了个别保险企业偏离保险主业的现象，为此，项主席在“十三五”保险业发展与监管专题培训班上强调，“保险姓保”是保险业体现行业价值的根基，是行业稳定健康发展、服务经济社会的根本要求。

（二）履行社会责任、服务经济社会是实现保险大国到保险强国的必由之路

正如项主席在“十三五”保险业发展与监管专题培训班上提到的，我国现已成为全球保险业第三大国，但我国保险密度和保险深度分别仅为235美元和3%，与世界平均水平662美元和6.2%相比还有不小的差距。随着“新国十条”的贯彻落实，保险业发展环境发生了深刻变化，社会各界对保险的认识越来越深入，国家对保险的需求和运用越来越多，发展现代保险服务业已经从行业意愿上升到国家意志。行业实力不断壮大，行业地位显著提升，在保险业逐步做大做强的同时，行业肩负的社会责任也越来越重。现在省政府要求我局参加的会议

越来越多，省直各部门主动向我局征求意见的文件一个接一个，我们粗略统计过，仅今年上半年我局向省直各部门反馈的意见建议就超过100份，政府在防灾减灾、脱贫攻坚、构筑民生保障网、参与社会管理等方面都对保险业寄予了厚望。保险业必须以“天将降大任于斯人也”的使命感，积极响应政府号召，勇于承接政府赋予的社会责任。一方面，辅助社会管理，帮助政府“管到位”，另一方面，承接公共事务，帮助政府“放到位”。通过履行社会责任、服务经济社会有效提高行业服务水平，为实现保险强国梦打下坚实基础。

（三）履行社会责任、服务经济社会是保险业顺势而为应有的担当

当前中国经济处在转型期，也表现出地区差异，有的地区发展充满活力，比如东南沿海和重庆等地，也有的地区，如东北老工业基地经济下行压力较大；有些行业和业态前景一片光明，如机器人、智能制造、电子商务发展等虎虎生风，但像钢铁、煤炭等行业遇到困难。受产业分化的影响，企业分化更是十分明显。从上半年的情况看，保险业的情况不敢说风景这边独好，但也是稳中有进，全行业累计实现原保费收入1.88万亿元，同比增长37.3%，这种增速在目前国民经济形势里是不多的，可以说我们的总体形势还是不错的，因而，更要发挥责任意识和担当意识，以舍我其谁的豪气，主动挺身而出服务于国家的重大任务。当前，有两个关乎国计民生的重要任务。一个是供给侧结构性改革，另一个是精准扶贫。这两件事都是保险业面临的重要政治任务和现实课题。目前来看，保险业围绕供给侧结构性改革的五大支柱政策和“三去一降一补”五项任务，在资金运用、分散风险、吸收就业方面都是可以大有作为的。而在精准扶贫方面，在本月15日召开的保险业助推脱贫攻坚工作视频会上，大家也听到了，保险业在大病、养老、农险方面也是可以做出非常重要的贡献的。当前，党和国家对保险的重视程度前所未有的，保险业发展的政策环境极大改善，我省保险业理所应当抓住这次机遇，服务全局、服务民生。

（四）履行社会责任、服务经济社会是保

险业强基固本、实现可持续发展的战略选择

近年来,我局推动保险业融入经济社会发展大局,下大力气优化政策环境、拓宽行业发展空间,仅去年我局就与省政府相关部门联合发文十余份,持续推进大病保险、农业保险、责任保险等领域的发展。但是,政策落实的效果不尽如人意。为此,我陆续和部分公司的负责人探讨过关于社会责任的话题,但我有这种感觉,有的同志把社会责任和企业发展对立起来了,认为履行企业社会责任会影响到公司的业绩,因此面对很多凸显保险企业社会责任的业务时,难免裹足不前、缩手缩脚。而历史发展的经验告诉我们,优秀的企业、聪明的企业家,一定是勇于承担更多社会责任的。以大家都十分熟悉的苹果公司为例,无论是创始人乔布斯还是现任CEO库克,都一贯致力于推动苹果公司成为更具社会责任心的企业,甚至他们还强调分担供应商的社会责任。2010年中国频发富士康员工跳楼事件后,苹果公司立即把富士康的苹果产品代工费增加了2%,以支持富士康给工人涨薪,而当时富士康为苹果公司代工的毛利总共也就2%-4%,这种做法值得我们思考。同志们,社会责任不仅能带来良好口碑和公共形象,增加企业的软实力和竞争力,更重要的是,聪明的企业家,其抱负必然要超越简单的赚钱逻辑而上升到让社会更美好的层面。履行社会责任并不只是总公司层面的工作,它需要各级机构因地制宜、群策群力。各家保险公司既然入驻了福建保险市场,就要积极融入福建经济社会发展大局,找准突破口和着力点,并积极向总公司献言献策,努力争取总公司的政策支持和适度的资源倾斜,自觉承担促进当地社会公共利益的相关义务,实现服务全局与企业发展齐头并进、和谐发展。

刚才我们探讨了行业履行社会责任、服务经济社会的意义,省委省政府对保险业服务经济社会发展寄予厚望,多次专题研讨如何发挥保险的作用,特别是“新国十条”颁布后,省委省政府更是将保险业作为重要发展产业和服务行业来推进。今年年初,于伟国省长带队来我局调研时,也座谈了这个问题。因此,

对于我们来说,一定要清楚自己做好了没有,是否具备了服务的条件和能力。

二、体现行业价值担当,服务经济社会发展大局任重道远

近年来,保险业服务经济社会发展的空间和舞台更加广阔,我局始终将锐意创新、和谐共进作为引领行业加快发展、更好地服务经济社会发展大局的重要举措。三年来,我们连续确定了三个发展主题词,三年三个重点,三个方向。前年是“规范发展”,主要考虑从规范角度来把握市场、了解市场、推动市场。去年是“创新发展”,主要考虑福建保险业是东部沿海、临近台湾,在创新方面有条件,可以将创新作为一个工作重点。今年是“和谐发展”,主要考虑我们的改革任务比较繁重,保险业之间摩擦增加。这里的“和谐”是广义的和谐,既有保险公司之间的和谐,也有保险公司和消费者之间的和谐,更有保险行业和政府之间的共进和谐。三年来,我们都将服务经济社会发展的任务一以贯之,为此,今年,我们推动省协会探索建立了福建保险业服务经济社会发展工作评价机制。本质上来说,这也不是一项新的工作。从评价指标体系来看,主要是按保险业五大功能体系来划分考核内容,这是对保险业贯彻落实“新国十条”、省十二条等政策措施的具体量化,是对保险业贯彻执行保监会及省委省政府部署要求的具体体现。建立这项评价机制的目的就是要调动我省保险业的积极性和主动性,推动保险业更加自觉、主动地贯彻社会责任理念,进一步融入福建经济社会发展大局,实现经济、环境和社会综合效益的统一。此次培训研讨的主要内容是服务经济社会评价工作,稍后还有专题培训,就这项工作与大家互动,让大家了解这项工作是如何开展的。

目前,这项工作省协会已经初步开展了相关试评价工作。评价结果显示,达到A类的保险公司有6家,B类的公司也达到了15家。应该看到,我省保险业在服务经济社会发展方面做了大量的工作,各公司在服务五大体系建设方面已经取得了不错的成效。从评价情况可以

看到:

全省保险业利用福建省保险业产品创新研发中心平台优势,辐射带动全省责任保险产品创新,推动产品质量、安全生产、医疗责任等多领域的责任保险实现提速发展,富邦产险与国寿产险借鉴台湾经验成功研发“餐饮业守护神”综合保险,国寿产险和都邦产险开发推广家政服务机构执业责任险,平安产险大力拓展诉讼财产保全责任保险等。目前“研发中心”已受理备案登记9款创新产品,保费收入41万元,并带动行业同类产品销售,保费达200多万元。

全省保险业建立了完善了以科技保险、专利保险、小额贷款保证保险为核心的服务供给侧改革支持体系,助力我省自主创新战略实施。2015年,共有71家次高新技术企业获得科技保险补贴264万元,专利保险为32家企业、307项专利产品提供风险保障300多万元。今年上半年,首单首台(套)重大技术装备保险落地签单,提供风险保障4.2亿元,保费近1900万元,并成功入选工信部2016年拟补助项目。人保产险、太平洋产险、华安产险等通过小微企业贷款保证保险支持67家企业获得了超过4600万元的贷款,超额完成省政府立项挂牌办理的上半年任务目标。

全省保险业立足实际,创新保险扶贫方式,主动融入脱贫攻坚大局。农业保险在“扩面、提标、增品”上不断实现突破,开办农险的公司也由最初的1家增加至目前的3家,险种数量由最初的5个增加到目前的20多个,今年上半年,国寿产险还以试点形式在宁德蕉城、霞浦、福鼎等9个县(市)区探索开展了海水养殖风灾指数保险。同时,泰康人寿、阳光人寿和建信人寿等6家公司已实现税优健康险业务承保出单,平安养老、太平洋人寿等4家公司积极参与福州、龙岩职工医保个人账户资金购买商业健康险业务。

全省保险业向全社会提供了高效有序的防灾减灾和灾后理赔服务,成为全省防灾减灾体系的重要力量。今年泰宁5.8泥石流灾害发生后仅18天,我省保险业支付赔款已超过3000万元,得到省政府主要领导、分管领导

的批示肯定。其中,人保产险在此次灾害事故中积极作为,快速支付赔款2881万元,充分展现了保险企业的责任担当。今年1号台风“尼伯特”造成我省多地受灾,目前行业已理赔款超过6500万元,预付赔款1300多万元,为灾区和谐稳定、恢复生产生活发挥了重要作用。

应当说,一些保险公司把握大势、抢抓机遇、顺势而为,在服务大局中开拓新的业务领域、找到新的蓝海,实现了自身发展和服务发展的双赢。其中,不仅大公司大有作为,而且中小公司、甚至一些新公司也立足实际、找准定位、发挥特色,在服务经济社会发展的领域中展现活力和能量,值得称赞和鼓励。但是,在看到成绩的同时,我们更应该看到不足、看到差距,在服务经济社会工作上,我们仍是任重道远。

首先,从认识的高度来看。大多数公司在对待服务经济社会工作上,能够讲大局、讲责任,积极投入参与,在服务中找准市场定位,很好地履行社会责任。但也有部分公司要么抱着漠不关心、事不关己的态度,要么存在“等、靠、要”的思想。对于开拓新领域、创新新险种,不积极,不投入。特别是少数公司在服务经济社会发展工作中等待观望,几乎没有任何突破,而一旦别的公司创新险种成功,就采取简单模仿、大幅降低保费等手段坐享别人成果,或寄希望政府部门推动共保,从而削弱了工作的主动性和创新的热情。

其次,从服务的广度来看。与保险发达省份相比,我省新业务领域突破、创新险种研发等方面还有较大差距。比如,深圳、宁波和云南在2014年就已经开始试点巨灾保险,广东在2016年试点实施巨灾指数保险。而我省作为自然灾害频发的省份,需要巨灾保险,也有条件开展巨灾保险。这里所说的条件,指的是政府的认识、人民的需求和基本财力。和云南相比,我们的基础条件比云南好,但巨灾保险工作的推动却没有云南发展的好,我省几乎没有保险公司主动与政府有关部门联系,提出建议或共同研讨。这项工作不是一蹴而就、想推就推的,而是需要一个推动过程。其他做的好

的省份，早在几年前就组织推动、研讨、把国外先进的经验做法介绍给政府了。而我们省直至去年才由我局和部分公司向省政府提出建议，现在政府也高度重视，正在推进这项工作。又如，其他省份的保险公司能够主动作为，积极组织专家研讨，推进保险创新发展。而我省作为沿海开放省份，这方面的作为寥寥无几，差距甚大，与我省所处的地位很不相称。行业较少在创新方面、服务方面主动开展一些研讨调研，找一些专家学者，共同推进保险领域的探索，但别的省开展的比较多，多次邀请保监局共同研讨，参与他们的工作。再如，保险专业中介渠道的保费占比，全国达到5.3%，而我省仅仅2.5%，都说中介发达保险市场就发达，因而我省保险中介培育发展还有很大空间。

第三，从参与的深度来看。很多业务我省保险业已有涉足，但覆盖面和影响力远远不够。如，我省大病保险发展虽在这一两年有所进展（去年覆盖面还不到三分之一），今年上半年较2015年覆盖面增加一倍，大病保险项目全部实现市级统筹，但商业保险承办大病保险覆盖面仅达到62.9%，远远不及全国平均的84.5%。又比如，责任保险虽然实现了多点突破，但18.2%的增长速度比全国20.5%的平均水平仍有差距。项主席在“十三五”保险业发展与监管专题培训班上提出，“十三五”全国保险密度和深度要分别达到3500元和5%，我们的差距还很大。大家应该认识到，发展是主旋律，服务经济社会发展应该是自愿行动，大家要做有责任的、聪明的企业家，如果每家公司的的发展都能跟上自身系统内的平均水平，不掉队，我们就不会有这么大的差距。再如，农业保险，虽然起步在全国较早，但与其他省份相比，发展仍有很大空间。又如，小微企业贷款保证保险虽然力度不断加大，也有突破，但是与宁波支持7000家企业获得70亿元（截至2015年6月）贷款相比，差距还很大。

第四，从自身管理的角度看。虽然我省保险市场秩序总体稳定，全辖未发生区域性、系统性风险，守住了风险防范的底线。但是，近

年来案件风险不容小觑，仅去年以来我省保险业就发生司法案件26起。涉嫌挪用保费、非法吸收公众存款、合同诈骗等，涉案金额较大，受害人群广，影响社会和谐稳定，不仅造成重大经济损失，给行业带来了极大的声誉风险，而且受案件影响的公司由于精力被牵扯，自然无法做好服务经济社会的工作，严重影响了服务经济社会作用的发挥。

第五，从社会反映看。行业在发展，但保险消费者的满意度并没有随之增加。今年上半年我局共接收消费投诉1319件，同比增长25.5%。我局在抽查各级分支机构总经理接待日和研究日工作执行情况中发现，部分公司执行不力，总经理把任务交给副总，副总把任务交给部门经理，个别公司甚至负责人根本不在岗。部分保险公司对消费者保护工作不重视，抵消了行业服务经济社会发展的效果。公司落实主体责任不到位，消费者不满意，多次到我局缠访、闹访。这些案件的出现，多是因为消费者投诉到公司，对公司处理不满意后层层上访，一些消费者找到保监局后，因为公司自身有瑕疵，问题得到了解决，如果公司能够把这些有瑕疵的案件尽早处理好，就不会出现后续的问题。为此，大家要把接待日和研究日的制度落实好，即使没有投诉，也可以组织研讨，研究如何做好消费投诉处理工作。当前，国家对消费者保护工作非常重视，在编制紧张的情况下，专门为人行、保监、银监、证监等部门设立了消费者权益保护部门。此外，我们也都知道，保监会对各保险公司的经营指标评价和服务评价结果都将向社会公布，因此，大家不能只埋头关注保费收入，而把消费者保护工作与服务经营目标对立起来。

为了进一步促进我们保险业更好地融入福建经济社会发展大局，我们将全面开展全省保险业服务经济社会发展评价工作。我们希望通过这套评价体系的建立，引导行业看清政府的要求、社会的期盼和消费者的需求，这样行业发展的视野才能更高、更广，保险公司才有更多的发展机会，很好地推进非车险、健康险、责任险、意外险等全险种发展，抓住创新型业务带来的机遇，使行业发展的道路越走越宽、

步子越走越稳。

三、胸怀全局，精准发力，推动福建保险业进一步服务经济社会发展

保险业服务经济社会发展是一项涉及面广、政策要求高的系统工程，需要大家共同努力。目标任务明确以后，关键在于抓好落实。为推动保险业服务经济社会的工作落实，要注重做好三个方面工作。

（一）提高认识，牢固树立社会责任理念

保险服务经济社会发展事关深化改革、可持续发展等国家战略，关系行业长远发展，是保险行业的一项全局性工作，需要我们统一思想，提高认识。一是要牢固树立“服务经济社会人人有责”的理念，我们要充分认识行业所承担的重大使命，尽快扭转“被动论”和“偶发论”的错误认识，将思想从“要我参与”转变到“我要参与”上来。各公司要根据此次培训精神，对这项工作开展认真的研究，再进行全公司的部署，梳理工作，研究公司在哪些方面发力有优势，要统筹考虑本公司的实际情况，明确工作方案，做好宣传引导，主要负责人亲自挂帅做好这项工作，将服务经济社会的工作任务部署到各级机构，使各级机构、每个员工都充分认识行业服务经济社会发展的重要性，促进全体员工实现岗位职责和服务经济社会发展工作的融合。二是要牢固树立“服务经济社会创造价值”的理念。这里的价值，并不仅仅包含经济利益，也包含行业声誉、可持续发展能力等。我们都知道，保险公司是具有公益性质的营利性组织，正是通过业务经营，倡导诚实守信、团结互助、扶危济困的发展理念，行业获得了社会的支持和包容，赢得了持续发展的空间。当前，无论从治国理念、经济环境，还是行业自我提升要求来看，都需要我们转变发展观念，在维护公共利益中找到商业目标的认可。大家应该有这样一种认识，服务经济社会发展既是行业文化价值的彰显弘扬，也是推动行业转型升级从“资源驱动”向“创新驱动”转变的重要途径。服务经济社会发展并不意味着经济利益的损失，虽然眼前有些投入，不一定马

上有收益，但只要着眼长远，放大格局，就能挖掘出巨大的市场潜力，赢得市场和社会的回报。因此，各公司要确保企业经营的经济目标与社会目标相一致，调整好公司发展战略与经营思想，遵循企业自身经营规律，达到长远公司利益与现实社会需求之间的完美统一，克服单纯利润的诱惑，使企业走向“得万民心、聚八方财”的良性发展道路。

（二）主动参与，实现经济社会效益共赢

从前面的工作回顾来看，我们在服务经济社会发展的各个领域进行了不少的有效探索，取得了良好的成效，初步形成了一系列有益经验，但在新形势、新阶段要做好这项工作，还需要我们加快发展，提升发展水平，更好地服务于经济社会。一是在加大产品供给的同时对接供给侧结构性改革需求，加快行业在支持产业结构调整、创业创新、促进对外开放等方面的发展步伐；在助力民生保障体系建设方面积极作为，贯彻落实老年人住房反向养老保险在福州地区的试点，继续开展健康险税优业务，加快发展职工医保个人账户资金购买商业健康险，让人民群众有更多获得感。二是在参与社会治理的同时助力国家脱贫攻坚战略。要积极参与到大病保险工作中，努力克服开拓业务动力不强的问题，增强承接业务的动力。要继续扩大农险覆盖面，提高保障标准，增加保障品种，争取更多农业保险的支持政策。三是在有效应对风险挑战中为发展赢取有利条件。项主席在“十三五”保险业发展和监管专题培训班上指出，当前保险业要重点防范公司治理风险、产品风险、利差损风险、跨市场跨区域跨行业传递的风险、群体性事件风险等十类风险。结合我省的实际情况，我们更应注重防范的是经营管理风险，如互联网P2P、非法集资风险、销售行为违规引发的群体性事件风险、违规销售非保险金融产品风险等。明天，保监会将召开“两个加强、两个遏制”专项检查“回头看”工作会议，大家要结合“两个加强、两个遏制”专项检查，结合公司实际，系统梳理排查存在的风险隐患，从关键制度、岗位、人员入手，紧盯违法违规高发、频发的薄弱环节，以及新业态、新产品等容易产生监管空白和监管套利

的可能缺失环节，完善制度机制，把防范风险的水平提高到更高层次。四是在维护消费者权益中体现行业的社会担当，通过继续改进保险服务质量、做好保险消费投诉处理、加强保险消费者教育等方式，为行业生存和发展筑牢根基，进而为激发消费者的保险需求、构建和谐社会作出应有贡献。

（三）落实责任，增强服务经济社会能力

与其他政府管理领域相比，保险监管机关引导行业服务经济社会发展具有特殊性，我们不能直接参与保险机构经营，而是通过引导行业增强服务理念、完善评价约束机制的方式来推动行业服务经济社会发展。保险机构是保险业务的经营者，是社会责任的承担者，更是推动经济社会发展的重要一环。当前，一些公司还没有真正融入经济社会发展大局，很多利好政策被“截”在半空，无法落地，打通这“最后一公里”，关键要在责任落实上下功夫。各公司要主动将服务经济社会发展融入公司经营管理过程，努力将服务经济社会发展评价的核心指标纳入到企业整体绩效考核，层层落实责任，并对服务经济社会发展 ([工作进行责任考核、评估相关工作成效。同时，要强化对服务经济社会发展工作的结果导向，借助科学有效的测评和对结果的合理运用，在行业内形成

激励先进、鞭策后进、比学赶超的良好氛围。对于在服务经济社会发展方面已经取得成效的公司，要发挥市场领头羊的作用，再接再厉、再上层楼、再创佳绩；对于工作刚刚起步或仍处于探索阶段的公司，要对照评价结果，加快步伐，找准突破点和着力点，积极向行业内先进公司学、向系统内兄弟公司学，以期尽快迎头赶上，后来居上；对于目前工作仍处于空白状态的公司，要加快转变思想，解决观念问题，形成互动，尽快补齐短板。我们此次试评工作，也增加了评价公平性，激励公司特别是中小公司加强险种创新和业务开拓，对部分定性指标评价时，区分大中小公司分别评分，指导思想是大公司得分标准比中小公司严格，有的项目，小公司只要有推动就能得分，目的就是积极的心态给每个公司做加法。

同志们，2016年已经过半，摆在我们眼前的工作任务繁重，责任重大，希望大家在接下来的时间里，能够一如既往地认真贯彻落实党中央国务院和保监会党委的决策部署，进一步坚定信心，应对挑战，扎实工作，奋发有为，推动行业进一步履行社会责任，为服务福建经济社会发展做出新的贡献！

（福建保监局供稿）

从最大化实现行业价值看 “十三五”时期保险业创新发展

● 黄 姗

【摘 要】：在“十三五”规划的指导思想下，深入贯彻落实《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》，以如何最大化实现保险业价值、更好地为经济社会发展大局服务主轴，分析在“十三五”时期保险业面临的机遇与挑战，牢固树立“十三五”时期保险业改革发展的基本理念，从保险的经营理念、销售渠道、盈利模式、产品创新、服务举措、风险管理等多方面着手，对保险业在“十三五”时期的创新发展提出了切合实际的建议。

【关键词】：行业价值；十三五；创新发展

“十三五”规划是2016年至2020年中国经济发展的宏伟蓝图。“十三五”时期是全面建成小康社会的决胜阶段，也是加快建设现代保险强国的关键阶段。在整个“十三五”规划纲要中，直接提到保险多达18处，仅保险参与民生保障体系建设的内容就有7处。今年是“十三五”规划的开局年，随着我国经济的转型发展，保险业作为经济发展的助推器、社会风险治理的工具、社会保障体系的构筑网，将在“十三五”时期发挥越来越重要的作用。在深入贯彻落实《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》基础上，如何最大化实现保险业价值、更好地为经济社会发展大局服务，是“十三五”时期保险业的重要使命。

一、“十三五”时期保险业发展面临的机遇与挑战

7月21日，保监会主席项俊波在“十三五”保险业发展与监管专题培训班上的讲话中明确指出，要深刻认识保险业发展面临的机遇和挑战，进一步增强保险工作的前瞻性和主动性。2014年8月10日，国务院以国发[2014]29号印发《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》，“新国十条”给保险业带来了空前的政策利好。“十三五”时期保险业仍然处在发展的黄金机遇期，同时行业也面临诸

多挑战和困难。

（一）“十三五”时期保险业发展面临的机遇

1、保险业“十二五”期间发展奠定的坚实基础

“十二五”是保险行业发展取得历史性突破的五年，无论在行业地位和实力还是行业功能和贡献方面都有了跨越性发展。近年来相关报告和数据显示，2011年至2014年，保险业保费收入年增长超过13%，全面超越了国民经济增长率，成为国民经济中发展最快的行业之一。截至2014年底，保险业总资产达到101591亿元，提前一年完成“十二五”规划提出的十万亿目标；在风险管理方面，保险公司偿付能力全部达标，保险保障基金规模577亿元，行业防范风险和处置风险能力显著增强。与此同时，保险业在为支持经济发展、完善社会保障、承担社会风险等方面都作出了实质性贡献。可以说，“十二五”期间保险业的突破性发展为其在“十三五”时期取得更大的成就奠定了坚实的基础。

2、五大理念为保险业提供了更为广阔发展空间

“十三五”规划明确指出坚持发展是第一要务，牢固树立和贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念。这五大理念不仅是保险业在未来发展应遵循的指导思想，也为保险业带来了巨大的发展机遇。首先在创新发展理念方面，保险业的整体发展均

应围绕创新展开,经营理念创新、服务举措创新、产品内容创新等,都将开启保险业发展新方向;其次在协调发展理念方面,“必须追求速度、质量、效益相统一”,通过保险公司自身的协调发展,推动行业 and 市场的协调发展,维护行业信誉和市场环境;第三是绿色发展理念,“其核心为实现健康可持续发展,要不断认识和把握行业发展规律”,同时可通过绿色环保思路,充分发挥保险业在改善生态环境责任方面的作用;第四是开放发展理念,保险本就是舶来品,因此在开放发展上更应放开手脚,在努力发展国内市场的同时,不断完善对外开放的战略布局;第五是共享发展理念,保险业不仅要将在发展过程中收获的果实与社会分享,更要主动承担更多的社会责任,为政府分忧、为人民谋福祉。

3、“十三五”时期将赋予保险业全新的战略角色

“十三五”期间,中国经济步入新常态,与之而来面临的各类风险挑战亦将不断增多,保险业作为风险治理的最有力的工作与手段,将成为国家治理机制的重要组成部分,被赋予全新的战略角色。保险业应该充分发挥自身管理风险和应对风险的行业优势,协助国家有效地应对各种风险和挑战。“十二五”期间保险业的高速发展,充分展示了保险业在支持经济发展方面的能力与重要性。数据显示,截至2014年底,全国保险密度为1479元/人,保险深度为3.18%,相较发达国家还有很大提升空间,可以预见,保险业在“十二五”的基础上将继续保持高速增长,必将成为中国经济中高速增长的重要助推器。

(二) “十三五”时期保险业发展面临的挑战

保监会主席项俊波在《“十三五”保险业发展脉络》一文中明确指出:由于我国保险业起步晚、基础薄弱,发展现状与新常态下服务实体经济要求相比还存在一些不适应。一是保险覆盖面和渗透度有待提升,保险深度和保险密度仍远低于世界平均水平;二是行业转型升级的任务依然艰巨,保险市场主体实力不强,保险产品结构不合理;三是保险功能作用有待更好发挥,现有产品链还不能完全满足经济社会发展进程中多层次、个性化的保险需求。

综合保险业近年来的发展概况,笔者认为“十三五”时期保险业还将面临以下形势:第一是保险深广度区域性分布不均,保险业整体发展迅猛,但保费收入来源仍主要集中在政治经济地位较强的省

份和地区;第二是保险的城乡差异度较大,城镇在保险覆盖面积、保费收入、消费意识等多方面都明显优于农村,除了经济基础的客观原因外,保险公司的主观布局和投入亦是主因之一;第三是保险产品个性化和多元化不足,通过产品定位目标人群和制定销售策略是目前保险公司的主流营销模式,但对于越来越多的个体化差异需求和新常态经济实体,单纯的格式条款和特别约定过于单一;第四是对高风险保障对象往往退却三尺,由于高风险保障对象给保险公司带来太多不确定因素,因此在面对高风险保障对象拒保时有发生,未能充分发挥保险作为有效风险管理工作的职能。

二、保险业的价值体现

(一) 国家战略地位

2014年8月10日,国务院以国发〔2014〕29号印发《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》(下文简称《意见》),从顶层规划了保险业升级的新蓝图,将保险业定义为现代经济的重要产业,第一次提出了“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”。发展保险业从行业意志上升到了国家意志,保险业在国家发展战略部署有了明确的身份和地位。从“保险大国”向“保险强国”转变,保险业突破的不仅仅是数据和指标,更要融入到国家经济社会发展的战略全局中去,肩负起提升国家治理体系和治理能力水平的重要使命。

(二) 经济贡献力度

根据相关数据显示,2016年上半年,保险业实现原保险保费收入18812.82亿元,同比增长37.29%,增幅较上年同期上升18.02%,是国民经济发展最快的产业之一,成为社会经济发展的重要助推器;赔付支出平稳增长,同比增长25.17%,增幅较上年同期上升6.13%,通过提供及时有效的经济补偿,为保障国民经济稳定运行做出了积极贡献;保险业资产总量14.27万亿元,较年初增长15.42%,有效地运用了保险资产大力支持国家实体经济建设。尽管在资金运用收益和经营效益方面有所下降,但不可否认的是保险业仍将是2016年国民经济增长最快的行业之一。在过去的“十二五”时期保险业为国家经济发展的贡献力度有目共睹,未来保险业仍将在国民经济发展进程中发挥更大的作用。

（三）民生保障支撑

保险是构筑民生保障网的重要支撑，体现在了社会民生保障的各个方面。首先是巨灾保险制度的建立，根据规划2017年至2020年，将全面实施巨灾保险制度，并将其纳入国家防灾减灾体系当中，这将是全民保障体系的重要防线；其次在医疗保险方面，作为基本医疗保险的升级和扩充，商业大病保险备受重视，国家推出的多项促进商业健康保险发展的举措，充分肯定了保险业在民生保障中的重要作用，一定程度缓解了“因病致贫、因病返贫”的问题；养老保险方面，商业养老保险逐渐成为养老保障体系的重要支柱，个人税收递延型养老保险实质上是国家在政策上给予购买养老保险产品个人的税收优惠，这充分说明国家鼓励商业保险积极参与社会养老管理。多层次保险机制的建立，是民生保障的重要支撑。

（四）社会责任使命

2015年12月24日，中国保监会以保监发〔2015〕123号印发《关于保险业履行社会责任的指导意见》，进一步推动保险企业积极履行社会责任，促进现代保险服务业更好地适应经济社会发展需求。树立社会责任理念，正确认识企业社会责任的内涵、履行社会责任的方式和目标，突出保险行业特点履行社会责任，从而服务经济社会发展大局。从个人角度看，保险是消费者为自己和家人购买的保障，是一种家庭责任和关爱的体现，从社会层面看，则是保险业对整个社会的承诺与责任。在天灾、人祸、疾病面前，保险始终坚持以人为本，体现的是关爱与责任。“新国十条”的颁布为保险业履行社会责任提供了更为广阔的空间和舞台。保险秉诚为基，以信而立，因责而重。

（五）个人价值实现

一直以来，保险从业者的社会地位较低，“一人做保险，全家不要脸”，然而随着保险业的发展和在国民经济中地位的提高，越来越多的人加入到保险从业者中。截至2016年上半年，全国保险机构200家，较年初增加6家。保险业职工人数105.73万人，较年初增加3.28万人，保险代理人员564.92万人，较年初增加93.62万人。保险从业者的人生价值，首先体现在经济基础上，大量的保险从业者通过努力获得了可观的经济收入，这是最直接也是最有力的价值体现；其次是社会地位上，保

险从业者逐渐从单纯的保险销售转型为保障及理财的规划师，是具有专业能力和职业精神的金融从业者；第三，保险业战略地位的提升，帮助从业者获得了更多的勇气和自信，是内在精神价值的提升。

三、“十三五”时期保险业的创新发展

（一）经营理念

1、回归本源，坚持“保险姓保”。项俊波主席强调“保险姓保”是体现行业价值的根基。随着资本市场的群雄割据，很长一段时间保险产品由“保险保障”的异化为“投资理财”。事实上，在当前的资本市场和股市震荡的影响下，投资型保险产品缺乏竞争力，4%左右的分红水平和万能结算利率低于五年定期存款和银行理财的收益率，脱离保障的经营之路无法为保险业带来持续的生命力。随着国家构筑民生保障体系的不断完善，保险业唯有回归本源在养老、健康等民生问题上充分发挥所长，才是具有可持续发展生命力的经营理念。

2、改变依靠规模扩张的增长方式。通过规模保费扩张来积累资本和提高市场占有率的增长方式一直备受青睐，尤其在银行保险渠道的“开门红”阶段，短期的规模保费产品屡见不鲜，一些保险公司为了抢占市场份额、销售渠道甚至不惜销售无利润的分红投资产品，随带来的是持续发展力和净利润下降、退保率上升等问题。改变追求规模保费的增长方式，实现价值转型才是可持续发展的根本。

（二）销售渠道

保险业的发展已不再仅仅局限于传统的代理人、银行、团险、电话销售及中介经纪代理渠道。互联网渠道、直销渠道正在崛起，为保险业带来新的保费增长点。相信在“十三五”时期多元化的销售渠道更将刺激保险业蓬勃发展。

1、大力发展互联网渠道。随着互联网应用的不断升级，网销渠道自助购买会成为越来越多高学历、稳定收入、年轻消费者的选择。

2、微信渠道。微信营销渠道实际上互联网渠道的分支，作为时下最火热的网络社交软件，微信营销渠道具有其不可替代性。笔者曾在旧作《关于移动互联网金融时代寿险微信营销的研究》中对微信营销进行了详细分析。

3、直销渠道。不通过任何中间人，而是直接通过信函、电话、邮件等方式，与客户取得联系，推销各种保险商品。这是最节约成本的营销方式之

一,尤其在成熟的保险国度被广泛使用。

4、定点销售渠道。这里所指定点销售是银行以外的场所,比如可设置专门的保险超市或者在酒店、写字楼、百货商场等设立固定柜台销售保险。定点销售渠道的扩充需要监管部门从政策上给予充分监管和指导。

(三) 产品创新

产品类型单一、同类化问题严重、条款艰涩难懂一直是保险业的诟病。随着“十三五”时期的到来,各种新常态下经济实体的保险需求也将更多元化。对传统保障性产品进行改革,比如重疾条款,应当打破病种的局限,尤其在一些诊疗判定上应与时俱进;细分目标客户群,推出特定人群的保障型产品,如老年人医疗保障型产品、高风险职业人群保障产品等。

以福建自贸试验区为例,从产业的角度,可借鉴国外的经验,以行业工会为团体为员工购买团体商业保险。这样在一定程度上可以避免单个企业中可能存在职业等级类别判断不清的情况,不仅扩大了参保面积,也便于保险公司确认职业等级和厘定保费。在个人保险产品方面,可推出一些有针对性的专属产品。如可针对频繁往返大陆和台湾的人士提供专属的交通保险产品、专属台湾同胞的医疗保险产品等。扩大对台贸易服务贸易开放中明确阐述了对产品认证服务领域、工程技术服务领域、专业技术服务领域的开放措施,保险公司应在此基础上,加大对科技保险支持力度,大力开发涉及技术转移、自主研发、专利技术、知识产权等领域的专属保险产品。

(四) 服务举措

保险服务举措的创新是促进保险业发展的有力措施。创新保险服务举措是提升保险企业核心竞争力的关键,将服务创新摆在保险公司发展的战略地位,建立以客户为中心、服务创造价值的企业文化;保险公司应在差异化服务上多下功夫,为客户提供一些竞争对手所没有的个性化产品和个性化服务,建立以超越客户期望值为标准的优质服务体系;对客户进行分类管理,对为公司作出较大贡献的VIP客户,推行服务客户经理制,为他们提供“一对一”的超值服务,实现客户利益和公司利润最大化;重视在理赔服务和投诉处理上的投入,尤其是理赔服务,在服务时效和服务手段上,通过移动互联网技术为客户带去更好的服务感受;注重保

险服务流程上的创新,通过各项技术手段不断优化流程,提高服务效率和服务质量,最大可能方便客户;让保险服务更加人性化,在法律、风险范围内应给予客户更多的选择和便利。

(五) 风险管理

风险管理是保险公司乃至整个保险业的生命线。“十三五”规划赋予了保险业新的使命和责任,保险业作为国家风险管理的重要工具和手段,更应加强对风险管理的创新研究。首先风险管理应具有前瞻性,风险管理制度的有效制定是充分发挥风险管理作用的保证,保险业和各家保险公司应针对“十三五”规划的发展制定风险管理预案,协助顺利实现“十三五”规划的各项目标;其次风险管理应具有主动性,保险业自身的风险管理能力是应对社会风险的基础,保险业和各家保险公司因做好内控自律,重视偿付能力指标,确保坚守风险管理的重要防线;第三风险管理应在技术手段上充分利用高新技术提高风险管理的能力,达到主动控制风险,如信用风险、操作风险等等。以上几点侧重强调了保险业在自身的风险管理机制,而对于承担好国家的风险管理工具保险业任重而道远。

2016年是“十三五”规划的开局之年。国家高度重视我国经济社会的风险状况和风险治理能力,保险业将成为我国治理机制的重要组成部分,唯有卓有成效的促进保险业创新发展,才能更好地在肩负起为顺利实现“十三五”经济社会发展的各项目标保驾护航的使命。建设现代保险强国任重而道远,唯有不断促进保险业的改革创新,才能卓有成效地服务国家战略经济发展大局,彰显保险业的价值。

【参考文献】

- [1]国务院2014年第29号《国务院关于加强发展现代保险服务业的若干意见(国发[2014]29号)》
- [2]《项俊波主席在“十三五”保险业发展与监管专题培训班上的讲话提纲》。
- [3]项俊波.“十三五”保险业发展脉络,[J]中国金融,2016(2).
- [4]孙祁祥等.中国保险市场热点问题评析(2015—2016),[M]北京:北京大学出版社,2016.

(作者单位:信诚人寿福建分公司)

责任编辑:丁恒

责任校对:江峰

关于互联网财险非车保险产品 开发创新思维的思考

● 温怀斌

【摘要】：本文拟通过分析互联网时代客户群,尤其是“后喻文化时代”客户群的碎片化、场景化、高频化、简约化、便捷化、低廉化的保险需求特点,针对保险产品生命周期扁平化和保险通俗化的趋势,探索互联网财险非车产品开发的创新思维,提出需要注意防范的问题,并展望前景。

【关键词】：互联网；后喻文化时代；保险产品开发；创新思维

2016年上半年,全国保险机构已达200家。保险公司中产险公司78家,寿险公司76家,再保险公司9家。其中互联网保险公司有众安、易安、安心、泰康在线等4家。互联网保险产品的开发和销售,成为各保险公司争相拓展的蓝海。

中国保险行业协会最新发布的数据显示,今年上半年互联网保险市场规模继续猛增,半年保费接近去年全年。互联网保险市场累计实现保费收入1431.1亿元,是上年同期的1.75倍。上半年互联网人身保险累计实现规模保费1133.9亿元,是上年同期的2.5倍,互联网财产保险的保费规模为297.2亿元。互联网保险繁荣发展是大势所趋,无论从保险端还是互联网端来看均能得到印证。

一、互联网保险发展历程、互联网社会的客户群及其保险需求

(一)互联网保险经营的发展历程

互联网在提升金融业效益,降低成本,提供便利服务方面作用巨大。互联网改变了商业习惯、商业逻辑和商业现象。也改变了社会生产效率和连接状态,给保险带来新的思维和视角,但这并不改变保险本身经营风险的本质。互联网保险经营的发展历程基本可分为三个阶段:

第一阶段是传统保险产品经营阶段。这个阶段主要是将互联网作为一个销售渠道,并利用这一渠道,开展传统产品的销售。2007年中国保监会出台

首份电销车险监管规定之时,保监系统已经将互联网定义为直销渠道的一种。

第二阶段是利用互联网对传统保险产品进行创新经营阶段。2011年后,大量场景化保险产品的出现,借助互联网实现了昔日有保险需求,但传统销售渠道难以形成保费规模的险种得以爆发。例如“电商退货运费保险”就是一个典型的案例。它的出现极大地拓展了业务的发展空间。随后还有家财险、航意险、航班延误险等险种通过互联网销售达到保费规模的爆发。

第三阶段是将保险与互联网经济发展加以融合的阶段。在第二阶段发展的基础上,保险公司需要针对互联网社会的风险管理需求,开发相应的产品,为互联网经济的健康发展提供保障。

当下的互联网保险正处于融网阶段,产品创新、服务创新、模式创新交错迭代,螺旋上升,也是保险行业与其他行业跨界融合的关键时期,在这个阶段,保险公司如果能在有效管理风险的前提下勇于突破创新,将能够更快地积累经验,赢得市场先机。

(二)了解“后喻文化”时代,积极面对“后喻文化时代”客户群的需求和诉求

美国社会学家玛格丽特·米德在《文化与承诺》一书中,将人类社会划分为“前喻文化”、“并喻文化”和“后喻文化”三个时代。在“前喻文化时代”中,晚辈主要向长辈学习;“并喻文化时代”

中晚辈和长辈的学习都发生在同辈人之间。世界正朝着高科技、网络化、信息化、全球一体化迅猛发展,进入到了一个知识创新和“学习型社会”时代以及“后喻文化时代”。人们总说“父母是孩子最好的老师”。但随着互联网的普及,很多孩子在网络技术、信息获取能力等方面都已超过父母。有人说当下家庭中出现了一种“后喻”现象,即孩子开始在信息技术、文化消费和娱乐方式等方面影响着父母,出现了“孩子教父母”的现象,并带动长辈在互联网上“网游”,进行消费和体验。

互联网保险的快速发展,购买互联网保险产品的年轻群体增速较快,年轻的群体如80后、90后、00后的保险需求。不再是保险的单向购买者,同时也是各种场景消费的买单者。就是说在产品开发、提供服务方面要特别关注这一群体本身的需求和诉求。所以互联网保险产品主要考虑面对的是“后喻文化时代”的客户群。产品的开发与销售,要为其量身定做,要清醒的认识到,互联网时代,客户的需求已经从实物标的的保险,向虚拟标的的保险转化和扩展,将互联网保险和服务连接在一起。

(三)互联网社会的保险需求

互联网社会的保险需求,体现为六个方面:一是碎片化,表现为保险需求的碎片化、保险产品功能的碎片化、保费支付的碎片化,都已成为新常态。二是场景化,人们生活中各个场景下的保险需求被不断挖掘。三是高频化,互联网保险产品不断推出和更迭。让消费者应接不暇。四是简约化,出现了一个或数个保险责任对应一个互联网保险产品,比传统保险产品大大简化。五是便捷化,互联网保险产品的购买、保费支付、理赔都更加便捷。六是低廉化,互联网保险产品属于普惠保险,投保人可通过购买保险和申请赔付,不受时间和空间限制,相比传统渠道更便捷、及时,价格更低廉。

二、充分认识互联网保险产品生命周期的变化和保险通俗化的趋势

产品生命周期理论(product lifecycle),简称PLC,是产品的市场寿命,即一种新产品从开始进入市场到被市场淘汰的整个过程。弗农认为:产品生命是指市场上的营销生命,产品和人的生命一样,要经历形成、成长、成熟、衰退这样的周期。就产品而言,也就是要经历一个开发、引进、成长、成熟、衰退的阶段。

互联网保险经营第一阶段是传统保险产品新渠道经营阶段。即把传统的、简单的保险产品搬上去卖。随着进入利用互联网对传统保险产品进行创新经营的第二阶段,需要形形色色的互联网保险产品,来迎合大众、小众的个性化需求。并不是所有保险产品都适合在互联网销售,同时,互联网时代保险产品周转速度加快,行业的复制能力,竞争的白热化。一个产品从诞生、成长、成熟至下架,已变的非常短暂。

互联网时代的保险产品生命周期具有扁平化的特点。如易安保险提出,将“简单,趣味,服务”作为驱动创新的三架马车:一是简单标准化,做“人人能看的懂”的标准化产品;二是趣味性,做“玩着买保险”的互动产品;三是服务,做“与服务一起销售”的服务保险。

保险公司抵达客户的途径由平面发展为空间,每一个看不见的触点都可能成为促成交易和服务的机会。但个人分散性保险一定能通过互联网技术去触达和优化。当适合的险种和技术结合成互联网保险产品后,“保险通俗化”就成为可能。

从互联网财险非车险业务增速变化趋势来看,总体上,互联网财险非车险业务保持了高速增长,自2015年下半年增速趋缓,2016年第一、二季度增速趋向平稳,但仍保持了高于100%的较高发展增速。从产品结构看,电商退货运费险、航空延误险、航空意外险等产品占比不断攀升,新型嵌入在电商交易、支付账户、在线旅行等具体场景中的场景保险发展迅猛,已经成为推动互联网财险非车险业务发展的重要力量。

三、以创新的思维开发互联网财险非车险产品要考虑的因素

互联网的出现和发展,导致保险由复杂变为简单。互联网财险非车险产品应该是条款简单、购买简单、理赔简单、随时买、随时理赔,客户的体验是全流程的,获得的是安全感。因此互联网将成为一个客户体验平台,以创新的思维开发互联网财险非车险产品要考虑以下因素:

(一)产品模式的创新

一是保险责任简约。传统的保险产品多为一个产品覆盖多个责任,表现在主险项下,附加多个附加险。互联网保险产品发展简化为一个保险产品对应一个或数个保险责任。多个保险产品对应多个保险责任。二是差异化。可以同时存在全国总版条款和

地方区域版,总颁版条款和区域版条款的受众不同。紧密结合市场需求进行差异化的配置。以满足不同群体的保险需求问题。满足不同区域的需求问题。如考虑一线城市和二、三线城市的差异、城市和农村的差异、服务半径是否适中等。

(二) 产品设计目的的创新

以前的保险产品设计成型后,放之四海而皆准。没有考虑渠道、客户的差异化需求。现在既要加以细分为渠道设计产品,满足不同渠道的个性化需求问题,如航空延误保险、资金帐户安全保险等;又可以为客户设计产品,向定制化转型;还可以通过保险技术加互联网技术,探索长尾需求,从一个产品延伸到另一个相关产品,扩展为长尾产品体系。从产品关联度出发来增加客户黏性。

(三) 产品定价的创新

互联网保险产品的定价方式是大数据定价,也就是定价数据化。大数据时代已经从过去的样本数据转向总体数据,信息从不对称转向对称,大数据时代开启了一个重大的时代转型。一是可以深入分析保险标的物的风险,实现精准定价;二是可以利用实时数据平台筛选出带来价值的客户,同时屏蔽掉浪费精力的产品方向,从而研发出适用的保险产品和服务。

(四) 产品服务的创新

要考虑售后服务,有清晰的描述,避免不必要的客户投诉。客户服务和理赔逐步实现线上化、移动化、透明化;小微产品实现全流程线上投保理赔,使保险更加便利。保险理赔转移到线上,对保险公司和客户,是人力成本与时间成本的双向节省。既满足客户的保险消费需求,又解决客户满意度问题,使客户服务满意度得到有效提升。

产品和服务创新,而不仅仅是渠道创新,这才是互联网保险的关键。如被称为“小而美”典型的国内首家互联网险企众安保险,成立不到3年,因为产品和服务“接地气”,目前服务客户数已经高达4.37亿,累计保单数达到51.49亿件。这家保险公司创新到消费者购买其保险产品,可以选择用现在最流行的网购方式“赊账”,即免息12月分期付款。众安保险通过技术进步驱动、以保险为载体的金融服务升级,从而识别和管理生活中的风险,这或将是互联网保险在探险之路上的成长方向。

(五) 产品营销的创新

移动终端、第三方平台业务占比将稳步提升。

一是满足互利互惠、优势互补、合作共赢问题,实现公司利益、客户利益、第三方平台利益的共赢。二是满足扩大覆盖面问题,如全员营销开微店。三是支付工具选择和手段的问题。都带来互联网保险营销的创新。

B2B互联网保险模式,就是把原来线下的业务转到线上来卖;P2P(PeertoPeer)保险,从根本上挑战保险的存在方式,并引发“互助保险”的回归。利用互联网技术,为客户搭建一个实现互助保险的P2P平台。而O2O(Online-to-Online)是将线上和线下进行整合的业务,为服务行业提供了良好的销售服务衔接功能,其在营销销售,服务方面为保险行业提供创新机遇。一是产品有形化,提高消费者对保险产品的理解;二是交叉销售,实现所处场景中多种相关保险产品的捆绑和交叉销售;三是自主服务,实现信息透明,流程简单,理赔便捷。

2016年上半年,互联网财险公司自营网站业务(PC官网)累计实现保费205.70亿元,互联网业务占比达69.21%,一是移动终端业务(APP、WAP和微信等方式)累计实现保费36.19亿元,其中,APP获取保费15.28亿元(移动端业务占比42.22%),WAP获取保费13.29亿元(移动端业务占比3.67%),微信平台获取保费7.62亿元(移动端业务占比2.11%)。二是保险专业中介机构平台合作类业务累计实现保费13.23亿元,互联网业务占比4.45%,三是第三方网络平台合作类业务累计实现保费38.74亿元,互联网业务占比3.03%。

移动终端及第三方网络平台合作类业务占比的稳步提升,与国内智能手机移动终端设备的快速普及和第三方平台跨界合作深入的市场宏观环境正相关。

从长远看,随着商车费改的持续推进,互联网财险业务模式和业务结构将趋向多元化,互联网业务的增长将不再单纯依靠于传统保险市场的线上化替代,互联网业务的增量市场将逐步转向新型场景保险需求的挖掘,交易渠道也会逐步由PC端转向移动终端设备。

四、互联网产品开发需要注意的几个问题

(一) 把握好“度”。注重经营效益,掌握好盈亏平衡点。做好最大可能损失的预判。既要满足客户的需求,又要取得稳定的经营效益,需要把握好度。处理好成本和效益的关系。

(二) 积累好“誉”。保险行业和保险企业的商

誉,靠不断的积累。不能快进快出。互联网产品不能违背保险的基本原理和大数法则,要避免开发出充满噱头的产品(如雾霾险,世界杯喝高险,赏月险等),给行业带来声誉风险。要少一些壁垒,多一些便利。让消费者感受到便捷、简单的优质体验。

(三) 控制好“险”。全流程设计要控制好操作风险。保险公司工作人员和客户的在线操作,一旦引发系统风险,将给公司以致命的严重打击。要防止发生严重损害消费者合法权益的群体性事件发生。特别是互联网产品的销售、理赔过分依赖第三方平台的业务,变换主体的速度按月来计算,很快会进入承保亏损状态。

(四) 稳定好“制”。保险企业要有稳定的产品开发机制,必须设计扶持创新的治理结构,保证有一支梯队补充的产品开发队伍。从而不断掌握市场动态需求,进行产品的研发;并通过快速试点方式创造和推动创新。

(五) 持之以“恒”。创新永远在路上,不断创造新的业务增长极。总之,创新是保险企业的驱动力,只有不断创新,才能保持基业常青。

五、中国互联网保险发展前景展望

(一) 中国互联网技术应用普及程度支持互联网保险创新发展

中国拥有世界最大的互联网用户人口,截至2016年6月,中国网民规模达7.10亿,互联网普及率达到51.7%,超过全球平均水平3.1个百分点。贝恩公司在《2015年全球互联网保险报告》中推测,未来3-5年内,中国的互联网保险发展潜力巨大,中国消费者将有82%愿意在网上购买保险产品,世界排名第三。

(二) 国家宏观政策和外部监管环境支持互联网保险创新发展

国务院2014年颁布《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》(“新国十条”)、2015年颁布《关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》和《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》,从国家战略层面明确了现代保险服务业在经济社会发展全局中的地位;《互联网金融健康发展指导意见》《互联网保险业务监管暂行办法》等监管政策的相继出台,为互联网保险行业发展营造了健康规范的发展环境。

(三) 宽松的资本投资环境支持互联网保险创新发展

根据行业公开信息,2014年-2016年7月,共有39家互联网保险创新企业发生融资事件55起,其中2015年增长明显,共有29起互联网保险投资事件,相比2014年增长262%,截至2016年7月末,15家互联网保险创业企业共发生16起融资事件,其中,惠择、大特保完成亿级B轮融资。互联网行业的良好发展前景和国家政策的大力支持,吸引资本和创业者纷纷进入,预计2016年互联网保险融资势头将超越2015年。

(四) 财产保险公司备案产品自主注册平台正式启动

中国保监会印发《关于启用财产保险公司备案产品自主注册平台的通知》,明确自2016年8月15日起,财产保险公司备案产品自主注册平台正式启动。适用自主注册的产品,由各财产保险公司在该平台进行自主、在线、实时产品注册。这一举措,充分引导财险公司从价格竞争向产品创新竞争转变,释放和激发行业持续发展和创新活力,增强保险产品创新能力。同时也加强了信息披露宣传,方便保险消费者和社会公众查询注册信息。更加有效地保护保险消费者的合法权益。

总之,未来传统保源减少和移动互联网技术的发展将导致行业边界模糊。保险产品形态向场景化、定制化转型。销售模式向线上线下一体化升级,服务模式向在线化、自助化和智能化推进。随着互联网企业大举进入保险业,行业经营的边界将越来越模糊,未来是保险业整合产业链上下游资源,延伸保险的价值链,扩大经营边界,还是被互联网企业颠覆和整合。都是行业面临的课题。保险企业只有登高望远,研判市场发展趋势,以创新为驱动力,才能取得长足的发展,立于不败之地。

【参考文献】

- [1]王和.大数据时代保险变革研究.中国金融出版社.
- [2]王和.保险的逻辑.中国金融出版社.
- [3]曹海菁.互联网保险还没有成熟模式,期待蜂巢结构下的业务爆发.
- [4]刘媛媛.蔡楚星.今年上半年我国互联网财险市场六大运行特点.

(作者单位:人保财险福建省分公司)

责任编辑:江 峥

责任校对:丁 恒

推进货运险电子商务化的构想

● 万江海

【摘要】：随着客户对网站品牌认知度和信任度的提升，通过网上支付进而形成电子保单的交易模式已逐渐成为常态。货运险因其分散、小额、流动等特点，其发展对电子商务化需求尤为迫切。本文通过长期的货运险业务实践，对货运险的电子化进程进行具体的阐述，具有较强的操作性和应用性。

【关键词】：货运险；电子商务化；需求功能

随着“互联网+”概念的深入，国内各大保险主体都在大力提升互联网平台应用和数据整合能力，并努力打造更加贴近百姓需要、更加通俗易懂、更加便捷高效的保险服务界面和流程，货运险“网销”已成为保险公司在激烈市场竞争中取胜的重要渠道。

一、货运险电子商务化是货运险业务发展的需要

1、电商及快递业的异军突起。中国已成为全球第二大电子商务市场。预计到2020年，中国网络零售市场可能增长至4.2万亿元。电子商务也为快递物流行业带来了前所未有的挑战，快递是物流业的高端。

以泉州为例，截至去年底，全市已有快递企业及网点800多家，从业人员约2万人。2015年，快递业务量累计超2.83亿件，在全国各城市中也跻身第11名。泉州800多万常住人口计算，这意味着，每位泉州市民年人均快递量超过35件。其所承载的经济价值弥足可观。以网络零售快件平均160元/件计算，2015年，快递服务拉动全市社会消费品销售额及消费额440亿元以上。石狮的服装晋江的鞋，德化的陶瓷安溪的茶……数不清的泉州

“特产”通过快递业流向全球各地。

以此德化县为例，网上卖出的茶具，80%来自德化，这是来自阿里研究院的数据。数字背后，靠的不是出门四处跑单的传统做法，而是数千家电商企业借互联网技术，在政府助力下闯出来的成绩。一个倚靠陶瓷业起家的山区县城，正从传统商业模式的压力下挣脱而出，率先喊出电商换市的口号，携6000家电商企业，欲引领一场新的产业变革。目前，德化是全国唯一同时荣获阿里、京东“电商县20强”和国家级电商示范基地称号的县；也是我省首个国家电子商务示范基地、首批电子商务示范县、阿里巴巴“农村淘宝”试点县。山区县城，已经站上了“互联网+”的风口。

2、过去我们采用“预约协议承保，特别约定扩展”的形式为企业客户提供一揽子保险解决方案，诸如公路货运险预约协议附加扩展仓储条款承保原材料运输、水路货运扩展装船前的货物收集阶段公路运输等，比较粗放。另一方面，近年来的大宗散货货运险需求放缓，国内公路物流货运险需求日趋强烈，货运险市场从国有大中型企业向分散的、中小型的物流企业、货运代理转移，以及货品及线路、风险的日趋多样化，都与现有的承保方式与快速变

换的分散性客户需求不匹配,无法适应市场化多样化经营和精细化管理的需求。

3、货运险因其分散、小额、流动等特点,其发展对电子商务化需求尤为迫切;其产生的应收保费加大了经营成本及经营风险,并制约着分散性业务的拓展,需要配套的实时支付功能支持。货运险电子商务虽呈现出一个快速发展的势头,也要有一个市场培育的过程,就是不断测试,试错的过程,从后端走到前端。

二、当前货运险电子工具存在问题和不足

几年来各财险公司根据市场需要,相继开发出网上投保出单系统,是基于互联网的开放式应用系统平台。力求解决在第一时间满足客户的投保需求,满足客户在其全国网点出单需求,并力所能及地挖掘客户资源,实现一直以来存在的倒签保单风险问题,从而一定程度杜绝了经营风险。泉州人保财险公司经过2008年以来持续推行e-cargo货运险,到目前为止预约协议的开户率及保费占比均达90%,但大部分运用于具有一定规模的物流公司的预约保险。e-cargo虽有效地取代了电话报单及传真投保,促进了货运险的大发展,也推动了业务的规范化经营,并且随着e-cargo业务的升级及完善,嵌入式的e-cargo电子运行模式也在积极的探索和试行,但在分散性业务新领域的拓展中,在初级的业务环境下,当前货运险电子工具包括e-cargo存在着明显的不足和困惑,需要完善升级或开发新的工具来实现。

1、目前的货运险电子工具只针对签订预约协议客户,必须关联预约协议保单,无法在分散性客户群里推广使用,而目前货运险市场中,尤其是公路货运险、邮包险潜在客户群中分散性客户数量巨大,各财险公司所提退出的销售平台手机APP, WAP网站,微信等投保方式,只能支持车险、意外险、家庭保险、旅游保险以及随车行李保险,并不覆盖货运险分散型客户投保出单、在线支付保费等功能的需求。因此现有的工具平台在功能性,便捷性,可控性等方面并不能满足当前货运险新业务领域的规模化拓展,以及货运险电商化

的迫切需要。

2、当前的货运险电子工具管理后台一般在财险公司总部,总体前端功能弱、后端障碍大,虽能实时投保,但对分散在全国各地客户的出单要求高,服务界面和流程有待优化,内部管理环节繁琐,效率低下。出现录入信息不准确或错误,核保和数据修正花费的时间成本高。

3、随着业务量成倍增长,逐笔核保工作量大,而当前货运险电子工具自动核保往往很难完全做到。经常出现客户投保不成功的故障或数据转接滞后,给客户带来不便,给保费结算带来风险。

4、当前货运险电子工具只能支持录入整批货物的保额和总的数量,对于承保的每个集装箱、货品具体的保额和货名无法体现。目前承保公司大都是让客户通过邮件发送,但是这个模式不便于后期货运险经营情况的具体数据分析,如某类货物某客户某航线的赔付情况,无法做到精细化管理,差异化经营的大数据支持。

三、货运险电子商务化应该实现的功能

1、预约协议客户,在互联网上,使用货运险电子商务平台在协议保单下做发货登记,无须逐单核保。可以提升客户覆盖面,增加保险深度和广度。发货登记信息是日后理赔的依据,可以用于厂家或中小物流投保;以预约协议固定承保条件、赔偿责任,规避了无须逐笔核保的风险,也便于业务的拓展。

发货登记在启运后就不允许客户修改,如果客户要修改已经启运的发货登记,需要和保险公司人员联系,核实后在平台后台修改。如果客户出险报案或客户要求提供电子保单,承保公司可根据平台的发货登记在业务系统中手工补录“小保单”(不参与协议结算)。

2、分散性客户,在互联网上,投保信息经保险公司人员在货运险电子商务平台审核后,进入保险公司业务系统,通过网银、支付宝等电子支付渠道缴费,通过本平台下载电子保单。对于货运险预约协议投保暂时不成熟的客户,保额非常小的客户,使用货运险电子商

务平台是一种不错的选择,最起码可给客户一个标准化的投保模式,有利于这些分散性客户的集中,优于目前的邮件及传真投保方式。

3、在互联网上,增加预投保清单导入模式。预约协议的签约客户,可直接通过双方系统对接或者excel导入将投保的清单传入货运险电子商务平台,作为日后投保、理赔和统计的依据。预投保发货登记是水路货运装船前收集货物阶段的公路短途运输投保行为,作为预约协议的一部分,目前大多是通过邮件模式申报,不方便查询,统计。

4、货运险电子商务平台也可通过增加物流信息及其管理功能吸引中小物流使用,提升货运险业务。要吸引签约客户使用本平台,前台网站应包含一定的客户业务管理功能和物流信息分析功能,具体功能根据需要可与客户一起研究。

5、通过与保险公司理赔系统对接,可以结合承保和理赔数据,财险公司内部人员便于多维度统计分析赔付的情况,如按照客户或货物名称或集装箱号等进行统计,对业务及承保策略提供数据支持。

四、货运险电子商务化的具体功能需求

目前,货运险电子工具大多仅是一个“中

间”系统,虽然对于业务拓展已具有重要意义,但是,要真正发挥作用,前提条件是与保险公司的承保、财务、理赔等系统对接,实现数据的实时交互。

1、接收货运险电商平台后台网站审核通过的投保信息,在业务系统生成投保单,返回投保单号和收费登记号。

2、接收本平台发送的收费登记号、实收金额等收费信息,登记该笔收费的实收记录,生成保单号,返回保单号。

3、接收本平台发送的投保单号、保单号、收费登记号,返回相关的投保单、保单、收费信息。

4、通过集装箱号或包装数量编号以及货物品名和财险公司理赔系统进行交互,返回案件被保险人、定损金额、赔付金额、报案号、免赔额等信息。

另外,如果要想实现客户通过网银等电子支付渠道在线实时缴费,还必须与银联、支付宝等第三方支付机构签约,要求其提供相关的编程接口。

(作者单位:泉州市保险学会)

责任编辑:谢圆虹

责任校对:江 峥

试议车险公司如何更好地服务 经济社会发展

● 严国荣

【摘要】：新“国十条”及“福建十二条”颁布实施后，保险业的发展由行业意愿上升为国家意志、政府需求，保险业日益融入经济社会发展。车险作为保险业的主力军，应该做好本业，通过服务更多客户、提供更多保障、推行快速理赔、引导安全出行等，以更好地服务经济社会发展。

【关键词】：车险公司；服务；经济社会

一、保险业服务经济社会发展的几种方式

金融是现代经济的核心，保险业是金融的重要组成部分。保险业自身就是国民经济的一个组成部分，保险业自身发展好了，就是对经济社会发展的一个贡献。从这一角度而言，可谓干好本行、就是服务全局。同时，保险业由于自身一些特有属性，还可以为经济社会发展提供更好的服务。

(一) 为投资输送保险资金。保险由于先收保费、后付赔款，在收付时点之间的资金沉淀，可以通过银行存款、金融机构同业拆借、购买债券或股票、投资未上市股权等，为实体经济的投资发展提供直接或间接的融资。截至2016年上半年末，我国保险资金运用余额已达12.6万亿元。目前，保险机构已是证券市场上最主要的机构投资者，截至2016年8月1日，保险机构所持有的A股股票达602只，市值共计7363亿元，占A股总市值的比例达1.5%。

(二) 为消费缓解后顾之忧。正是保险花小钱、买大保障的射幸合同属性，使人们不必为了小概率的大事故而预存一大笔资金，释放了现时消费，其中，保证保险还能促进消费。2015年，福建省仅车险就以207亿元的保费，提供了4.3万亿元的风险保障；保证保险以7.7亿元的保费，提

供了232.6亿元的风险保障。

(三) 为出口提供风险保障。近年来，受国外需求疲软、其它同质化产业国家低成本竞争等因素影响，作为国民经济“三驾马车”之一的出口，呈现较为疲软的状况。在这一状况下，可以想象，如果没有出口信用保险，情形可能更不乐观。2015年，福建省出口信用保险为209.6亿美元的出口提供了收汇保障。

(四) 为完善社会保障体系提供有力补充。社会保险、企业年金、商业保险，构成社会保障体系的三支柱，这一理念已深入人心。近年来，保险业广泛深入地参与新农合、城镇职工补充医疗保险、城乡居民大病补充医疗保险等，在社会保障体系建设中的作用日益发挥明显。

(五) 为增进社会和谐稳定提供有力手段。保险的经济补偿功能，可以帮助企业和个人迅速恢复生产、生活，减少社会不稳定因素。如承运人责任险的实施，帮助在群死群伤的交通事故中遭受不幸的众多家庭缓解经济压力。又如在宁波等地推广的医疗责任保险，大大减少了医患纠纷。再如车险互碰直赔、快处中心建设等举措，极大地减少了事故双方在经济赔偿方面的“扯皮”、纠纷。

二、车险应该更好地服务经济社会发展

新“国十条”及“福建十二条”颁布后，保险

业的发展由行业意愿上升为国家意志、政府需求。保险业如何更好地融入、服务经济社会发展，成为行业和政府共同关心的问题。

通常，人们谈及保险业如何服务经济社会发展时，更多地是关注农险、大病保险、责任保险、资金运用等领域。但占产险市场70%份额的车险，不应认为“事不关己、高高挂起”，而更应积极主动，当仁不让，增强政治意识、大局意识、责任意识，扛起服务经济社会发展的大旗。在前述保险业服务经济社会的五种方式中，除了“为出口提供风险保障”这一点车险基本不具备外，应该说其它四种方式，车险都或多或少地具备，而且车险由于具有以下几个重要地位，作用更加不容小觑。

（一）车险是保险业“保险姓保”的绝对主力。一段时期以来，保险是否“姓保”的质疑，主要源于产品投资理财属性强、而保障功能弱的个别寿险公司在资金运用、资本市场的“风生水起”。对产险是否“姓保”的质疑则较少。作为产险中的第一大险种，车险具有绝对的经济补偿、风险保障属性。截至目前，国内还没有一家保险公司的车险产品具有投资理财功能。

（二）车险是保险业贡献税收的绝对主力。车险经营作为产险业大领域，2015年为福建省财政代收车船税15.8亿元，贡献营业税及附加月11.7亿元。这些税收，政府可用于社会再分配、助推经济转型升级、促进社会和谐发展，是行业对经济社会发展的大贡献。

（三）车险是保险业服务国民的绝对主力。目前，我国拥有各类机动车辆近2.9亿部，全国持有机动车驾驶证人员3.4亿，后者约占全体国民数量的1/4、占全国居民家庭个数的4/5。作为服务群体如此巨大的车险，伴随私家车一起，早已深入城乡居民、千家万户，为道路交通事故提供及时的经济补偿。特别是商车改后，车险通过无赔款优待系数的幅度拉大，很好地促进人们减少出险、驾车趋于更加谨慎，成为交通安全、家庭幸福、社会美好的有力助手。

（四）车险是保险业和谐稳定的绝对主力。作为具有对公众广泛负债属性的保险业，其和谐稳定的根本基石是保险公司的偿付能力充足。但对保险公司偿付能力有着严密的监管，因偿付能力

而引发危机毕竟是小概率事件。对于日常而言，投诉纠纷则是影响保险业和谐稳定的重要因素。根据相关数据，2016年上半年，有关车险的投诉举报占包括寿险业在内的整个保险业投诉举报量的93.3%。从这个角度而言，车险是保险业和谐稳定的绝对主力。

（五）车险是产险业创造就业的绝对主力。整个保险业创造就业的绝对主力是寿险业的营销员岗位。在产险业，创造就业的绝对主力则是车险领域，其销售端的业务人员、电销人员，保全端的业管人员、财务人员，服务端的查勘人员、核损核赔人员，在整个产险业的就业岗位占比较其70%的保费占比还要更高。

三、车险公司应该如何更好地服务经济社会发展

鉴于车险对服务经济社会发展具有主力军作用，作为基本只做车险的公司，虽然不具备综合性产险公司可做农险、责任险等条件，但完全可以增强专业自信，坚持专业、专注，在本业上做出更大的成绩，在本业上为经济社会发展做出更大的贡献。

（一）应该着眼于“做大蛋糕”而非“切分蛋糕”，以努力服务更多客户，提供更多保障。保费规模（“蛋糕”）的背后是服务群体的大小。人的贡献以服务群体的大小来衡量，衡量企业的贡献也同此。努力做大保费规模，不能简单“切分蛋糕”，而应更多地去“做大蛋糕”，如应提高车辆投保率，做到“应保尽保”；及时续保，避免客户脱保；提高三责险保额；增加投保险种等。安盛天平产险福建分公司开业一年来，承保脱保车辆占比2.7%；因服务较好、赢得返乡发展的闽商投保等，外省牌照车辆投保台数占比达11.3%；商业三责险保额平均高达69.7万元，在全国系统27家二级机构中位列第7名，其中保额50万元以上的占比82.9%，特别是在2016年6月份商车改首月起，实行对投保商业三者险达100万元的、渠道费用加投1个点，使商业三责险保额100万元的投保率在原来较高占比34.9%的基础上进一步提升6.3个百分点至41.2%。此外，我们还大力推行非车险叠加销售，向电销客户推介意外险，为其家庭增强风险保障，目前电销渠道车险客户叠加意外险的比例可达25%以上。

(二) 应该着眼于就近服务客户而非盲目拼抢资源,以适当增设机构。车险是低频度购买、多频度出险、服务端重资产的险种。特别是,近年来随着道路的改善,人员、车辆流动多、跨度大,如异地工作人员逢年过节返乡、节假日人们自驾游远行等,均可能出现在距离投保机构较远的地方出险、需要尽快施救、现场查勘的情况。这些就决定了车险公司有必要适当增设外围机构,以就近服务客户。虽然车险公司可以依托公估公司等第三方机构人员查勘服务,但由于公估市场不发达,公估公司自身布点不广,或者服务能力和水平参差不齐,往往难以完全依托,车险公司很有必要自建机构网点。外省安盛天平保险公司在保险监管部门的支持下,在县域乃至乡镇设立了基本只做服务、不做业务的“四个一”(一个店面、一个内勤、一个查勘员、一部查勘车)理赔服务网点,就近服务当地出险客户,赢得了客户的赞誉,就是很好的例证。

(三) 应该着眼于便利客户而非管控风险,以大胆简化车险理赔单证、手续,实行快速理赔服务。近年来,随着监管部门、行业协会联合公安机关大力打击骗保骗赔,加之行业实现了出险次数共享及商车改拉大无赔款优待系数幅度,车险骗保骗赔已大为减少,行业已具备可以进一步信任客户、简化管理理赔手续的条件,为交通事故的发生提供更加快捷的经济补偿。顺应这一趋势,安盛天平产险总公司于2016年7月起,大幅提高免现场、免单证的赔案金额,进一步认可手机拍照照片而不必复印证件,更多地推行先赔后修甚至不拘泥于客户是否修车、只要损失真实发生即予赔付等,就是在用实际行动履行快赔。

(四) 应该着眼于防患未然而非“事后灭火”,以减少、避免投诉纠纷,促进社会和谐稳定。不少在理赔端发生的投诉纠纷,事因可以追溯至承保端,如销售人员可能未完整、准确告知客户承保的险种、除外责任等,导致客户理赔时不解、不满。车险公司应该优化全流程,最大限度地减少、避免投诉纠纷,为行业的和谐稳定作出应有

的努力。如在销售时,确保向客户宣导免责声明说明书并交由客户签字确认;出险时,第一时间告知客户该事故是否属于已保险种及其保险责任,确保向客户宣导出险次数与次年保费挂钩的关系,并使用告知书交予客户签字确认。不同公司还可根据不同的商业模式做出相关安排,如安盛天平产险福建分公司侧重于低风险客户,“多与好人打交道”,只做上年出险两次及以下的客户,以及运用外方股东法国安盛保险集团全球先进的风险定价模型,识别、拒绝高风险客户,以此来减少后端的“扯皮”、纠纷。

(五) 应该着眼于鼓励、引导广大车主养成安全驾驶习惯而非单纯事后理赔补偿,以增进社会美好。随着近几年来政府交通管理部门对酒驾、醉驾的持续加大力度惩处,代驾、网约车等共享用车业态的蓬勃发展,新闻媒体对交通事故的曝光等,安全驾驶、谨慎驾驶的理念总体上更加深入人心。反映在保险行业,是车险出险频度、赔付率逐渐下降;商车改的实施则进一步扩大了这一成效。车险公司应该乘势而上,积极加入平安社会建设。在这方面,专注车险经营的安盛天平产险近年来做了一些工作,收到了一定成效。如于2016年6月起发布及实施“好司机省更多”战略,力图为好司机省钱、省时、省心,鼓励和引导越来越多的车主成为拥有安全、责任、爱心的好司机;近年来配合安盛集团,在北上广等地幼儿园、小学、社区推行安全体验移动教室;推行“不系安全带不上路”公益宣传,引导人们关注儿童出行安全。安盛天平产险福建分公司对上年未出险的客户赠送免费洗车券;每季度抽选部分客户赠送公司茶具等回馈礼品;保持每月一条的频次、发送短信温馨提醒客户安全驾驶注意事项;进入小学课堂,为小学生们讲解儿童出行安全注意事项等。

(作者单位:安盛天平产险福建分公司)

责任编辑:丁恒

责任校对:谢圆虹

关于长期护理保险试点的调研报告

● 林正亮

【摘要】：随着人口老龄化的加剧，老年人的护理需求日益凸显，单纯依靠家庭力量难于解决老年人护理问题，需要由社会来提供必要的保健及医疗等护理服务，同时建立有效的商业护理保险制度。本文从长期护理保险产生的背景、内涵和意义出发，介绍和分析了长期护理保险在我国部分地区的操作模式，指出了商业护理保险发展的机遇与困难，并提出在福建发展护理保险所面临的挑战。

【关键词】：长期护理保险；操作模式；运作现状；机遇与困难

一、长期护理保险产生的背景、内涵、意义

（一）背景

随着人口老龄化的加剧、家庭居住方式的变革、疾病谱的变化，老年人的护理需求日益膨胀，导致了老年人庞大的护理需求。单纯依靠家庭的力量已经难于解决老年人护理问题，需要由社会来提供必要的保健及医疗等护理服务。为了解决这些老年人护理问题，有的国家建立了商业护理保险制度。商业性护理保险于20世纪70年代首先在美国出现，80年代在法国，90年代在英国相继出现。而作为社会保险形式的法定护理保险则于1986年首先在以色列出现，随后，奥地利、德国、日本等国家相继建立了老年护理保险制度。

国外一般强制参保人40岁开始强制交纳护理费，护理基金筹集时间长，基金规模雄厚。参保人员保障面较广，同时建立较多的护理机构，以提供护理实体服务为主。国内由于护理基金筹集相对晚，由基本医疗保险起步，从家庭病房护理纳入医保报销、过渡到护理机构如养老院照护费用纳入医保报销，发展到医院设立专护病房护理费用纳入报销的多种形式组合的护理保险体制，所需资金大部分由医疗保险基金列支。目前仅山

东部分地市与长春在试点。其余地区仍是空白地带。仅少量经济较好人群购买商业保险公司开发的以经济补偿为主的护理保险。

（二）护理保险内涵

1、法定护理保险指政府出台政策为年老、疾病、伤残等致人身某些功能丧失或部份丧失，长年卧床，生活无法自理需要护理的人群提供护理费用支出补偿的护理服务模式。一般采取护理相关费用按比例报销模式进行运作。涵盖人群为政策范围内所有人群。

2、商业性护理保险指自愿参保人群与保险公司签订保险合同，因保险合同约定的日常生活能力障碍引发护理需要为给付保险金条件，为被保险人的护理支出提供保障的保险。商业性护理险采用达到失能条件逐年按保险金额的一定比例给付补偿金形式进行经济补偿。涵盖人群一般限定为60周岁前身体健康人群。

（三）护理保险的目的和意义

长期护理保险能够解决高龄人群护理需求，重大疾病人群后期护理需求以及伤残人士的护理需求。建立长期护理保险制度能在分散和转移国家基本养老保险面临的压力与风险，稳定劳动关系，提高企业退休人员生活水平，促进金融服务业发展和资本市场发育成熟等方面都将发挥重要作用。

二、长期护理保险操作模式

(一) 护理基金筹集

1、长春模式：从医保基金中划转。参加城镇职工基本医疗保险的，在参保人员缴费到账的同时，由医保基金按比例划转。其中：参加统账结合医疗保险的，以当月职工医保缴费工资基数为标准，分别从职工医保个人账户中划转0.2个百分点、统筹基金中划转0.3个百分点，列入城镇职工医疗照护保险资金；参加住院统筹医疗保险的，从医保统筹基金中划转0.5个百分点，列入职工医疗照护保险资金。参加城镇居民基本医疗保险的，从城镇居民基本医疗保险统筹基金中按每人每年30元标准进行划转，列入城镇居民医疗照护保险资金。划拨标准视资金运行情况适时调整。（划拨一次性启动资金。2015年作为医疗照护保险制度启动的第一年，从城镇基本医疗保险统筹基金历年可用结余中一次性划拨10%，作为医疗照护保险制度运行的启动资金。）

2、潍坊模式：护理保险基金主要通过职工医保统筹基金、财政补助、福彩公益金和个人账户划拨等渠道解决。（1）医保统筹基金划转标准与方式。按缴费基数0.2%从医保统筹基金中划转，列入护理保险基金。（2）个人账户划转标准与方式。调整个人账户计入比例，将个人账户计入比例调低0.1个百分点，调出的资金划入护理保险基金。试点期间，暂不调整个人账户计入比例，以后根据基金运行情况适时调整。（3）福彩公益金划拨标准与方式。2015年，市民政局部门从福彩公益金划拨数额为500万元。以后的具体补助数额，由市民政局部门会同市财政部门、人社部门根据基金运行情况和各方面承受能力适时调整。

3、其它模式建议：除医保基金划转、财政补助、福彩公益金之外，可考虑养老基金出资部份。鉴于养老金与老年护理服务虽然属于不同形式的老年消费，但其目的都是为了平滑生命周期不同阶段的消费水平，保证老有所养，维持体面的老年生活。在当前社会各方关于降低现行养老保险缴费率的呼声不断加强的背景下，建议在不降低现有养老保险缴费率、不大幅度额外增加各类群体缴费负担的前提下，通过调整原有基本养老保险缴费结构，划拨一定比例基本养老保险缴费和基本医疗保险缴

费进入老年护理保险账户，适度增强个人责任，以此方式建立长期护理社会保险制度。

(二) 护理分类

1、居家护理

因年老、疾病、伤残等导致人身某些功能全部或部分丧失，长年卧床，生活无法自理，需要医护人员上门提供医疗护理服务的参保对象可以申请居家接受医疗护理照料。

优点：（1）符合中国人居家养老传统，方便民众。

（2）分流大部分无需医院专门护理人群，节约医疗资源。如青岛60元床日定额相当于三级医院普通病房费用的1/8~1/18，与ICU费用相比就更低。社区家庭病房的便利性将分流部份医疗机构就诊压力。

2、护理院护理

因年老、疾病、伤残等导致人身某些功能全部或部分丧失，长年卧床，生活无法自理，需要临床医疗护理的参保对象可以申请在定点护理机构接受长期医疗护理。

优点：解决计划生育政策下“4+2+1”家庭带来的无力进行居家护理人群的护理需求。同时也分流了部分无需医院专门护理的人群，节约了医疗资源。

3、医院专护

一般由二级以上医院设立专护病房收住无法在护理院或居家护理的人群。如符合以下情况的参保人可以申请在有关医院接受医疗专护：

（1）因病情需长期保留胃管、气管套管、胆道外引流管、造瘘管、深静脉置换管等各种管道的；

（2）需要长期依靠呼吸机等医疗设备维持生命体征的；

（3）因神经系统疾病、骨关节疾病、外伤等导致昏迷、全身瘫痪、偏瘫、截瘫，双下肢肌力或单侧上下肢肌力均为0-II级，需要医疗护理的；

（4）髌骨骨折未手术、下肢骨不连（腓骨除外）、慢性骨髓炎，需要医疗护理的；

（5）其他术后仍需长期住院维持、支持治疗的；

优点：发展专护病房，整合医疗资源。如青岛二级医院病人不多，床位使用率也不高，将医疗专护确定为重点发展的特色科室，并在老年病科成立

了老年护理中心。

三、长期护理保险运作现状

(一) 社会保障框架内运作, 政府统筹, 政府试点, 覆盖人群广

1、山东模式(全包干制)

政府按基本医保运作模式按比例补偿三目录范围内的医疗护理费。将需要特殊照护的人员(1. 因病情需长期保留胃管、气管套管、胆道外引流管、造瘘管、深静脉置换管等各种管道的; 2. 需要长期依靠呼吸机等医疗设备维持生命体征的; 3. 因各种原因导致昏迷, 短期住院治疗不能好转的; 4. 患各种严重慢性病且全身瘫痪、偏瘫、截瘫并且生活不能自理的; 5. 其他术后仍需长期住院维持、支持治疗的; 6. 经社保经办机构认定的其他符合享受医疗专护的情况) 外包给医院, 在二级医院接受医疗专护的参保人, 每床日总费用定额包干费为170元与医院结算; 在三级医院接受医疗专护的参保人, 每床日总费用定额包干费为200元与医院结算。同时将居家护理对象与护理院护理对象外包给护理院, 每床日定额包干费用(含统筹范围内个人负担部分)为60元与护理院结算。

优点: 分家庭护理、护理院护理与医院专项护理结合, 满足多层次人群护理需求, 节约医疗资源。

缺点: (1) 包干制带来养老院、医院的逆选择。优先选择病情轻护理费用支出少的人员, 甚至让未失能人员配合检查滥竽充数。同时专护人员若病情好转达到终止护理条件时不作为, 任其滥用护理资源。

(2) 护理对象的审核、与各医院、养老院的沟通、巡查等大量工作带来人员增加, 机构臃肿。

2、长春模式(半包干制)

政府按基本医保运作模式按比例补偿护理费用(护工劳务费用、护理设备使用费、护理日用品费用、养老机构床位费、舒缓疗护费等)

短期照护人员与医院结算, 长期照护人员与养老院结算。

(1) 与医院按结算如下以下两类患者的护理费用: 一类是符合启动医疗照护保险病种条件(因病短期失能人员首批病种包括: 截瘫、昏迷、休克、脑病、脏器衰竭、股骨疾病、骨盆骨折、脊

柱(骨折)疾病、颈椎(骨折)疾病、腰椎(骨折)疾病、胸椎(骨折)疾病、脑肿瘤、脑梗塞、颅脑外伤、脑积水、脑疝、脑炎、心脏疾病、精神疾病、烧伤等共计20类, 涉及具体840种疾病, 同时完全失能患者可享受短期医疗照护保险待遇)住院期间医疗费用超过基本医疗保险住院起付线且生活自理能力重度依赖的人员; 另一类是癌症晚期舒缓疗护患者;

(2) 与定点养老照护机构实行包干结算接受长期生活自理能力重度依赖的人员的护理费用。

优点: 短期照护与医院结算不实行包干, 结算方式同现有基本医保方式, 操作简单。

缺点: (1) 护理院数量不足的地区, 无法合理分流护理人群, 在现有医院专护少的现状下, 大部分失能人群无法覆盖。同时未开设家庭护理项目, 满足不了需要家护人员的便利需求。(2) 在医疗机构的护理费用未实行包干, 直接结算, 导致医院有挤用护理费用风险, 医院专护基金随机波动性大, 不利于管控。

(二) 社会保障框架外的商业保险公司运作, 参保人自愿投保, 仅覆盖有缴费能力的部分人群

目前国内商业保险市场上开发的相关护理产品险种较单一, 由于没有失能人员发生费用的历史经验值的支持, 均按失能(无法完成“穿衣、沐浴、进食、如厕、移动、行动”六项日常生活活动中3项)发生的概率来设计定额给付型产品。主要有人保健康险——全无忧长期护理保险, 中国人寿——康馨长期护理保险, 国泰人寿——康顺长期护理保险, 友邦人寿——全佑一生“七合一”险, 生命人寿——附加全佑一生长期护理保险。目前国内市场尚无费用补偿型的护理险种。

优点: 保障较高, 有投资性质的产品可选择

缺点: 1、保障对象局限于60周岁前健康人群
2、保费较高、超过一般人群购买能力

(三) 政府统筹、商业险公司经办模式探索

自青岛市2012年7月将护理保险支付从医疗保险中剥离出来率先在全国建立长期医疗护理保险制度开始, 我国护理保险试点已两年多。在护理门槛准入、护理机构选择管理、护理对象审核、费用结算等方面摸索了近三年。随着护理人群面扩大, 职工参保发展到居民参保的形势下, 对护理对象审核、护理机构稽核等方面耗时费力, 已力不从心。

目前青岛市政府正对该项工作进行外包保险公司的招标过程中。

因此,探索政府统筹,商业险公司经办模式已势在必行。由政府筹集基金,制定参保对象、保障范围、实施细则。将所有失能需照护人群向商业保险公司购买护理保险,商保公司负管理、巡查、待遇支付等具体服务。

优点:

1、通过第三方运作,利用商业险公司的专业理赔人员审核,专业调查队伍巡查,减少政府与医院、养老院直接结算带来的基金风险。

2、通过采购第三方服务,减少护理对象审核、报销、医院巡查等大量工作带来的人力扩张,机构臃肿的弊端。

3、商业险公司多年医疗险理赔经验、数据积累、精算法则的运作,对基金稳定运作提供了保障。

4、政府通过固定保险费支出转嫁基金运行风险,有利于财政收支平衡,利于预算与决策。

四、商业护理保险发展的机遇与困难

在政府“简政放权”、“管办分离”的思想主导下,商业保险公司迎来了发展机遇。目前市场上在售的长期护理险的受关注度很低,这与产品知名度不高有关。另外高保费也是制约护理险发展的瓶颈。如何开发一款符合民众口味的护理产品是关键。从实行长期护理险的国家来看,保险不是简单的经济补偿,而是兑换成服务,也就是用金钱兑换服务。所以目前市场上的经济补偿型险种不接地气,民众需要的是通过这种产品能解决在护理院或居家实实在在的护理需求。故开发一种能与护理院及居家上门服务商结算的费用型险种方能解决兑换护理服务的问题。目前商业险公司开发费用补偿型险种最大困难是无支持精算的护理费用历史经验数据。同时,兑换成实体护理服务所需要的大量专护医院、护理院及能上门提供居家护理的照护人员也是商业保险公司无法解决的难题。

因此,政府统筹,商业保险公司经办是目前最佳组合方式。发挥政府在筹资、结合医改政策组建专护医院、发展民营医院、扩张护理院、培养护理人才方面的优势。同时发挥商业险公司积累

数据、建立精算模型的长处,以及参保人员风险识别、理赔服务的优势。这样,解决了政府基金支出不稳定、经办人力不足的难题,也解决了商业险公司定额给付型险种无人问津及无力发展定点医院、护理院的难题。

五、发展福建护理保险的挑战

目前,国内除青岛、潍坊、长春外,其它地区对护理保险的政策、制度、管理规范、操作细则等均未出台。要想做好福建省的护理保险工作,需要政商合作,共同成立项目组,实地调研符合我省的护理保障的现实需求,同时借鉴试点地区的相关做法,进行整理与研究,共同推进福建护理保险制度的成形。

目前我们的现状如下:

(一)失能人员相关基础数据缺乏,筹资规模无数据支持

如2015年青岛市职工长期护理保险参保人数243万,人均153元(在职工年均收入48453元,0.31%)标准筹资。资金池计3.7亿。而我们该筹资多少尚无依据。

解决方案:成立调研组收集如下数据

1、参保人群年龄结构、供养比——测算失能发展趋势。

2、目前医院失能人员数量及护理费支出——测算医院专护人员费用支出。

3、目前护理院(含养老院)及居家卧床失能人员数量——预估院护及家护费用支出。

(二)无护理相关细则规定,需制定一系列配套政策

解决方案:成立工作组制定如下政策

1、制定长期护理保险管理办法。

(1)明确护理服务形式与内容

(2)明确支付范围与待遇标准

(3)明确护理服务机构与人员管理

(4)明确护理保险管理与考核

2、制定护理服务机构管理办法。

(1)明确护理服务机构准入门槛

(2)明确护理服务机构申请途径

(3)明确护理服务机构审批

(4)明确护理机构执业医师、执业护士、康复治疗师(士)、养老护理员备案管理规定

3、制定护理保险经办管理办法

- (1) 明确申办护理保险待遇条件
- (2) 明确申办护理保险流程
- (3) 明确申办管理要求
- (4) 明确服务管理要求
- (5) 明确结算管理办法
- (6) 明确财务管理办法

(三) 缺乏管理护理机构及其服务人员的软硬件平台

解决办法：成立开发组开发应系统

1、开发社保一体化系统。满足经办机构平台与社保五险一金平台对接，在系统内实现护理申请提交、查询、审批的功能及护理费用结算、支付的功能。

2、开发护理保险服务监控系统。满足上门服务人员的服务频次及服务时间的监控。

(四) 试点过程中可能遇到的挑战

1、有资质提供医疗护理的护理机构数量不足。目前全省公办加民办养老机构共1930家，床位13.66万张。其中能提供医疗护理的机构占比很小，需大量改造扩建具有生活照料及医疗护理双重功能的照护机构。

2、上门提供居家服务的医师、护士、护工的人员不足。目前已试点的青岛市医院（专护）及护

理院（长护）的建床人数仅占护理总量的10%。即90%的人员还是居家护理，需要大量的上门服务人员是面临的挑战。

3、护理需要得不到满足的人群的投诉解释工作量巨大。主要是三类人员（1）大量被拒绝门外的半失能人员（2）因护理机构不足（青岛规定护理机构服务半径4公里外人员不予申报）被拒之门外的失能人员（3）因医师、护士护理满员（青岛规定同期管理的家护病人达到人数限制不予申报）被拒之门外的失能人员。

综上所述，我们必需达成两点共识：

首先，随着人口老龄化的加快，“银发社会”到来已为时不远，长期护理社会保险开设得越早，初始成本会越小，开办的阻力及运营后期所承受的压力也就相对较小。长期护理险的开展工作迫在眉睫。

其次，借鉴已试点地区的探路过程，福建护理保险试点应遵循“易”后“难”的原则。先试点小范围人群，后过渡到大范围人群。先覆盖职工医保人群，后城乡居民参保人群。先全失能人群，后半失能人群。

（作者单位：平安养老福建分公司）

责任编辑：江 峥

责任校对：谢圆虹

浅析商业保险 在中国养老制度改革中的作用

● 杨 敏

【摘 要】：自80年代开始我国开始实施计划生育，这一政策的实行使得出现了较低的出生率，社会的人口结构发生了变化；科技技术的发展和医疗水平的提高，使人民的寿命延长；这两大原因使得我国逐步进入了老龄化社会，随着我国经济的发展，人口收入水平的提高，人民的消费需求及保险意识也在不断的提高，单一的养老保险已经不能满足当前的社会现状，商业保险被越来越多的人所需要，政府对商业保险业充满了期待，“新国十条”的出台，标志着发展现代保险服务业已经从行业意愿上升到国家意志。商业保险已经成为中国养老制度改革中不可或缺的一部分。

【关键词】：商业保险；中国养老制度改革；老龄化；现状

一、人口老龄化的背景

（一）国内老龄人口现状

根据中国统计总局2014年数据，2014年末总人口数为136782万人，65岁及以上人口为13755万人，占比达10.06%。根据世界卫生组织（WHO）定义：一个国家65岁以上的人口占总人口的百分之七以上即可称为老龄化社会^[1]；中国已经进入老龄化社会。

（二）人口老龄化带来的压力

当前我国人口老龄化进程加快，人口老龄化改变了家庭结构，我国传统儿孙满堂式的核心大家庭结构，正在被小规模家庭结构替代，“4+2+1”（即四个老人、一对夫妻、一个孩子）正成为我国家庭结构主流。在小规模家庭中，独生子女没有兄弟姐妹的帮助，既要照顾子女又要兼顾工作，同时还要承担起养老的重担，显得力不从心。传统养儿防老观念正受到冲击，使人们从单一的家庭式养老向多层次、多样化的养老方式转变。

二、养老保险的定义、我国养老体系发展历程及存在的不足

（一）养老保险的定义

养老保险又称老年保险，是指国家立法强制征集社会保险费（税），并形成养老基金，当劳动者退休后支付退休金，以保证其基本生活需要的社会保障制度，是社会保障制度的最重要内容之一^[2]。

（二）我国养老保险体系发展历程

我国养老保险以1951年2月26日政务院颁布的《中华人民共和国劳动保险条例》为起点，经历了几十年的风风雨雨，其发展可概括为四个阶段：1951—1965年为养老保险制度的创建阶段。该阶段以政务院颁布的《中华人民共和国劳动保险条例》为标志，主要工作是着手建立全国统一的养老保险制度，并逐步趋向正规化和制度化。1966—1976年是养老保险制度严重破坏阶段。当时中国社会保险事业与全国社会经济文化一样遭受严重破坏，社会保险基金统筹调剂制度停止，相关负担全部由各企

业自理,社会保险变成了企业保险,正常的退休制度中断。1977-1992年为养老保险制度恢复和调整阶段。在十年动乱结束后,我国采取渐进的方式对养老保险进行了调整,恢复了正常的退休制度,调整了养老待遇计算办法,部分地区实行了退休费统筹制度。1993年到现在是养老保险实施创新改革阶段。本阶段主要是创建了适应中国国情,具有中国特色的社会统筹与个人账户相结合的养老保险模式,改变了计算养老金办法,建立了基本养老金增长机制和实施了基本养老社会化发放,最终基本建成我国多层次养老保险体系。2010年10月28日《中华人民共和国社会保险法》由中华人民共和国第十一届全国人民代表大会常务委员会第十七次会议审议通过,将于2011年7月1日起施行。国家建立起以基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险等为基本框架的社会保险制度保障公民在年老、疾病、工伤、失业、生育等情况下依法从国家和社会获得物质帮助的权利。基本养老保险是国家根据法律、法规的规定强制建立和实施的一种社会保险制度。在这一制度下用人单位和劳动者必须依法缴纳养老保险费在劳动者达到国家规定的退休年龄或因其他原因而退出劳动岗位后,社会保险经办机构依法向其支付养老金等待遇,从而保障其基本生活^[3]。

(三) 我国养老保险体系存在的不足

我国社会养老保险制度的建立及改革已经走过了十几年的历程,经过多年的摸索、实践,在资金的管理上逐步形成了“社会统筹与个人账户相结合”的筹资模式,建立了多层次的养老保险体系。但目前我国养老保险也越来越面临严峻的挑战,加速发展的人口老龄化、覆盖面窄、统筹层次低、隐形债务和个人空账等问题,已使现有的养老保险制度力不从心;我国养老资产积累水平低,我国虽然养老体系快速发展,但是相对于欧美国家还是有很大的差距;而农村传统的“家庭养老与土地保障”功能已日趋退化,新型农村养老保险刚刚开始试点,任务艰巨。因此结合我国实际情况,针对我国当前社会养老保险在实践中出现的难点问题进行分析,进而提出相应的改革与完善对

策,是社会保障中亟待解决的核心问题。

三、商业养老保险的定义,制约商业养老保险的发展因素进行浅析

(一) 商业养老保险的定义

商业养老保险是商业保险的一种,它以人的生命或身体为保险对象,在被保险人年老退休或保期届满时,由保险公司按合同规定支付养老金。目前商业保险中的年金保险、两全保险、定期保险、终身保险都可以达到养老的目的,都属于商业养老保险范畴。

(二) 商业保险的发展机遇

1、公众对保险的需求不断增长

随着经济的不断发展,14亿中国人中已隐然形成庞大的中等收入人群,中国保险业正处在发展的黄金机遇期:一是消费层次的提升带来持续的保险需求。财富的积累、安全需求已经成为民生和政府最关注的问题。保险作为风险管理的精巧工具和有效方式,越来越为人们所重视和采用,保险产品将逐渐成为居民生活的必需品。二是人口结构和养老方式改变为保险发展带来新的增长。当前我国人口老龄化进程加快,“四二一”的家庭结构,使人们从“养儿防老”向多层次、多样化的养老方式转变。基于30多年改革开放的积累,现在的老人和将要老去的中年人,其对健康生活、尊严看病、品质养老等更高层级的生活方式充满期望,同时也有能力对自身的养老保障和健康管理进行必要的安排。在品质生活和幸福指数的指引下,商业养老和健康保险将迎来井喷式的增长。目前我国商业健康险赔付支出仅占医疗卫生总费用的1.3%,而德国、加拿大、法国等发达国家的平均水平在10%以上,美国则高达37%。作为多层次保障体系的重要组成部分,我国商业健康保险面临广阔的发展市场。三是社会公众保险意识的不断增强,催生出更深层次更广领域的保险需求。随着信用消费的普及,征信体系的日渐成熟,越来越多的消费可以通过贷款来实现,信用保证保险业务将迎来全新的市场机遇;其他诸如责任保险、护理保险、教育保险等新的需求,将越来越多地出现在人们的日常生活中,成为生活的基本

配置。

2、政府对保险充满期待

2014年8月,国务院发布《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》,提出要“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。”政府与保险市场的互动和支持,是行业最具中国特色的方面。近十年来,农业保险和大病保险等准公共保险产品的推出,充分显示了政府支持对商业保险发展的重要性。在中国经济转型升级的进程中,保险的功能作用将更加突显^[4]。

2012年国家六个部委联合制定并下发了《关于开展城乡居民大病保险工作的指导意见》,其中规定城乡居民大病保险是在基本医疗保障的基础上,由医保机构使用医保基金结余资金向商业保险公司投保的方式,由商业保险公司承办大病保险,对大病患者发生的高额医疗费用给予进一步的保障,是基本医疗保障制度的拓展和延伸。到2014年6月,全国各省、自治区和直辖市都组织开展了大病保险试点。目前,城乡居民大病保险覆盖人数已经超过7亿人,为商业保险机构承办大病保险提供了巨大的市场需求和发展机会^[4]。

一方面,保险是具备快速增长潜质的新产业,30多年来均超过20%的复合增值,已经证明了保险较之其他产业的耐力和后劲,在当前经济下行压力巨大的背景下,住房、汽车等传统的规模消费渐趋平缓,围绕人口老龄化进程的养老、健康和医疗保险,将成为下一个排浪式消费的重要力量,成为提质增效和消费升级的一个新的增长点,成为中国引擎强劲动力的重要来源。

另一方面,保险作为社会治理的有效载体,将不断促进和谐、稳定和规则的社会体系建设。党的十八大和十八届三中全会提出,要全面推进国家治理体系和治理能力的现代化,核心就是发挥市场配置资源的基础性作用。保

险是市场经济的一个重要的制度安排,在全面深化改革的“新常态”下,政府对保险业充满新的期待,“新国十条”的出台,标志着发展现代保险服务业已经从行业意愿上升到国家意志。

长期以来,我国是“大政府、小社会”,政府直接提供大部分公共服务,虽然投入了大量人力、物力,由此也带来政府职能庞杂,越位与缺位并存,影响了公共服务效率。保险的市场化运作、精细化管理、专业化经营等特点,将有效地替代或辅助政府创新社会管理,发挥风险分散、损失补偿的作用,降低社会管理成本,提升财政可持续性和社会管理效率。比如大病保险,截止2014年底,已在27个省373个统筹地区开展大病保险,覆盖人口7亿人,参保群众保障水平普遍提升10~15个百分点。

四、结论

作为金融业重要支柱之一的保险业,复业30多年来综合实力和行业竞争力有了显著提高,对经济金融发展的作用和影响不断深化。截止2014年,年保费收入超过2万亿元,为全社会提供风险保障1114万亿元,赔款与给付7216亿元,总资产突破10万亿元,中国已成为全球第三的新兴保险大国;保险法人机构接近200家,包括集团公司、产险公司、寿险公司、资产管理、自保公司、相互组织等多种形式,近10万家各级机构和400万从业人员队伍,形成了广泛覆盖、服务多样的市场体系,在创新社会管理、完善保障体系等方面发挥了独特作用。

商业保险在中国养老制度改革中具有积极作用,社会保险与商业保险作为国家社会保障体系的主要内容,都以公众为服务对象、以缴纳保险费为条件;都是对于特定风险事故、偶然损失或丧失劳动能力等风险因素提供分散风险和经济补偿的社会机制。作为风险管理的手段,目的都是稳定社会秩序,确保经济平稳发展。商业保险作为补充性养老保险的主导力量,有利于提高社会保障体系的整体水平。其次,商业保险提供多样化的商业养老与健康保险产品及服务,有利于丰富社会保障体系的层

次结构。再次，商业保险将市场机制引入社会基本保险管理，有利于提高社会保障体系的运行效率。

商业保险是社会保障体系的重要组成部分，具有经济补偿、资金融通和社会管理功能，是国家经济建设和社会发展不可或缺的重要环节，发挥其应有的强大的保险保障功能，对建立和完善与社会主义市场经济相适应的新型社会保障体系有着不可替代的现实意义和深远的历史意义。

商业保险是社会保障体系的重要组成部分，具有经济补偿、资金融通和社会管理功能，是国家经济建设和社会发展不可或缺的重要环节，发挥其应有的强大的保险保障功能，对建立和完善与社会主义市场经济相适应的新型社会保障体系有着不可替代的现实意义和深远的历史意义。

1.商业保险天然的社会属性和保障功能，决定了它在社会保障体系中应当发挥更大的积极作用。商业保险是商品经济发展的必然产物，就其属性和功能看，其触角渗透到经济社会领域的各个方面，深入到人们生产生活的各个环节，是稳定的“晴雨表”、安全的“稳定器”、发展的“助推器”，它与社会保险有异曲同工之处。首先，通过保险制度的安排，应用大数法则和概率原理，集合多数经济单位，建立雄厚的保险基金，对约定的灾害事故或意外损失给予经济补偿，从而起到稳定社会经济生活的积极作用，特别是近几年来普及的投连、分红型寿险产品，有很好的“积谷防饥”功效；其次，通过其资金融通功能，一方面为国家经济建设筹措大量可用资金，另一方面，通过资金运用手段，达到升值增值的目的，从而强化保险社会保障功能；第三，是应用其责无旁贷的社会管理功能，参与到社会安全管理、社会救助活动和社会公共事务的各个环节，为国家经济建设，为构建和谐社会，为全面建设小康服务。

2.商业保险在社会保障体系中有不可替代的优势和作用。一是合同的保障性。它通过合同的形式确定双方的权力与义务，可以避免政策变动或政府行为的干扰，具有长期

稳定性和法律约束力，有利于约束运作过程中出现的人为失误和有失公允；有利于化解政府与企业乃至与个人的纠纷和矛盾，解除保障对象对长期有效性的疑虑。二是商业保险覆盖领域广阔，网络架构遍及全国各地乃至乡村；商业保险公司大多都具有悠久的历史，管理手段和管理能力较强，实力雄厚，基础比较扎实，具有充分的拓展能力，特别是强大的再保险支持系统，是任何保障部门或机构所不能比拟的。三是商业保险有一支庞大的、高素质的专业化队伍，180多万保险从业人员分布在全国各地，方兴未艾的保险事业正吸引着成千上万的人投身于中国的保险事业，保险队伍将不断发展壮大。四是以自愿投保为前提的展业宣传模式容易为社会成员所接受，可以减少大量不必要的矛盾纠纷和争执，有助于提升人们在社会主义初级阶段所需要具有的对国家、对社会应有的大局意识和责任意识，堵截或避免出现赖汉思想和行为。五是通过大量补偿案例的传播和影响，有助于进一步普及和提升忧患意识、风险意识和保险保障意识。六是商业保险在投保和支付等方面，不受居民身份、农民身份；集体身份、国有身份；在岗与不在岗等方面的差异限制，可以将社会保险中最复杂最难解决的人口流动矛盾简单化。七是商业保险的费率杠杆功能有助于克服“劫富济贫”或“劫贫济富”的矛盾，充分体现公平与效率的原则。八是商业化市场化的运作机制为政府和被保障对象提供了多途径的选择平台，有助于尽可能满足被保障对象对最基本层面的保险保障需求；有助于提升保险公司服务水准和管理能力。

3.建立和完善以社会保险与商业保险为核心，国家相关部委(如民政部、农业部、卫生部、教育部等)、地方各级政府、行业以及企业和个人相补充的多元化社会保障结构体系。中国是一个地域辽阔、资源分散和人员散居比较明显的人口大国，也是生产力发展水平仍然较低，经济底子仍然较薄以及社会保障意识还较淡薄的发展中国家，这种国情，决定了在这样的一个国家里，不应也不可能仅

通过某种统一的途径来解决社会保险甚至社会保障的所有问题,回顾我国社会保障的历史发展现状不难看出,无论是起初的“企业自保”还是”98年以后由专门的社会保障管理机构统一筹划,均很难从长远和根本的层面解决问题,更难适应我国多元化经济快速发展的需要。因此,国家应当在社会保障的政策和制度安排上,充分调动和发挥国家相关部委、地方各级政府、行业以及企业与个人的积极性和资源优势,应当允许和支持有条件的部门、行业、地方政府乃至企业在自主选择投保等方面进行有益的探索和尝试,只要是有利于解决职工的后顾之忧,减轻社会保障压力的,都应当给予包括税收政策的支持。德国著名经济学者艾哈德在谈到社会保障制度时曾经指出:为了全体人民的富裕,不是让富人变穷,而是让穷人变富。经济发展就像做蛋糕,最好的办法是把蛋糕做大,将着眼点放在增加新财富上,而不是如何分割现有财富,出路在于乘法而不是除法。绝对理想化的平均主义是不现实的,在国家财力仍然非常有限的人口大国,短期内就希望能将整个社会保障问题统揽起来的做法也不切合实际。因此,要想实现社会保障与经济社会的协调健康发展,就应当将整个社会保障资源动员起来,在政策与制度设计上,形成以社会保险和商业保险为双重核心,社会各部门各单位各司其责的良性互动机制,重视个人保障,既是国家的责任,同时也应当是企业 and 个人的责任,任何过分强调“企业人”或“社会人”的说法都不妥当。

现有社会保障机关的主要职能,应当更多地放在宏观社会保障体制和机制的政策与制度安排上,同时加强对政策与制度执行的监督;各级劳动保障部门应当将主要精力放在劳动就

业、职业培训、劳动保护和劳动者综合素质提高等方面;社会保险中心在集中精力办好失业保险、工伤保险和相关医疗保险等的基础上,关注的人群应当集中在公民暂时或永久丧失劳动能力以及遭遇各种不可预见风险、生活发生困难时给予物质帮助,保障其基本生活的保险层面;商业保险应当进一步明确职责和任务,强化大局意识、政治意识和责任意识,在建立与完善社会保障体系中发挥更为重要的积极作用;其它职能机构和部门应当本着求真务实,与时俱进的精神,在政策和法律允许的范围内履行好自己的职责,想方设法为群众办好事,办实事,为构建新型社会保障制度体系做出应有的贡献。

【参考文献】

- [1]钱瑛瑛,郭冰、中心城区老年人非居家养老居住选择研究[M]、上海:《上海房地》,2007(9):20-22
- [2]郭士征、社会保障学[M]、上海:上海财经大学出版社有限公司,2009
- [3]郝新嵩等,中国农村养老保险制度的发展历程与现状分析,中国集体经济,2010
- [4]百度百科,国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见, http://baike.baidu.com/link?url=gkzADcybo8nyuHufju1USH-huDwOQ-PihHRLIqTNEvjf2mtKw_cJ08e-bUCfAzUAPnMEOsBTiukVtx-R0p_WHI5_

(作者单位:民生人寿福建分公司)

责任编辑:谢圆虹

责任校对:丁恒

也谈商业三责险中 交通肇事逃逸免责条款效力

● 李毅文

《浙江保险》2014年第6期所刊鲍缀情同志的《商业第三者责任险中交通肇事逃逸免责条款效力研究》（以下简称《免责条款效力研究》）一文中认为：“在商业第三者责任保险合同中约定肇事逃逸免责条款存在保险人公平性上的瑕疵，以责任事故认定书为依据也缺乏合法性与合理性”、“第三者商业责任险设立的初衷是当被保险人或其允许的合法驾驶员在使用被保险车辆过程中发生意外事故，致使第三者遭受人身伤亡或财产直接损毁时，能保障第三者切实得到有效赔偿，保险人在保险合同中约定肇事逃逸免责不能对抗第三人。保险人以交通肇事为由免除其全部责任，违背了公平原则、诚实信用原则和保险法规定，应属无效条款。”其理由是：肇事逃逸免责条款有违公平原则。对此笔者持不同看法，认为该“理由”不妥，值得商榷。

一、正确认识商业机动车第三者责任保险（以下简称商业三责险）与机动车交通事故责任强制保险（以下简称交强险）有哪些区别

（一）适用法律不同

根据国务院《机动车交通事故责任强制保险条例》（以下简称《交强险条例》）第1条规定：“为了保障机动车道路交通事故受害人依法得到赔偿，促进道路交通安全，根据《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国保险法》，制定本条例。”一般

而言，交强险适用《道路交通安全法》（以下简称《道交法》）、《道路交通安全法实施条例》、《交强险条例》，如上述法例没有规定的，适用《中华人民共和国保险法》（以下简称《保险法》）。我国《保险法》第2条规定：“本法所称保险，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保险金责任，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。”本条明确说明《保险法》的调整范围。《保险法》第10条规定：“保险合同是投保人与保险人约定保险权利义务关系的协议。投保人是指与保险人订立保险合同，并按照合同约定负有支付保险费义务的人。保险人是指与投保人订立保险合同，并按照合同约定承担赔偿责任或者给付保险金责任的保险公司。”第11条规定：“订立保险合同，应当协商一致，遵循公平原则确定各方的权利和义务。除法律、行政法规规定必须保险的外，保险合同自愿订立。”法律明确规定商业保险合同时投保人与保险人约定保险权利义务关系的协议。订立保险合同，是在遵循公平原则确定各方的权利和义务，协商一致，自愿订立的。商业三责险更多是适用《保险法》，不适用《交强险条例》。

（二）商业三责险与交强险的法律性质不同

商业三责险是纯粹的商业性保险，是投保人和保险人通过自愿的方式，在平等互利、协

商一致的基础上,签订保险合同来实现的一种保险,具有自愿性。机动车所有人或者管理人可以根据自己的需要决定是否购买,不投保亦没有法律风险;保险公司也可以自行决定是否接受承保。而交强险具有法律上的强制性,机动车必须参加该保险,而保险公司必须承保该保险。投保人没有选择购不购买的自由,保险公司也没有选择承不承保的自由,不投保或不承保均会受到处罚。从我国《道交法》规定的强制责任保险制度的迅速填补损害的立法目的来看,保险公司对第三人的责任是一种法定责任。

(三) 商业三责险与交强险的法律功能不同

商业三责险的法律功能是通过自愿投保的投保人交纳的保险费,建立保险基金,向被保险人提供保险合同约定的保障,分散被保险人的风险;保险人通过保险赔偿,既可弥补被保险人因向交通事故的受害人进行民事赔偿所遭受的经济损失,当然也使得交通事故的受害人的伤害能获得补偿。

交强险推出的目的是为事故受害人提供基本保障,通过政府颁发强制性的法规,缴纳保险费,凝聚社会力量分散风险的社会保障功能。在于保护交通事故受害人和社会大众的公共利益,它是为交通事故受害人的利益而设立的保险,不论被保险人的致害行为是否有违法律,均不影响该保险的效力,故保护公共道路上的行人人才是其根本目的。它的实施有助于受害人的损失得到及时有效的补偿,自然也有助于责任的分担与纠纷的处理,从而有助于维护第三者的合法权益,有助于妥善处理各类社会矛盾和纠纷,维护社会的稳定。

(四) 商业三责险与交强险的经营原则、保险责任不同

商业三责险是以营利为目的,保险费交纳后完全由保险机构管理支配;投保人、被保险人与保险人协商订立保险合同,保险人依照双方合同的约定承担保险责任。商业三责险的免责事由多是体现在投保人与保险人在保险合同中的约定,一般反映在免责条款中。

交强险是强制保险,保险公司以不盈利不

亏损作为自己的经营原则,保险费缴纳后国家从中抽取一定比例作为救助基金的资金来源;交强险具有社会保险的性质,承担保险责任不以被保险人的过错程度、不法行为性质为前提,而是依照法律的明确规定。

综上所述,我们就可以看到商业三责险与交强险的诸多不同之处,因此不能将两者混淆而论,张冠李戴。

二、商业三责险中肇事逃逸免责条款不存在有违公平原则

(一) 《免责条款效力研究》一文中认为,肇事逃逸免责条款有违公平原则。其理由:“在商业保险中,对于保险人提供的格式合同条款的内容,投保人只能选择接受或放弃,几乎无协商的可能性。关于肇事逃逸免责条款,该基本条款适用于我国保险市场上大部分的保险公司,肇事逃逸免责条款在整个保险行业中已是惯例。这意味投保人若因不同意肇事逃逸免责条款而放弃缔约,在保险市场中也难寻其他合作伙伴。因此,缔约双方约定肇事逃逸免责条款不见得是投保人自由合意的条款,存在公平性瑕疵。”我们知道,显失公平合同,是指合同在实质上或程序上极不公平,以至于法庭要么变更不公平的条款,要么拒绝赋予合同强制执行效力。显失公平合同表现为程序性显失公平和实体性显失公平。合理期待法则,倡导和促进投保方与保险人在保险市场中的平等地位,这因为,一方面,合理期待规则令不公平的压迫性保险条款无效;另一方面,合理期待规则令保险人在附和缔约过程中须持公平和平等的交易观念和态度,正确履行对保险条款的提示、说明和解释义务,使投保方在获致正确理解保险条款内容的基础上作出真是的缔约意思表示。然而,程序性显失公平,是指在符合合同的缔约过程中,保险人对某些重要格式条款的存在不提示相对方注意,这些条款通常是免责条款或与权利义务及风险分配关系重大的条款,对条款内容不作必要解说,对缔约程序做不合理的规定,甚至在合同条款形式安排中存在技术性用语的不恰当使用、小字号不合理排版等滥用技巧诸情形。实体性显失公平,

是指保险条款所体现的实体权利义务内容过于显失公平或违反公共政策而令人厌恶，不应当强制执行。^①商业三责险中肇事逃逸免责条款是属于实体性条款。每个具有机动车驾驶资格的驾驶员都应当明确知道，交通事故肇事逃逸是严重的违法行为。自上世纪80年代初恢复办理国内保险业务以来，机动车保险也就同时开办，至今已30多年的历史，商业三责险中肇事逃逸免责条款始终作为一条重要的条款，投保人、被保险人也均已知晓交通事故肇事逃逸是严重的违法行为。然而，作为投保人在投保商业三责险时的“合理期待利益”是为了“肇事逃逸”吗？如果保险公司在商业三责险中将肇事逃逸作为保险责任范围，这才真是“违反公共政策而令人厌恶”，对广大自愿交纳商业三责险保险费的投保人格外显失公平。

（二）《免责条款效力研究》一文中认为：“保险事故发生后，保险人对投保车辆给第三者造成的损害承担赔偿责任是其主要合同义务，相对来说，也是投保人的主要权利。《合同法》第40条规定：‘若提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，则该条款无效。’”依《免责条款效力研究》一文中之言，我们不禁要问，难道商业三责险中将肇事逃逸作为保险责任才

是其主要合同义务吗？难道将肇事逃逸作为责任免除条款是加重对方（投保人）责任、排除对方（投保人）投保商业三责险的主要权利吗？肇事后逃逸不仅是一种极不负责任的行为，而且置交通事故受害人的生死于不顾。本来能获救的受害人因机动车驾驶员逃逸无法获得及时救助而失去宝贵生命的新闻充斥报端、网络，俯拾皆是。对这种行为，我国多部法律均予以严惩，《道路交通安全法实施条例》规定：发生交通事故后当事人逃逸的，“逃逸的当事人承担全部责任。”难道这种无人道的行为的人面临承担的经济赔偿责任，而由广大自愿投保商业三责险的投保人来买单吗？这岂不是损害社会公众利益。由此各保险公司均在车辆商业三责险免责条款中约定，如机动车肇事后逃逸，保险公司予以免责。因此我们认为，商业三责险中肇事逃逸免责条款不存在有违公平原则。

注释：

①李庭鹏著：《保险合同告知义务研究》，法律出版社2006年版，第147~148页。

（作者单位：泉州市保险学会）

责任编辑：丁 恒

责任校对：江 峥

创新保证保险推广模式 促进二手车消费

● 吴立兴

近年来，随着新车消费量的快速增长，二手车整体的数量增长也非常快。消费者对于二手车的需求越来越旺盛。这些需求如果有更好的金融支持，会更快更好的得到满足。保险公司向银行提供保证保险产品，可以降低银行贷款风险，提升银行对二手车消费的贷款支持力度。

规模（腾讯汽车2016-01-22数据）

1、交易量352650辆，列全国第五位（见图4）。

2、平均交易价格12万元，列全国第五位（见图5）。

一、二手车市场情况

（一）全国二手车市场（中国汽车流通协会数据）

1、总交易量

2015年1-12月，全车二手车市场累计交易量941.71万辆，相比2014年微增2.32%，累计交易额5534.40亿。

2、交易量环比增速

交易量最多的月份是每年的3月份，其次是当年的11月到第二年的1月，7月和9月也是小高峰（见图1）。

3、年交易量变化趋势

交易量逐年递增，2011年是682万辆，2015年是941.71万辆，四年增长38.08%（见图2）。

4、交易车型结构

2015年，全国二手车车型分析：基本乘用车占59.91%，客车占12.49%，货车11.35%，SUV5.02%，MPV3.77%（见图3）。

（二）2015年福建二手车市场

2014-2015年1-12月份二手车交易市场环比增速趋势图

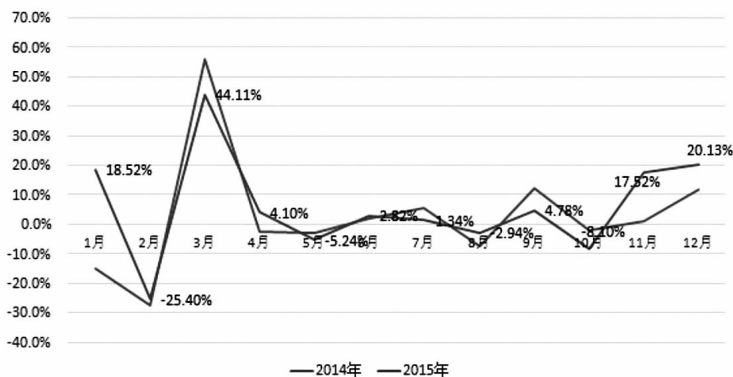


图1

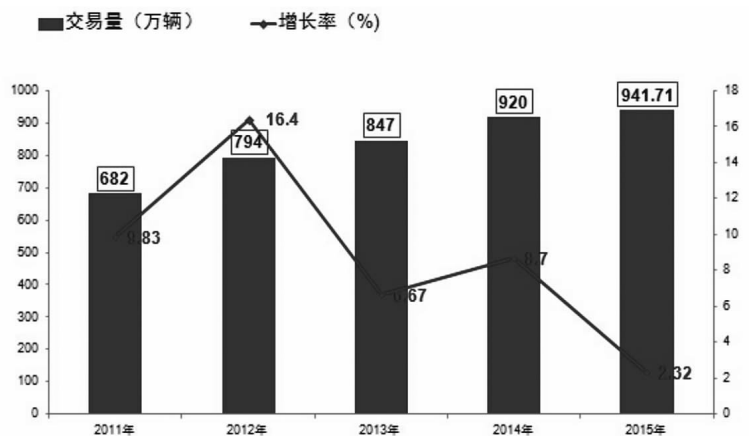


图2

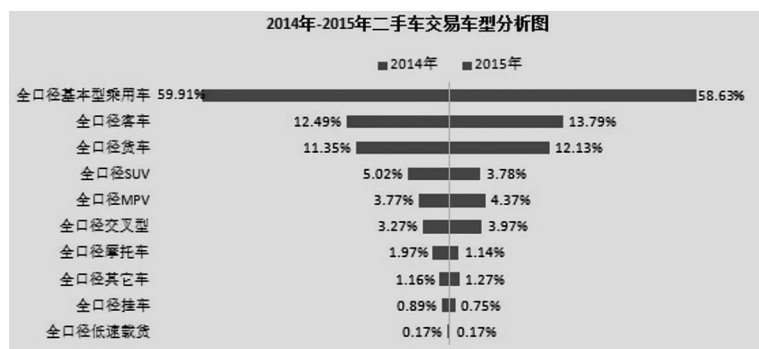


图3



图4

排名	平均成交价(万元)	省市
1	17.00	北京
2	15.68	西藏
3	14.77	浙江
4	12.95	上海
5	12.00	福建
6	11.81	云南
7	11.80	陕西
8	11.79	重庆
9	11.62	辽宁
10	11.49	青海
11	11.48	广东
12	11.45	新疆
13	11.13	广西

图5

二、二手车经销商生存状况

据《2015年中国二手车经销商生存状况调查报告》（作者刘晓葵 2015年6月）总结的二手车经销商生存状况为：

（一）二手车经销商经营现状

1、市场环境

二手车交易市场主要以经纪公司为主基本都属于私营企业。

二手车的重点销售省份为北上广以及四川、山东等地，其次为华北、西南等区域省市。

当前二手车市场处于激烈竞争状态，造成市场竞争激烈的主要原因是资金不充足、车源渠道不稳定、利润率普遍降低等。

2、企业经营

大多数二手车经销商经营规模较小，70%经销商的经营规模300万以下；月均交易量在15辆以下的二手车经销商占比达72%。

资金来源多是采用个人出资与多人出资的方式。

随着行业透明度、信息流通度不断提高，单车利润率不断下探。

二手车经销商员工学历高中及以下占比达六成。

3、内部运作

目前二手车的车源渠道比较分散，车源不稳定，二手车隐性质量问题存在，从而使“收车难”问题成为常态。

二手车经销商车辆检测中有近七成依靠经验来进行检测，也没有固定的检测标准国家政策影响、新车不断压价等让经销商普遍感觉“卖车难”。

目前在二手车市场中，近八成经销商并不提供质保服务，其理念主要还停留在“卖车”这一问题上。

（二）二手车经销商经营特征

1、经营规模小

目前国内的二手车市场极度分散其中绝大部分二手车经营主体规模都相当小，年均交易量在100台左右目前还没有较大规模的龙头企业。

2、盈利模式单一

95%以上的经销商仅是从收售车价差中获取经营利润，没有配套的衍生服务。

3、思维固化

部分二手车经销商还停留在“市场怎么样，我就怎么样”的状态，缺乏思想创新意识。

（三）二手车经销商经营痛点

1、缺乏专业人员

目前二手车从业者有7成的人学历为高中及以下，缺乏专业的人力资源。

2、缺乏评估机构

二手车市场第三方认证和评估机构缺失，导致二手车车价评估没有统一标准，没有统一的车况、价格标准。

3、缺乏诚信评价体系

信息不对称，缺乏对二手车经销商诚信的评价体系。

4、缺乏金融支持

由于缺乏对二手车经销商的诚信评价体系，中国的金融公司很少开展针对二手车经销商的金融服务支持业务。

三、二手车金融供应

对于购买新车的消费者，如果希望贷款购买，部分品牌车的生产厂家有提供配套的金融服务，并且有贴息政策，大部分银行也有提供购车贷款产品。

而对于二手车，由于二手车的质量、价值需要专业人员评估，交易需要办理过户手续，所购车辆作为抵押品价值不稳定且易于事故损坏，客户分散，客户信用状况差异大，单笔贷款，借款违约后的清欠工作量大、流程长。作为银行方，办理二手车消费贷款投入的人力成本、风控成本高，这是银行开办二手车消费贷款的难点。银行是心有余而力不足，望而却步。所以这些年，二手车消费缺少银行主体的金融服务支持。

虽然银行未供应二手车消费贷款产品，但

二手车消费金融随着交易量的不断壮大和消费观念的变化，对二手车消费金融的需求是越来越大。福建市场，以往这项需求主要是由汽车金融公司来满足。

汽车金融公司提供的二手车消费贷款产品，采用按揭方式，期限三年以内，按月还付息，一般月利率在千分之八以上，贷款成数在七至八成以下。据不完全统计，在没有银行提供二手车消费贷款产品这前，汽车金融对二手车零售的渗透率已达到25%左右。

汽车金融公司的贷款利率偏高，不利于促进二手车消费。

四、保证保险促进二手车消费金融供应

面对二手车市场的逐年增长、二手车经销商经营痛点、银行开办二手车消费贷款的难点，随着信息技术和车辆定位装置的功能完善，保险公司立足于自身优势，以保证保险方式促进银行提供较低利率的二手车消费贷款产品以促进二手车消费。

长安责任保险股份有限公司于2014年开发了《个人汽车消费贷款履约保证保险条款》，经过2015年的准备，福建分公司于2016年向市场供应个人汽车消费贷款履约保证保险，在购买二手车贷款申请人投保保证保险后，银行可以按较低的利率提供二手车消费贷款。具体模式是：

1、银保合作

有意于开办二手车消费贷款的银行，在长安保险公司同意为其提供保证保险后，双方形成配套合作关系，银行确定向消费者提供优惠利率的二手车消费贷款产品。

2、保险责任

购车借款人为保证保险投保人，银行为被保险人，长安保险公司为保险人。如果被保险人的债权发生保证保险合同约定的保险事故，由保险人替代投保人（债务人）偿还到期未还和剩余未到期的债务。

3、事务分担

保险人承担车辆评估、风险调查、催收清欠、赔后追偿的工作，银行方只要投入承办贷款手续的人力（不含贷中的审核审批人力）就可完成贷款办理。

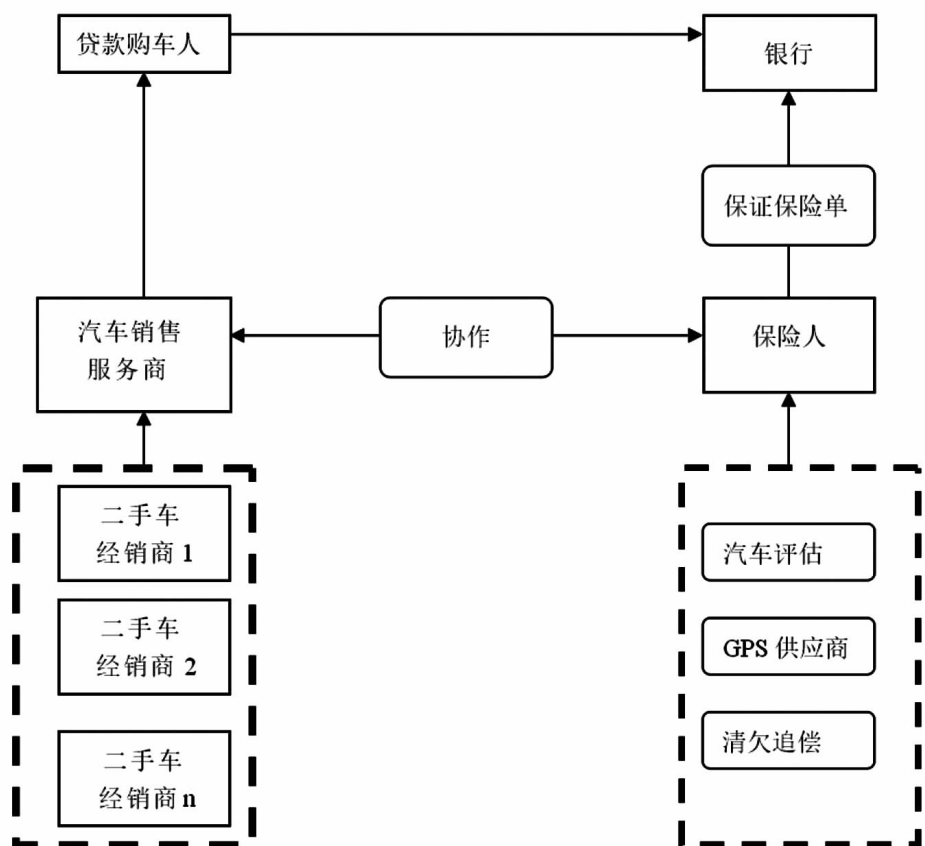


图6

4、整合资源，社会协作

保险人整合二手车经销商、汽车销售服务商、车辆定位装置供应商、汽车专业评估资源，实现业务推广、风险控制、保后服务、清欠追偿（见图6）。

5、风险控制

保险方通过对借款人和车的风险识别和控制达到控制保证保险总体风险的目的。

对人的方面，核查借款人的年龄、职业、收入、家庭情况、资产水平。排除低龄高龄人员、无正当职业人员、无汽车消费能力的人员、信用不良人员、无稳定住所人员、资产与负债不匹配人员。

对车的方面，严谨的车辆评估，排除事故车，车龄控制，控制贷款价值比例，安装定位装置，投保机动车交强险的商业险。

6、贷款产品

银行提供的产品为汽车消费贷款，期限三年

以内，按月还本付息，上述模式下月综合费用率约为千分之五.点六。

五、实践效果和社会影响

1、通过模式创新，增加各环节透明度，降低交易成本，节约贷款购车人的借款成本。

相比较汽车金融公司的二手车贷款费用，通过以上模式向银行申请以保证保险为担保方式的个人汽车消费贷款，可以节省三分之一以上的费用。

以2015年福建二手车352650辆的交易量，平均价格12万元为测算基数，假定贷款期限全部为三年，金融公司的渗透率为25%，总贷款量为1057950万元。如果全部替换这银行贷款产品，购车人可节约的贷款总费用为118067万元。

2、是落实《国务院办公厅关于促进二手车便利交易的若干意见》（国办发〔2016〕13号）的具体体现。

《国务院办公厅关于促进二手车便利交易的若干意见》提出：“加大二手车交易信贷支持力度，降低信贷门槛，简化信贷手续。支持二手车贷款业务，适当降低二手车贷款首付比例。加快开发符合二手车交易特点的专属保险产品，不断提高二手车交易保险服务水平。”

个人汽车消费贷款保证保险符合二手车交易特点的专属保险产品，利用保证保险，极大的降低了银行的贷款风险，降低了银行的放贷成本，购车人更易得到信贷支持，从而促进二手车交易。

3、是保险业“供给侧结构性改革，提高供给能力和质量”的具体实践

中国保监会项俊波主席在出席十三五“保险业发展与监管专题培训班”讲话指出，保险业“要针对社会结构转型、消费习惯变化带来的新需求，大力开发保险新产品、提供新服务。围绕当前行业发展的薄弱环节，注重在专业领域深耕细作。适应经济全球化和保险业务国际化的趋势，提高保险的国际业务供给能力。深入运用新技术，拉长服务链，提高服务便利性，改进客户体验、增强客户粘性，加快推动商业模式创新。优化保险业务结构，加快发展与国计民生密切相关的农业保险、责任保险、

健康保险、养老保险等业务。”

个人汽车消费贷款保证保险是在运用新技术、创新商业模式的思路下，落实承保风险控制措施，实现了产品推向市场。保证保险将银行、二手车经销商、销售（交易）服务商有效契合在一起，保险方介入了车辆评估、贷款风险调查、车辆交易过户、贷后服务等环节，起到拉长服务链效果，增强了客户粘性。每一份保证保险，都对应着一部车的机动车险，以2015年福建二手车352650辆的交易量，25%贷款车辆数，每部车机动车险5000元计算，贷款二手车对应的年机动车险保险费达到44081万元。

4、弥补二手车经销商的不足点，促进二手车市场发展

保险公司以保证保险为纽带整合社会资源，渗透到二手车的交易过程，一定程度上弥补了二手车经销商“缺乏专业人员、缺乏第三方评估、信息不对称、缺乏金融支持”等不足。

（作者单位：长安责任保险福建分公司）

责任编辑：江 峥

责任校对：丁 恒

互联网保险消费者权益保护的探讨

● 黄 颖

【摘 要】保险消费者权益保护一直是监管部门、专家学者关注的课题。近些年我国在保险消费者权益保护方面已取得了一定进展。但随着互联网保险的蓬勃发展,如何保护在互联网保险环境下消费者的权益,显得尤为必要。本文从保险消费者保护现状、保险消费者权益被侵犯的主要类型及原因进行分析,进而阐述保护互联网保险消费者权益的措施。只有保护好互联网保险消费者的权益,才能促进互联网保险的健康发展,从而有利于我国保险业的持续稳健发展。

【关键词】互联网;保险消费者;权益保护

一、互联网保险消费者界定及保险消费者权益保护现状

(一) 互联网保险消费者界定

互联网保险是一种以计算机互联网为媒介的保险营销模式,有别于传统的保险营销模式。互联网保险业务是指保险机构依托互联网和移动通信等技术,通过自营网络平台、第三方网络平台等订立保险合同、提供保险服务的业务。近几年,互联网保险保费收入高速增长,数据显示:2015年,中国互联网保险保费收入为2233.96亿元,同比增长160.1%。^[1]互联网保险消费者是互联网保险蓬勃发展的源泉,只有保护好互联网保险消费者的权益,才能更好地呵护互联网保险的健康发展。

根据保监会相关规章制度,我国保险消费者可以理解为已经或者准备与合法的保险经营者确立保险合同关系,接受保险服务、购买保险产品的自然人、法人或其他组织,包括投保人、被保险人和受益人。但能够与保险经营者议价、单独制定保险合同内容的法人或其他组织除外。按新《消费者权益保护法》中“保险消费者”将仅限于“为生活消费需要购买、接受保险服务的个人”。不仅排除了法人和其他组织,而且排除了购买具有投资功能的保

险产品的个人。将保险消费者拓宽至法人和其他组织,且不限于“生活消费”,但排除了“专业的法人和其他组织”。这与《保险消费投诉处理管理办法》的保险消费投诉范围保持一致性。我国台湾地区《金融消费者保护法》第四条规定:“本法所称金融消费者,指接受金融服务业提供金融商品或服务者,但不包括:一、专业投资机构。二、符合一定财力或专业能力之自然人或法人。”因此我们也可以将互联网保险消费者界定为:接受保险业提供的互联网保险产品或服务者,但不包括专业投资机构以及符合一定财力或专业能力的自然人、法人和其他组织。

(二) 保险消费者权益保护现状

保险产品作为一种经营风险的商品,为了满足大多数法则、分散风险,保险公司经营需要规模效应。现行的佣金制度诱使部分保险代理人为了一己私利,对投保人进行销售误导,夸大保险产品的作用,对投保人做出不实承诺。而实力稍弱的保险公司盲目扩展,自身条件无法匹配快速增长的业务量,售后服务不完善,使投保方的利益无法得到有效保障。这种粗放式经营给保险市场带来一时虚假繁荣,但从根源上破坏了保险行业的形象,使消费者对保险产品、保险公司甚至保险行业失去信心。

严重损害保险消费者的利益，成为制约保险业发展的最大阻力。

为了保护保险消费者权益，更是保障保险业健康稳健发展，保险监管部门采取了一系列措施：

2009版修订后的《保险法》，立法向消费者权益保护倾斜，增加了许多保护保险消费者权益的法条；

2011年10月14日，中国保监会正式成立保险消费者权益保护局；

2011年12月，保监会主席项俊波在新任38天后，首度发声即强调“如何保护消费者权益”；

2012年1月7日，保监会主席项俊波在召开的全国保险监管工作会议上指出保险业的“三个不认同”，强调当前和今后一个时期，将以保护保险消费者利益为目的，以防范系统性和区域性风险为重点，着力强化和改进保险监管，着力提升保险服务质量和水平，着力改善保险行业形象。

2012年1月18日，保监会发布《关于做好保险消费者权益保护工作的通知》，吹响了整治车险理赔难和寿险销售误导的号角。

2012年1月31日，保监会印发《中国保监会关于加强和改进财产保险理赔服务质量的意见》，《意见》指出了财险尤其是车险理赔服务的四大问题，并提出要力争用2至3年时间使行业理赔服务水平明显提高，社会形象显著改善，公众满意度明显提升。

2012年4月26日，保监会开通了“12378消费者投诉维权热线”，这是保险行业为保险消费者开通的首个消费者投诉维权快捷通道。

2014年11月14日，为进一步做好新形势下保险消费者权益保护工作，保监会制定了《中国保监会关于加强保险消费者权益保护工作的意见》。

2015年5月19日，中国保监会着手组织开展旨在打击损害消费者合法权益行为的“亮剑行动”，并将“亮剑行动”中查处的典型案例予以通报。

保监会及各地保监局积极部署落实此项工作，一系列保护消费者权益的新政密集出台，包括开展保险教育、加大信息披露、畅通投诉渠道、完善调处机制、解决积压赔案、建立监督员制度、加大监管惩处力度等。有效维护了消费者的权利，不仅提高了保险业的服务水平，改善了保险行业在消费者心中的形象，也给民众许多期许。不过，曾经混乱

的保险业给消费者留下的阴影很难在短时间就被轻易抹去，扭转保险业“消费者不认同”现象仍然任重道远。近些年，互联网保险发展势不可挡，有别于传统保险经营模式，探讨如何保护互联网保险消费者权益，全面构筑消费者权益保护防线至关重要。

二、互联网保险消费者权益受侵犯的类型及原因分析

（一）保险消费者权益被侵犯的主要类型

1、侵犯保险消费者的个人信息权

新《消费者权益保护法》第29条规定表明我国首次确认消费者享有个人信息权。从民法的角度分析，互联网保险消费者的个人信息权包含四个方面：一是个人信息必须严格保密，二是个人私事的自由决定权，三是个人生活不受干扰的权利，四是该权利受侵犯时寻求司法救济的权利。互联网保险的业务流程基于互联网特性而设置，依赖基于大数据的挖掘和分析。由于互联网自身存在缺陷、电脑病毒、黑客攻击等技术安全隐患。个人信息在传输、存储、使用等环节，面临着泄露、丢失的风险。如果保险公司内控管理出现纰漏，员工通过网络轻而易举就能窃取客户个人信息，互联网保险使保险消费者个人信息权的保护面临巨大的挑战。

2、侵犯保险消费者的知情权

由于保险产品包含大量专业术语，较为晦涩难懂，普通消费者很难对其有充分了解，即使条款中对重要名词进行专门解释，也无法保证消费者能理会其中的含义。在传统保险销售中，销售人员可以对消费者进行解释说明。互联网保险消费者与保险公司之间通过互联网达成交易，在互联网环境下，保险产品趋于标准化、简单化，消费者对保险产品的了解主要依据保险公司的网页宣传。随着手机等移动终端业务比例的提高，为了提高交易便捷性，增强客户体验，网页展示存在片面和不完整的问题。消费者对保险产品无法全面详细了解，投资型保险产品片面夸大产品收益，隐瞒保单利益的不确定性；退保费用扣除及犹豫期未明确告知；引诱客户购买不适合的产品等，使消费者知情权保护面临更大的挑战。

3、侵犯保险消费者自主选择权

在金融服务领域，消费者对个性化、人性化的

产品服务要求越来越明显,24小时的网络银行受到了客户的欢迎。然而保险业的经营对象是风险,风险本身就是一种不确定性。不同的人面临的风险不一样,即使同一个人在不同时间所面临的风险也不相同。传统的营销机制通过真真切切的人际交往进行保险服务,对客户面临的风险比较容易掌握,并采取相应的措施。而互联网保险仅凭网上提供的真实可靠性还有待考证的信息,投保双方的信息不对称,指望单方面成为“道德人”并不现实。^[2]保险公司无法设计满足不同人群需要的个性化产品,“一张保单卖全国”的情况普遍存在,忽略了消费者的不同需求和利益。

4、不利于保险消费者的维权

新《消法》第39条规定了消费者和经营者发生消费者权益争议时的解决途径。互联网保险消费者维权救济将面临两个挑战:一方面,互联网保险突破经营网点的限制,消费者在维权时可能遭遇该保险公司未在自己所在省、市设立分支机构的情形,如果双方无法协商解决时,需要跨区域维权。另一方面,随着微博、微信等传播渠道增加,负面信息快速发酵,使得风险更易于迅速聚集,一旦处置不当,后果更难以预测和控制。互联网保险所致的“破窗效应”更加明显,从对某一保险产品的质疑,可以很快演化为对某一保险公司甚至整个保险业的声讨,不仅对相关保险公司产生巨大的信誉风险,而且使保险业受到一定的负面影响。

(二) 保险消费者权益受侵犯的原因分析

1、法律制度不完善

我国保险业高速发展与相关法律法规等制度发展不平衡。自改革开放以来,我国保险业作为第三产业的重要服务行业保持着快速增长,保费收入均保持着高速增长,而与保护保险消费者权益相关的法律和相关制度相对滞后,系统性的保障机制还不完善。如现行的《消费者权益保护法》基本未考虑保险业这一特殊消费者权益保护的特点。涉及保险销售、承保、保全、理赔等纠纷处理环节的保险消费者权益保护的具体规定分散于各种规章及规范性文件,缺乏系统性和完整性。导致保险消费者维权时难以快速、有效选择相应制度依据,增加了制度贯彻实施的难度和效果。保险监管机构的消费者权益保护局、行业协会组织的各类调处机构、保险消费者维权中心等成立时间也相对较晚,缺乏相关

经验和操作指引,客观上影响了对保险消费者权益的保护。

2、保险公司粗放式经营

计划经济时代,保险主体单一,保险公司的经营目标和经营行为带有很强的计划性,很少重视保险消费者的权益保护。后来,保险公司进行了商业化改制,保险主体逐渐增加,竞争机制逐步形成,保险公司也开始逐步重视保护保险消费者的权益。但多数保险公司仍然是粗放式经营,特别是随着保险主体数量的激增,保险公司的股权结构、股东类型也不断多元化,在竞争激烈的市场环境下,部分保险公司出现追求短期利益的经营理念,过于注重发展速度和规模。在“保费第一”的激励导向下,一方面考核指标大量的销售化,内控制度不完善、服务水准不到位等等;另一方面产品创新不足,产品同质化现象严重,供需错位,以及部分产品设计不尽合理,如产品设计中的保险责任、责任免除和赔偿处理的设计不当,应当包含在保险责任范围内的风险未被纳入,导致侵犯保险消费者权益的行为经常发生。

3、消费者观念错位、认识存在误区

保险是个锦上添花的好东西,合理安排可以规划生活、保障安全、健康、获取收益等,更多的时候“保险不是用来改变生活,而是防止生活被改变”。但是许多消费者把保险当万能,期望收益能与股票相比,风险能与存款相比,甚至希望通过保险能够一夜致富。不清楚自己最需要什么、不理性购买保险从而引起后期赔付时的纠纷问题。

保险消费者由于对保险知识、相关政策法规、纠纷处理程序等知识的欠缺,导致消费者权益难以得到有效保障。比如有的消费者认为保险公司应赔不赔、理赔道德不良,但实际上是由于消费者自身原因导致保险公司根据保单约定合理拒绝赔付,最常见的情况就是投保人在投保时违反如实告知义务,当保险公司根据正当理由拒赔时,有些消费者却没有按照合法的纠纷处理程序,而抱怨保险公司信誉太差,甚至采取一些非理性的“维权”手段,不仅无法维护自身的权益,而且还造成了不良的社会影响。

4、失信惩戒机制缺失

诚信本是保险业发展之根本,保险的特性决定了保险的诚信原则,而且是最大诚信。但是在保险

的发展过程中却存在着欺诈误导、不实宣传、违反承诺、劣质服务等严重损害保险消费者权益的不诚信行为。监管机构价值取向与目标的错位,导致保险人屡屡违法违规,侵害消费者权益。“销售误导”、“理赔刁难”及“投诉困难”等现象,引起社会强烈反响,令保险发展的根基“社会信誉”遭受侵害。究其原因正是保险行业失信惩戒机制的缺失,守信者得不到激励,依法经营反而无利可图;失信者得不到严惩,失信风险成本很小而获利巨大;守信成本远远大于失信成本。这使一些保险机构和从业人员对失信获利趋之若鹜,导致保险市场秩序混乱。这不仅损害了保险机构和从业人员的信誉,而且严重损害保险消费者权益,影响了保险市场的长期健康发展。

三、互联网保险消费者权益保护的具体措施

保险业要实现《国务院关于加强发展现代保险服务业的若干意见》中提出的2020年发展目标,互联网保险是重要支撑之一。互联网保险的发展,不仅面临各保险公司之间的竞争,还面临与银行业、证券业、信托业等其他金融业的竞争。只有充分保障互联网保险消费者的权益,消费者才会坚定地支持互联网保险的发展。针对上述损害互联网保险消费者权益的原因分析,应当从以下几个层面落实互联网保险消费者权益保护的措施。

(一) 健全法律制度体系,完善互联网保险消费者权益保护机制

根据保险消费者权益保护的特点,我国可以考虑通过修订《消费者权益保护法》来适当补救现有法律体系的不足,也可以借鉴境外立法经验,制定专门的《金融消费者权益保护法》。对《保险法》中涉及保险消费者权益保护的系列法条配套相关司法解释,可以增加侵害消费者权益的法律责任相关规定,保证保险消费者权益保护体制机制具有权威性的制度保障。对陆续出台的保护保险消费者权益各种规章制度及规范性文件进行汇编,根据保险流程进行整理,便于制度的贯彻执行。2015年7月22日《互联网保险业务监管暂行办法》的颁布实施对互联网保险消费者权益保护无疑是重大利好。

(二) 建立健全保险消费者权益保护的引导机制和评价机制

一方面,通过完善监管指标,增设专门针对消

费者权益保护方面的考核和评价指标,细化考核评分内容与标准,将保险公司纳入考核对象,定期进行考核和评价,并将考核和评价结果作为行政决策的参考。另一方面,建立信息披露制度。定期对有关侵害保险消费者权益的信息进行公开,对损害消费者权益的典型案例进行披露。完善失信惩戒机制,使侵害保险消费者权益的失信者受到严惩,加大失信成本,定期公布失信黑名单。对守信者予以奖励,从制度上保障守信者的权益。构建信用评价机制,使消费者能够客观评价各保险公司的服务水平,提高保险行业对消费者权益保护和服务质量的重视,从而树立企业内生的、可持续发展的科学经营意识。

(三) 完善保险教育机制,树立理性消费观

风险的多样性和合同的严谨性决定了保险产品的复杂性。相关机构不可能力图通过教育要求消费者对其所购买的产品或服务都一清二楚,这不现实,也没有必要。消费者购买一样产品或服务,最关键的不是非常了解它,而是信任它。因此现阶段的着力点不是思考怎样把保险通俗化,而是怎样树立消费者对保险行业的信心和重塑保险行业的形象。目前由政府出面进行消费者保险教育,对建立起消费者对保险行业的信心非常重要。由政府牵头设立一个消费者保险教育基金,保险公司根据业务规模按比例向教育基金注资。通过开展长效的保险知识教育和消费者信息宣传,倡导理性消费观念,提高消费者维权意识和自我保护能力,进一步提高消费者素质,加强消费者权利保护意识,逐步将消费者保险知识普及纳入到长远的公民基础教育范畴中来。

作为一个理智的保险消费者,应该正确的认识保险的用途,根据自身的年龄、职业、收入等实际情况和实际需求来购买保险产品。不要盲目相信广告宣传,增强主动索要和保管消费凭证的意识。作为消费者应当加强对法律法规、保险知识等方面的学习,熟悉自身基本的权利和常见的维权途径等。

(四) 搭建互联网保险消费者保护平台

一是通过制定一套保险消费者权益保护的运作程序和保险监管机构管理程序,从保险消费者权益受到损害发生纠纷投诉开始,建立一套全国联网的保险消费者投诉电子信息跟踪系统和电子档案系统,全程跟踪保险消费者投诉处理的全过程,直到

处理完毕,并建立投诉处理信息库。被投诉核实后的保险机构将其纳入不良记录,以利于保险消费者的识别和相关部门的监督管理并采取相应措施。

二是进一步完善调处平台,降低消费者维权成本。网络调查显示,近30%受访者认为维权过程太繁琐,而40%认为找媒体最有效。这给我们一个很深的启迪,要能够给消费者一个快速申诉、投诉、解决的渠道,降低维权成本。部分省市保险行业协会在保监局的领导下,设立了保险消费者权益仲裁机构,启动了调处机制,对于解决保险争议、维护消费者权益起到了积极作用。接下来这种调处机构应开设到区县一级,适当增加仲裁机构成员,保障消费者可以较及时得到仲裁。

(五) 转变保险公司发展方式,健全互联网保险消费者保护措施

保险公司决策层和管理层应当树立科学的发展观,摒弃增长就是发展的经营理念,注重保险消费者权益保护,从长远发展的角度制定和执行公司的发展战略。提高对违规行为、客户投诉、服务水平等指标在整体考核中的权重,提高侵害消费者权益行为的处罚力度。切实落实问责制度,保险公司特别是各级分支机构对涉及消费者权益侵害事件要明确相关涉案人的惩处标准,定期对制度执行情况实施监督检查。

在互联网保险产品销售过程中,一是把好业务流程关。严格执行“全程留痕,集中管理”的业务流程。例如,对明确说明义务的履行,可以采取网页、动画或视频等生动活泼的形式进行,且对于免

责条款、除外责任等重要内容,须分段强制点击才能完成投保,并设置一定的停留时间,确保消费者知悉相关内容。二是把好在在线服务关。保险公司的官方及合作网站应提供便捷、高效的在线服务,及时为消费者提供咨询解释,并注意保存相关记录,作为履行明确说明的辅助证据。三是把好信息安全关。建立健全互联网保险消费者信息管理制度,加强信息保密和使用管理,未经消费者授权不得用于任何商业目的,且在处理消费者投诉或应消费者请求时,无条件提供相关的电子信息和资料。

【参考文献】

- [1]2016年中国互联网保险行业发展报告
- [2]黄颖.《浅析我国网络保险发展的制约因素》[J].管理学家,2010,(2):1-2.
- [3]徐继响.《互联网保险发展的消费者权益保护》[J].中国保险,2015,(3):38-42.
- [4]马勇.《我国保险消费者权益保护的探索和思考》[J].上海保险,2012,(11):23-27.
- [5]杨建奎.《我国保险消费者权益保护的新动态研究》[J].中国物价,2015,(12):48-50.
- [6]王宝敏.《保险消费者权益保护主体问题研究》[J].金融纵横,2015,(4):4-10.

(作者单位:闽江学院经济与管理学院)

责任编辑:谢圆虹

责任校对:江 峥

福建设立保险消保中心 创新保险消费纠纷解决机制

● 福建保监局消保处

为加强保险消费者权益保护，给保险消费者提供更加便捷、低成本的纠纷解决途径，福建保险业积极借鉴发达国家和地区非诉讼纠纷解决（即ADR—Alternative Dispute Resolution）和金融申诉专员服务（即FOS—Financial Ombudsman Services）模式有益经验，按照“监管部门指导推动、行业协会建设管理、保险机构参与配合”的思路，于2015年12月起先后在平潭、泉州试点设立福建、泉州保险消费者权益保护服务中心（以下简称“消保中心”）。消保中心通过提供一站式多元化服务、设置保险纠纷裁决机制等措施，提高了保险消费者维权的便利性和成功率，取得了积极成效。

一、主要做法

（一）提供一站式、多元化服务。新型保险纠纷解决机制改变原有机制存在的纠纷解决路径分散、各自为战的状况，统筹综合了现有各类非诉讼纠纷解决方式的功能，由消保中心提供一站式多元化服务。包括：接受咨询、受理投诉、转办投诉、组织调解、实施裁决、开展仲裁、统计分析、宣传教育等。一是设立专门热线电话。为更好地接受保险消费者的投诉，福建省消保中心设立了968883热线电话专门受理全省保险消费者的咨询和投诉。二是设置投诉转办程序。为突出保险公司投诉处理主体责任，对于接收的投诉件，消费者未曾向保险公司投诉的，首先转给保险公司进行“快速处理”，并设定合理的处理时限。三是加强保险纠纷调解。对于已经过保险公司处理或转

办后争议未解决的投诉件，消保中心设立调解委员会，安排调解员以第三方身份对投诉人和保险机构就纠纷争议进行居中调解，协调促成双方达成解决方案。消保中心还积极参与道路交通损害赔偿多元调处，派员在福州三个道路交通事故快处中心，平潭交警支队，泉州丰泽、晋江、石狮等地交警大队驻点参与保险纠纷调解工作。同时，消保中心还直接承接地方法院根据诉调对接制度安排转来的涉诉案件开展调解。四是加强保险宣传教育。依托消保中心强化消费者宣传教育功能，以消费者喜闻乐见、通俗易懂为标准，通过视频、图片展示、现场解说、宣传折页发放、短信（微信）推送、网站媒体推广等方式，面向社会大众全方位开展保险知识普及和消费者教育，并为保险消费者提供咨询，发布保险消费风险提示等。

（二）新增保险纠纷裁决功能。在保险纠纷调解实务中，由于双方对保险争议的看法和期待结果不一等原因，调解久拖不决的情况时有发生。为此，消保中心新增了裁决程序，设立“裁决委员会”对保险争议进行裁决。一是保证裁决工作的公信力。消保中心选聘资深专业人士担任裁决员，同时要求裁决委员会中保险业外的专家、学者、律师等数量须过半数，保险业内的裁决员要实行回避制度，不得参与所在保险公司案件的裁决工作。二是保险公司应当接受裁决结果。通过行业自律的方式，要求保险机构如无特殊理由，应无条件接受裁决结果，并按照裁决结果履行保险责任。但消费者可选择是否接受裁决结果、或继续通过诉讼及其他途径解决保险纠纷。三是设定裁决金额

上限。为确保裁决结果的可执行性，对进入裁决程序的投诉件，按财产险、人身险分别设定可裁决金额上限。对于超出裁决限额的保险纠纷，在当事双方均同意的前提下也可进行裁决。

(三) 加强创新试点工作的综合保障。一是争取地方党政部门支持。在平潭综合实验区设立保险消保中心被平潭综合实验区管委会纳入平潭自贸区金融创新试点总体规划，并得到了包括免费提供办公场所等在内的重点支持。泉州司法、交警、消委会等单位部门派员作为泉州消保中心顾问，并给予业务支持和指导。二是加强制度保障。为规范消保中心运作，福建保监局指导福建省、泉州保险行业协会制定消保中心规章制度，明确消保中心的职能、部门设置分工、投诉处理流程、案件调解裁决的范围、调解委员会和裁决委员会建设管理、经费来源及使用、监督考评等各项内容，并配套制定相关的行业自律公约，为消保中心顺利运行提供制度保障。三是加强经费保障。在福建和泉州消保中心运营前期，由保险行业协会先行垫付消保中心筹建和前期运营所需要的资金。为激励保险公司主动处理保险消费纠纷案件，在

正式运营一段时间后，将借鉴国际上“污染者付费”原则，消保中心后期运营费用由被投诉保险公司根据被投诉数量、投诉转办数量、纠纷调解以及裁决数量，按照一定的权重进行综合分摊。

二、取得的成效

消保中心成立以来，提高了消费者维权的便利性和成功率，在解决保险纠纷方面的作用已经初步显现。通过提供一站式服务，整合了从接受咨询、受理投诉到处理投诉的全部环节，提高了消费者维权的便利性；通过提供多元化解纠纷服务，新增了裁决功能，提高了消费者维权的成功率；通过为消费者提供免费的调解和裁决服务，大大降低了消费者的维权成本。截至9月末，福建消保中心共受理消费投诉254件。其中转办公司共解决13件；组织调解241件，已调解成功226件，共涉及金额354.4万元；开展裁决2件，均已裁决成功，涉及金额10.98万元。泉州消保中心共受理消费投诉2032件。组织调解2032件，已调解成功1669件，共涉及金额8985万元；仲裁131件，涉及金额766.5万元；开展裁决1件，并已裁决成功，涉及金额10.5万元。

福建保监局举办 推进福建保险业服务社会经济发展培训班



▲培训班场景

7月28日，为进一步贯彻落实国务院、福建省人民政府关于加快发展现代保险服务业以及中国保监会关于保险业履行社会责任等重要文件精神，福建保监局举办了推进福建保险业服务社会经济发展培训班。

福建保监局局长葛翎作开班讲话，要求全行业深刻认识面临的形势和任务，进一步推进我省保险业切实履行社会责任，服务国家供给侧结构性改革重大战略，更好地服务我省经济社会发展大局。

福建保监局全体干部、省及各设区市保险行业协会、省及泉州市保险学会，以及辖区54家保险机构和部分保险专业中介机构负责人参加了培训班。

（摘编自福建保监局网站、福建保险网）

福建保监局聘任 第三届消保工作社会监督员



▲第三届消保工作社会监督员座谈会场景

为进一步发挥社会监督员的作用，有效推进开门监管，福建保监局组织开展了第三届保险消费者权益保护工作社会监督员聘任工作。一是加强了社会监督的覆盖面和关联度。新一届社会监督员共15人，来自省高级人民法院、发改委、工商局、信访局、银监局、消委会、消费者组织、律师协会、高等院校等各个领域，以及新闻媒体、消费者代表和驻地派出所负责人。二是完善了社会监督员的监督联系机制。在通过电话、微信群、信函、电子邮件等加强与监督员日常联系的基础上，积极“请进来、走出去”，邀请监督员参加座谈和培训，并征询对制定监管政策措施的意见建议，组织监督员调研考察，参与对保险公司服务质量评价等工作。三是注重社会监督员意见建议的落实。组织召开社会监督员座谈会，认真梳理汇总监督员关于加强保险业正面宣传、引导保险消费者合理维权、简化管理理赔手续等意见建议，并逐一分解至监管部门相关处室以及行业协会、学会研究落实，及时反馈。

（图/文：保监局网站、学会秘书处）

福建省保险学会 学雷锋小组开展中秋慰问活动



中秋前夕，福建省保险学会学雷锋小组前往寿山村看望慰问两户困难村民，并发动学会秘书处全体工作人员募捐千元慰问金，为他们送上了月饼和节日祝福，鼓励他们坚定信心，努力克服困难，争取更好生活。

2016年1月起，省学会开展“扶贫扶困”公益活动，为福州市边远寿山村两户失业多病，无可靠经济来源的低保农民每月进行一定数额的资金扶持，帮助解决他们的生活困难问题，受到了寿山村领导和村民的高度认可。

（图/文：学会秘书处）

内部资料 免费交流

准印证号：（闽）内资准字K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