



# 福建保险

FUJIAN INSURANCE

# 3

2020年第3期  
(总第81期)

- 政府工作报告，总理提到哪些银行业保险业关键词
- 《民法典》将全面并深刻影响保险业
- 新冠疫情下财险地市分公司保险迭代与融合的探索——以人保财险泉州分公司为例
- 财险公司非车险团队的模式与建设途径
- 新时期对保险助推扶贫工作的思考

福建省保险学会 主办

# 骆少鸣会长会见省社科联王秀丽副主席

2020年6月11日,福建省保险学会骆少鸣会长会见前来学会调研的省社科联王秀丽副主席、学会部康蓉晖主任等一行。

骆少鸣会长感谢省社科联对福建省保险学会一如既往的指导和帮助,介绍了福建省保险学会换届一年来的工作情况,并就2020年省社科联组织确认由省保险学会承办的“保险行业高质量发展分论坛”的筹备情况和安排、“阳光1+1”活动的落实进行了交流。

王秀丽副主席听取情况介绍后,充分肯定了福建省保险学会一年来的工作。她指出,福建省保险学会是一类社会组织,为保险业营造学术研究氛围,通过《福建保险》刊物,举办论坛与研讨会,“八闽保险大讲堂”等活动,做了大量深入细致的工作,希望以“保险行业高质量发展分论坛”为契机,进一步营造学术研究氛围,提升行业学术研究水平,切实将成果转化为生产力。她对学会下一步工作提出四点指导意见:一是抓好党建工作,有计划、有安排,落实到实处。二是抓好学术研究,注重学术研究成果的政治效益、社会效益、经济效益。三是抓好公益事业,



做好扶贫和助学工作。通过“阳光1+1”活动,进一步巩固成果。四是抓好意识形态工作,为社会的安定、经济的发展做出贡献。省保险学会温怀斌副会长、林声霖秘书长参加调研。

(图/文:福建省保险学会)

## 福安市穆云乡上村村机耕路



福建省保险学会2019年底为福建省福安市穆云乡上村村争取到财政扶贫款人民币壹拾万元整,用于修建上村村至西坑机耕路(第一期),于2020年5月竣工,特立碑为记。

(图/文:福建省保险学会)



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: 骆少鸣

编委:

江龙海 刘庆 温怀斌 潘峰 林声霖 陶韬 张毅 陈少榜  
庄才钱 吴大江 史魏 王久 庞亚军 郭岚 杨建 魏志刚  
蔡靖 邱高亮 黄观峰 余文胜 夏晓冬 吴健秋雄 杨光芽 吴长江  
张伟 罗国祥 董彤 杨文 魏源清 陈辉 池德高 刘志刚  
方丹 周峰 李晓光 程宗才 刘新德 黄伟纲 张学锋 曾永明  
张永芳 程读淮 王伯良 张国能 朱前向 叶元钗 洪建文 钟志红  
刘庆辉 李永 江明贤 黄德平 蔡绪正 杨东霖 陈仰新 韩薇  
黄劲松 吴伟文 林辉 丁家裕 李毅文

主管单位: 中国银行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

编辑: 谢圆虹、陈小琳

刊名题字: 林志强

传真: 0591-87875900

地址: 福建省福州市鼓楼区五四路89号置地广场18楼1802A

邮编: 350001

电子邮箱: bxh54233615@163.com

印刷单位: 福州华彩印务有限公司

编印时间: 2020年06月

# 目 录

## 指导文章

- 政府工作报告，总理提到哪些银行业保险业关键词 03  
银保监会明确农险经营退出机制 分开管理 单独核算损益 04  
银保监会发布指导意见：到2022年车险、农险、意健险等财险业务线上化率要达80%以上 黄 蕾 06

## 和你说保险

- 《民法典》将全面并深刻影响保险业 王 和 07

## 理论探索

- 新冠疫情下财险地市分公司保险迭代与融合的探索——以人保财险泉州分公司为例 林育红 11  
出口信用保险助力企业转型升级融入“一带一路”协调发展研究  
林秀清 方志玉 黄仙姜 陈春玲 吴秀菊 15

## 产险天地

- 财险公司非车险团队的模式与建设途径 温怀斌 吴启凤 沈晓伟 21  
助突破 促创新 保险科技助力财产险转型发展 刘 晓 25

## 寿险天地

- 寿险市场的消费者权益保护问题研究 杨琬琳 29

## 宣传教育

- 推进保险反欺诈工作新技术应用的思考 谢圆虹 33

## 消保园地

- 万能险七年退保惹纠纷 公平调解化干戈为玉帛 郑白雯 36

## 扶贫园地

- 新时期对保险助推扶贫工作的思考 伍朝晖 38

## 保险漫谈

- 2019年中国财产保险十佳理赔案例 41  
浅议民法典对中国责任保险的影响 王大使 46

### 封二

骆少鸣会长会见省社科联王秀丽副主席  
福安市穆云乡上村村机耕路

图/文:福建省保险学会

图/文:福建省保险学会

### 封三

助力企业复工复产 新华保险福建分公司与韦纳教育签署战略合作协议  
平安产险:梦想书桌 关爱成长

来源:新华保险福建分公司

来源:平安产险福建分公司 王映薇

### 封四

省保险学会举办学术委员会委员聘任仪式及座谈会

图/文:福建省保险学会

# 政府工作报告

## 总理提到哪些银行业保险业关键词

十三届全国人大三次会议22日上午9时在人民大会堂开幕，国务院总理李克强作政府工作报告。

在政府工作报告中，总理提到了哪些银行业保险业关键词？

### 关键词：防风险

受全球疫情冲击，世界经济严重衰退，产业链供应链循环受阻，国际贸易投资萎缩，大宗商品市场动荡。国内消费、投资、出口下滑，就业压力显著加大，企业特别是中小微企业困难凸显，金融等领域风险有所积聚，基层财政收支矛盾加剧。——2019年和今年以来工作回顾

综合研判形势，我们对疫情前考虑的预期目标作了适当调整。今年要优先稳就业保民生，坚决打赢脱贫攻坚战，努力实现全面建成小康社会目标任务；城镇新增就业900万人以上，城镇调查失业率6%左右，城镇登记失业率5.5%左右；居民消费价格涨幅3.5%左右；进出口促稳提质，国际收支基本平衡；居民收入增长与经济增长基本同步；现行标准下农村贫困人口全部脱贫、贫困县全部摘帽；重大金融风险有效防控；单位国内生产总值能耗和主要污染物排放量继续下降，努力完成“十三五”规划目标任务。

加强重大风险防控，坚决守住不发生系统性风险底线。——今年发展主要目标和下一阶段工作总体部署

### 关键词：对稳企业的金融支持

强化对稳企业的金融支持。中小微企业贷款延期还本付息政策再延长至明年3月底，对普惠型小微企业贷款应延尽延，对其他困难企业贷款协商延期。鼓励银行大幅增加小微企业信用贷、首贷、无还本续贷。大幅拓展政府性融资担保覆盖面并明显降低费率。大型商业银行普惠型小微企业贷款增速要高于40%。支持企业扩大债券融资。加强监管，

防止资金“空转”套利。金融机构与贷款企业共生共荣，鼓励银行合理让利。为市场主体，一定要让中小微企业贷款可获得性明显提高，一定要让综合融资成本明显下降。——加大宏观政策实施力度，着力稳企业保就业

### 关键词：中小银行

推动中小银行补充资本和完善治理，更好服务中小微企业。——依靠改革激发市场主体活力，增强发展新动能

### 关键词：发放贴息贷款

我们统筹推进疫情防控和经济社会发展，不失时机推进复工复产，推出8个方面90项政策措施，实施援企稳岗，减免部分税费，免收所有收费公路通行费，降低用能成本，发放贴息贷款。按程序提前下达地方政府专项债券。——2019年和今年以来工作回顾

### 关键词：制造业中长期贷款

推动制造业升级和新兴产业发展。大幅增加制造业中长期贷款。发展工业互联网，推进智能制造。——依靠改革激发市场主体活力，增强发展新动能

### 关键词：创业担保贷款

深入推进大众创业万众创新。发展创业投资，增加创业担保贷款。——依靠改革激发市场主体活力，增强发展新动能

### 关键词：保险保障功能

强化保险保障功能。——依靠改革激发市场主体活力，增强发展新动能

### 关键词：出口信用保险

促进外贸基本稳定。围绕支持企业增订单稳岗位保就业，加大信贷投放，扩大出口信用保险覆盖面，降低进出口合规成本，支持出口产品转内销。——推进更高水平对外开放，稳住外贸外资基本盘

(来源：中国银保监会)

# 银保监会明确农险经营退出机制 分开管理 单独核算损益

《中国银保监会办公厅关于进一步明确农业保险业务经营条件的通知》全文

为深入贯彻中央全面深化改革委员会关于加快农业保险高质量发展的总体部署，落实好农业保险领域“放管服”改革要求，进一步深化农业保险供给侧结构性改革，建立健全农业保险业务经营条件管理机制，现将有关事项通知如下：

一、根据《保险法》《农业保险条例》等规定，符合相关法律法规和本通知要求的保险机构，可经营农业保险业务。

二、如无特别说明，本通知所称保险机构，是指财产保险总公司及其分支机构。

本通知所称保险公司省级分公司是指财产保险公司省分公司、计划单列市分公司。

三、农业保险坚持适度竞争原则。鼓励保险机构在西部地区、深度贫困地区和农业保险经营机构相对较少地区经营农业保险业务。鼓励保险机构加大投入力度，优化机构布局，完善农业保险基层服务网络。

四、保险公司总公司经营农业保险业务，应当具备以下条件：

(一) 符合《保险法》《农业保险条例》等法律法规规定。

(二) 公司业务范围包含农业保险。

(三) 公司治理和内控管理良好，近3年内未因农业保险业务受到重大行政处罚。

(四) 有经股东会或董事会批准的农业保险发展规划，包括经营策略、组织架构和风控体系等。

(五) 有专门的农业保险管理部门，并配备8名以上农业、保险等相关专业人员的农业保险经营和风险管理能力。

(六) 具备相对独立、完善的农业保险信息管

理系统，与设立在中国银行保险信息技术管理有限公司的全国农业保险信息管理平台实现数据对接，能完整、及时、准确报送农业保险数据信息。

(七) 有稳健的农业再保险、大灾风险安排以及风险应对预案。

(八) 上一年度末及最近两个季度末综合偿付能力充足率180%以上；其中专业性农业保险公司上一年度末及最近两个季度末综合偿付能力充足率150%以上。

(九) 农业保险业务与其他业务分开管理，单独核算损益。

(十) 中国银保监会规定的其他条件。

五、保险公司省级分公司经营农业保险业务，应当具备以下条件：

(一) 符合《保险法》《农业保险条例》等法律法规规定。

(二) 总公司符合本通知第四条规定的农业保险业务经营条件。

(三) 总公司批准同意开展农业保险业务。

(四) 具备完善的农业保险管理制度体系，内控管理良好，近3年内未因农业保险业务受到重大行政处罚。

(五) 有专门的农业保险管理部门，并配备5名以上农业、保险等相关专业人员的核保核赔和风险管理能力。

(六) 在经营农业保险业务的县级区域内设有分支机构，分支机构的信息系统、查勘设备和交通工具等办公条件能够满足业务管理和农业保险服务的要求，并建立与业务规模相适应的农业保险基层服务网络。

(七) 在经营农业保险业务的县级分支机构应配备农业保险专职人员，专职人员的数量应当能满

足当地农业保险业务管理和服务的需要。

六、保险公司总公司所在地的省级分公司符合下列条件的，可向所在地银保监局提出豁免适用本通知第五条第（二）项规定的申请，所在地银保监局在统筹考虑相关情况的基础上按程序予以豁免：

（一）拟开展的农业保险业务符合国家精准扶贫、乡村振兴等战略。

（二）总公司上一年度末和最近两个季度末综合偿付能力充足率100%以上。

（三）符合本通知第五条除第（二）项外的其他条件。

所在地银保监局豁免的省级分公司家数不得超过1家。

七、不具备农业保险业务经营条件的省级分公司不得以共保的形式参与当地农业保险经营。

农业保险共保体要加强自身管理，明确各方权利义务，强化风险管控，鼓励适度竞争和创新，提升服务能力和水平。

八、保险机构不符合条件经营农业保险业务的，由银保监会或其派出机构责令限期改正，停止接受新业务；逾期不改正或者造成严重后果的，处10万元以上50万元以下的罚款，可以责令停业整顿或者吊销经营保险业务许可证。

九、保险公司总公司因自身原因主动退出农业保险经营的，应当向银保监会报告。

保险公司省级分公司因自身原因主动退出农业保险经营的，应当向所在地银保监局报告。

十、保险公司总公司退出农业保险经营的，其所有省级分公司自动退出农业保险经营。

十一、保险机构退出农业保险经营的，要严格按照规定处理未了责任，做好交接工作，妥善做好后续事宜。

保险机构退出后，未妥善做好后续事宜造成严重影响的，银保监会或其派出机构将依法依规采取监管措施。

十二、保险机构存在本通知第九条规定的情形满三年的，如需重新经营农业保险业务，仍应符合本通知规定的条件。

十三、银保监会适时对保险公司总公司农业保险业务经营管理等情况进行综合考评；银保监局适时对保险公司省级分公司农业保险业务经营管理情况进行综合考评。

十四、各银保监局应根据本通知要求，结合当地实际，细化制定辖区内的农业保险业务经营条件管理规定。

各银保监局应将管理规定和符合辖区内农业保险业务经营条件的保险机构目录，自公布之日起十个工作日内报送银保监会。保险机构退出农业保险经营的，各银保监局应在十个工作日内向银保监会报告。

十五、本通知下发前已获得农业保险业务经营资格或开展农业保险共保业务的保险机构，如不符合本通知要求，应在本通知施行后两年内达到本通知要求。届时仍未符合条件的，不得继续经营农业保险业务。

十六、本通知所称农业保险业务，包括有政策支持、商业性农业保险业务。保险机构经营有政策支持的涉农保险，参照适用本通知规定。

十七、本通知所称重大行政处罚，是指保险机构或公司董事、监事和高级管理人员因农业保险（含涉农保险）业务受到下列行政处罚：限制业务范围、责令停止接受新业务、责令停业整顿、吊销业务许可证、公司高管被撤销任职资格或者行业禁入处罚。

十八、依法设立的其他保险组织经营农业保险业务，参照适用本通知规定。

十九、本通知由银保监会负责解释。

（来源：财联社）

# 银保监会发布指导意见： 到2022年车险、农险、意健险等 财险业务线上化率要达80%以上

● 黄 蕾

上海证券报独家获悉，银保监会财险部今日向各财险公司下发《关于推进财产保险业务线上化发展的指导意见》（下称《指导意见》），其中提到，到2022年，车险、农险、意外险、短期健康险、家财险等业务领域线上化率达到80%以上，其他领域线上化水平显著提高。

《指导意见》出炉的一个背景是，随着新一代信息技术加速发展，科技赋能带动财产保险行业持续转型升级，财产保险业务线上化成为加快财产保险高质量发展的最具活力的因素之一。

《指导意见》将立足深化财产保险供给侧结构性改革，集成推进线上化任务，拓宽线上化服务领域，加强消费者权益保护，夯实线上化工作基础，推动财产行业提质增效、转型升级，更好满足广大人民群众日益增长的风险保障需求。

根据工作目标，到2022年，要基本建成功能完善、运行高效、基础完备，与银行业保险业高质量发展进程相适应，与广大人民群众财产保险需求相契合的线上化体系。并且鼓励具备条件的公司探索保险服务全流程线上化。

具体来看，一是集成推进线上化任务。

加快线上线下融合发展。鼓励各财产保险公司丰富线上服务渠道，推广官网、APP、微信公众号等自营网络平台，提升保险业务可获得性和服务便利性。支持探索智能自助设备、智能咨询服务及远程服务终端等在线下门店的应用，加快线下服务的数字化转型，推动线上线下渠道互动融合。

提供线上全流程服务功能。各财产保险公司应在满足现有客户承保、理赔信息自主查询功能的基础上，通过自营网络平台提供便民惠民的线上操作

统一入口。引导保险消费者线上咨询投保、报案理赔、批改退保、信息维护等自主操作，实现全流程线上化运营。优化服务响应，为消费者提供安全便捷的线上保险服务。

探索无接触式核保核赔。鼓励各财产保险公司运用生物科技、图像识别、人工智能、大数据等技术，采取视频连线、远程认证等手段，探索推进非现场验标查勘，切实做到应保尽保快保、应赔尽赔快赔。要做好财险行业信息数据共享，为线上核保核赔提供数据基础。

二是拓宽线上化服务领域。

创新线上产品服务。鼓励各财产保险公司围绕科技创新、社会服务、居民消费等重点领域，创新线上产品和服务。支持运用新技术改造存量保险产品，改善定价模式，实现产品形态和运营方式差异化。要挖掘新技术、新经济发展产生的保险需求，加快专业细分领域保险产品创新。

延伸线上服务链条。鼓励各财产保险公司采取多种形式做好汽车、医疗等上下游产业协同。各财产保险公司要加强与汽车产业链、医疗供应链、应急救援、遥感测绘等各类机构联动，协同做好财产安全防护、个人健康管理、灾后救助救援等综合保障工作。

建设线上生态圈。支持各财产保险公司创新孵化项目，建设以科技为支撑、以保障为核心、以保险为纽带的新型线上生态。鼓励探索专业化细分领域，链接不同产品和服务的供给端和需求端，搭建开放式产品生态体系，为客户提供一站式服务方案或解决方案，支持打造保险线上生态圈。

三是夯实线上化工作基础。（下转第10页）

# 《民法典》将全面并深刻影响保险业

● 王 和

2020年5月28日，全国人大审议通过了《中华人民共和国民法典》，并将于2021年1月1日起实施。它标志着在依法治国的总体框架下，我国民事法律制度建设，在经历了长期的探索、实践与完善之后，将开启一个全新的时代。同时，《民法典》颁布与实施的背景具有极为特殊的时代特征，它是在我国实施新时代中国特色社会主义发展战略，加快完善社会主义市场经济体制，推动治理体系和能力现代化的历史背景下推出的。此外，我国保险业的深化改革正全面展开，行业面临深刻转型与升级的历史任务，《民法典》无疑将成为一个重要契机、推手和动力。

保险作为社会经济和风险管理的制度安排，进行的是一种特殊的民事经济活动，因此，保险与民法典的关系十分密切，并涉及方方面面。首先，民法典将对我国的民商事活动，也包括保险，产生重大和深刻影响。其次，尽管民法典解决的是一般民事关系，但民法典将对所有民商事的法律基础，产生深刻且系统的影响。第三，作为一般法律规定，民法典是保险法的重要基础，保险活动不仅要符合保险法的规定，也有满足民法典的要求，尤其是在保险法不能解决问题时，就需要援引和适用民法典的原则规定。第四，民法典涉及整个社会大量的民事权利义务的调整和保护，保险能够有效维护民事主体的合法权益，提供有效的法律救济能力，为民法典的实施提供基础保障。因此，民法典将对我国保险的发展产生深刻影响，保险也将为民法典的全面实施保驾护航。作为基础和前提，保险行业需要认真和系统地学习民法典，全面规范和改善自身经营行为，同时，要充分利用民法典实施的机会，强化行业的社会服务意识与能力，促进行业的转型与发展。

## 一、保险业要认真学习民法典，深刻领会立法精神与原则

首先，要认识民法典的地位和作用。民法典是新中国成立以来第一部以“法典”命名的法律，既有总结与传承，更有创新与发展，是新时代我国社会主义法治建设的重大成果，具有中国特色、体现时代特点、反映人民意愿，因此，在中国特色社会主义法律体系中具有重要地位，是一部固根本、稳预期、利长远的基础性法律。

其次，要认识民法典的根本诉求、立法原则和制定特点。从表面看，我国民法典具有中国特色和社会主义特色，但从本质看，是全面贯彻和坚持了“以人为本”和“人民为中心”的先进立法理念，充分体现社会主义核心价值观，以切实保护民事权利为出发点和落脚点，不仅是将“人格权”单独成编，更是对“人”的保护，贯穿民法典的始终。

第三，要认识民法典不是一部“新法”，它是建立在婚姻法、继承法、民法通则、收养法、担保法、合同法、物权法、侵权责任法和民法总则基础上，进行系统整合、编订纂修，可谓是“九法归一”和“顺理成章”。从内容看，全新条文的量不大，部分是在原有相关条文基础上做实质性的修改，大多数条款是对原有法律条文的直接承继，因此，传承和稳定是民法典的一个重要特征。学习民法典需要“承前启后”，更需要“温故知新”。

第四，要认识民法典的是一部新法，这种“新”不仅仅是形式的新，即以“法典”的形式，系统整合，统一规范，更重要的是内容的新，不仅是新的结构，更有全新的理念，同时，“民商合一”是民法典“结构性改革”的重要特征与进步，学习、理解和执行，均需要在理解内在逻辑与诉求的基础上，解决好民法典（一般法）与商事专门法

(特别法)的逻辑关系与衔接问题,保险就是一个典型的场景,因此,要认识、理解并处理好保险经营、保险法与民法典的关系。

第五,要认识民法典的法治意义与价值。从技术的角度看,民法典无疑是我国民事立法的一次质的飞跃,不仅是一次历史总结,更是一次全新探索。但从社会发展的历史背景看,民法典的出台,既是全面深化社会主义市场经济体制改革,又是推动国家治理体系和能力现代化,更是推动依法治国和以德治国的一个重要契机和动力,因此,无论是学习与认识,还是落实与执行,都不能“就事论事”,要有更高的站位,更深的觉悟。

第六,要认识到民法典的推出和实施,将开启我国新一轮全民普法教育行动,也应当成为我国保险业开展依法经营教育的契机。近年来,随着人们公民意识的强化和市场经济的发展,无论是民事,还是商事活动的各种纠纷不断增加,其中一个基础原因是法治水平,也包括立法水平,相对较低,因此,民法典将全面提升我国民事立法水平,并更好地扮演民事法律活动“百科全书”的角色,全面普及并提升社会的法治水平。

## 二、保险业要结合民法典,全面规范和提升经营水平

保险属于既典型,又特殊的民事经济活动,保险合同既是一种经济合同,又不是一般意义上的经济合同,因此,民法典与保险具有基础和密切的关系。长期以来,保险业的法治水平相对较低,违法违规时有发生,合同纠纷多发,导致了行业存在经营不规范,社会形象不佳,法律风险较大等问题,因此,保险行业学习贯彻民法典,首先,要解决“补课”问题,即利用这个机会,加大行业普法力度,通过系统学习,深刻理解民法典的公平正义原则,全面提升行业懂法和守法水平。其次,从内容看,民法典修改不多,但修改的均是社会关注的焦点和难点问题,将对人们的生产和生活以及保险业的发展产生重大影响,因此,需要行业特别关注。

首先,要从根本上全面领会我国民法典的立法精神与原则,特别是坚持以人民为中心,这是指导保险经营管理活动的根本。民法典确立的平等、自愿、公平、诚信和守法的原则,特别是诚信原则,是秉持诚实,恪守承诺,这是订立保险合同的前提和基础,不仅是针对投保人,更是对保险人的要

求。目前,在保险经营活动,特别是在营销、承保和理赔过程中,仍存在与民法典确立的基本原则相悖的做法,需要在深刻领会立法精神的基础上,全面整改、完善与提升,更重要的是将民法典的立法精神融会贯通,成为全行业从业人员的自觉行动。

其次,我国坚持依法治国与以德治国相结合,弘扬社会主义核心价值观,因此,民法典要求从事民事活动,不仅不能违反法律,也不得违背公序良俗。但在过去的一个时期,保险经营,特别是在创新过程中,行业仍存在不少误区,有些人认为只要形式上不违法,只要符合“概率”,就可以做,至少可以“打擦边球”,如当年的“贴条险”、“世界杯遗憾险”和“脱光险”等,却忘了“公序良俗”的要求。同时,保险业在经营过程中,更多地关注企业自身利益,出现大量“过度营销”导致的消费误导问题。保险具有显著的社会性特征,因此,行业要理解并树立一个满足“公序良俗”的行为标准。

第三,保险经营的本质和载体是合同,因此,行业高度关注和深刻领会民法典的“合同编”。民法典在坚持维护契约、平等交换、公平竞争,促进商品和要素自由流动基础上,完善合同制度,势必对保险产生重大影响。保险业要从两个层面学习和思考,一是民法典将对保险合同与经营产生怎样的影响,二是作为保险经营的对象,各类合同的变化,将对保险经营和服务产生怎样的影响。同时,要特别关注合同成立与变更、典型合同、格式条款制度、电子合同、预约合同、代位权及准合同等相关规定,要从实体和程序两个视角观察、学习和理解,同时,要把保险合同和经营管理“放进去”进行思考和领会。

第四,民法典的一个重要诉求和进步是全面强化对隐私权和个人信息的保护,这将对保险经营管理产生重大影响。从营销的视角看,民法典明确要求任何组织或者个人不得以刺探、侵扰、泄露、公开等方式侵害他人的隐私权。同时,未经权利人明确同意,任何人不得以电话、短信、即时通讯工具、电子邮件、传单等方式侵扰他人的私人生活安宁。这些新规将对保险营销,特别是电网销、微商和直播营销等新的营销形态产生重大影响。近年来,监管部门已经开展了一系列互联网保险治理活动,随着民法典的实施,将进一步完善相关制度,强化监管,因此,保险业要理解并觉悟“保护客户就是保

护自己”，将个人信息保护转化为行业的自觉行动。

第五，在保险的经营过程中，无论是风险评估，还是个性化服务，均涉及大量的客户信息的获取和利用。在民法典全面强化对隐私权和个人信息保护的背景下，保险行业面临如何“依法用数”的挑战，既要解决认识问题，也要解决能力问题。民法典强调未经权利人明确同意，任何人不得收集、处理他人的私密信息，要构建自然人与信息处理者之间的基本权利义务框架，合理平衡保护个人信息与维护公共利益之间的关系。同时，要特别注意的是民法典在“人格权编”对与相关的权益进行了系统的保护，明确“健康信息”为个人信息范畴。保险的射幸合同特征决定了需要在更大程度上获取客户信息，但作为前提是尊重和保护客户隐私和利益，离开了这一点，保险经营，乃至存在的基础就会受到质疑，因此，行业要理解并觉悟“只有管好数据才能得到数据”。同时，也将对保险公司的信息安全提出更高的要求。

第六，作为保险经营的一个重要环节，保险中介，包括保险代理人与保险经纪人都面临着转型与升级，其核心是依法合规和公平正义。民法典在“总则”第七章中对“代理”做了原则性的规范，同时，在“典型合同”中对“委托合同”、“行纪合同”和“中介合同”做专门化的规范。保险业要结合近年来监管部门颁布的保险中介，特别是保险代理人的相关制度，进一步规范保险中介行为，促进保险市场关系的和谐和持续健康发展。

### 三、民法典为保险业的发展营造良好环境，需要很好把握

作为民事领域基础性和综合性的法律，民法典的出台、实施与普及，将全面增强全社会的民事法治观念，一方面是强化民事主体的维权意识，倒逼相关责任方的依法合规；另一方面是强化民事主体的责任风险意识，特别是通过保险进行转移风险。两个方面相辅相成，共同推动我国民事法治水平的提升，同时，也为保险，特别是责任保险的发展营造良好环境。同时，责任保险的发展，也为民法典的实施，特别是民事法律责任的救济和落实，切实维护权利方的利益提供了制度保障。此外，还应当注意发挥保险的正外部性特征，通过保险能够实现违法成本的再分配，形成一种市场化的有效的激励与约束机制，推动社会法治水平的提升。

首先，民法典的一个核心诉求是“人”的保护，特别是将“人格权”独立成编，强化了对人格尊严的维护。具体而言，是要切实保护人民人身权、财产权和人格权，同时，进一步规定了生命权、身体权和健康权的具体内容。“人”是人身保险的对象，因此，民法典对“人”的保护为人身保险的经营提供了重要的逻辑基础，同时，也为人身保险经营提供了良好的法律环境。此外，民法典从更好地保护人的基本权益出发，确立了“居住权”制度，这一制度的出台，将对我国的住房养老保险制度产生深刻的影响。

其次，“家”是民事活动的一个重要形态，因此，家庭关系是重要基础，也是民法典调整的重要领域。民法典传递的一个重要信息是基于社会主义核心价值观和传统文化的家庭互助，这是保险发展的重要基础和环境。从传统经营模式看，无论是保险利益的确定，还是赔付对象的甄别，均涉及婚姻、继承、收养等家庭关系，民法典进一步明确和清晰了相关规定。从创新经营模式看，“家庭保单”将成为未来的一种重要的经营模式，其核心是家庭成员之间的“互助关系”，而“家庭成员”的认定以及他们之间的权利义务关系是重要基础。

第三，在财产保险的发展过程中，可保利益原则是重要基础，其核心是“确权”，依据是“物权”的相关法律规定。民法典针对“物权”问题，进行的全面梳理和规范，尤其是针对存在的法律“空白”进行了补缺和完善，进一步健全归属清晰、权责明确、保护严格、流转顺畅的法律秩序。民法典明确了用益物权人的基本权利和义务，以及业主的建筑物区分所有权、土地承包经营权、宅基地使用权和居住权等，特别是解决了农村承包地“三权分置”改革的法律障碍。从城市看，住宅相关权益的明确和清晰，为家庭财产保险、住宅质量保险和住房抵押养老保险等，提供了制度保障。从农村看，土地承包经营和宅基地的相关规定，为农业保险，特别是规模化和集约化农业保险提供了强有力的支持，同时，也为土地流转履约保险营造了良好环境。宅基地的相关规定，为农村以房养老保险提供了制度支持。此外，民法典将“网络虚拟财产”纳入物权范畴，为网络经济领域的保险理顺了关系。

第四，信用和保证保险，既是未来保险发展的重要领域，又是当前保险面临的巨大挑战。民法典

为信用和保证保险的发展营造了良好的环境，一是通过“典型合同”的第十三章，对“保证合同”进行了全面规范，明确了保证责任的外延与内涵。二是关于保证合同的保证方式“默认”问题，即没有约定或者约定不明确的，按照一般保证承担保证责任。三是进一步完善了担保物权制度，扩大担保合同的范围，将抵押合同和质押合同纳入。四是完善了动产抵押和权利质押登记制度，明确实现担保物权的统一受偿规则。五是明确和规范了保理合同的相关规定，为信用保险的经营范围与服务领域扩大营造了良好环境。

第五，民法典是在《侵权责任法》基础上的一次全面和系统的完善与提升，“侵权责任”部分，与保险经营，特别是责任保险关系密切，不仅涉及产品开发与定价，也涉及理赔与服务。一是将侵权责任性质明确为“侵权之债”，清晰损害赔偿对象，为责任保险奠定了制度基础。二是要关注民法典关于“归责原则”的规定，这是基础，同时，要关注“自助责任”的相关规定。三是民法典确立的“自甘风险”规则，将对体育保险和校园方责任保险等产生重大影响。三是进一步完善了精神损害赔偿制度，重申“故意”和“重大过失”归责原则。五是加强对知识产权的保护，提高侵权违法成本，明确

了“惩罚性赔偿”，将对知识产权保险产生重大影响。六是完善网络侵权责任制度。核心是平衡好网络用户和网络服务提供者之间的利益，为网络安全保险，特别是“第三方风险”保险的发展营造外部环境。

第六，民事法律责任，特别是侵权责任是责任保险经营的基础，同时，个体的法律责任风险意识是责任保险发展的环境条件。民法典在既有法律的基础上，全面规范、完善和提升了产品生产销售、机动车交通事故、医疗、环境污染和生态破坏、高度危险、饲养动物、建筑物和物件等领域的侵权责任规则，一是完善生产者、销售者召回缺陷产品的责任。二是明确交通事故损害赔偿的顺序。三是进一步保障患者的知情同意权。四是增加规定生态环境损害的惩罚性赔偿制度。五是加强生物安全管理，完善高度危险责任。六是完善高空抛物坠物治理规则。这势必全面强化相关领域主体的风险和责任意识，催生责任保险的市场需求，保险业需要在认真学习和研究民法典的基础上，开发更有针对性的产品，提供更加专业的服务。

(作者单位：仁和研究院)

责任编辑：谢圆虹

责任校对：陈小琳

(上接第6页)

中国保险行业协会要研究制定线上化业务指引，探索建立涵盖产品营销、资金划转、查勘理赔等环节的行业标准。综合运用认证认可、协会自律监管抽查等手段，促进标准落地，提升服务质量。

要探索逐步建立各类线上业务风险数据库，聚焦车险、农险、信用保证险、短期意健险等重点领域，加强与外部机构的沟通协作，推进跨行业跨地域的信息数据共享。

四是加强消费者权益保护。

各财产保险公司应加强保险产品合同内容、免

责条款等与消费者利益相关的信息披露工作。

要及时发布维权提示，开辟线上客户服务和客户投诉入口，构建在线争议解决、现场接待受理、第三方调解等工作进展，及时化解合同纠纷。

各财产保险公司还应切实提升技术安全水平，妥善保管消费者资料和交易数据，不得非法买卖、泄露消费者个人信息。

(来源：上海证券报·中国证券网)

# 新冠疫情下 财险地市分公司保险迭代与融合的探索

——以人保财险泉州分公司为例

● 林育红

**【摘要】** 新冠肺炎疫情对财产保险公司的经营以及未来的发展走向带来了巨大挑战。面对严峻形势，人保财险泉州分公司积极组织开展疫情防控工作，推动业务与理赔的线上化、开通便民绿色通道，对接保险需求多元化助力企业复工复产，并对疫情后的保险迭代与融合进行有益的思考与探索。

**【关键词】** 疫情；财险；复工复产；线上化；迭代与融合

面对今年新冠疫情发生后的严峻形势，党中央国务院作出了扎实做好稳就业、稳金融、稳外贸、稳外资、稳投资、稳预期工作，全面落实保居民就业、保基本民生、保市场主体、保粮食能源安全、保产业链供应链稳定、保基层运转任务的“六稳”、“六保”战略部署，以努力克服新冠肺炎疫情带来的不利影响。人保财险泉州分公司在疫情发生后，第一时间行动起来，积极组织开展疫情防控工作，包括制定疫情防控工作方案、建立公开透明信息报送渠道、实行员工健康动态监控、开展有序返岗和全面复工；推动业务与理赔线上化、开通及时便民绿色通道、对接保险需求助力企业复工复产等，做到一方面有力地保障客户服务质量，另一方面对疫情后的保险迭代与融合进行有益的探索，最大限度地减少因疫情不利影响而引发的经营及发展波动，在这场全国人民的战役中，充分彰显了国有骨干企业应有的担当和坚守，用实际行动诠释了“人民保险 服务人民”的宗旨。

## 一、战疫情防控不松懈 保障最前线

### （一）建立完善抗疫制度 快速铺开防控网络

人保财险泉州分公司迅速部署，第一时间传达贯彻党中央、国务院决策部署，全面执行省委、

市委、监管部门的防控工作要求，严格落实《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》、省政府《关于应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情 扎实做好“六稳”工作的若干措施》《泉州市人民政府关于疫情防控期间支持中小微企业生产经营九条措施的通知》等内容，将疫情防控和金融支持服务保障作为各项工作的重中之重。公司通过制定《人保财险泉州市分公司新冠疫情防控专项工作方案》等防控制度，做到疫情防控期间统一领导、靠前指挥、防控责任压紧压实，各项防控工作抓实抓紧抓细抓好。

分公司启动联防联控措施，对全市范围2340名员工开展疫情期间活动状况以及健康情况的深入排查，形成覆盖全市系统的动态监测管理体系，执行感染人员、外出人员、身体不适人员、有密切接触史人员清单“日报告、零报告”制度，做到全市全体人员体温一日两监测的报告，并对报告中发热、干咳、感冒等症状人员进行信息登记并进行动态跟踪；对离开泉州地区或与重点疫区人员有过接触的人员严格执行信息上报和动向掌控，同时，结合“闽政通APP”对有出行记录的员工进行健康状况核验，提升疫情监测实效。

### （二）多措并举助防控 智慧人保在身边

分公司领导成员分头值守，对外窗口服务人员

主动请缨奔赴第一线,辖区内主要营业网点、理赔中心、驻点医保服务站等对外服务窗口全员悉数到岗,积极稳妥地受理客户需求。分公司及时调整服务形式、更新服务内容,利用公众号、微信海报等多种形式,引导客户通过“中国人保”、“福建人保财险”、“人保V盟”公众号咨询和办理业务,保证疫情期间工作不断档、不降标。

站在抗击疫情第一线的医保服务站,虽不是在第一疫情现场武汉,但“医院”就是疫情的主战场,最密切接触客户的理赔服务中心,为了减少客户出行,创新理赔方式,相继推出多条特色高频服务:一是推出“道路巡查保畅通”、“快处快赔缓拥堵”、“人伤快处增便捷”等服务,确保理赔服务畅通服务;二是实行免单理赔服务,无需客户提供保单原件即可申请理赔;三是开通理赔绿色通道,全面简化管理单证和流程,推广“线上理赔零接触”服务,优先通过电话、线上等渠道获取必要资料信息;四是全面开放在线理赔服务通道,客户只需通过“福建人保财险”公众号或“拇指理赔”小程序即可在线视频查勘服务;五是扩展保险责任,包括取消医保药品和医疗服务项目限制,对于诊疗过程中发生的非医保药品和医疗服务项目,全部临时纳入保险责任范围进行理赔;六是取消门诊和住院方式限制,对于门诊、住院期间发生的诊疗费用,全部临时纳入保险责任范围进行理赔;七是取消保险协议对理赔定点医院限制,对本次疫情确诊客户,可不受保险合同约定就诊医院的限制;八是配合市医保局做好转诊登记,对参保患者省内就医的,均开通医保即时结报,省外就医简化备案手续,通过电话备案直接开通全国联网医院即时结算工作;九是针对特殊客户群体如汽车承运人、工程险客户实行保险期限免费延期政策,船舶险客户实行保费分期及延缴保费政策。多举措并行,践行了人保财险“芯理赔 心服务”的承诺,在疫情期间,每一笔赔款都及时地送到客户或他们家属的手中。

### (三) 彰显国企责任担当 为最美逆行者护航

疫情防控关键时期,人保财险泉州分公司作为国有骨干保险企业勇担社会责任,主动联系泉州市卫健委,表达为“最美逆行者”驰援武汉以及本地医护人员免费提供保险保障的意愿,自1月26日起,累计为泉州市第三批驰援武汉医护人员以及入驻

泉州市传染病院医护人员、部分地区卫健系统一线防疫人员共708名,提供保额为2.85亿的意外险和医疗险风险保障,较好地解除一线医护人员的后顾之忧。对于在疫情一线非医务工作人员,辖域内各级机构开展对各类社区防疫人员、环卫工人、警务人员、道路交通检测人员等慰问活动,同时,员工争当志愿者,主动报名参加社区和道路防疫检查工作,凝心聚力共同抗击疫情。

分公司多次组织全市各单位积极开展捐赠活动,党委班子成员带头为新冠肺炎疫情防控工作捐款,广大党员干部、在职员工、离退休人员积极相应号召踊跃参与捐款活动,通过走访开展疫情防控物资捐赠慰问活动,以实际行动支持疫情防控工作。通过全方位、多层次构建疫情防控机制,确保了在疫情期间,无出现风险隐患事故,并保证了特殊时期的客户服务水准,赢得了客户的良好口碑。

## 二、稳防控精准对接需求 齐心协力助复工复产

### (一) 推进远程线上办公 合理统筹公司发展

随着疫情防控向常态化发展,分公司及时调整工作思路,首先强调以人为本,做好员工关怀工作,周密部署落实好员工重点关怀的各项事宜,包括统筹复工人员防护物资发放、一线对外服务人员健康防护、外地人员就餐安排,最大限度保障员工需求。其次,在总经理《致全司员工的一封信》以及多次的视频电话工作会议中,号召员工多学习、多思考、多沉淀,坚定信心迎难而上,号召大家停工不停产,并要求各级机构负责人进入正常“工作状态”,保证业务不断档、工作不降标;加大“线上+线下”、“远程+现场”管理力度,利用线上通信工具、网络会议等IT工具,组建承保线上服务团队,高效承接客户各类需求,引导客户线上化咨询、投保;充分调动内部培训师力量,在网上集结人保财险培训师,利用线上培训平台、微信群和企业微信发布培训微课,稳步推进销售指导和服务工作。

### (二) 专业保障企业复工 助力稳定社会大局

复工就是保就业,复工就稳经济。疫情发生后,考虑到疫情对企业复工复产的不利影响,分公司第一时间组织技术骨干深入研究分析疫情造成政府和企业复工的风险需求,为复工复产企业专属定

制《泉州市复工企业疫情防控综合保险方案》。截至5月底，辖域内丰泽、惠安、安溪三个区（县）已落地复工复产企业疫情防控综合保险，其中，丰泽区在福建省率先落地，为2.4万家小微企业有序恢复政策生产经营秩序提供保额高达24亿元的风险保障，以及为在建工程参建单位、限额以上批零住餐企业、国家重点服务业企业，在3月15日前投保复工复产保险予以20%的保费补贴。此举是政府和保险企业联合打出的“组合拳”，帮助复工企业，尤其是中小微企业减轻了思想和经济负担，有效地增强企业复工信心和动力。

除了复工复产保险，泉州分公司针对疫情防控，在辖域内率先开办了“境外入泉人员隔离保障保险”、“法定传染病保险”、“一元卫士”等新的需求型险种，得到了政府和社会各方的肯定和称赞。

### （三）出台专项政策保障多元生产供给

在工农商各行业逐步复工复产之际，泉州分公司进一步加大专项领域支持力度，相应地提升应急及服务手段。一是加强承保安全生产责任保险企业复工复产保障，强化对疫情防控工作的金融支持，通过制定《抗疫情 安责险支持企业复工复产十大举措》，帮助泉州市安责险参保企业有效应对疫情，减轻疫情对一线生产企业影响。其中，对于已参保企业，从企业复工之日起，免费扩展企业的保险责任，扩大保障范围，免费延长保险期限；对于已参保但因疫情暂时停工停产的，公司免费为企业适当延长保险期限；以及适当缓缴保险保费、支持线上投保、提供融资服务等等。该举措也得到了有关政府部门和企业的积极评价和肯定。

二是加强“三农”领域种养殖保障，通过印发《农险关于做好新型冠状病毒疫情防控时期农业保险有关工作的通知》，对疫情防控期间做好菜篮子稳产保供相关农险工作进行强调。文件响应国家稳产保供战略，扎实保障生猪保险业务发展，积极开展蔬菜保险，为疫情防控期间菜篮子农产品稳产保供提供有力保障。围绕疫情中与百姓密切相关、价格波动大、日常需求旺盛的蔬菜、肉蛋奶、粮食、林果等农产品品种，从传统灾害类保险、价格/收入类保险、气象指数类保险产品等多维度入手，相继开发了新冠肺炎专项农险产品，包括蔬菜灾害保险、蔬菜价格/收入保险、传统生猪死亡保险、生

猪价格/收入保险、鸡蛋价格保险、粮食作物保险、家禽保险、林果保险等，切实加大农险产品的有效供给，保证疫情期间及疫情过后农产品可实现正常生产供应；同时，积极服务好大型种养集团和新型农业经营主体，为其量身定制“一揽子”综合性保险服务方案，满足农业产业链的全流程风险保障需求，提升面向农险重点客户的服务效率和质量。

## 三、寻新机“危”中找“机” 为高质量发展转型添动力

### （一）正视疫情“黑天鹅” 剖析经营困难症结

此次疫情及其引发的经济震荡对于分公司业务的经营以及未来的发展走向带来了巨大挑战，短期内公司的业务发展承压，尤其是车险、意外险和货运险等险种疫情期间的的需求大幅减少。一是首当其冲的车险业务，4S店、车行等本应该在春节期间销量提升，但在疫情爆发期间只能被迫停业，受此影响，新车保费几乎为零，后期虽逐步复工，但受经济放缓的连带影响，新车销量不理想，第一季度保费同比下降。而家用非新车方面，受假期延长、车辆出行频次减少，对车险需求降低，甚至出现部分车辆脱保不续保的现象。类似情况的还有营业车，因企业经营停产、物流运输行业等运输量下降，营运车队对于车险的需求减少，导致营运车辆的承保量受到大幅的影响。但疫情期间车险等险种赔付成本也因上述原因降低，经营效益有所提高。

二是脱保现象。涉及车险、企业财产险、责任险等险种。企业复工晚、员工返工延迟或需隔离才能复工、物流跟不上导致供应链不稳，导致生产型企业普遍面临资金困难，而这些都是诱发企业脱保或者不保的直接或间接原因。此外，受疫情人流管控影响，服务行业、在建工程、学校等无法经营，相关保险都因业务经营中断而无法开展。

三是公路货运险和航运险发展受阻。在疫情期间，公路运输量急剧下降，部分跨省市道路运输直接被切断，货运量呈现断崖式下降，大部分省市实行交通管制后，运输路线规划受限，导致绕行成本增加。与此相似，港口因国际贸易受阻，国际航线关闭，导致吞吐量大幅减少，航线货源极度缺乏，严重影响了沿海港口货物运输。

四是面临巨大的理赔压力，这对公司的经营能力就将带来严峻的考验。对于新冠肺炎这种高度传

染性的疫情，首次大规模地对各行业提出了非接触性要求，而对保险工作开展影响最大的是理赔的现场查勘，目前，线上化查勘还仅仅是支持一些双方责任认定比较清楚的案件，而从疫情期间的工作情况看，保险业务员线上化业务拓展能力和公司线上化运营支撑仍不能满足“完全线上化”要求。

## （二）“危”中找“机”总结经验 探索保险迭代与融合

这次疫情引发了各行业对未来发展的反思，但无可否认的是，保险仍是人们对抗不确定因素最好的工具，尤其在本次疫情期间，保险发挥巨大作用，更是放大了保险“减震器”和社会“稳定器”的作用。这就需要总结经验，对财险公司的产品、服务、销售、理赔等各方面进行创新迭代，才能更好地应对未来的不确定性。

一是进一步加快线上化进程。疫情期间，由于人际交往受限，传统渠道下面对面的销售难以展开，加速了线下接触向线上互动转变，从服务的便捷性和可得性出发，在保险各个环节中完成科技赋能不应只是计划而应列入实施表中，通过线上化促进产品、销售、管理模式等变革，有效提升行业效率。例如，大规模线上开展保险业务宣讲、保险知识普及，以及完善线上化保险成交、出单、查勘，加大对AI、大数据、风控模型等金融科技的利用，打造场景化思维，扩充线上服务种类，增加APP用户黏性等。

二是进一步优化保险产品。此次疫情对个人和企业的冲击，带来新一轮对保险产品的关注以及对保险产品的需求，应加大力度对产品进行创新和研发，以适应客户需求的转变。同时，通过新保险渠道和产品的开发，化解或弥补因“黑天鹅”意外事件对企业经营带来的冲击，提高保险企业的抗风险能力和经营能力。

三是进一步发挥信用保证保险的融资征信功能。支持小微企业融资，此次疫情中，大部分企业特别是中小微企业都曾面临资金链紧张，甚至存在资金链断裂风险，充分发挥贸易信用险、保证保险等产品的融资功能，帮助企业缓解资金压力。同

时，资金运用方式，为中小微企业发展提供多渠道、多形式的资金支持。

四是进一步布局互联网渠道及互联网保险。疫情在为保险公司带来冲击的同时，也为互联网渠道及互联网保险提供了弯道超车的机会。相比于传统渠道，互联网渠道不仅摆脱了服务地域的限制，更具有产品快速传播的优势，以及在渠道成熟后大幅降低展业成本的潜能。历史期间，随着我国电子商务、互联网支付等相关行业的高速发展，保险行业的电商化经历了萌芽期、爆发期和调整期。目前已有共计约1505家保险公司开展互联网保险业务，互联网保险业务仍在持续快速发展。

五是进一步挖掘个人保险需求。从对保险业长期影响的角度看，本次疫情有助于培养居民的疾病预防健康意识和人身保障保险意识，提升保险行业形象，促进健康险等个人保险的进一步发展。目前，我国已成为第二大保险市场，但保险深度与密度均低于全球平均水平，与发达国家水平差距更大，随着人均GDP提高及国民保险意识增强，未来中国的保险市场仍有极大的发展空间。而此次疫情传播范围广，长期来看有利于中国保险市场的下沉。虽然疫情对保险行业短期保费收入负面影响较大，但车险、寿险、健康险等个人保险需求不会消失。疫情缓解后，增强的保险意识将持续转化为保险购买，有助于保险业的长足发展。

目前，泉州分公司各项业务已回归正轨，2020年1—5月，人保财险泉州分公司实现保费收入12.57亿元，实现承保利润8016万元，实现了公司业务的健康和可持续发展。唯有通过不断创新产品、提升服务，才能更好地承担社会责任，更有力地助力政府稳定社会大局。未来，泉州分公司将充分认识此次疫情带来的机遇与挑战，化危为机，持续深化以客户为中心转型，通过精细化管理，综合施策，帮助客户降低保险保障成本、提升服务效率，打造人民信赖的卓越品牌。

（作者单位：人保财险泉州分公司）

责任编辑：陈小琳

责任校对：谢圆虹

# 出口信用保险助力企业转型升级融入“一带一路”协调发展研究

● 林秀清 方志玉 黄仙姜 陈春玲 吴秀菊

**【摘要】** 本文从承保的风险和发展现状出发,指出出口信用保险在助力福建省企业转型升级融入“一带一路”协调发展中所起的作用及其不足之处,提出福建出口企业借力出口信用保险转型升级融入其中发展融合的解决对策。服务于进出口企业尤其是中小企业,使企业有效规避出口信用风险,助推中国品牌、中国装备、中国标准冲向海外市场,不断满足企业开拓海外市场的多元化需求。

**【关键词】** 出口信用保险; 一带一路; 转型升级; 创新发展

## 一、出口信用保险的概念

出口信用保险是国家为了推动本国的出口贸易、保障出口企业的收汇安全而制定的非营利性的政策性保险业务,是由出口商投保进口商信用的保险,是国家为了防范出口企业的风险,提升出口企业在国际贸易市场上的竞争地位和能力而出台的一项保障,以保证出口商的利益,具有特殊性,强调损失共担,对促进外经贸发展具有重要的作用。

出口信用保险是国家出于对外贸出口企业以及收汇等安全的深思熟虑,制定的一项关于提供保险准备金的政策性业务,是政府为了促进本国经济的持续发展,提高本国企业的相对市场占有率,承保货物因买家拖欠或者拒收造成无法回收货款、发生战争等因素的商业信用风险和政治风险,为出口企业的应收账款提供保障,对出口商在出口贸易中形成一种合法的特殊性支持措施。

## 二、出口信用保险发挥的作用

在支持我国出口对外贸易的发展过程中,以国家安全和促进经济增长,国家收支平衡和就业为前提的条件下,是各国政府干预经济的一种简单调控手段,是政府与保险的相互渗透,为实现国家特定目标而成立的保险运作形式,通过特殊制度安排实现国家政策意图和宏观调控意图,发挥着特殊的重

要作用。

### (一) 帮助企业降低风险、转移风险

由于国际买方的不确定因素较多,收汇的风险大,一般的商业保险没有办法承受这种风险,出口信用保险既可承保商业信用风险,还可承保政治原因引起的信用风险,甚至战争风险。出口信用保险已成为外贸企业经营过程中规避风险的武器。

出口企业走出去或者将商品销往国外的情况下,由于未知因素较多,可能存在由人为因素造成各种风险,主要有两类,一类是商业风险,即买方经营亏损、买方故意行为、买方因某些原因拒绝收货或付款等因素的影响而无法正常支付出口商的货款;另一类是政治风险的可能存在,政治风险是无法正常判断并且难以计算的,也是交易双方均无法控制的,包括买方所在的国家未能允许汇率的兑换和进口管制等诸多因素的影响,致使买方无法在控制的情况下支付卖方货款。严峻的国际贸易形势不仅会丢失企业开拓海外市场的能力,还会影响海外应收账款的安全。

需要企业建立风险防范机制,可以通过出口信用保险加以规避应收账款风险,简单来说,出口企业的应收账款才是出口信用保险承保的部分。出口信用保险公司可以对企业客户进行资信评估,一定程度上解决了进出口企业信息不对称问题,减低了双方的交易成本。出口信用保险降低企业出口贸易

的风险,通过政策性工具的助力实现了逆势的出口增长。

### (二) 损失补偿,确保经营安全

出口信用保险公司作为专业的出口信用保险机构,与世界各地的众多律师及债务追讨公司经常保持紧密联系,在解决付款困难方面经验丰富,当出口企业遇到由于对方恶意或非恶意的拖欠,而难以收回应收账款的时候往往毫无办法,这时可以借助出口信用保险公司的协助解决买家拖欠款项的问题并获得建议和措施以防止或降低损失,当有一些企业受到某些风险事件的影响时,在出口当中受到了损失,能够得到及时的补偿。通过投保出口信用保险,信用保险机构将按照合同在风险发生时对投保企业进行赔付,及时有效弥补企业财务损失,保障企业经营安全。同时,专业的信用保险机构能够通过其追偿能力实现企业无法实现的追偿效果。确保经营不因各种风险而受到影响,保障了经营安全。

### (三) 提高市场竞争能力,扩大出口贸易规模,优化企业产业的更新升级

出口信用保险作为政府监管的手段之一,发挥政策性作用的时候,企业通过投保出口信用保险来保障自身的市场地位,能够采用灵活的结算方式,接受银行信用方式以外的商业信用方式(如D/PD/A\IOA等),以付款和承兑等交单方式,使得企业允许买家以最低的价格购买商品来给予其买家更低的交易成本,从而在竞争中最大程度抓住贸易机会,提高销售企业的竞争能力,扩大贸易规模,并增加公司的市场份额。目前,全球贸易额的12%~15%是在出口信用保险的支持下实现的,有的国家的出口信用保险机构提供的各种出口信用保险保额甚至超过其本国当年出口额的三分之一。

### (四) 提升债权信用等级,加强企业的快速融资能力,获得融资便利

企业融资的影响因素是企业的应收账款,出口信用保险承保企业的应收账款的风险,主要的风险是来自国外进口商,而由于进口商对出口商的资金运转需要一定的时间以及存在一定的不确定因素,企业需要利用出口信用保险,从而变应收账款为安全性和流动性都比较高的资产,作为出口企业融资时的对银行的一项有价值的“抵押品”或保险单,因此银行可以在有效控制风险的基础上降低企业融

资门槛,扩大出口信用保险覆盖范围。从而出口企业费用得以降低,企业债权信用等级得以提升,企业的融资能力得以加强。这项特殊的政策性措施是以国家财政为其后盾,提供收汇保障、风险管理和融资支持等方式,支持本国企业开展出口贸易、海外投资和对外承包等经济活动的。

## 三、“一带一路”背景下出口信用保险保驾护航出口企业的现状分析

“一带一路”进入了全面推进的历史时期,涵盖64个国家约44亿人口,我们有了更多的机会和各国开展对外经济合作。我国出口信用保险为企业保驾护航,相互推动下呈现了良性发展的态势。这样我国在推动“一带一路”的企业出口和海外投资发展中政策性工具的风险保障不受影响,受益的企业随着出口信用保险渗透率的不断加深也越来越多。为此,有必要在“一带一路”背景下对中国出口信用保险进行深入研究。

### (一) 推动企业走出去的作用日渐凸显

2013—2018年,中国与“一带一路”沿线国家货物贸易进出口总额6年间累计超过6万亿美元,年均增长4%,高于同期中国外贸的整体增速,占中国货物贸易总额的比重达到27.4%。截至2018年底,中国出口信用保险公司累计支持对沿线国家的出口和投资超过6000亿美元。另外,中国出口信用保险公司推出的小微出口企业专属保险产品“信保易”,操作简便,保障全面,能够提供16种不同等级的风险保障。

### (二) 业务品种不断增加,业务规模不断扩大

由于中国出口信用保险公司在支持“一带一路”战略中起着不可替代的作用,以其业务作为分析重点:

业务品种不断增加,经营品种从单一品种到现在多样化经营。按付款期限长短分,出口信用保险有中长期出口信用保险和短期出口信用保险两大类。

中长期出口信用保险通常有出口买方信贷保险、出口卖方信贷保险和再融资保险三种,新增海外融资租赁保险为出租人提供租赁项目所在国政治风险及承租人信用风险的风险保障。

短期出口信用保险分为综合保险、统保保险、信用证保险、特定买方保险、买方违约保险和特定

合同保险六种。

可供出口企业选择的有综合保险、中小企业综合保险、小微企业信保易、出运前风险保险，可供融资银行选择出口信用保险（银行）保险单和出口信用保险（福费廷）保险单。

短期出口特险包括买方违约保险和特定合同保险，为在中国境内注册的企业保障在国内贸易中，因买方商业风险造成的应收货款损失，或因供应商商业风险造成的不能收回预付款的损失。

担保业务分为融资担保和非融资担保，为中国信保保险客户的大型资本性货物出口、海外工程承包、海外投资并购等“走出去”项目及大宗商品出口等业务提供内保外贷为主的融资担保及履约、预付款等保函为主的非融资担保支持，配套中国信保的出口信用保险产品，为企业提供风险保障及信用增级的“一站式”服务。在被担保人（债务人）不按基础合同履行或偿债时，中国信保在书面合同约定的责任范围内向担保受益人（债权人）代为偿付。

### （三）积极服务“一带一路”，提升风险保障

“一带一路”沿线大多是新兴经济体和发展中国家，不仅有一般的出口信用风险，政局和政策稳定与否，是否有威胁到人身和财产安全的隐患，经济发展是否良好、法制健全不健全，金融体系是否发达，通货膨胀严重不，这些问题也困扰出口企业。伴随着“一带一路”带来的经济的发展，对外贸易量的增加，经营风险也随之而来。中国出口信保公司一直运用其风险补偿作用，解决了企业有单而不敢接的难题。2018年承保对“一带一路”沿线国家的出口和投资1506亿美元，短期出口信用保险2018年承保新兴市场出口1853.3亿美元，增长16%；支持企业向“一带一路”沿线国家出口983.4亿美元，增长19.1%。“一带一路”相关国家和地区的承保金额显著提升，占到总承保金额的1/4。在中美贸易摩擦加剧，出口受到较大冲击的情况下，出口信用保险为出口企业经营提供风险保障，在服务实体经济、稳外贸、保就业等方面起到不可忽视的重要作用。

## 四、我国出口信用保险在助力企业出口发展过程中存在的主要问题

### （一）相关法律法规不健全，缺乏政策的支持

力度

中国自开展出口信用保险以来，没有出台具有针对性的专门法律法规，导致我国出口信用保险的发展缺少经营依据。作为唯一带有政府性质的保险公司，缺乏专门用于限定企业的法律体系，在出口业务上，并没有相应法律的保障或说明，在《中华人民共和国保险法》和《对外贸易法》中也未提及与出口信用保险相关的具体规定。政策性的出口信用保险，由于没有专门立法而等同于其他一般商业保险行为，不仅该险种的发展受到限制，无法与出口信用保险发展的现实需要相匹配，例如出口企业对出口业务的做法有疑虑，出口信用保险公司将不能给出完全具有说服性的说法，将影响业务的开展。其次，部门与部门之间没有明确的职责，会影响其投保积极性，阻碍其本身作用的发挥与发展。当发生纠纷时，未能得到法律的支撑，就不能够满足出口信用业务的需求，会让出口企业对该公司没有足够的信任，从而对出口信用保险的前途尤为不利，对我国“一带一路”及出口贸易的促进作用也有影响。

### （二）出口信用保险供给需求主体双方均有待拓展

#### 1.经营主体过于单一、市场缺乏竞争活力

目前，主要由中国出口信保公司经营我国出口信用保险业务，尤其是参与到“一带一路”的出口企业基本依托中国信用保险公司，市场经营主体单一。经营出口信用保险的企业数量少，开发能力弱，而出口企业面临变化多端的国际环境，存在较多的难以控制和预测的风险且风险调查难度大，风险判断存在误差，出口信用保险业务收益不稳定，一般商业保险企业也不轻易涉足该领域。“一带一路”背景下，我国出口外贸转型升级，规模逐年扩大，对出口信用保险的需求日益增加，但保险公司有远远尚未饱和的国内市场，对涉足国际市场动机不足。与发达国家相比，中国的出口信用保险供给侧方面缺乏竞争力，承保方式存在问题，机构设置有待改善，产品设计能力弱，经营效率有待进一步提升。

#### 2.企业自身风险管理意识缺乏，对出口信用保险认识不足导致投保主体缺失

随着改革开放，现在“一带一路”战略下走出去的企业越来越多，但私营企业较多，而当今还存

在着有些企业缺乏保险意识,缺乏企业风险管理意识,对保险并没有深入的了解,或以为不存在风险,或存在侥幸心理,对出口信用保险认识不够全面,部分企业认为政治风险、商业信用风险发生概率低,投保增加出口成本而导致利润减少,从而忽略风险可能造成的重大损失,以为在国际上投不投保都无所谓,投保积极性不高。近年来与之前相比有所增加,但保险需求仍不足,一些中小企业不了解甚至不知道该保险的存在,风险管理意识不足,所以应全面将出口风险管理理念向企业普及,从长远角度看问题,加强宣传力度,引导风险的防范意识。

(三) 承保方式单一、承保面窄、保险费率偏高,承保能力有限

不合理、不科学的保险费率都会影响逆向选择,因此,健康发展科学厘定保险费率有利于稳定保险经营。目前,对于我国出口信用保险费率,主要考虑到进口国的国家风险、进口商总体情况、支付方式和延期付款期限等。现阶段在大数据处理方面与发达国家仍有较大的差距,费率厘定技术指标比较粗糙,特别是在买方评级和动态风险系统管理方面。

就中国来说,投保出口信用保险的保险费率相对其他国家而言,还是偏高。目前我国出口信用保险仍然采用“统保”方式,规定出口企业在一定时期或一定区域市场上所有的业务都要一次性办理出口信用保险,认为有利于出口信用保险公司扩大承保面、分散风险,但出口企业不愿意接受统保方式,风险不大的出口业务没有必要进行投保,高风险的外贸企业又处于无处投保。这样不利于出口信用保险发挥积极作用,导致出口信用保险发展无法与外贸增长同步发展。这种单一统保局面不改变,保费高是必然,对于投保的企业就保险费率来说,相对薄弱的企业,没有相对的资金规模,无法达到这样那样的要求,也无法承受如此高的费用,出口信用保险公司反而难以承保所有的出口业务,进而很大程度影响出口企业产品在国际市场上的地位。伴随着我国发展的不断壮大,出口产品种类越来越全面,承保的能力受到了限制,不能完全满足企业的投保需求,承保能力未能得到提升。而“一带一路”沿线各国风险情况各不相同,要精准定价难度更大,发

生逆向选择机会更多。

(四) 投保期限较长,缺乏强大的险种开发能力,保险品种少,影响不高

我国出口企业从投保至成功投保这一过程,最少也要半个月,对于短期的业务项目来说,周期越长,出口企业将要支付更高的保险费用,在一定程度上也失去了效率性,可能使出口商错失更多的机会,导致出口商在投保过程中降低其积极性。我国出口信用保险由于保险种类过少,创新力度不足,难以满足企业在发展过程中多样化的保险需求。出口信用保险主要由中国信用保险公司经营,市场份额占比90%,其他经营出口信用保险的商业保险公司份额小,很难做到像国外的私营保险商那样拥有强大的开发能力,能够在开发新险种方面不断创新。

经营的出口信用保险按照保障时间可分为中长期出口信用保险和短期出口信用保险两大类。短期险又分为综合保险、统保保险、信用证保险、特定买方保险、买方违约保险和特定合同保险六种。中长期险分为出口买方信贷保险、出口卖方信贷保险和再融资保险三种,近年来也增加了不少险种,但总体还是满足不了个性化多样化的需求。

## 五、出口信用保险支持企业转型升级融入“一带一路”协调发展的建议

出口信用保险在顶层设计上可以开展政策创新,出口信用保险在组织机构市场化程度上可以更加开放,在业务模式上可以创新发展,在险种创新上可以加强;出口信用保险加强与“互联网+”的融合,借助大数据、互联网包括区块链技术,为企业提供信息咨询、融资结构设计等保险增值服务;出口信用保险与政府、商协会、银行等渠道平台积极合作,进一步扩大出口信用保险的覆盖面,构建更加合理健康的产业格局。

(一) 顶层设计创新:健全和完善相关法律法规,加大政策扶持力度

就出口信用保险而言,在我国并未有专门关于出口信用保险的法律法规,仅在《对外贸易法》中确认了出口信用保险,没有相关法律法规限制约束,缺乏对信用保险的法律支持,与发达国家相比,中国的出口信用保险体系还不够完善,出口信用保险是需要依靠政策支持的业务,也是国家

支持的一项针对对外贸易发展的重要金融工具，其经营管理更需要有规范的法律法规做支撑。提高规范意识和开展法务创新。

国外成功的出口信用保险制度都建立在专业法律的基础上。伴着信用保险的蓬勃发展，业务能力的持续发挥，在此情况下，中国应该从其他国家的法律法规中借鉴更多，取长补短。因此国家应尽快出台相关法规，规范我国出口信用保险的组织机构、运行模式等，应建立属于中国信用保险的完备法律律例，专门解决开放中的相关问题，来保障保险合同中双方的合法权益，能够更好地服务“一带一路”战略中出口企业面临的各种风险及问题。也是我国出口信用保险持续发展的重要保障。希望在试行、完善后再提高法律层次，中国能尽快颁布《出口信用保险法》，优化出口信用保险发展的法律环境，健全我国保险法律体系，明确监管部门及其职责，并制定配套政策，对出口信用保险加大扶持力度，为我国的出口贸易收汇安全做准备。

**(二) 供需市场创新：加大出口信用保险供给侧改革，加强风险防范意识**

创新保险品种、增加出口信用保险供给、推动短期出口信用保险商业化；随着“一带一路”战略的发展，有机会“走出去”的企业更多了。沿线国家与发达国家市场相比，蕴含了更大更多的风险，对出口信用保险的需求也会增加。目前，一些出口信用保险比较完善的国家，已实现短期险的商业化经营，出口信用保险的竞争性增强，从而激励各保险企业不断开发新险种，不断提高服务水平。

我国继续通过政策性保险的方式来发展出口信用保险，同时鼓励私营保险商经营。应给予一定的优惠政策鼓励更多有条件有能力的商业保险企业参与出口信用保险业务的供给中，竞争以增强该保险市场的活力，为广大出口企业服务，作为政府性机构中国信用保险公司的补充，还应处理好政府出口信用保险机构与私营保险商的竞争与合作关系。提升机构管理水平，创新市场理念，开展市场经营创新，让服务价值依存于政策和市场双重目标。推动市场竞争因素，提升效率系统化、集约化的方式，加大市场开发力度。

加强出口企业风险防范意识，可以多宣传多引导出口企业加强风险管理。我们国家出口信用保险支持的出口贸易远远低于发达国家。保险企业应开

发具有针对性的新险种，加强宣传力度，让所有出口企业认识到出口信用保险在保障出口收汇风险方面特有的重要性。企业自身要提高对出口信用保险的认识，加强自身风险管理。充分利用行业协会在成员企业中的影响力，通过行业协会推广统一投保模式，也可以和银行长期往来建立起的业务联系，为出口商提供建议和帮助。一是让出口企业了解与“一带一路”沿线国家面临的贸易风险、出口企业可能承担的风险成本，以及这些风险可能对企业造成的损失；二是使企业认识到投保不是单纯增加企业经营成本，而是降低企业遇险时需要承担的损失，对企业持续经营提供重要保障；三是企业可持续发展必须自身建立科学的风险管理体系，成立专门的信用管理部门，由经理和财务共同负责，注意对出口信用风险的管理，要求从经营者到业务员每个人都必须增强风险意识，充分重视出口信用保险对化解风险、扩大出口的重要作用，制定投保制度保证安全收汇；四是出口企业提供信息咨询服务，制定合适的险种组合，不断加强宣传力度，增强企业的投保意愿，引导出口企业投保。

**(三) 承保方式创新：保险费率科学化，扩展承保方式，提高承保能力**

拓展承保方式，打破单一统保局面，扩大承保范围，提高承保能力，拓宽承保面，增强分散风险的功能，进一步提高服务水平，促进贸易发展。科学厘定保险费率很关键，出口信用保险机构应按照各类风险制定出合理的保险费率。因为企业风险越是聚集，企业往往需要通过出口信用保险来降低自身的风险，这时，机构就会趁机提高保险费率，由此可见保险费率与企业面临的风险有着间接的利害关系。而制定合理的保险费率，只是为了让企业能欣然接受，调动企业的主动性。作为政府鼓励的保险公司，承保金额必然有一定的限制，保险公司应该利用企业的投保金额以及对风险的评估给予相应的优惠政策，来提高企业投保的保险金额，使机构的承保能力得到更好的发挥，出口信用保险的覆盖范围遍布全世界。

中国出口信用保险的费率与国外相比普遍偏高，企业的投保选择意愿低，险种发展受到限制。对“一带一路”建设的促进作用有限。应结合“一带一路”沿线国家的特色及优势，修订现有产品费率，借鉴国际相关保险企业的费率厘定经验，优化

升级现行基础费率体系，有必要则借助大数据重新构建一套适用于中国“一带一路”战略的弹性费率厘定机制。可适当降低保险费率，达到企业能接受的水平，能让更多刚起步甚至处于亏损的企业来投保出口信用保险。以专业经验完善定价模型、细化定价标准、重新评估风险因素和成本因素等，健全投保人评级奖惩机制，给予续保优惠等措施。只有科学调整及制定费率使其更具有操作性，才能帮助中国品牌“走出去”，促进“一带一路”战略更好实施。

(四) 保险险种创新：针对性创新开发保险产品，缩短投保周期

由于投保周期过长，保险公司应尽量简化其各类手续的办理，提高企业的经营效率，缩短其周期，让顾客感觉到出口信用保险的过程既便利快捷又能充分发挥其作用，通过企业对风险的防范来降低风险，扩大出口的数量，增加收益，其收汇的风险得以保障，以此显示出口信用保险对企业的影响，加强信用保险的投保，推动出口信用保险朝着未来的发展趋势迈进。

出口信用保险险种需进一步创新，才能更好地服务于“一带一路”背景下出口企业需要。“一带一路”经济活动中除了会面临一般常见的信用风险外，还可能面临主权国家违约、汇兑限制、社会动荡等引发的信用风险，导致出口企业收汇损失，通过出口信用保险为出口企业提供风险保障，融资支持作用使得银行向企业发放贷款的意愿更高。随着

走出去的企业越来越多，合作项目不断增多，需要更多的出口信用保险保障。因此，保险企业应提高开发能力，根据出口信用保险的业务需求创新求变，随着出口业务类型的不断多样化以及业务规模扩大化的趋势对市场进行细分，推出更加适应贸易形势和风险变化的符合出口商品和出口企业需求的新型保险品种。

### 参考文献

- [1]黄青.我国出口信用保险问题与对策研究[J].纳税, 2018(10): 205.
- [2]荣幸, 张彤, 杨成佳.境外出口信用保险理论与实践[J].保险研究, 2015(11): 69-85.
- [3]张巍, 黄巧莹.我国出口信用保险业务发展探讨[J].合作经济与科技, 2018(23): 64-65.
- [4]王稳.出口信保促我国经济转型[J].中国金融, 2018(13): 82-83.
- [5]王稳.出口信用保险: 起源、发展与趋势[J].中国保险, 2016(06)
- [6]章添香, 关晶.中国出口信用保险对贸易出口影响的区域差异研究[J].湖北大学学报(哲学社会科学版), 2017, 44(04): 142-149+161.

(作者单位: 福建商学院)

责任编辑: 谢圆虹

责任校对: 陈小琳

(上接第45页)

证的便利, 推出同类市场询价, 电商询价, 出险前影像照片等18种损失证明方式; “一个考虑”——针对小商户维系生计的迫切需要, 优先考虑社会稳定; 按照保额顺序, 有序预约商户分别协商, 当日定损当日理算赔付, 15天内理算336次, 结案赔付98%的商户损失。“两个坚持”——针对政府和社会关注、小商户情绪焦躁激动的情况, 坚持做好汇报和安抚, 每天向政府报告现场查勘、损失核定、理算赔付情况。

针对商贸城企业主和商户, 对房屋结构安全的担心, 组织设计院、造价机构和招标机构等六组专

业技术力量完成损失鉴定和加固方案, 帮助企业恢复生产, 得到企业和商会的一致好评和锦旗肯定。

专家点评: 本次火灾事故为重大社会事件, 当地政府高度关注, 中央电视台连续报道。保险公司切实履行“保险姓保”的责任担当, 克服困难高效兑现保单承诺, 帮助小商户快速恢复生产, 维护了社会稳定, 获得了社会各界的肯定, 为行业发展和公司品牌树立提供了正面影响。

(来源: 金融时报客户端)

# 财险公司非车险团队的模式与建设途径

● 温怀斌 吴启凤 沈晓伟

**【摘要】** 财险公司非车险的可持续发展,重在非车险团队的建设。本文通过对财险公司非车险团队的分析,探讨非车险团队的模式和建设途径,并从基本要求、分类、培训、管理、考核等方面进行阐述。

**【关键词】** 财险;非车险团队;模式;建设;途径

对财险公司而言,车险是“吃饭险种”,保费占比高,随着财险公司业务的发展,车险产品的同质化竞争愈来愈激烈,导致公司整体盈利能力下降。如何实现车险与非车险并举,不顾此失彼、不偏颇发展,非车险的发展与盈利能力建设问题就摆到财产保险公司各级管理者面前。面对不断增长的保险需求,非车险业务有着广阔的发展空间,这就需要夯实基础,建设好非车险团队。非车险团队是财产保险公司提供保险产品和保险服务的基本单元,为客户提供的是综合性的风险解决方案;应聚焦“价值创造”,使之成为客户的风险管理顾问,成为行业的风险管理专家。

## 一、非车险和非车险团队

### (一) 非车险的边界划分和定位

一般来讲,目前行业内财险公司将经营的业务分为车险和非车险。车险业务主要包括的是车辆保险及与车辆相关的附加险种。对非车险业务有两种分类,第一种是按传统非车险、新兴非车险划分。传统非车险指的是财产险、工程险、船舶险、货运险等传统非车险种;新兴非车险指的是随着国民经济的发展,财险公司根据不断增长的市场需求开发的信用类、保证类等新兴非车险种。第二种是按广义非车险和狭义非车险划分。广义非车险是把所有车险以外的险种都划为非车险;狭义非车险是把车险业务和政策性保险业务(如政策性农业保险、社保类业务等)均单列单独核

算,不包括在非车险中。本文所涉非车险仅指狭义非车险。

### (二) 非车险团队

由于非车险面对的是各行各业的客户,不同渠道、不同客户导致需求的多样化。这就需要财险公司建立非车险团队,对团体客户和个人客户有针对性地拓展非车险业务。一是团队定位为风险管理顾问、风险管理专家;二是团队能依靠专业技能,具有先知先觉,预见风险,提前给出风险解决方案、应急预案的能力;三是财险公司各级经营单位的非车险团队,要体现团队的风险偏好,具有特色和专长,并进行合理布局。

### (三) 非车险团队的分类和功能

非车险团队的分类,一类是面对市场的拓展营销团队。分为综合性市场多险种拓展营销团队和单一险种市场拓展营销团队。非车险团队首先要能有效地了解客户的需求,对接客户渠道提升非车险产能,其次是改变商业模式,创新服务,提高风险管理水平。另一类是面对风险的风险管理团队或核保团队。此类非车险团队多在后台,通过对产品、对风险、对渠道的了解和判断,在确定风险与成本基本对价的前提下,组织销售推动,对销售形成支持。

## 二、非车险团队人员的配置和要求

非车险业务涉及的行业广,需要的知识面宽,展业周期长,成功率低。这就需要对非车险团队的

从业人员有一定的要求，选择非车险团队成员，要热爱非车业务，有很强的求知欲；要通才兼顾专才，人员要有专业配置。

#### （一）非车团队的定位、专业建设和渠道特色

非车险团队首先关键要找到自己的立身之本，找到自己差异化的价值，这就是团队的保障。面对整个经济形势和不断增长的市场需求，针对市场去整合资源，资源则围绕机会去配置，财险公司非车险向前发展唯有差异化管理，细分客户需求这一条路。

非车险业务包罗万象，团队要有自己的专业特色，要加强渠道建设，要结合当地市场和公司的实际情况，找到适应团队发展的主打渠道。一是不同渠道要有不同的专业设计和应对模式。二是不同渠道有不同的业绩驱动模式。所有的专业建设要围绕渠道业务的拓展来展开，以达到渠道业务高效运行的目的。

#### （二）契合渠道的非车险团队队长人选

团队长是有能力领导、管理、辅导团队成员的有效领导者，主要做好三方面工作，一是真正做一个协同管理的领导者。能够不断地掌握和审视团队的动态，是不是真正地服务于业务、服务于顾客，而不是去关心自己是否正确。要使团队成员成为身体健康、历经艰辛、价值观念稳定统一的人。二是坚持专业动作，建设好团队的渠道。对于一个非车团队而言，不需要有所有的渠道，应结合当地市场及公司实际，确定两三个主打渠道。不同渠道有不同的业绩驱动模型，也就是说不同渠道有不同渠道的专业动作。这个驱动模型或是专业动作，就是这个渠道的核心算法。三是要成为渠道经营专家。要真正深入到这些渠道的经营当中，找到渠道经营的核心问题，深入分析问题的成因，提出解决问题的办法，让渠道高效运行。

#### （三）团队人员的基本要求

基本素质要求：一是系统了解保险理论和产品体系，包括保险的理论、险种、主险条款、附加险条款、除外责任；二是具有风险管理意识；三是能够针对客户的需求，提出风险管理预案，出具保险方案；四是保费测算，符合客户经营过程能承受的风险管理成本。

市场拓展意识：一是善于发现客户的客观需

求和潜在需求；二是通过现有客户拓展潜在客户；三是善于组合产品，满足不同的保险需求；四是渠道拓展能力，了解直销和中介渠道。

沟通和服务能力：具有较强的沟通能力，通过及时沟通了解客户的需求并提供服务；具有较强的知识面，不要求“上知天文，下知地理”，但也应对当今社会的热点、难点问题，对经济、法律、艺术、体育、文学、历史等方面有概括性的了解。

挫折忍受能力：是指个人耐受挫折，保护自己心理健康，维持正常社会生活的能力。挫折忍受力高的人能够正视市场现实，以积极的方式解决业务发展中的困难和内心的冲突，能较好地适应多变的社会环境，保持心理平衡。挫折忍受力的高低受个人特征和外界环境因素的影响。

#### （四）专业配置、梯队结构、年龄和性别结构

专业配置：首先是专业的互补，例如产品责任险团队，由保险专业、英语专业、法律专业背景的人员组成；其次是有特色、有针对性地发展专业特色或渠道特色。梯队结构、年龄和性别结构：为了长远和可持续发展的目标，团队成员要有梯队要求，可以是老中青的师徒制“传、帮、带”机制，秉承不怕“教会徒弟饿死师傅”的宗旨，不断创新；也可以是不同性格、不同性别配置，形成互补。

### 三、非车险团队人员的培训

财险公司要把非车险团队建设，放在关系公司生死存亡的高度来系统考虑和规划，既要注意团队常规动作的培养，形成团队和团队成员的“肌肉记忆”，又要有实战的锻炼，二者形成有机的融合，最终获得市场拓展能力的提升。

（一）培训的课程设置。要有理论和实践的结合。团队在组织形式上有紧密型和松散型的，需要定期加以固化；常规动作培训为主。团队的整体能力提升要解决的不是每个成员是否有客户资源的问题，而是要着手解决整体能力提升问题。团队成员首先应该是合格的销售人员，对公司、对产品、对政策、对销售要有足够的了解；学国家的法律法规、学公司的政策、学产品知识、学习条款、学操作实务等。通过学习找到业务机会，真正体会到我们能做的不仅仅是车险，市场上有许多保险尚未覆盖的机会和空间。

(二) 培训师的选择。要选择的培训师让团队成员用劳动人民的语言，朴素的营销技巧，用客户听得懂的语言，介绍和解释保单条款和责任范围。

(三) 项目培训来带动，实战动作来带动。让团队成员在学中干，干中学；一个标书，一个项目，一个赔案；及时地回顾和评判；专业技术能力、实操能力，如通过每一次招投标，了解招标的程序，要有较强的文字能力。

(四) 配齐、配好相关的展业工具。比如说针对不同的宣导对象，宣传介绍资料有政府版、政策版、产品版、客户版、实务版等不同版本。

#### 四、非车险团队的管理和考核注意六大问题

(一) 明确的团队文化和职业生涯规划为目标

一是团队文化和团队精神的培养。要取长补短，互相学习，共同提高，“三人行必有我师”。不互相埋怨、抱怨；要互相补位、补台。二是职业生涯规划。避免纯粹的优胜劣汰，要站在共同的发展平台，共同发展，掌握平衡。三是打造“学习型组织”。

(二) 使团队成员成为风险管理专家

让团队成员了解市场动态，掌握技术，提高眼界和见识，“没有不可以保的标的，只有出不起的价钱”。一是独立思考能力，能了解市场的最新动态，透过现象看本质，拨开云雾见阳光的能力。二是市场发现商机的能力，从小中见大，从单险种到多险种，发现客户潜在的未被激发的保险需求；三是对市场风险的判断能力和量化能力；承保能力的判断，最大可能损失的计算，直保和再保，共保和联保等方式的操作。四是沟通能力，三分专业，七分沟通和获取。五是逻辑推理和语言表达能力。六是变机会成本为固定成本的能力。从为客户提供单一险种的简单成本，归集为客户的产品固定风险成本、阶段固定风险成本单元。

(三) 非车险团队重在协同管理形成合力

数字化使得组织管理新旧逻辑之间发生转换，团队这种组织形式必须是一个整体；效率来源于协同而不是分工；团队的组织管理由分到合，以获得整体效率最大化为目的。

管理中的责、权、利对等，其实是讲了三个

“分”，劳动效率是用分工做的，组织效率是用分权做的，人的效率其实是用利益分享做的。所以我们在团队组织内部强调组织管理，其实是用责、权、利对等，就是分工、分权和分利。

协同管理的行为可以从两个角度去做。一个是拥有卓有成效协同管理者的特征，另外一个培养卓有成效协同管理者的行为。第一行动导向。协同需要信任，真正的信任来自于管理者的行动。第二注重结果。组织内外的成员之所以愿意跟着管理者去做协同，很重要的原因就是能够取得成效，所以管理者一定要帮助每一个成员取得成效。第三愿意聆听。懂得聆听能够帮助管理者从外部获得有效的建议。第四致力增长。尤其是在逆境和危机之下，增长型的思维决定着组织能否持续增长。第五要懂得欣赏。懂得“赞赏文化”的管理者有能力去理解、欣赏、信任员工，员工就愿意跟你去做协同。人类在本质当中，最殷切的要求是渴望被肯定。管理者挑毛病的习惯要越来越少，懂得欣赏的习惯要越来越多，以形成有效的协同。

“灰度管理”是华为高层管理者必须掌握的管理技能，任正非认为，“开放、妥协”是灰度式华为文化的精髓，灰度管理就是要协调各种矛盾，包容各种矛盾，并在各种矛盾中协调出创新和结果。其核心就是倡导包容和协调冲突。

(四) 非车险团队的考核应以产能优先为导向

非车险团队的考核机制要完善、系统，不断优化管理体制，提升管理水平，制定非车险团队的进出规则，以提高非车险的产能出发点、落脚点，确定接地气的团队成员保护期。一是提高效率，产能优先；制定团队产能和人均产能两项指标的中长期目标。目标不可贪大求全，要使团队成员通过努力有成就感的叠加。二是有效激励。要制定切实可行的奖励方案，营造积极向上、创造良性互动的团队氛围。三是制定有效合理的保护期。不能伤了员工的心；对初步参加非车险团队的成员要给予保护期，制定出松紧适宜的保护政策，一定期限内保证收入不低于当地一般水平。四是有效增员和优胜劣汰，结合渠道特点增员到合适的人选；制定非车险团队的进出规则。

(五) 非车险团队的盈利能力建设

非车险团队在拓展业务的同时，要时时把握盈利能力建设这根弦。对每一个业务要有一个清晰的

风险判断，要掌握风险与保费成本的对价。

一是根据经营结果属性的判断，将业务进行划分归类，确定为盈利类、微利类、保本类、亏损类四类业务。合理的盈利性结构是：确保有一定量的盈利业务，而大多数业务属于微利和保本业务，同时，严格控制亏损业务的量。笔者认为以上四类业务按10：40：40：10为比较合理的占比。二是根据对市场属性的判断，将业务划分为：重点发展类，即一定时期内的战略新兴险种。这类业务应采取积极的市场策略，努力竞回或拓展，重点投入，得以短期内上规模出效益。适度发展类，即在业务规模中占比权重相对较高，业务质量一般的险种。这类业务适度投入，以控制累积风险为主。限制发展类，即一定时期内业务质量恶化或业务获取成本很高的业务。对此类业务，应改善承保条件，优化资源配置，加强防灾防损，随时跟踪赔付率变化。此类业务应减少投入，以盈利为前提。改造后发展类，即此类业务多为亏损业务，但具有一定的保费规模。应坚持先改造后发展的原则，以改善承保条件为主，杜绝风险的逆选择。禁止发展类，即对于连续数年亏损的黑名单客户业务，应予以剔除，拒绝承保。

(六) 非车险团队应以合规意识培养为底线

维护市场程序，不做市场的捣乱者。一是向同业学习，向竞争对手学习；主动加强与共保方的交流沟通，资源共享、互相学习，取长补短，

创新商业模式，加强风险管控；形成行业对风险判断的共识，不做市场的捣乱和搅局者。二是合法合规，守住不发生系统性风险的底线。

### 结语

非车险团队是财险公司发展过程中有效的组织形式，只有长远规划、大力推广、落实措施，才能够提高产能，形成合力，为客户提供全面的风险管理服务。在国民经济发展过程中能够掌握渠道，了解现有需求、激发潜在需求，使财险公司车险和非车险业务有效融合，平衡盈利能力，获得可持续发展。

### 参考文献

- [1]陈春花.有效的管理者并不关心自己是否正确,而是如何服务于业务.球木兰论坛,2020.04。
- [2]江南春.品牌是企业的免疫力.中国经营者,2020.04。
- [3]陈春花.提升管理者绩效的5个常识,2020.04。
- [4]温怀斌.商业非车险业务分类与建立盈利性结构的辩证关系.福建金融,2016.03。

(作者单位:人保财险福建省分公司)

责任编辑:陈小琳

责任校对:谢圆虹

# 助突破 促创新 保险科技助力财产险转型发展

● 刘 晓

## 车险：痛点凸显，保险科技成破局关键

从市场主体看，车险行业集中度高，其中人保财险、平安财险、太平洋财险三家就占据半壁江山，车险业务总市占率多年保持在65%以上。从车险整体经营情况看，近年来车险保费增速持续放缓，市场占比下滑。2010年后，车险发展速度明显放缓，不再有过去动辄百分之三四十的增长速度。在2018年与2019年上半年，车险保费同比增速仅为4.17%、4.55%。与此同时，近两年车险占财险总保费比重也在下滑，2018年与2019年上半年车险占比分别为66.64%、59.14%，与前几年相比下降近10%。从盈利情况看，车险行业整体盈利能力较弱，且行业发展不均衡，除头部公司外，大多数公司的车险业务出现承保亏损。由于车险产品同质化程度较为严重，随着新车销售量下滑，车险市场综合成本率压力逐步增大，2018年车险保费7799亿元，承保利润24.2亿元，利润率0.3%，车险进入前五大险种且保费过亿的保险公司合计53家，其中7家盈利，48家亏损。车险头部梯队三家财险公司平均利润率1.8%，第二梯队5家公司平均利润率0.2%，其中2家公司亏损，其余公司承保利润几乎均为负。

目前，车险业务经营的主要痛点为产品同质化严重，同时，行业费率竞争激烈，渠道费用居高不下，导致车险业务盈利压力较大，保险科技的发展将给车险业务带来巨大的想象空间。目前保险科技在车险领域的应用主要在产品定价、理赔查勘、风控反欺诈等环节，主要的保险公司均专注于搭建车险业务生态链条及车后服务市场以实现车险数据的积累和打造商业闭环。未来，UBI车险技术的普及将带来车险产品精细化定价水平的大幅提升，此

外，5G技术、无人驾驶、电动车等新兴技术的发展也或会给车险行业带来变化。

## 趋势一：智能定损技术深度应用，助力车险理赔效率提升

传统查勘定损方式效率低下，高效快速定损成为提升车险理赔效率的关键。车险事故现场查勘是线下理赔服务最基础的业务单元，而受实时路况、报案量集中度等不可控因素影响，传统的车险现场查勘定损方式往往效率低下，出险后保险公司到达现场的平均时间在40分钟左右，常常出现车主因等待保险公司定损而导致全路段交通拥堵的情况，造成较大的社会资源浪费。针对上述问题，直接的解决方案是保险公司投入更多人力到现场，但势必会造成保险公司成本的进一步提升。考虑到定损的准确性直接影响保险公司的赔付，而定损的效率直接影响客户的理赔体验，如何快速、精准、节省人力地完成查勘定损已成为保险公司在车险经营过程中重点关注的问题。

智能定损技术助力车险理赔效率提升，优化客户体验。现阶段，随着智能定损技术的深度应用，保险公司的理赔服务正在升级。智能定损技术主要包括图像定损、查勘派遣线路优化、线上化理赔服务三大类：

图像定损：支撑图像定损的核心技术是图像识别技术。图像识别技术是对输入的图像信息建立图像识别模型，分析并提取图像的特征，然后建立分类器，根据图像的特征进行分类识别的一种技术。在图像定损技术的应用下，客户只需将车辆按要求拍照，系统便可自动识别车辆受损部位、是否为本次事故受损、损失程度、预计维修金额等。客户通过上传受损车辆照片及相关材料后，便完成理赔申

请。定损理赔全过程在几分钟甚至几秒钟内即可完成，免去现场人工查勘的不便。

**查勘派遣线路优化：**保险公司利用大数据、智能算法等技术，优化现场查勘案件筛选、查勘员派工两大传统查勘服务的重要节点，从而实现极速查勘。首先，基于公司后台理赔大数据，保险公司对客户的报案情况进行分析，筛选出真正需要现场处理的案件；其次，基于智能调度平台，动态分配查勘员位置，以事故现场为中心，由智能算法根据周围查勘员的忙闲状态和工作量智能判断到达时长，自动规划最优路径，实现就近就快派工。经过线路优化后，保险公司的查勘可在十分钟之内完成，仅用传统查勘时间的四分之一。

**线上理赔服务：**不少保险公司的用户APP和微信公众号都已实现电子化自动理赔，为客户提供自助理赔、视频理赔、全程在线陪伴理赔、实时查询车辆维修与理赔进度的服务。此外，部分险企还推出智能理赔服务，无需人工介入，支持低风险、小额案件全流程自动作业，在出险后实现“闪赔”，大幅提升理赔服务效率。

### **趋势二：智能反欺诈技术上线，公司风控能力不断增强**

智能反欺诈系统可以帮助企业大幅提升欺诈识别能力，助力车险企业反欺诈能力的建设。当前车险欺诈已成为了财产保险公司亟待解决的难题之一，保险行业欺诈渗透率约为10%~15%，车险约为20%，在我国车险欺诈是保险欺诈的重灾区，车险欺诈案件在总保险欺诈案件中占比高达80%，涉案金额保守估计高达每年200亿元。随着保险公司业务的发展，各种潜在的欺诈风险也随之增加，欺诈手段呈现多样化、专业化、团体化等特征。车险欺诈案件的高额费用支出提升了车险业务的赔付率，从而间接推高保险产品的价格，侵害被保险人的利益，破坏保险市场秩序。

面对多样化的欺诈手段，智能反欺诈系统可以通过深度应用人工智能、大数据、区块链和物联网等技术，实现智能预警和多维核验，以此加强保险公司的反欺诈能力。通过大数据关联图谱分析以及人工智能反欺诈等技术手段，可以提高20%~30%的欺诈识别率，从而实现成本节约和损失挽回，完成降本增效。

智能反欺诈系统的出现提升了保险公司欺诈案

件的识别效率，降低风险管理成本、优化风控效能。相比于传统的风险管控方式，智能反欺诈系统优势明显。第一，智能反欺诈系统拥有海量风险规则支持风险筛查，全面覆盖人工筛查容易遗漏的细小风险规则；第二，针对高风险理赔案件，设置风险预警方案及时预警，防止风险向后流转；第三，根据案件调查结果反馈及多维数据输入，机器可不断学习进化与迭代，提升风控精度，并应对不断新增的欺诈手段。

智能反欺诈系统的核心“三大模型”，分别是结合行业车险数据构建的“从车模型”，通过财务、消费、信用、医疗等数据构建的以人为中心的多维评分的“从人模型”以及整合业内权威专家、充分解读行业最新动态、精准预估未来行业发展趋势后，将经验、政策、趋势、数据进行有机集合后所提炼出的“行业管理经验模型”。借助“三大模型”，反欺诈系统基于智能算法，以“电脑”协助“人脑”自动进行一系列风险管控操作，从而准确快速、全面有效地进行车险理赔案件风险识别、风险评估、风险预警和风险处理等。智能反欺诈系统识别与认定案件风险的流程主要分为三个步骤：

系统借助强大的规则引擎和庞大的车辆基础数据库，通过确定分析目标、数据抽取和清理、数据建模与比对，对案件中的重复索赔、故意制造事故、酒驾换驾、历史出险、关联关系、照片是否被修改、团伙作案等风险点进行自动检测和筛选。

将数理模型得到的结果与实际经验相结合，并进行多次模型效果评估和模型优化。

最终得到综合案件风险评分方案，实现对案件风险的快速识别与认定。

### **非车险：非车业务成为新的业绩增长点，技术密集应用**

从保费增长和业务情况看，相较于市场逐步饱和、增长动能趋缓的车险市场而言，非车险保费收入增速显著。2019年前三季度财险公司行业全险种保费收入9768亿元，其中前三季度车险保费收入5915亿元，同比增长仅为4%，而非车险保费收入达到1463亿元，同比增长25%。从业务占比看，我国财产险保险市场结构也正在从车险绝对主导的形态逐步变化，非车险的快速发展为财险市场带来了新的发展动力，2019年第一季度财产公司非车险保费收入占比则首次突破“四成”。与车险业务

规模大利润低情况不同，非车险业务在带来快速增长的保费的同时，盈利能力也十分可观。

从参与主体看，大型保险公司的非车险业务在2019年实现快速增长，对于一些中小企业来说，竞争异常激烈的车险市场已经成为了大型保险公司争夺的“蛋糕”，留给中小企业的份额越来越少，因此不少中小型财险公司已经战略性部分或者全部放弃了车险，转向非车险业务的发展。

随着技术深度赋能保险业，保险市场结构逐渐优化转型，技术依赖度更高的非车险拥有着对于创新和技术更为包容的先天优势。此外，非车险业务的发展环境也正在发生积极的变化。一方面，投保意识的提升使得非车险，特别是其中的责任险日益成为各行各业及社会大众进行风险管理的有效工具；另一方面，政策利好不断在产品设计方面产生积极影响，且数字经济带来了范围更广、更精准的风险数据，使得精算与大数据可以完美结合，开发出一批场景化、碎片化的互联网保险产品，从而适应网络经济、共享经济对风险保障的新需求。

#### 趋势一：互联网非车业务进入新发展周期

近年来，互联网保险因其购买便捷、产品丰富等特征，给保险消费者带来便利，互联网保险得到快速发展，而其中互联网非车险则一直保持稳健的高速增长态势。从具体险种来看，意外健康险、退货运费险保单数量较大，而意健险和信用保证保险增长最快。

从市场主体维度来看，具有互联网基因、掌控流量，以及借力互联网平台、自建场景的财险公司

在互联网非车业务上占据优势。从业务结构分析，互联网非车险业务中，小额、碎片化场景式退货运费险、航延险、航意险、账户资金安全险、意健险成为主力产品，而针对互联网生态主流年轻人群的百万医疗、小额消费贷款保证险成为近年爆款。从细分渠道来看，第三方网络平台已经成为互联网非车的主力流量入口。

当前我国互联网非车险主要集中在个人业务。从我国互联网发展的历程看，未来面向保险客户的C端市场仍有较大发展空间。此外，在云平台、人工智能等技术的加持下，面向企业的B端市场业务也将迎来爆发。

#### 趋势二：场景化保险

随着大数据技术的进步，以及互联网思维在保险行业的逐步渗透，从用户需求出发、注重用户体验的产品设计思路和服务升级方向为传统保险行业带来了新的增长动能。在非车险领域，场景化保险产品凭借其在设计理念上更加贴合用户实际需求、保险条款简洁、投保理赔流程智能化等优势，迅速占领了市场，成为了大型险企进行保险创新的试炼场，也成为了许多中小型保险公司寻找市场的一个突破口。保险公司通过海量的用户数据洞悉客户需求，针对医疗健康、生活消费、航旅出行、O2O等多个场景，推出多样化的保险产品，以满足不同类型客户的细致化、差异化保险需求，进一步实现“让保障无处不在”的愿景。

退货运费险保费的快速增长凸显了保险科技对于高并发处理能力的加持，满足了保险公司对交易

时效性的高要求。自2014年退货运费险在双十一当日交出了1.5亿单的成绩，退货运费险以惊人的增长速度迅速成长为全球保单数最大的险种。2020年双十一期间，六大类保险再次刷新纪录，创下当日8.6亿单的成绩。此外，2020年退货运费险成绩单还额外披露了一个新的峰值数据，即23万笔/秒的投保峰值。这背后充分体现了保险公司对于承载高频并发数据的处理能力、自动化风控能力、

互联网非车保费结构（细分渠道）

		2018 (%)	2019Q1 (%)	变化幅度 (%)
公司自营平台	PC官网	10.11	9.86	-0.24
	手机WAP	0.21	0.19	-0.01
	移动APP	1.52	1.83	0.32
	微信	1.05	1.18	0.13
专业中介		25.6	24.31	-1.29
第三方网络平台		57.87	60.58	2.71
其他		3.65	2.04	-1.61
合计		100	100	0

数据来源：银保监会、中国保险与养老金研究中心

大数据精准定价能力以及急速理赔的能力。

场景化保险的快速发展一方面体现了保险公司的技术属性和科技能力建设，对保险公司的数据处理能力和精准化定价模型的搭建提出了更高的要求。另一方面则拓宽了保险公司的保障场景和原有保障责任，各家保险公司均对保险客户进行细分，并基于不同投保人的特定场景化需求，如出行、教育、健康、特定工作人群、财产保护、电商消费、餐饮等场景为其提供能够满足细致需求，多样化保障的保险产品。

### 趋势三：农业保险具有政策重要性，保险科技技术应用广泛

当前，在政策利好的不断推动以及技术的不断加持下，我国农业保险的技术应用发展取得了长足进步。我国农业保险中主要的技术应用主要体现在人工智能在家畜识别上的应用、地理信息系统以及遥感技术在农业保险理赔和查勘上的应用，以及图像识别技术在农业保险理赔上的应用。未来我国农险发展应该从防灾减灾、定损理赔和建立大灾防灾体系三个方面努力，但由于尚缺少有效的行业信息，目前普遍存在承保、定损、理赔的困难。

自2007年实施农业保险保费补贴政策以来，我国农业保险取得较快发展。从农业险市场参与主体看，在八大保险公司，人保和中华联合在农业保险的地位仍然不可撼动，二者各自市场份额合计超过60%。此外，太保产险和国寿财险2017年农险业务增速都接近50%，大地保险的农险业务更近乎翻倍。麦肯锡最近发布的一份报告预测称，与欧美发达国家相比，中国农业保险总体的渗透率仍然非常低，2014年全球平均水平为1.20%，而中国农险仅为0.32%，其预测“市场规模5年内有望超过千亿元人民币”。

我国农险在取得积极成效的同时，也存在着发展短板。一方面在农险承保环节，传统方式是通过目测确定标的物头数，因为标的物一直在活动，导致精确得到标的物头数非常困难，因此在传统农险流程中依靠估算模式来解决，这种方式存在的误差导致保险报价不够科学。而在人工智能技术的加持下，多家险企均推出了家畜智能识别功能，如猪脸识别产品，则在一定程度上有效地解决了这个问题：在应用了猪脸识别的承保流程中，保险公司工作人员仅需要用手机对着标的物进行10秒视频拍摄，系统就会自动识别目标标的物群体中有多少头猪，同时会将每张猪脸照片进行建档保存，这种方式不仅提高了承保的效率，也大大提高了承保环节精确度，此外，猪脸的注册也会为后续理赔中是否“冒名顶替”提供了判断依据，降低了保险欺诈造成的损失。

另一方面，在农险理赔环节，传统农险业务需要保险公司工作人员到出险现场进行测量称重，实地完成农险的理赔流程，这种方式不仅时效低（一般理赔发起后一到两天到现场），保险公司服务成本也高（单次理赔需要300元以上），更重要的是因为需要现场理赔，农户不能及时对死亡动物尸体进行处理，极易造成传染病的蔓延。针对这一行业痛点，险企也纷纷推出智能化农险理赔系统，通过加载图片识别技术、理赔标的物智能对比、理赔金额自动核算、理赔实时到账等技术，加快理赔流程，提高理赔效率，将传统方式需要1~2天的理赔周期，缩短至几分钟内。

（摘自公众号“道口保险观察”）

责任编辑：陈小琳

责任校对：谢圆虹

# 寿险市场的消费者权益保护问题研究

● 杨琬琳

**【摘要】** 为在寿险市场更好地保护消费者合法权益、维持市场正常秩序、减少保险消费投诉纠纷、促进保险业和谐发展。本文针对我国保险消费者市场存在的一些侵权问题，分析其产生的原因，借鉴国外的相关措施，提出保护保险消费者合法权益的一些做法。

**【关键词】** 寿险市场；保险消费者；权益维护

保险业作为三大金融支柱之一，其地位和发展前景都是不可小觑的，但是在保险业的发展过程中还有问题需要改进。虽然银保监会已经针对消费者的权益保护问题实施了相关措施并且取得了成效，但事实上还是有很多公众对保险认知不足，再加上保险公司的管理也还需要不断改善，保险市场中也存在一些负面的影响。因此，加强保险消费者权益的保护势在必行，是保险行业可持续发展的重要前提。

## 一、 保险消费者权益保护的现状分析

2015年，保监会开始开展“亮剑行动”，此行动专门针对消费者权益保护问题，开展三年以来，每一年都针对不同的方面侧重调查，调查发现部分保险公司在销售过程中仍然存在一些问题。主要存在以下侵权现象。

### 1. 不实宣传

在销售过程中保险销售人员为了达成销售目的，在朋友圈发布一些与事实不符或者发布一些没有得到官方确认的消息，“炒停”、“产品升级”是最经常用的。又或者利用一些热点问题大肆宣传，对于一些消息进行删改发布以达到效果，而并未在意信息的真实性以及事件本质。

### 2. 编写不合规话术

销售话术不合规，这种情况主要是在电销渠道，由于电销的特殊性，当保单快满期时，各家

保险公司就会进入电话推销保险的高峰期，每一个保险消费者都会在这段时间接到不止一家保险公司甚至同一家保险公司的电话，为抢占销售市场，销售人员在话术使用时会存在不实宣传等类似的行为。

### 3. 分红、收益讲解不清楚

这个现象比较多地存在于银行销售理财险的途径中，当银行代理销售各大保险公司的产品时，由于客户对银行的信任度，银行推荐的产品一般不会去怀疑，这也导致银行为了完成销售任务而讲解不清楚，有些客户甚至不知道自己买的是保险产品。

### 4. 对寿险产品理赔情况讲解不清楚

虽然现在的保险市场发展越来越好，80、90后成为消费的主力军，但是现有销售队伍大部分还是没有真正趋于专业化。保险公司在做新产品培训时，重点是要把产品亮点剖析到位，营销员能够讲清楚五要素和亮点就行，但是对于具体如何理赔，很多队伍是不清楚的，这也导致很多客户在出险理赔时发现金额不一致产生不满，或者因为理赔时效慢而产生情绪。

## 二、 国外寿险市场消费者权益保护的概述及借鉴

### （一）日本的消费者权益保护概述及借鉴

#### 1. 概述

日本司法不仅对侵害消费者权益的行为配置了

行政、刑事责任，还确定了民事赔偿责任，民事赔偿责任主要针对销售者违法说明义务而引起的诉讼。其次，日本成立专门的保险纠纷投诉处理机构，大都依靠法律上认可的民间机构，业务比较专一，但是必须要达到标准并取得金融服务局的授权。

## 2. 借鉴

日本的纠纷调处机制在保险公司调解无效之后会给出一个最终投诉调解方案，该方案会参考第三方即外部听证会的意见。当消费者提出诉讼后，由专门的纠纷解决机构接受并分析诉求，之后会通知保险公司进行处理，若消费者接受该处理结果，则保险公司向保险纠纷咨询室进行报告，若不接受，则要听取第三方的意见再制定投诉处理办法，外部听证会由律师、专家及消费者关团体组成，最后才是申请仲裁，通过仲裁程序处理该纠纷事项。

除此之外，日本的金融监管机构在披露偿付能力时，要求公司披露的偿付能力比率要在200%及以上，对于处在0%以下、0%至100%、100%至200%这三个档次的公司有不同的规定。

### (二) 英国的消费者权益保护概述及借鉴

#### 1. 概述

英国设立了统一的监管机构——金融服务监管局，通过信息收集与调查、金融处罚、消费者教育以及行业性培训等方式加强消费者权益保护。也实行多层次的执行机构，保险公司设立内部客户投诉机制来解决消费者纠纷，英国还有第三方纠纷解决机构是金融巡视服务公司，英国还设立了专门的赔偿公司即金融服务赔偿制度有限公司。

#### 2. 借鉴

英国在纠纷处理过程中不仅保护了消费者的权益也维护了保险公司的利益。消费者申请仲裁，当最终的裁决结果出来后，若消费者接受该仲裁结果，则保险公司就必须执行，即最终的裁决结果对于消费者是可以选择的，而对于保险公司是强制性的，如果保险公司不接受最终的裁决结果，消费者可以要求法院强制保险公司执行。但是，仲裁并不是完全偏向于消费者的权益，法院虽然强制要求保险公司接受仲裁结果，但是在金额上有一定的限制，若仲裁金额在10万英镑以内，则保险公司必须接受并执行仲裁结果；若金额超

过10万英镑，则法院对保险公司的强制性仅体现在10万英镑以内，对于超出部分没有强制。

另外，英国的金融服务监管局在消费者权益保护过程中把“公平对待消费者”作为重点项目，要求各保险公司不仅要参与到消费者权益保护中去，而且要把公平对待消费者作为企业文化的核心，为每一位消费者提供量身打造的保险计划和售后服务。

### (三) 美国的消费者权益保护概述及借鉴

#### 1. 概述

美国的消费者权益采取的是分业监管，联邦监管与州监管相结合的方式加强了对消费者权益的保护。美国的每一个州都设有一个保险监管机构，这些监管机构内部又都有针对投诉处理的专业职能部门。美国的信息披露制度主要分为事前披露和事后披露，事前披露的内容主要分为美国的寿险指导书、保单和保单的详细说明；事后披露主要是为了让保险消费者了解保单未来的经营状况，特别是一些新型寿险产品。

#### 2. 借鉴

美国的保险消费者教育是因人制宜的。美联储建立的金融消费者保护网站中通过实地调查对不同年龄阶层、不同职业的人群进行信息收集，同时针对性地提供寿险资料，还根据不同的群体成立了不同类别的消费者教育服务机构，如为了帮助弱势群体老年人识别日常诈骗而成立的老年人金融保护办公室，主要是提供一些基本的财务咨询。

对于赔偿，美国实行的是惩罚性赔偿制度，是指赔偿的金额超过实际损失的金额。由于消费者与保险人信息的不对称，有的保险人会无理拒赔或少赔，这导致消费者无法及时得到理赔，也就容易出现投诉的问题。惩罚性赔偿制度实质上是完全有利于消费者的一种制度，这项制度自实施以来效果显著。

## 三、完善我国消费者权益保护的建議

### (一) 建立营销员服务评价体系

保险消费者与保险公司的营销员是接触最多的，对于一家保险公司的印象很大程度上来源于营销员的服务情况，所以保险消费者对于保险公司在主动销售和被动销售环节的服务质量最有发言权。因此，为了更好地约束和规范营销员的销售行为，

除了对保险公司及各级机构建立考核体系和服务评价体系外，也要建立营销员的服务评价体系。保险公司建立营销员服务评价档案库，定期抽查各个营销员的客户进行电话回访，回访内容包括保单咨询是否耐心讲解、保全服务是否正确引导等，并把每个时期的回访结果即客户满意度评为不同的等级，把客户满意度作为营销员薪酬分配、晋升评级的参考标准之一，强调各个营销员要以更专业更全面的服务态度对待每一位保险消费者。

#### （二）按客户群体的不同进行保险知识的学习

地区不同或者人群不同所面临的风险都是有差异的，即使银保监会的网站有完整的保险知识体系，但大部分消费者仍然无法准确分析自身的风险状况，不知道如何根据现有的消费者教育体系匹配适合自己的保险产品和识别保险市场中的一些不合法行为，所以各保险公司的各级机构应该完善本身的消费者知识教育体系。该知识体系中除了保险的一些基础知识外，还应该根据当地的自然地理环境特点让消费者清楚面临的主要有哪些风险，比如多雨水或有雾霾的环境下多发的疾病有哪些；不同职业类别的人群面临什么风险，要多了解哪些类别的保险产品，分职业进行针对性的讲解；不同年龄、不同家庭角色需要什么类别的保险产品等，然后定期进行消费者保险知识讲座，让消费者能够参与到保险行为中来。

#### （三）建立社会监督体系

为了让保险消费者也参与到保险公司行为的监管中去，各保险公司可以建立社会监督体系，该体系的组成成员可以是公司的新老客户，也可以是律师等各行各业的，每月或者每季度（视业务情况而定）保险公司可以组织一次交流会，由公司的领导及投诉处理部门相关人员带领一起探讨这个阶段公司的服务情况，对每个阶段探讨的内容和结果作好记录作为之后改进的参考，结合实际情况进行分析，并且要把每一次的分析结果建立档案作为工作报告的一部分。

#### （四）加强信、访、电、网四个投诉渠道的宣传

银保监会全面畅通了保险投诉渠道，各保险公司有总经理接待日，各级机构也有设立消费者

接待日，还统一了全国维权热线，为消费者的权益提供了更全面的保障。为了能让更多的消费者拿起维权的武器，四个投诉渠道都要全面使用，在落实一把手负责制和理顺12378热线管理体制的同时，也要加强信、网这两个渠道的宣传和管理。特别是各级机构的宣传，在加强消费者保险教育的同时，如何使用投诉渠道、如何通过投诉渠道维护自己的合法利益？这些问题也都要宣传到位，既是保护消费者的权益，也是各保险公司对广大消费者的承诺。

#### （五）完善惩罚性赔偿制度

当法院判决保险公司执行赔偿，一般的赔偿金额会低于原先的诉求，并不能在赔偿这个角度有效减少部分侵权行为的发生，而我国的惩罚性赔偿制度目前只是在《消费者权益保护法》中提出，并且该制度的适用性仍然存在争议。借鉴美国的赔偿制度及取得的成效，我国也可以根据我国保险市场的实际运营状况完善该制度，该制度适用的前提是此投诉案件中保险公司为责任方，为了在保护消费者权益的同时保证保险公司的运营，可以设定一个赔偿的最低比例，然后根据投诉事项的具体情况提高该比例，最后设定惩罚赔偿上限，通过这种方式来调动消费者的维权积极性，预防经营者的侵权行为。

#### （六）进一步加强寿险市场的监管

“新国十条”鼓励更多保险公司的设立，这意味着保险市场中保险公司的数量越来越多，行业竞争更加激烈，也意味着一些新设立的公司难免会为了抢占市场而忽视客户服务质量，因此，除了要加强一些经营时间较长的公司的监管，也必须要加强新设立保险公司的监管，比如公司的信息披露情况、政策是否落实到位、主动销售和被动销售环节是否合规等，这样才能让整个保险市场更加规范。

除此之外，寿险销售不仅仅单一地来自于保险公司，保险经纪公司以及银行对于理财险的销售都应该重点监管。保险经纪公司是否有真的以客户利益为先，对于这类的消费者教育、营销员管理也应该与保险公司同步，甚至更严格；银行在销售理财险的时候对于收益的讲解是否合规，也应该落实责任制，而不是仅仅看是哪家公司的产品，防止为了达到任务而未把收益情况讲解清楚。

#### 四、小结

保险消费者权益保护体系包括七道防线，有保险消费者的自我保护、保险机构、保险行业协会、保险监管机构、仲裁或司法机构、理论界以及媒体舆论监督等。消费者要多参与公司组织的教育活动，多储备一些基础的保险知识才能准确识别市场中的不当行为；保险机构要规范营销员的销售行为，提高办案效率，完善消费者教育过程中的不足，不袒护自身的不合法行为；保险行业协会、保险监管机构必须要在立法监管方面严抓严打，从小公司到大公司，从营销员到保险公司；仲裁或司法机构要做到公平公正，公开透明；理论界以及媒体舆论监督要面面俱到，不管大事小事只要涉及违法侵害都要及时披露批评，这样才能真正意义上实现消费者权益的保护，与此同时还能提升保险业在金融领域乃至社会上的形象，促进保险业的可持续发展。

#### 参考文献

[1]李昌麒，许明月.消费者保护法[M].法律出版社，2011.

- [2]孟龙.保险消费者权益保护指引[M].中国金融出版社，2008.
- [3]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）.
- [4]刘莉.我国金融消费者权益保护立法和机制完善研究[D].华东政法大学，2013.
- [5]孙祁祥，郑伟.保险制度与市场经济—历史、理论与实证考察[M].经济科学出版社，2009.
- [6]郑伟，贾若.保险法[M].北京：中国发展出版社，2009.
- [7]胡学军.现代消费纠纷诉讼内外解决机制之完善[J].消费经济，2006.
- [8]王宝敏，谢瑾.保险消费维权中权利滥用的实证分析及应对策略[J].保险研究实践与探索，2014.
- [9]郑伟.保险公司信息披露期待更多关注和评判[N].中国保险报，2011-06-29.
- [10]章周松.浅议加强保险消费者权益保护对策[J].中国保险论坛，2012.

（作者单位：新华保险泉州中支丰泽支公司）

责任编辑：谢圆虹

责任校对：陈小琳

（上接第35页）

更好地服务保险业。数据库是保险投保系统平稳运行的保障，主要包括信用文件、逻辑结构、应用文件。在对保险反欺诈数据库进行设计时，要严格规范数据库结构，定期清理无意义数据，提高反欺诈系统的查询效率，数据库的信息分为联机 and 批量数据，数据通过不同的数据采集方式获得，为利于查询反欺诈信息，各保险公司可以通过建立的联机数据，共享对接口信息，为更好地分析客户群体，可以每天清算系统加载的数据信息。此外，为保障数据库信息安全，需要加强保密工作，避免不相关人员接触或篡改数据库。

#### 六、小结

保险欺诈行为严重威胁保险公司的健康发展，保险自身具有射幸性和信息不对称性，射幸性作为天然属性不可改变，因此，尽可能降低信息不对称带来的风险是防范保险欺诈的重要手段。保险公司

通过借助新技术探索建立高效低廉模式的防控系统，可以很好地为保险反欺诈保驾护航。虽然现在新技术在保险反欺诈领域的应用还不甚成熟，但保险业务和先进技术之间的创新融合势不可挡。

展望未来，随着新技术能力的不断提高，保险反欺诈与新技术的融合将会更加深化，科技创新的力量将在更高层次辅助保险业解决欺诈难题，保障精准度的同时，降低排查风险成本，助力保险业创建更加美好健康的未来。

#### 参考文献

[1]唐金成，薛珂.互联网时代我国反保险欺诈工作研究[J].2018.01：55-61

（作者单位：福建省保险学会）

责任编辑：陈小琳

责任校对：谢圆虹

# 推进保险反欺诈工作新技术应用的思考

● 谢圆虹

**【摘要】** 人工智能、大数据、云计算等新技术的发展，为保险业反欺诈工作提供了坚实有力的技术支持手段。在保险业建立反欺诈平台，需要保险机构在评估、监测和预警风险等环节建立信息系统，通过新技术手段强化保险欺诈的风险管控。本文旨在通过对保险欺诈存在问题和表现形式的归集，从新技术在保险反欺诈领域应用分析、建议和实现的角度，进一步为保险发展创新赋能，提升风险管理和防范欺诈的成效。

**【关键词】** 保险反欺诈；新技术应用

近年来，我国保险业发展迅速，保险已经融入人们生活的方方面面，随之而来的保险欺诈数量也不断增加，而且手段越来越复杂，具有多边形，不易于被识别和发现。保险欺诈制约了保险的服务功能发挥，严重损害了正常购买保险客户的权益。

保险欺诈，在国际上称之为保险犯罪。保险欺诈是行为人以非法获得保险金为目的，利用虚构保险标的和制造虚假保险事故等方法从保险公司骗取保险金，且数额较大的行为。我国法律目前对保险欺诈和与其有关的犯罪都作了相应的规定，但随着保险业在我国的快速发展，保险诈骗手段也在不断升级，形形色色的骗保方式，使得识别保险欺诈具有一定难度，因此，面对保险欺诈，在已有的以往反欺诈技术的基础上，我们应考虑借助各项新技术遏制和有效打击保险欺诈，提升保险反欺诈能力，本文主要讨论区块链和大数据在保险反欺诈领域的应用和意义。

## 一、保险反欺诈工作存在的问题

(一) 我国保险反欺诈的相关法律法规尚不完善

我国人社部《社会保险欺诈案件管理办法》主要是对社会保险欺诈案件加强规范执法。目前

我国关于反保险欺诈的专门法律条款还比较空白，相关反保险欺诈法律依据主要来源于《刑法》和《保险法》。总体来说，现有的法律法规对保险欺诈的判定较为笼统，这不利于保险反欺诈工作的推进和开展。

### (二) 保险反欺诈工作欠缺系统规划

由于各地的保险反欺诈专业委员会的成立时间还较短，未形成反欺诈有效闭环系统，大部分处在探索经验阶段，在实践环节，还是以联合公安经侦部门对报案案件进行侦办。但由于跨行业合作，在案件处理过程中难免会对审理程序问题带来困扰，降低对反欺诈行为的反应速度，增加了破案难度。与公安部门联合打击保险欺诈案件的集中行动，往往短期有效，但缺乏长期的持续性，保险反欺诈对保险知识的专业性要求较高，公安部门在此方面人才尚比较欠缺。

### (三) 社会反欺诈意识有待提高

随着互联网的发展，保险产品更多的通过网络平台投保和网上理赔等方式，投保人提交相关要求材料，即可获得小额赔款。这种模式虽然提高了理赔效率，却也为小额保险欺诈的滋生提供了温床。在涉及医疗环节的保险欺诈案件，医疗服务提供方对非自用医保卡和伪造医疗报销费用凭证等行为并未杜绝，有时甚至提供帮助。产险方面，车险赔案

欺诈趋于专业化、职业化的行为，都给保险反欺诈增加了难度。

#### （四）各保险公司合作需要加深

全国范围保险行业目前尚未有较为完善的反欺诈平台，保险公司内部对于反欺诈鲜有设立专业部门或者职能岗位，反欺诈基础信息的整合和共享未全国统一联网，鉴于保险公司对客户信息的保密等诸多原因，造成承保和理赔时收集到的黑名单风险数据无法与相关反欺诈部门或其他公司共享共通，达不到信息整合的作用，跨区域、跨机构、跨层级的欺诈风险识别困难。在实践中，对金额较小的存疑案件，为维系客户，降低社会不良舆论影响，保险公司往往会退让通融。此外，理赔人员对保险欺诈识别能力也有待提高。

## 二、保险欺诈的表现形式

从保险欺诈行为存在的保险种类来看，寿险业务和意健险业务单量大，人员情况复杂，风险防控较难；在产险业务中，车险占比较大。以下重点分析意健险和车险的保险欺诈行为。

（一）寿险中的欺诈行为表现：一是故意隐瞒风险投保；二是未经同意私下投保；三是投保多家公司连续索赔；四是捏造、虚构、故意扩大保险事故；五是伪造和变造相关单证；六是冒充事故骗保。

（二）车险中的欺诈行为表现：一是车辆维修人员和保险代理人相互勾结；二是制造虚假交通事故；三是套牌、谎报赔偿金额或换驾顶包；四是监守自盗等。

（三）保险欺诈的主要手段：一是出险后才投保，投保人在遭遇损失后通过谎报遇险时间向保险公司索赔；二是没有如实告知，投保人在投保前未如实告知病情，故意隐瞒事实真相。三是重复投保，保险公司对经济损失的赔偿是限于保险责任范围内进行补偿，但为增加赔偿，投保人在多家保险公司重复为同一标的投保。四是伪造信息，通过伪造被保险人年龄、家庭信息等获取高额赔款。

## 三、新技术在保险反欺诈应用的分析

保险业向高科技转型是必然趋势，而这波转型浪潮的核心就是数字化，通过数字化作为驱动，重

构保险业态，以科技的力量为保险创新发展赋能，为推动保险反欺诈、风险管理和管控、改变保险业的发展面貌和服务方式提供动能。

近年来，中国银保监会一直致力于保险反欺诈问题的研究，不断促进保险与新技术的融合。保险业进一步要求保险机构在防范欺诈风险中广泛应用大数据分析、云平台等新技术，在识别、计量、评估、监测、控制和报告欺诈风险等多个环节建立信息系统或将现有信息系统嵌入相关功能，积极为行业反欺诈共享平台和保险业征信系统提供有效数据和信息支持。同时要求各保险机构在保险欺诈事件频发的背景下要通力协调与合作，通过技术手段强化风险管控，搭建智能反欺诈平台与智能识别系统。

#### （一）区块链技术在保险反欺诈中的应用

近年来，我国保险事业正积极推进区块链技术在保险行业的运用，例如易安保险和水滴互助通过成立“区块链保险实验室”，建立以区块链技术为基础的平台。区块链在保险业的应用广泛，可应用于保险的定价环节、销售环节、理赔环节、反欺诈等多个环节。在反欺诈领域，区块链通过建立反欺诈名单共享平台信息，依据历史索赔信息对客户投保情况进行分析，分析欺诈概率，减少欺诈行为。将区块链中的时间戳作为唯一性、不可替代的身份，通过对身份的识别杜绝伪造、变造的冒用身份行为。通过应用区块链技术，可以有效节约保险公司销售成本，防止因为信息不对称造成的纠纷，区块链的去中心化不仅能提高理赔效率，还可以为公司获得更多客户资源。杜绝保险欺诈，避免因欺诈行为造成的经济损失。

#### （二）大数据分析技术在保险反欺诈中的应用

对收集到的语音、视频、文字、图片等内容通过大数据对其特点做归类、特征提取、统一标准，选取关键因素，如时间、地点、任务、电话、事故情况、损失金额、赔偿金额、收款人账号等信息综合计算，多纬度分析，利用大数据发现其内部的关联关系，为后期的深入研究做准备。通过风险的综合计算，构建合理的反欺诈风险模型，与传统风控体系相比，大数据反欺诈模型可以更好地将从不同机构或层级得到的信息，及时做出预警和动态分析，将数据结果作为实际投保运用中的参考数据，大大提升反欺诈的效果。

#### 四、新技术在保险反欺诈应用中的建议

##### (一) 重视制度和标准的建立

反欺诈工作涉及的内容复杂，数据庞大，整合的难度也较大，数据的获取和后期的加工需要形成一以贯之的系统，才可以避免不必要的成本耗费。因此，保险公司需要在新技术应用前，规范应用体系结构，对非结构化的材料信息应给出明确的标准。

##### (二) 加强行业间配合，共享数据信息

通过新技术反欺诈，需要以海量的原始数据作为基础，在原始数据基础上整合数据，提高数据可用性，各家公司在反欺诈工作中，应该跨越竞争障碍，合作共赢，避免各自为战，为有效打击保险欺诈提供数据支持，提升业内反欺诈水平。行业协会可通过区块链、大数据等新技术支持反欺诈平台，分析和采集有关数据，为每一条通过检验的保单做“体检”，分析数据情况，综合结果向保险公司做出欺诈预警。

##### (三) 完善法律，使新技术合规

随着新科技的发展，人工智能、大数据、云计算等科技创新都将对保险业带来巨大的变化，用数字化为驱动，重构保险业态。目前，我国还缺少相关的法律法规用于规范这类新技术的使用和管理。对如何合法使用新技术，如何惩治泄露、滥用、恶意使用数据问题，应该遵守什么样的法律法规，都需要国家尽快做出更完善详尽的说明和规范，使新技术的推广应用可以真正合规合法。

##### (四) 合作共赢，增强数据支持

新技术与保险反欺诈的融合，需要各方面的支持。政府作为社会数据资源的最大拥有者，掌握各类有效信息，保险公司在查勘和理赔期间，必然会和交通管理、经侦、医疗管理等相关部门有所接触，保险公司应深化与政府部门的合作，将有效资源作为新技术分析中的基础数据源，通过掌握第一手信息，识别欺诈行为。此外，新技术的推广和研发，需要有科技含量高的公司提供智力支持，保险公司可以加强与此类科技创新型产业公司的合作交流，熟悉和了解人工智能、大数据、云计算、区块链等数字化产品，用科技为保险的发展创新赋能。

##### (五) 引进新技术专业人才

保险公司应加强对现有反欺诈人员的培训，通

过与高校、高科技产业公司合作，引进人才和技术，以共享人才的方式，聘用数字化专家为保险反欺诈制定专业方案。此外，还应该加强内存数据库和系统基础架构等专业知识的学习和使用，提高分析计算能力，将新技术与实际结合，在应用中转化产出效能，提高反欺诈工作能力。

#### 五、新技术在保险反欺诈应用中的实现

保险欺诈是风险防控的重中之重，随着保险欺诈手段日趋隐蔽、复杂、专业，甚至高科技，提高风险防控的能力就需要找准痛点，利用新技术作为突破口，构建健康发展的保险业新格局。为加快新技术在保险反欺诈中的广泛应用，保险行业需要通过改革评定标准、增加课题研究、投入产品研发等方式与各行各业搭建合作平台，从而推动保险反欺诈的应用实现。

##### (一) 防范保险欺诈系统的应用

对保险行业而言，如何将大数据、人工智能、区块链等技术保险融合，这不仅仅是行业的融合，也是对系统数据的整合。行业的融合要求提供新技术的公司对保险行业有专业的认识，洞察行业动态，了解保险公司的发展战略和痛点，精准投放相应的模型和算法，运用新技术系统防止保险欺诈行为，通过建立保险信息识别，加强对保险录入信息的验证力度，这要求预先掌握保险人的投保地、被保险人、保险标的物等信息，验证是否重复投保或者提供信息与预留不符，一旦系统预警，会自动体现理赔账户是否存在多次收到由不同公司赔款的同一标的物理赔款。

##### (二) 保险反欺诈黑灰名单的应用

数据处理信息的工作中，经常可以通过设置黑、灰名单快速排查客户。保险公司的黑、灰名单详细记录着客户的姓名、证件、地址等信息。为使黑、灰名单系统功能丰富，构建全新的保险反欺诈智能实时系统，可以借助保险公司目前已有的客户数据，完善应用系统。在具体的应用过程中，保险公司可以配置相关的工作人员负责维护更新系统的界面设置，系统把保险公司提供的内容导入黑灰名单报表，在查询黑灰名单导入的界面内，设置高级查询条件和信息展示功能。

##### (三) 保险反欺诈数据库的应用

数据库依托新技术的开发可以 (下转第32页)

# 万能险七年退保惹纠纷 公平调解化干戈为玉帛

● 郑白雯

**引言：**近年来，随着保险市场的迅猛发展，万能险作为新型保险产品同样受到爱“险”人士的关注。随着新型产品的盛行，因信息不对称引发的纠纷案件随之攀升，退保案件屡屡发生。如何建立公平公正的调解机制，站在保险消费者及保险公司双方的角度和平解决争议，是泉州银行业保险业消费者权益保护服务中心的主要职能。

## 一、案例背景

2013年2月消费者曾女士为其女儿向J保险公司购买“某个人护理保险（万能型）”，保障10万元。2019年12月翻阅保单时才发现实际需交费至被保人75周岁，而非营销员介绍的缴满15年即可。此时该保单已连续缴费满7年，累计已缴保费达35000元。曾女士遂以J保险公司销售误导及营销员代签名等事由向监管部门进行投诉，要求全额退保并补偿10000元。

J保险公司接到投诉后本着维护消费者权益的态度，主动与曾女士展开协商，并于2019年12月31日拟定《退保协议》，公司同意全额退保并补偿8000元。曾女士签字同意并申请撤案。

原本纠纷已平息，J保险公司因怀疑曾女士存在“恶意退保”行为，认为其索要补偿存在“骗财”目的，且以公司未在协议上盖章为由，于2020年1月7日致电曾女士表示无法兑现，并提出将补偿费用降低至5000元，曾女士无法接受，双方矛盾激化。

多次协商无果后，曾女士于2020年1月7日两次向12378投诉。在征得当事人双方同意后，福建银保监局将此案转交泉州市银行业保险业消费者权益保护服务中心（简称泉州消保中心）调处。

## 二、案例分析

为弄清事实真相，明确双方诉求，权衡双方权益，泉州消保中心针对双方矛盾升级的原因展开详细调查与分析。

第一，销售误导问题如何界定？

《人身保险新型产品信息披露管理办法》第五条规定，新型产品的信息披露，应当采用通俗易懂的语言，准确描述与产品相关的信息。保险公司应当对信息披露的客观性、真实性负责，无重大遗漏，不得对投保人、被保险人、受益人及社会公众进行欺骗、误导和隐瞒。

本案中导致曾女士退保的真正原因在于缴费年限差异较大，无法满足长期缴费且过高看待未来收益。但因营销员已离司且无法取得联系，销售过程难以还原，销售误导难以明确界定。

第二，公司是否需要为营销员“双代”买单？

近年来“代签名、代抄录”等行为引发的纠纷屡见不鲜。依据《中国保险法司法解释（二）》第三条规定，投保人或者是投保人的代理人订立保险合同时没有亲自签名或者盖章，是由保险人或者保险人的代理人代为签字或盖章的，对投保人不生效。但投保人已经交纳保险费的，视为其对代签字或者盖章行为的追认。

若投保单经鉴定非曾女士笔迹，J保险公司必然需要对此承担不利影响。另一面，曾女士在收到保险合同后未再次明确条款内容，且已连续缴费7年，视同对代签名的追认。双方均需要对此承担一定责任。

第三，退保协议是否有效？

依据《合同法》第三十七条规定，采用合同书

形式订立合同，在签字或者盖章之前，当事人一方已经履行主要义务，对方接受的，该合同成立。

本案中J保险公司出具《退保协议》，曾女士签字后已履行其义务，公司未盖章行为并不能简单视同协议无效。此外，曾女士还保留了与J保险公司的电话录音及微信内容作为佐证，保险公司应承担赔偿责任。

#### 第四，补偿金额是否合理？处理时效多长？

在实际调解案例中，因销售误导导致的全额退保案例较多，但额外进行补偿的却极为罕见。本案中曾女士已缴满7年，现金价值和累计已缴保费相差无几，但若对补偿要求过高，反而损害保险公司的权益。而致使纠纷升级的原因在于，纠纷长达半个月无法妥善解决，且金额反复不定。因此确定补偿金额及快速支付才是解决纠纷的突破点。

### 三、案例调解

在分析本案的争议焦点之后，泉州消保中心采取“一对一，背靠背”的方法，逐一针对痛点进行沟通：

第一，与曾女士沟通。站在消费者的角度建立同理心，对客户遭到反复协商无果的不满心理表示理解。本案争议的补偿金额数额相差不大，若为此走司法程序，不仅耗时耗力耗财，而且证据不够充沛，诉讼难以获得完全支持。经沟通，曾女士表示希望尽快解决，同意降低补偿。

第二，与J保险公司沟通。指出J保险公司确实存在服务过程中存在瑕疵，认同公司给予一定补偿的做法。但此次涉及的金额相对较小，一味怀疑“恶意投诉”并不能及时有效地化解矛盾，且纠纷升级的焦点在于公司处理时间过长，未按承诺履行。经沟通，公司同意尽快解决争议。

经调解双方最终达成协议：J保险公司一次性支付曾女士40000元，其中包含投诉人7年累计已缴保费35000元整，及5000元补偿，所有款项在5个工作日内付清。双方对此结果表示满意。

### 四、本案启示：

泉州消保中心始终秉承着“真心用心为消费者服务”的态度，建立公平合理、便利高效的纠纷调解机制，切实维护消费者的合法权益。在本案调解过程中，调解员以专业、敬业的服务意识，公平判断双方是非，合理平衡双方权益，最终化解纠纷。

第一，合法维权，审慎以待。泉州消保中心力争站在公平公正的角度全方位核实案件详情，避免因双方当事人的主观意见导致偏倚。在本案双方阐述纠纷过程中，双方因情绪影响容易避重就轻，只阐述对己方有利的事实及证据。审慎辨别，还原消费者退保的真实意图，为查清案情、评判是非做好铺垫。同时以“法”为基础，以“理”断是非，以“情”做调解，高度达成法理情的融合，实现双方当事人合理预期的统一。

第二，建立同理，维护弱势。消费者在合同纠纷的过程中往往是弱势群体，特别是保险合同条款的格式性和专业性，对于普通消费者来说想要全方位透彻地了解自己所购买的险种并非易事。信息不对称所带来的弊端必然是保险纠纷，消费者除了听从营销员的介绍之外，更应保持理性仔细阅读保险合同，慎重对待签名、风险提示语录及回访问答。在本案调解中，泉州消保中心充分考虑信息不对称对消费者带来的困扰，在提示消费者应慎重阅读合同之后，考虑到曾女士已缴费7年，合理的补偿是对消费者权益保护的一种方式。但也提醒消费者过高的诉求反而适得其反。

第三，把握诉求，精准突破。本案中尽管双方在销售过程中均存在瑕疵，需要对自身存在的问题承担责任，但最终争议的焦点是补偿金额。通过法理逐一化解矛盾，精准找出当事人的痛点，采用“一对一，背对背”的方式逐一沟通并降低双方预期。本次调解中，重点调解两个问题，一是补偿的金额，二是处理的时效。合理的补偿是对消费者权益的维护，而及时有效地处理问题，是对消费者的尊重。

### 结语

本案在“退保案例”中具有一定的典型性。泉州消保中心力求为消费者提供简便快捷的第三方调解平台，为合理维护消费者权益做出积极响应。在各类金融风险层出不穷的时代，泉州消保中心将继续加强引导银行业保险业等机构不断强化自身服务意识和自我合规意识，提高消费者风险防范意识和理性消费意识，让银行业保险业的服务更有温度。

（作者单位：泉州市银行业保险业消费者权益保护服务中心）

责任编辑：谢圆虹

责任校对：陈小琳

# 新时期对保险助推扶贫工作的思考

● 伍朝晖

党的十八大以来，国家明确到2020年在现行标准下农村贫困人口实现脱贫、贫困县全部摘帽、解决区域性整体贫困的目标任务。在党中央的统一部署和有效推进下，我国的贫困人口从2012年年底的9899万人减到2019年年底的551万人，贫困发生率由10.2%降至0.6%，连续7年每年减贫1000万人以上。至2020年2月底，全国832个贫困县已有601个宣布摘帽，179个正在进行退出检查，未摘帽县还有52个，区域性整体贫困基本得到解决。

银保监会部门为认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，集中兵力打好深度贫困歼灭战，下发一系列保险业助推扶贫攻坚工作的指导意见，涉及加大资源投入、开发专属产品、降低保险费率、开展绿色理赔、加快市场体系建设、便捷客户服务等方面政策支持。保险企业积极响应，在深入调查当地贫困户实际保障需求后，对自身扶贫产品进行一定的调整与创新，更有针对性地提供保险产品和服务。保险公司逐渐探索出从救济式扶贫到开发式扶贫再到精准扶贫的保险扶贫方式。随着产业扶贫的推进以及贫困地区“造血”能力的增强，保险业在脱贫攻坚中的作用越来越受到重视。特别是在很多地区脱贫后，需要运用市场机制巩固脱贫成果，保险这一市场化机制发挥作用的的市场空间也越来越大。不论是贫困地区农业产业发展，还是农户自身对人身险、财产险需求增强，都需要保险业进一步创新产品和服务，助力脱贫攻坚走向深入。

## 一、福建保险业的探索与实践回顾

福建保险业围绕“精准扶贫，保险先行”主题，精准对接省内贫困地区和建档立卡贫困群体，因地制宜，综合施策，精准发力，多措并举实施多

项精准扶贫项目，聚焦建档立卡贫困人口人身意外、大病健康、教育入学、产业风险等风险点，积极创新优化扶贫路径，为贫困地区和人口提供“一站式菜单化”服务，进行了有益的探索。

**1.产业扶贫方面。**产业扶贫是稳定脱贫根本之策，是精准扶贫的关键举措。面对互联网时代的到来和蓬勃发展，不少保险公司还选择以产业扶贫的方式助力农产品走出深山，形成品牌效益，真正做到“授人以渔”。从2018年开始，福建保险业踊跃配合扶贫部门，谋划产业扶贫保险方案的调查研究工作，2019年共提供风险保障金额5.34亿元，覆盖全省46388名建档立卡贫困户，从上游支持、下游拓展、保险保障三个环节形成联动模式，展开全面帮扶。

**2.教育扶贫方面。**为遏制因学致贫返贫现象发生，根据贫困家庭学生上学难的问题，推出生源地国家助学贷款保证保险。该险种将保险机制引入国家助学贷款管理体系，通过保险转嫁贷款风险，推动了银行参与发放国家助学贷款的积极性，有效实现了国家助学贷款运作机制的“两降一提”，即降低成本、降低风险、提高效率，不仅让寒门子弟顺利踏上求学之路，而且保障了国家助学贷款政策的实施。2019年，在福建省范围内为6558名学生提供风险保障金额5893.61万元。

**3.消费扶贫方面。**通过组织保险企业员工踊跃向贫困县订购农产品，促进当地农产品拓展销路，间接带动贫困农户早日脱贫。宁德福安市穆云畲族乡上村村，是福建保险业“精准扶贫村”，该村以茶叶、水果等农作物作为主要经济收入来源，现有建档立卡贫困户6户28人，物资匮乏、人均收入微薄，整村至今未脱贫。为解上村村农户桃子滞销燃

眉之急，帮扶贫困农户，如宁德人保财险公司向福安上村村采购一批PICC爱心扶贫桃，并举办爱心助农活动，既让客户得到了实惠，又帮助了受困农户。

**4.医疗救助扶贫方面。**因病致贫返贫一直制约着我国贫困地区的脱贫攻坚工作，而大病保险能够对城乡居民因患大病发生的高额医疗费用给予补偿，成为解决因病致贫、因病返贫问题的重要手段。2016年按照精准扶贫的要求，国家对贫困人口等困难人员实行精准施策，在起付线、报销比例等方面给予重点倾斜，进一步巩固和完善大病保险制度。人保财险福建省公司面对福建省内贫困地区建档立卡贫困群体量身定制的政府扶贫救助保险，针对自然灾害救助、意外事故救助和医疗救助等三个方面提供保障，很好遏制了贫困人群因病或因灾致贫返贫的风险，无缝对接了大病保险，既降低政府救助成本，又提高救助效率。2019年，人保财险福建省分公司为全省31.09万人次建档立卡贫困人口，提供风险保障84.65亿元，支付理赔款1709万元，受益贫困人员1.32万人次，为促进城乡经济发展和社会稳定起到积极作用；意外伤害保险方面，2019年，为省内26.22万户次的建档立卡贫困人口及低收入人群，提供555.29亿元风险保障，赔付金额为2074.28万元，赔付人次3.51万人。

## 二、脱贫攻坚存在的困难与挑战

习近平总书记在2020年3月6日的《在决战决胜脱贫攻坚座谈会上的讲话》提到，脱贫攻坚战，党中央关于脱贫攻坚的决策部署得到全面贯彻落实，各方面工作成效显著，但从决定性成就到全面胜利，面临挑战和困难仍较为艰巨，主要表现在以下几个方面：

**1.最后的脱贫工作任务艰巨。**据统计，截至2020年2月，全国还有52个贫困县未摘帽、2707个贫困村未出列、建档立卡贫困人口未全部脱贫，剩余建档立卡贫困人口中，老年人、患病者、残疾人的比例达到45.7%。这些扶贫对象都是贫中之贫、困中之困，脱贫难度较大。

**2.新冠肺炎疫情带来新的困难。**据国务院扶贫办统计，2019年全国有2729万建档立卡贫困劳动力在外务工，这些家庭三分之二左右的收入来自外出务工，涉及三分之二左右建档立卡贫困人口。

2020年初爆发的新冠肺炎，导致出现了外出务工受阻、扶贫产品销售困难、无法带动消费扶贫、教育扶贫无法正常开展等状况，给脱贫攻坚战带来了新的困难。

**3.因病返贫风险仍然存在。**在我国建档立卡贫困户中，因病致贫、因病返贫的比例在42%以上，患病不但要发生治疗费用，还会因为丧失劳动能力而直接影响创收，使家庭陷入贫病交加境地。此外，医学规律也决定了解决因病致贫返贫问题耗时间较长。因此，健康扶贫是打赢脱贫攻坚战的工作重点所在。

## 三、基于新时期政策下保险助推扶贫工作思考

2020年3月12日，中国银保监会印发《关于进一步加大“三区三州”深度贫困地区银行业保险业扶贫工作力度的通知》（以下简称“《通知》”），对进一步做好“三区三州”深度贫困地区银行业保险业扶贫工作作出安排部署。在保险服务方面，《通知》要求各级银行保险机构深入推进保险扶贫，着力提供充足风险保障。农业银行、邮储银行、人保集团要切实发挥“头雁作用”，完善以“农业保险+大病保险”为核心的保险扶贫体系，努力提高保险深度和密度，聚焦稳定脱贫长效机制，深入推进保险扶贫，着力提供充足风险保障。

目前保险业在扶贫进程中开发的农业保险、大病保险、产业扶贫保险等险种取得了较快发展，但精准面向贫困地区和建档立卡贫困户的专属保险产品种类不多。一些保险产品保障范围较窄，赔付门槛较高，影响了保险保障作用的充分发挥。此外“农业保险+”依然存在产品种类受限、规模较小、投入产出不匹配等问题，保险公司承担相应的经营风险依旧较大。

随着国内经济和扶贫工作进入新常态，扶贫的方式需要进一步创新转变，应通过政策引导，动员全社会力量投入资金、项目，从扶智与扶志相结合着手，有效激发贫困人员的内生动力，鼓励其通过扩大生产增加收入，携手共进奔小康。扶贫保险在今后一段时期仍有广阔的发展空间。

**1.做好产业扶贫保险后续服务。**产业扶贫保险作为农村金融服务体系的重要组成部分，能有效地提高对农业经营者的救济能力，减少农民的经济损失，关系到千家万户的切身利益。保险公司应继续

扎实推进产业扶贫保险工作，做好承保理赔各项服务。一是加强政府相关部门的协同配合，明确责任，各司其职；二是加大人员、车辆投入，为提供优质服务奠定基础；三是加大入村宣传和培训力度，确保规范操作，保证合规经营；四是强化考核、严格问责，对于工作作风不扎实、责任落实不到位的分支机构进行通报，确保为贫困户提供高效的理赔服务；五是全力以赴做好理赔服务工作，发挥产业扶贫保险兜底救济功能，防范贫困户返贫现象发生。

**2. 试点险资支农融资机制，帮助贫困户扩大生产。**脱贫致富终究需要依靠贫困群众用自己的辛勤劳动来实现。根据贫困户资产构成单一、有效担保物范围狭窄等现实困境，普遍面临“融资难、融资贵”的难题，人保财险福建省公司积极尝试开展险资支农综合保险项目，利用农产品仓单质押担保、保险资金直投提供融资、配套保险产品为农户及企业提供保障的方式，缓解了当地农业经营者们“融资难、融资贵”的苦恼。通过持续推进以保险机制和资管产品创新为载体，发展面向小微企业、“三农”的无抵押、少担保的直接融资，形成了“普惠金融、支农支小”新模式，通过保险资管产品募集保险资金，向符合要求的小微民营企业 and 投保农户提供融资，专项用于企业经营和农业生产。

**3. 探索保险电商扶贫模式，帮助贫困户增加收入。**在实际过程中，贫困地区农产品存在质量良莠不齐、生产包装条件不够、产品品牌效应不足、城乡对接物流不畅、仓储质检标准不严、中间环节管控不力“六大痛点”问题，从而导致贫困地区农产品无法实现合理的价值转化。农产品送不进城、卖不上价，贫困农户仍难以实现稳定、持续的脱贫。因此，应大胆开展尝试，以保险保障为依托，以电商销售为平台，建立一个产供销一体化的定点扶贫新模式——普惠金融电商扶贫模式，驱动贫困地区

产业发展，为贫困地区农产品提供包括质量监控、包装优化、品牌升级、物流对接、仓储管理、渠道专供的全产业链一体化精准帮扶。该模式的核心思路是“以品质塑造品牌，以品牌拓展销售，以销售带动扶贫”。

**4. 主动对接医保部门，加大产品创新力度，做好健康扶贫工作。**

根据2020年2月中共中央国务院下发的《关于深化医疗保障制度改革的意见》总体改革要求：到2030年，全面建成以基本医疗保险为主体，医疗救助为托底，补充医疗保险、商业健康保险、慈善捐赠、医疗互助共同发展的医疗保障制度体系。作为明确大病保险承办方的商业保险公司，应积极响应，主动对接医保部门，在大数据开发应用、产品开发、医保服务、健康管理等方面配合医保部门持续推进医保治理创新工作，建立防范和化解因病致贫返贫的长效机制，增强医疗救助托底保障功能。

**5. 新兴扶贫险种的探索。**脱贫攻坚战进入收官阶段，稳定脱贫、防止返贫摆到了更加重要的位置，要进一步发挥好保险的兜底保障作用，扩大贫困地区涉农保险覆盖面和保障范围，支持贫困地区开发特色农业险种，探索推广价格保险、产值保险、“保险+期货”等新型险种。

#### 结语

在脱贫收官之年又遭遇疫情影响，对保险业助推脱贫攻坚工作以及保险公司自身经营管理能力提出了更高的要求和挑战。保险公司必须建立保险扶贫机制可持续性，不断地探索和完善服务水平、专业能力、成本控制，在脱贫攻坚战中开拓进取，实现经济效益与社会责任的统一。

(作者单位：人保财险福建省分公司)

责任编辑：陈小琳

责任校对：谢圆虹

# 2019年中国财产保险十佳理赔案例

5月13日，中国保险行业协会公布了2019年中国财产保险十佳理赔案例。据了解，此次评选出的十佳理赔案例来自财产保险公司近100件具有代表性的理赔案例，涵盖了财产保险、信用保险、农业保险、责任保险、船舶货运保险、工程保险等多个险种。

中国保险行业协会相关负责人表示，十佳理赔案例充分彰显了财产保险业在服务国家重大战略和实体经济、保障民生、助力脱贫攻坚、服务社会治理体系和社会治理能力现代化中的功能作用，并从消费者的角度出发，把保护消费者权益作为评选重点之一，强调保险作为风险管理的市场化机制和社会安排。

近年来，保险业从国家经济社会发展和人民群众生产生活实际需求出发，保险业姓保的发展理念得到彰显，保险的经济助推器和社会稳定器作用日益发挥。2019年，财产险公司为全社会提供风险保障5369万亿元，累计赔付支出7279亿元。

## 十佳理赔案例一

### 分散农业风险 保障农业生产安全稳定

——阳光农险黑龙江省洪涝灾害种植业保险理赔案例

涉及险种：种植业保险

风险类别：洪涝灾害

赔付金额：30.5亿元

案情摘要：2019年6月至9月，阳光农险黑龙江省承保的种植险作物遭受洪涝灾害袭击。据统计，本次洪涝灾害，阳光农险共支付赔款30.5亿元。

在本次案件处理过程中，新技术应用起到了重要作用，特别是3S技术给种植业保险带来了变革，解决了大面积灾害查勘定损难等问题，验证了3S技术在种植险理赔中的可行性。

案情特点：大面积受灾且灾害时间跨度大，部

分道路因长时间积水无法进入，农田内地势较高处受灾不明显，地势低洼处受灾严重，不全面查勘无法确定受灾的真实情况，致使查勘定损难度大。阳光农险运用3S技术实现查勘定损，是3S技术种植险应用的实例。该案赔款金额多，受益农户多，充分发挥了农业保险保障粮食安全的重要作用，同时，也显示出保险主体分散大灾风险的必要性。

专家点评：我国是农业生产大国，有着众多的农业人口，如何降低农业生产中的风险损失，改变几千年来的“靠天吃饭”，关乎着我国的粮食安全，关乎着巨大基数农民的生活安康。种植业保险能够分散自然风险，通过受灾后理赔款的支付，平抑因生产成本投入带来的损失，为农业再生产创造资金条件。

本案中阳光农险作为专业农险公司，发挥了其专业技术优势，3S技术在理赔中的使用，改变了传统种植业保险人海战术的打法，使用客观数据进行理赔，降低了道德风险，提高了保险公司的公信力，是一次重大的技术创举。另外，大额赔款的及时、足额支付也体现了保险业经济补偿的社会作用，维护了社会的安宁与稳定。

## 十佳理赔案例二

### 加强民生服务保障 实现共享普惠

——人保财险山东民生综合保险台风灾害理赔案例

涉及险种：民生保险

风险类别：自然灾害

赔付金额：1.17亿元

案情摘要：2018年8月19日，受“8·19温比亚”台风大范围强降雨天气影响，山东省境内潍坊、东营、济宁、菏泽等多地不同程度受灾，潍坊地区尤为严重。

灾害发生后，人保财险山东省分公司立即启动大灾预案，成立大灾救援应急小组，调度各方面理赔资源，累计投入3975人次，历时45天，及时完成对受灾的165个乡镇、2978个行政村农房的查勘、定损工作。截至2019年2月1日，共赔付2.96万户居民房屋及财产赔款1.17亿元。

案情特点：山东潍坊市民生综合保险2015年在重点县市试点、2016年在全市开办。该保险保费由各地县、市、区财政承担，不需要个人支付任何费用。人保财险严格按照保险合同约定，损失查勘工作采用与村委对接，逐村逐户排查，保证每个受灾群众都能得到合理赔偿。在理赔时，查勘小组同时对受灾群众进行安抚工作，稳定了受灾地区人民群众的情绪，圆满完成理赔工作。

专家点评：山东省灾害民生综合保险的保障范围全面，包括了自然灾害、特定意外事故造成的房屋损失、室内家庭财产损失及人身伤亡，在广大居民群众中赢得了良好口碑。2019年，该险种充分发挥保险在防灾减灾和灾害救助中的重要作用，极大提升了辖内居民抵御自然灾害的能力。该险种惠及全省行政区域内常住人口以及灾害发生时在本行政区域内的其他人员，实现共享普惠，对于加快促进构建社会力量和市场机制参与的自然灾害应急管理体系，提升灾害救助质量和水平，帮助受灾群众快速恢复生产生活，维护社会和谐稳定，具有重要意义。

### 十佳理赔案例三

#### 美家纺巨头破产引行业震荡

——中国信保勇出击担巨额损失

涉及险种：短期出口信用保险

风险类别：商业风险

赔付金额：1851.6万美元

案情摘要：受中美经贸摩擦影响，海外零售商破产风险继续蔓延，北美最大的实用家纺床品生产商、美国第三大家纺产品供应商H及其母公司由于经营不善于2019年5月19日正式申请进入破产保护程序。中国信保在保企业中多达15家羽绒、家纺制造企业受到波及，部分国内供应商生产经营岌岌可危。中国信保通过多种渠道及时向被保险人通报风险，主动积极介入处置风险，快速定损核赔助力出口企业应对风险，截至2019年年底，已向被保险人支付赔款累计1851.6万美元，平均赔付时间仅37天，

及时有效缓解了企业资金压力，极大地帮助我国出口企业化解由中美贸易摩擦带来的海外风险。

案情特点：中美贸易摩擦导致北美零售巨头破产或关闭门店的情况时有发生，美国传统零售业风险高企。为最大限度帮助出口企业在“走出去”的过程中控制风险和减少损失，中国信保在分析梳理贸易摩擦爆发以来美国理赔业务情况的基础上，研究并制定对美业务理赔追偿支持举措，做到“优先赔”“快速赔”“速查追”“精准追”和“专业追”。

以本案为例，中国信保在接到买方破产消息后，第一时间通过内外部多种形式对风险信息进行发布和通报，并联合海外专业渠道律师，指导企业应对危机，最大限度保障客户债权人权益。然后，及时审理核查，快速就本案项下登记债权损失启动定损核赔程序，及时有效缓解企业资金压力，弥补因中美贸易摩擦带来的应收账款损失。另外，联合政府机构举办风险发布会，持续通报对美出口风险信息并讲解典型案例；同时，充分利用渠道优势，邀请海外追偿渠道资深专家举办信用风险实战研讨会，为出口企业防控贸易及投资法律风险提供重要的指引，帮助企业持续应对贸易摩擦。

专家点评：本案例以中国信保处理美国家纺行业巨头集团破产系列案件为例，重点论述对美业务相关支持举措出台以来，保险人在向被保险人及时通报风险、指导债权登记、定损核赔帮助企业弥补经济损失的具体过程，为出口企业后续应对美国买方破产风险提供经验和启示。在中美贸易摩擦背景下，保险人充分履行政策性职能，帮助出口企业在“走出去”的过程中控制风险和减少损失，体现了中国信保作为海外风险异动的预报人、风险控制的引路人和出口企业的守护人的责任与担当。

### 十佳理赔案例四

#### 价格下跌风险高 “保险+期货”保障棉农收益

——太保产险新疆棉花“保险+期货”理赔案例

涉及险种：价格指数保险

风险类别：收入损失

赔付金额：12981.46万元

案情摘要：2018年10月之后，棉花价格开始持续数月下跌，仅在新疆棉花种植重点区域——新疆博乐地区，棉农收入损失就超亿元。太保产险克服承保区域极大，且部分棉农种植区域变化调整、

受损棉农数量巨大及信息不完全精准等诸多困难，充分运用公司“e”农险新技术，逐户收集出险棉农身份信息，不足月余即完成全部农户的理赔工作，共计赔付12981.46万元，受益棉农数2151户，户均受益金额6.04万元，简单赔付率142.55%。

**案情特点：**本案中，棉花价格波动事关2100余户棉花种植户的家庭生计，新疆维吾尔自治区、郑州商品交易所等政府部门高度重视，非常关注。保险公司充分借助金融创新方式，发挥自身技术创新优势，积极协调，主动作为，即时获取价格数据，快处快赔，切实履行保险合同，兑现保险服务承诺，化解棉农、经销商经营困境，有效维护社会和谐稳定，充分体现了保险公司的社会担当。

**专家点评：**新疆是我国最重要的棉花产区之一。近年来，国内棉花价格频繁波动严重影响了棉农的收益，增产不增收成为稳定棉农收入的一大难题。对此，在自治区的统筹安排与郑州商品交易所的大力支持下，太保产险积极践行“保险+期货”的创新综合保障方式，使参保棉农有了底气，促进了棉农的增收，保护了棉农的收益。现阶段，“保险+期货”已在新疆生根发芽，深入边疆棉农的心，带动了棉花下游产业发展，提高了棉农生产积极性，推动了我国棉业生产从内地向新疆迁移，是棉花供给侧改革的重要体现。

### 十佳理赔案例五

#### 重大灾害精准理赔 科技赋能保障国家战略物资生产

——中华保险新疆兵团棉花雹灾理赔案例

涉及险种：农业保险

风险类别：

- (1) 险种分类：农业保险
- (2) 行业分类：种植业
- (3) 按灾害类别分类：雹灾
- (4) 按案件类别分类：常规案件
- (5) 按风险类别进行分类：常规业务风险
- (6) 按业务流程分类：理赔案例

赔付金额：12104.1万元

**案情摘要：**2019年8月23日22时，新疆兵团第七师垦区发生了几十年不遇的特大冰雹灾害袭击，冰雹持续时间长、范围广，使七师123团、126团、127团、128团、129团等5个团场27个连队的20余万亩棉花遭受不同程度的损失，中华保险新疆奎屯

分公司承担本次雹灾损失赔偿责任。经查勘，本次受灾的五个团场合计受灾农户1785户，受灾面积20.33万亩。其中，重度受灾面积10.66万亩，中度受灾面积5.93万亩，轻度受灾面积3.74万亩。截至2019年11月15日，共计赔付12104.1万元。

**案情特点：**本事故造成了重大农业损失，事关1785户家庭的稳定，政府部门非常关注。灾害发生后，中华保险公司奎屯地区各分支机构当晚就赶赴受灾现场，初步了解受灾情况，同时将灾情上报。次日，中华保险新疆分公司主要领导、农业保险分管领导来到第七师各受灾团场查勘灾情，慰问受灾农户。同时，成立了重大灾害紧急应对小组，积极行动，统筹部署，调动公司40余人及10余辆三农服务查勘车协助受灾最重的一二八团支公司查灾定损，对查灾工要求做到逐户、逐块查勘，定损结果准确、合理、迅速。

**专家点评：**长期以来，农业保险在定损理赔过程中存在“农户与地块难以一一对应”“受灾面积难以精确到地块、到农户”等问题。本案通过运用卫星遥感、无人机和地面GPS终端的结合，实现了到地块、到农户的精准理赔，对行业未来采用新技术进行种植业成本保险理赔有一定的借鉴意义。

传统的人工查勘定损模式目前已难以适应现有的农业保险需求，随着国家对“三农”事业重视程度的不断提高，对农业保险的理赔也提出了更高的要求。本案例所采取的理赔技术，不仅获得了当地政府、农户的一致认可，而且成为当地政府唯一指定的行业赔付标准，亦是行业践行《关于加快农业保险高质量发展的指导意见》中“切实提高承保理赔效率，健全科学精准高效的查勘定损机制”要求的一个侧写和成果展现。

### 十佳理赔案例六

#### 践行承诺 彰显社会责任

——平安产险“白格堰塞湖”洪水事故致在建水电站受损理赔案例

涉及险种：工程险

风险类别：洪水

赔付金额：13375万元

**案情摘要：**2018年10月，金沙江上游白格发生山体滑坡阻断长江干流形成堰塞湖，后形成超万年一遇洪水，直接威胁下游数万群众生命财产安全以及流域内数座在建和已投产电站，引发中央领导

和社会高度关注，事故造成平安产险承保的两座在建电站设施及设备受损。

事故发生后，保险公司第一时间出入险境，在24小时内快速预赔1500万元。案件处理中，将卫星和无人机建模等科学技术在保险事故救灾与核损场景中予以应用，助力案件在2019年6月快速完成全部赔偿金额1.34亿元。

**案情特点：**连续两次堰塞湖事故对川、藏、滇三省区造成威胁和影响，整体经济损失达上百亿元。保险公司第一时间赶到灾害现场，与客户并肩值守。急客户所急，硬核预赔1500万元，坚定了客户抢险救灾信心。出险标的地处偏远，山高谷深，出入不便，往返需数日；损失范围和数量巨大，为查勘工作带来较大困难，保险采集灾后高分辨率卫星图片、使用无人机三维建模等科技手段，为客户掌握损失全貌制定施救方案提供依据，也实现了损失量快速确定。保险公司理赔人员驻场查勘4个月，通过现场确认大量资料，简化了理赔手续，快速赔付1.33亿元，赢得客户“率先进入现场、率先预赔到位、率先签署协议”的高度赞誉。

**专家点评：**随着西部大开发进入攻坚阶段，在偏远地区的工程施工越来越多，面临的风险也有较大升高。通过保险的风险转移和社会保障功能，能够有效提高投资企业的抗风险能力。保险公司也承担了更多的社会责任。

事故涉及面积广阔、项目繁杂，定损难度大，保险人采集卫星图片、使用无人机三维建模，科学测量，高效定损。保险人以实际行动践行“保险资金要更好地服务于国家发展战略和实体经济”，为保护人民生命财产、保护国家重要基础设施的企业提供主动的理赔服务，以高度的责任心贯穿着时间应对的始终，快速做出预赔、赔付结案等一系列决策。

### 十佳理赔案例七

#### 货物随船沉没 保险积极创新理赔

——华泰财险货船H轮碰撞致纸浆全损理赔案例

涉及险种：货运险

风险类别：碰撞

赔付金额：1064万元

**案情摘要：**2018年1月6日，满载3012吨纸浆的船舶货船H轮，在温州海域与渔船F轮相撞，继而翻扣沉没。华泰财险立即安排人员赶赴现场，第

一时间确认货物实际全损，总价值1662万元的纸浆全部灭失。华泰财险多次前往温州、杭州、上海、宁波等地与货主、船东等各方代表进行交流，协助货主通过确权诉讼的程序前置完成对碰撞两船方的追偿，货主从上述两船舶的基金中共分配得288万元。扣除未发生的增值税额，被保险人仅需就1132万元进行赔偿，华泰财险依保险合同约定条件理算后于2018年8月—2019年9月共支付了1064万元赔款。

**案情特点：**本案是海上碰撞事故导致的货物全损案件，第一现场不具备查勘条件，且被保险人处于中间运输环节，不具备事故主导权，正常保险理赔程序处理繁琐，会产生诸多争议和矛盾。华泰财险理赔人员统筹分析案情，主动出击，从客户利益出发提出适宜的解决方案。凭借华泰财险理赔的专业态度协调指导货主先行以其名义向实际承运方进行索赔，前置完成了对事故责任方的追偿。同时，由于本次事故影响，客户面临巨大的财务压力，华泰财险多次向客户预付赔款，有效缓解了被保险人的资金压力。

**专家点评：**本案属常见的船舶碰撞事故，但华泰财险理赔人未曾固步自封，而是以科学发展的视角来不断提升服务，告别被动等待的思维，下沉到客户的实际需求去处理赔案。本案的灵活处理方案为各方搭建了有效解决渠道，并采用“一站式”前置方案，通过保险理赔人的专业优势，避免了不同环节的层层索赔，减少了各方不必要支出，节省了社会资源，不仅取得了良好的处理结果，更树立了保险理赔的良好形象，值得各同行参之用之，以共同践行新理赔思维，更好地服务客户、服务社会。

### 十佳理赔案例八

#### 化解企业经营风险 保障社会安定和谐

——阳光财险某运输公司特大交通事故案理赔案

涉及险种：责任险

风险类别：交通事故

赔付金额：1154.33万元

**案情摘要：**某运输公司投保道路客运承运人责任保险。2018年06月29日，该公司一辆长途客车在京港澳高速衡东段1602km处行驶时，冲过中央隔离带与对向行驶的一辆半挂车相撞，事故造成客车内16人死亡、14人受伤，货车内2人死亡的特大

交通事故。

接到报案阳光财险查勘人员立即赶赴现场，在事故发生后35小时，主动预付赔款1000万元，为运输公司解燃眉之急，并在2019年元月完成全部理赔工作，最终赔付1154.33万元。

**案情特点：**该案属于受到全国关注的重大道路交通事故。在事故发生后的第35个小时阳光财险就预付赔款1000万元，以及时抢救伤者生命，安抚家属情绪，为客户解决燃眉之急。仅半年时间完成全部理赔工作，最终赔付1154.33万元。

**专家点评：**道路客运是旅客运输中的主要途径，随着我国经济腾飞，公路体系延伸，人员流动性增大，几年来重大交通事故频发，危害人民生命与财产安全。此类事故，往往是群死群伤，损失惨重，运输企业大多无力赔偿，极易引发社会问题。保险业推出道路客运承运人责任保险，极大化解了此类矛盾，是保险业服务实体经济的又一例力证。

### 十佳理赔案例九

#### 完善保险保障 有效防范企业生产经营风险

——人保财险某轮胎制造公司重大火灾事故理赔案例

涉及险种：财产险

风险类别：火灾

赔付金额：1.72亿元

**案情摘要：**2018年9月5日，人保财险承保的某轮胎制造公司内部车间突发重大火灾，事故导致该公司房屋建筑物、机械设备、原材料及在产品均严重受损。经分析认定本次事故保单责任成立，保险公司承担本次事故的损失赔偿责任，截至2019年11月28日，最终合计赔付金额为1.72亿元。其中，财产险物质损失8700万元、营业中断损失8500万元。

**案情特点：**本事故损失重大，火灾造成财产直接损失和营业中断损失，被保险人面临极大的经营压力。本业务在承保时安排了科学合理的保险保障方案，不仅能够满足被保险人的承保需求，也明确了双方在处理理赔问题时具体方向。

**专家点评：**橡胶轮胎制造企业由于自身原材料及主要产品特性，车间中存放的大量橡胶生胶及化学添加剂均具有易燃易爆性，使其发生火灾事故后火情往往难以控制。特大火灾事故中，查勘定损环节往往面临火灾现场保险标的难以确认的难题，大

量机械设备、原材料及在产品的直接灭失，不仅难以直观反映被保险人的真实损失，也对后期损失清点及核定造成困难。保险公司合理高效的查勘定损不仅可以确保定损工作的科学合理性，亦可以真实有效地反映出被保险人的实际损失情况，切实做到公平合理。

此外，本案既承保了财产损失也承保了营业中断损失，保障全面。科学合理的设计保险方案，可满足被保险人投保毛利润损失的需求，保险理赔可助力企业尽快恢复生产。

### 十佳理赔案例十

#### 快速理赔护民生 专业体系有担当

——太保产险四川达州某商贸城火灾致重大财产损失理赔案例

涉及险种：财产险

风险类别：火灾

赔付金额：10772万元

**案情摘要：**2018年6月1日，四川达州某商贸城发生火灾，持续6天的大火让商城所有小商户存货及商贸城房屋建筑严重受损。面对社会关注度高、众多小商户家庭生计中断情绪激动、维稳压力巨大、企业亟待恢复生产经营等复杂局面，太保产险四川分公司立即启动“三三一二”大案理赔体系，在现场极度危险情况下勇签生死状，和291户投保商户分别协商赔偿方案，在15天内结案赔付98%的商户损失6465万元。同时，组织内外六组专业技术力量对房屋建筑进行损失鉴定和加固设计，赔付4000万元帮助企业及时恢复生产。截至2019年9月18日，本案共支付存货和房屋损失赔款近1.1亿元。

**案情特点：**本次事故涉及291户投保家庭生计，处理不当易引起群体事件，对服务时效和规范要求高，保险公司积极依托政府支持，应用“三三一二”大案理赔体系。

“三个全力”——针对火灾可能复燃，多处楼板塌陷，需查勘6层楼总面积9.1万平方米的情况，以总、省、市三级人员组成大灾预备队和党员先锋队，按照政府火灾指挥部要求进入现场分片分层限时完成查勘；“三个原则”——针对小商户没有财务账，涉及商品种类繁多，现场灭失不具备清点条件的情况，以能快不慢、能简不繁、能特不碍三个原则，提供现场集中报案和减免单（下转第20页）

# 浅议民法典对中国责任保险的影响

● 王大使

2020年5月28日15时08分，十三届全国人大三次会议表决通过了《中华人民共和国民法典》，宣告中国“民法典时代”正式到来。

《中华人民共和国民法典》共7编、1260条，各编依次为总则、物权、合同、人格权、婚姻家庭、继承、侵权责任，以及附则。

民法典将自2021年1月1日起施行，现行婚姻法、继承法、民法通则、收养法、担保法、合同法、物权法、侵权责任法、民法总则等九部法律同时废止。

民法典对保险业的影响深远。今天，我先简单谈谈民法典对于中国责任保险的影响，观点还不成熟，以期抛砖引玉。

## 民法典侵权责任编重大变化

众所周知，责任保险是主要以民事侵权责任为保险标的的保险。因此，研究民法典侵权责任编与侵权责任法的区别具有非常重要的理论与现实意义。

《中华人民共和国侵权责任法》自2010年7月1日起实施，其共有12章、92条，民法典第七编侵权责任共有10章、95条，包括一般规定、损害赔偿、责任主体的特殊规定、产品责任、机动车交通事故责任、医疗损害责任、环境污染和生态破坏责任、高度危险责任、饲养动物损害责任与建筑物和物件损害责任。

通过与侵权责任法的相应法条对比，我认为以下几点重大变化，值得责任保险人注意：

### 1. 自甘风险

第一千一百七十六条 【自甘风险】 自愿参加具有一定风险的文体活动，因其他参加者的行为受到损害的，受害人不得请求其他参加者承担侵权责任；但是，其他参加者对损害的发生有故意或者重大过失的除外。

活动组织者的责任适用本法第一千一百九十八条至第一千二百零一条的规定。

王大使：此条为民法典全新规定，引入了英美法系中的“Assumption of Risk”（自愿承担风险）抗辩规则，对于文体活动组织者的公众责任保险具有重要参考意义。对于何为“一定风险”，还需要后续司法解释与司法实践进一步明确。

影响险种：公众责任险、职业责任险

### 2. 精神损害赔偿

第一千一百八十三条 【精神损害赔偿】 侵害自然人人身权益造成严重精神损害的，被侵权人有权请求精神损害赔偿。因故意或者重大过失侵害自然人具有人身意义的特定物造成严重精神损害的，被侵权人有权请求精神损害赔偿。

王大使：民法典进一步扩大了精神损害赔偿的适用范围，侵害对象由人身权益扩大到具有人身意义的特定物，加强了对受害人的保护。责任保险单中如果没有除外精神损害赔偿，保险人的风险敞口将上升。

影响险种：第三者责任险

### 3. 惩罚性赔偿

第一千一百八十五条 【侵害知识产权的惩罚性赔偿】 故意侵害他人知识产权，情节严重的，被侵权人有权请求相应的惩罚性赔偿。

第一千二百零七条 【产品责任惩罚性赔偿】 明知产品存在缺陷仍然生产、销售，或者没有依据前条规定采取有效补救措施，造成他人死亡或者健康严重损害的，被侵权人有权请求相应的惩罚性赔偿。

第一千二百三十二条 【环境污染、生态破坏侵权的惩罚性赔偿】 侵权人违反法律规定故意污染环境、破坏生态造成严重后果的，被侵权人有权请求相应的惩罚性赔偿。

王大使：侵权责任法首次确立了我国产品责任惩罚性赔偿制度，民法典在此基础上将我国惩罚性赔偿制度进一步拓宽，不仅延伸至产品召回领域，而且首次在法律中明确了其在知识产权与环境保护领域的适用。这一变化将大大提高相关领域的民事赔偿水平，显著提高侵权人的违法成本，责任保险人需要注意这一变化。我认为保险人应继续在保单中明确除外惩罚性赔偿责任，一方面发挥惩罚性赔偿的惩戒功能，另一方面可以控制好风险敞口。有关惩罚性赔偿可保性问题，可以参考我的这篇文章：中美“惩罚性赔偿制度”的比较探析——以责任保险为视角。

影响险种：产品责任险、产品召回险、知识产权保险、环境污染责任保险

#### 4. 职务行为与公众责任

第一千一百九十一条 【用人单位责任和劳务派遣单位、劳务派遣单位责任】用人单位的工作人员因执行工作任务造成他人损害的，由用人单位承担侵权责任。用人单位承担侵权责任后，可以向有故意或者重大过失的工作人员追偿。

劳务派遣期间，被派遣的工作人员因执行工作任务造成他人损害的，由接受劳务派遣的用工单位承担侵权责任；劳务派遣单位有过错的，承担相应的责任。

王大使：民法典赋予了用人单位向有故意或重大过失的员工的追偿权。对于劳务派遣人员造成的公众责任，用“相应”来代替“补充”，这意味着用工单位与劳务派遣单位的责任承担将无先后顺序，第三人可以同时要求用工单位与派遣单位承担赔偿责任。

影响险种：公众责任险、职业责任险

#### 5. 网络侵权责任

第一千一百九十五条 【网络服务提供者侵权补救措施与责任承担】网络用户利用网络服务实施侵权行为的，权利人有权通知网络服务提供者采取删除、屏蔽、断开链接等必要措施。通知应当包括构成侵权的初步证据及权利人的真实身份信息。

第一千一百九十六条 【不侵权声明】网络用户接到转送的通知后，可以向网络服务提供者提交不存在侵权行为的声明。声明应当包括不存在侵权行为的初步证据及网络用户的真实身份信息。

网络服务提供者接到声明后，应当将该声明转

送发出通知的权利人，并告知其可以向有关部门投诉或者向人民法院提起诉讼。网络服务提供者在转送声明到达权利人后的合理期限内，未收到权利人已经投诉或者提起诉讼通知的，应当及时终止所采取的措施。

第一千一百九十七条 【网络服务提供者的连带责任】网络服务提供者知道或者应当知道网络用户利用其网络服务侵害他人民事权益，未采取必要措施的，与该网络用户承担连带责任。

王大使：民法典改进了网络侵权中的“避风港规则”，增加了网络用户的不侵权声明权。

影响险种：商业综合责任险、网络安全保险

#### 6. 产品召回责任

第一千二百零六条 【流通后发现缺陷的补救措施和侵权责任】产品投入流通后发现存在缺陷的，生产者、销售者应当及时采取停止销售、警示、召回等补救措施；未及时采取补救措施或者补救措施不力造成损害扩大的，对扩大的损害也应当承担侵权责任。依据前款规定采取召回措施的，生产者、销售者应当负担被侵权人因此支出的必要费用。

王大使：民法典增加了“停止销售”的规定，明确了产品召回产生的必要费用应由生产者与销售者承担，完善了我国的缺陷产品召回制度，对产品召回保险的发展有着积极的促进作用。

影响险种：产品召回险、产品责任险

#### 7. 药品上市许可持有人责任

第一千二百二十三条 【药品、消毒产品、医疗器械的缺陷，或者输入不合格血液的侵权责任】因药品、消毒产品、医疗器械的缺陷，或者输入不合格的血液造成患者损害的，患者可以向药品上市许可持有人、生产者、血液提供机构请求赔偿，也可以向医疗机构请求赔偿。患者向医疗机构请求赔偿的，医疗机构赔偿后，有权向负有责任的药品上市许可持有人、生产者、血液提供机构追偿。

王大使：民法典增加了“药品上市许可持有人”这一新的缺陷医疗产品侵权责任的承担主体，这与我国药品上市许可持有人制度改革密不可分。药品上市许可持有人（Marketing Authorization Holder, MAH）制度，通常指拥有药品技术的药品研发机构、科研人员、药品生产企业等主体，通过提出药品上市许可申请并获得药品上市许可批件，并对药品质量在其整个生命周期内承担主要责

任的制度。

在该制度下，上市许可持有人和生产许可持有人可以是同一主体，也可以是两个相互独立的主体。根据自身状况，上市许可持有人可以自行生产，也可以委托其他生产企业进行生产。如果委托生产，上市许可持有人依法对药品的安全性、有效性和质量可控性负全责，生产企业则依照委托生产合同的规定就药品质量对上市许可持有人负责。

民法典明确药品上市许可持有人应与生产者、血液提供机构及医疗机构一起向患者承担责任，有助于保护患者的合法权益。

影响险种：医疗责任险、产品责任险

### 8.破坏生态环境责任

第一千二百二十九条 【污染环境、破坏生态致损的侵权责任】因污染环境、破坏生态造成他人损害的，侵权人应当承担侵权责任。

第一千二百三十四条 【生态环境修复责任】违反国家规定造成生态环境损害，生态环境能够修复的，国家规定的机关或者法律规定的组织有权请求侵权人在合理期限内承担修复责任。侵权人在期限内未修复的，国家规定的机关或者法律规定的组织可以自行或者委托他人进行修复，所需费用由侵权人负担。

第一千二百三十五条 【公益诉讼的赔偿范围】违反国家规定造成生态环境损害的，国家规定的机关或者法律规定的组织有权请求侵权人赔偿下列损失和费用：

(一) 生态环境受到损害至修复完成期间服务功能丧失导致的损失；

(二) 生态环境功能永久性损害造成的损失；

(三) 生态环境损害调查、鉴定评估等费用；

(四) 清除污染、修复生态环境费用；

(五) 防止损害的发生和扩大所支出的合理费用。

王大使：民法典增加了破坏生态环境责任条款，明确了污染者的生态环境修复责任，并以立法形式确立了生态环境公益诉讼制度，这无疑大大提高了污染者的赔偿责任水平，国家对于环境保护与治理的决心可见。

环境污染责任保险在我国已推广多年，生态环境污染一直以来不属于保单承保范围。我们注意到目前已有个别地区开始试点扩展承保生态环境

污染损害责任，但生态环境损害风险敞口远高于一般突发意外污染，风险评估与损害计算十分复杂，保险人面临的挑战巨大。

影响险种：环境污染责任险、公众责任险

### 9.高空坠物责任

第一千二百五十四条 【不明抛掷物、坠落物致害责任】禁止从建筑物中抛掷物品。从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落的物品造成他人损害的，由侵权人依法承担侵权责任；经调查难以确定具体侵权人的，除能够证明自己不是侵权人的外，由可能加害的建筑物使用人给予补偿。可能加害的建筑物使用人补偿后，有权向侵权人追偿。

物业服务企业等建筑物管理人应当采取必要的安全保障措施防止前款规定情形的发生；未采取必要的安全保障措施的，应当依法承担未履行安全保障义务的侵权责任。

发生本条第一款规定的情形的，公安等机关应当依法及时调查，查清责任人。

王大使：生活中高空坠物导致伤人案件经常发生，但往往很难调查证明谁是抛掷物品的侵权人，民法典明确了高空抛物的违法性与责任承担主体，并要求有关机关要主动及时查明责任人，这降低了找到侵权人的难度。此外，民法典首次提到了物业服务企业的安全保障义务及其对于高空坠物侵害事故的侵权责任，这对物业服务企业提出了更高的要求，其在不特定第三者的责任风险大幅上升，需要引起责任保险人的注意。

影响险种：物业管理责任险、公众责任险、个人责任险

### 结语

民法典的颁布实施将进一步完善我国侵权任法律制度，提高民事主体（企业与个人）的法律意识与风险转移需求，这将为责任保险在我国的发展提供更完善的法律基础与更广阔的发展空间。

保险人在迎来巨大发展机遇的同时，也要注意上升的法律风险，根据法律的变化及时调整保险产品与承保政策，让责任险在未来能够更好地发挥社会治理功能。

(摘自公众号“CPCU国际大使”)

责任编辑：陈小琳

责任校对：谢圆虹

# 助力企业复工复产

## 新华保险福建分公司与韦纳教育签署战略合作协议



为积极响应《中国银保监会办公厅关于进一步做好疫情防控金融服务的通知》精神,切实履行上市金融企业的社会责任,快速行动助力地方企业复工复产,5月22日,新华保险福建分公司与福州韦纳教育管理咨询有限公司在福州签署战略合作协议。

新华保险福建分公司党委书记、总经理杨建在致辞中表示,此次双方秉持合作共赢的原则,着眼未来,在人才供需、成果转化等方面进行全方位合作,相互支持、相互帮助、联合发展,共同为客户提供良好的服务,共同为复工复产、稳定就业、发展经济承担社会责任。

(来源:新华保险福建分公司)



## 平安产险：梦想书桌 关爱成长



为改善困境少年学习环境、关爱困境少年健康成长,平安产险福州中心支公司积极联合共青团闽清县委员会、闽清县爱之翼社工服务中心,推出“梦想书桌”学习环境改造计划。

平安产险福州中心支公司和闽清县爱之翼社工服务中心的志愿者们利用周末休息时间,加班加点组装书桌。2020年6月1日,志愿者们驱车前往闽清县田中村,将首批爱心书桌、护眼台灯送往5名困境少年家中,实地进行学习环境微改造,并和孩子们亲切交流,鼓励孩子们努力学习,追求梦想。

书写希望,让梦远航。2020年,平安产险福州中心支公司将继续带着“梦想书桌”走进需要帮助的孩子,用实际行动践行平安的爱与责任,回馈社会。

(来源:平安产险福建分公司 王映薇)

# 省保险学会举办学术委员会委员聘任仪式及座谈会



2020年6月10日，福建省保险学会新一届学术委员会委员聘任仪式及座谈会在榕举行，座谈会由驻会副会长温怀斌主持，骆少鸣会长、林声霖秘书长出席。骆少鸣会长代表学会致辞，向各位委员的辛勤工作表示衷心的感谢！并亲自为各位委员颁发聘书。座谈会上，各位委员就2020年福建保险理论研究方向展开了热烈讨论，专家学者对农业保险高质量发展转型、保险行业与院校专业如何结合开展课题研究以及环境污染责任险的研究和推广等课题，各抒己见，气氛活跃。座谈会取得良好的效果，达到预期目的。

(图/文:福建省保险学会)

