

2009 3 江西保险

JIANG XI BAO XIAN

2009. 3 总第86期

诚信你我他 和谐服务千万家



江西保监局组织学习胡锦涛同志在中纪委第三次全会上的重要讲话

江西省保险合同纠纷调解委员会签约仪式在昌举行

江西保监局加强保险消费者教育工作

江西保险业举行第七次产险峰会

江西省保险行业协会 主办
江西省保险学会



▲ 近日，全省保险统计信息化工作会议在昌召开，江西保监局局长张兴、统研处副处长李庆明、各公司相关部门负责人等 40 余人出席了会议，会议由统研处处长助理郭旭红主持。



▲ 江西保监局局长张兴出席会议并作重要讲话。



▲ 3 月 16 日，江西省保险合同纠纷调解委员会签约仪式在江西财经大学法学院会议室隆重举行。江西保监局法制处副处长邹贤、江西省保险行业协会秘书长孙明才、法律工作委员会主任刘向东、江西财经大学法学院院长邓辉及院系有关负责人参加了此次签约仪式。



▲ 江西财经大学法学院院长邓辉与江西省保险行业协会秘书长孙明才正式签订委托合约。



▲ 江西省保险业协会法律工作委员会主任刘向东为法学院 12 位受聘调解员颁发聘书。



▲ 江西财经大学法学院有关负责人介绍了学院师资力量和发展情况。

保险业的服务品牌

□ 沈建新

进入牛年,保险业与其它行业一样,市场竞争愈来愈激烈。保险,不仅需要面对行业竞争对手所带来的各种挑战,同时要面临客户们越来越挑剔的眼神,更将面临自身发展所遇到的瓶颈。所有这些都要求保险业不断开发适合市场需要的产品之外,还要加强保险服务意识,打造保险服务品牌。

年前,相约三十多年前的小学同学聚会,适逢同桌的他从事人寿保险销售工作的。在敬佩之余,席间也不免听到一些关于保险服务的“次音”。同桌中有几位同学曾经或多或少为自己的家人买过一些保险产品,但那是十年前购买的,大多也只是养老金储蓄类型的产品。这些同学已近“知天命”的年龄,竟然没有一个购买过商业保险(重大疾病或意外伤害),除两位“海龟派”外,也无人知晓自己所买的商品是何种险种,更有两位老同学带着气愤、无奈的表情说她(他)们为自己儿女购买了保险后,不但从来见不着代理人,而且从自己搬入新房后,就无法联系上代理人来帮助变更地址,最终导致一些保单失效。

看来,认同保险业,购买保险产品的已经大有人在,保险市场已经形成,但人们对保险服务的满意度却很差。尽管,保险界对内有“做人讲诚实、做事讲信誉”的职业操守要求,对外有“一朝牵手,关爱永久”的承诺,但保险公司“业绩为王”的奖励机制,仍强烈地引导着代理人,使其更注重业绩而往往忽视了个人服务品牌的形成。

讲到代理人的服务品牌,我个人以为客户的“挑剔”将有利于代理人服务品牌的形成和改善。所以,合格的投保人,不仅要研究保单,还要研究代理人。代理人的服务品牌是由以下四要素浓缩组成:品牌=品质+品德+品格+品味。一个保险公司的客服代表,在销售时除展示其公司的文化、品牌、服务外,个人的“品牌”更为重要。客户不一定要注重价格,但更关注和感受你的“服务品牌”。作为一家负责任的保险公司,作为一个优秀的保险从业人员,真正吸引客户、感动客户、提升绩效的往往是贴心周到的服务,以及随时为客户着想的理念和承诺,借用一家公司的理念:“成己达人,成人达己。”真心希望保险从业人员要不断提升自己的觉悟,塑造自己个性化的服务品牌,以赢得市场的规范和市民的认可。



(总第 86 期)

主 编:孙明才

执行编辑:文 庆 关 翔

《江西保险》编辑部

地址:南昌市政府大院北二路 102

号腾飞大厦 2 楼

准印证号:赣内资字第 055 号

邮编:330046

电话:0791-6291560

传真:0791-6291775

网址:www.jxsbxw.com.cn

电子邮箱:iajiangxi@126.com

制作承印:南昌市裕德实业有限责任公司

(内部资料 免费交流)

CONTENTS | 目录

刊首语 Kan Shou Yu

保险业的服务品牌 / 01

监管之声 Jian Guan Zhi Sheng

江西保监局局长张兴在全省第七届产险高峰会上的讲话

/ 04 / 张兴

江西保监局局长张兴在全省银保业务自律稽查大队工作会议上的讲话

/ 06 / 张兴

江西保监局副局长陈静在全省银保业务自律稽查大队工作会议上的讲话

/ 10 / 陈静

监管进行时 Jian Guan Jin Xing Shi

江西保监局组织学习胡锦涛同志在中纪委第三次全会上的重要讲话 / 11

张兴局长参加中保协调研座谈会 / 11

江西保监局局长张兴对保险统计与信息化工作提出要求 / 11

张兴局长、陈静副局长召集国寿、太平、人保寿监管谈话 / 11

邹东山副局长一行赴新余等地开展非车险、数据真实性调研 / 12

江西保监局加强保险消费者教育工作 / 12

江西保监局规范航意险兼业代理业务 / 12

特别关注 Te Bie Guan Zhu

车险手续费治理初探

/ 13 / 蔡碧红 李海洋

专题报道 Zhuan Ti Bao Dao

依托风险投资放大了企业实力的中介行业目前正面临着来自监管、资金及产品提供商等方面的多重夹击。在金融危机继续全球蔓延的背景下,起步尚不足 10 年的中国保险中介业面临着成长路上的第一次重要抉择。

中介来到十字路口



监管高压

/17/王庆梅

保险中介的下一站

/19/马宏伟

两会行动 *Liang Hui Xing Dong*

江西保险业举行第七次产险峰会/21

江西省保险行业协会对 2008 年度《江西保险》、江西保险网优秀通讯员进行表彰/21

江西省保险行业协会积极开展“3.15”保险宣传活动/21

江西省保险行业协会加大交强险“互碰自赔”宣传力度/21

江西省保险行业协会召开保险合同纠纷调解员工作会议/21

江西省保险行业协会开展“见费出单”自律检查/22

江西省保险行业协会召开银邮自律委员会第二次会议/22

江西省保险合同纠纷调解委员会签约仪式在昌举行/22

前沿快讯 *Qian Yan Kuai Xun*

人保财险江西省分公司纪检监察审计工作暨领导干部会议在南昌召开/23

中国人寿江西省分公司开展“机关效能年活动”/23

太平洋产险江西分公司再次荣获江西省“诚信承诺先进单位”称号/23

太平洋人寿江西分公司联合建行推出江西境内第一张保险联名卡“太平洋龙卡联名卡”/23

天安保险江西省分公司在“3.15”期间积极开展诚信维权活动/23

新华人寿江西分公司在“3.15”期间开展各种服务活动/24

泰康人寿江西分公司召开全省投诉工作网络会议/24

太平人寿江西分公司应邀参加南昌电视台 3.15 国际消费者权益日主题晚会/24

合众人寿江西分公司举办 2008 年总结表彰和 2009 年工作会议/24

民生人寿新余中支开展争做“学习型保险人”活动/24

中国信保南昌营管部参加第十九届中国华东进出口商品交易会/25

阳光财险江西省分公司荣获“诚信承诺先进单位”/25

国寿财险江西省分公司启动业务质量和合规经营检查工作/25

人物风采 *Ren Wu Feng Cai*

一朵常开不败的杜鹃花——记江西赣州市广营销部经理杨洪珍

/26/人保财险江西省分公司

学术探讨 *Xue Shu Tan Tao*

投资类保险产品的市场策略

/27/何昌贵 秦振球

积极开展小额人身保险业务为江西“三农”建设提供有力保障

/30/丁敏

再论保险公司盈利模式

/33/江生忠

法制园地 *Fa Zhi Yuan Di*

近年来，保险业的快速发展远远超出了预期，保险监管中不断出现一些新的情况，现行保险法已严重滞后，行业内外都对再次系统修改和完善保险法提出了殷切希望。特别是由于 2002 年修法基本未涉及“保险合同法”部分，而这部分内容本身存在缺陷较多，恰恰是目前保险法律关系中产生纠纷最多的领域。此次是我国第二次修改保险法，修改所涉内容、修改的幅度远远大于上次。



保险法“大修”凸显六大看点

/34/中国青年政治学院法学博士 苗鸣宇

新版保险法与时俱进——访中央财经大学保险学院院长郝演苏/35

《保险法》修改历程回顾/36

保险知识 *Bao Xian Zhi Shi*

走出车险理赔“三大误区”/37

市场聚焦 *Shi Chang Ju Jiao*

李克穆：银行投资保险公司有望年内破题/38

保险法：保险公司将可投资不动产/38

中信保 08 年短期出口信用保险赔付率达 85.9%/40

保险公司紧急应对山西屯兰煤矿事故/40

人保财险电子商务中心在京开业/41

新加坡去年车险业巨亏 2.14 亿新元/43

环球保险 *Huan Qiu Bao Xian*

现代美国保险业的竞争与合作

/44/唐金成

公告 *Gong Gao*

公告/46

在全省第七届产险高峰会上的讲话

□ 江西保监局局长 张兴

同志们：

很高兴参加今天的高峰会议，大家的发言给我很深的印象，既对这段时期行业自律工作尤其是车险“见费出单”工作给予了充分的肯定和积极地评价，也反映了工作中遇到的一些问题。你们提到的一些问题局里和行协都会带回去，细致地进行研究解决，但更多的是要依靠整个行业、各经营主体自己来解决。东山同志刚才作了一个很好的讲话，要求各公司发扬“三心一弘扬”的精神，认真做好今年产险发展的各项工作，对此，我完全赞同。下面，我讲三点意见供大家参考。

一、全面客观认识当前产险市场形势

(一) 开局走势平稳，但转变发展方式、调整业务结构、促进持续健康发展任重道远。

2009年我们实现了“开门红”，首月保费收入23.5亿，增长44.2%，增速居全国第四，实现近几年最好开局。其中产险公司实现保费5.45亿，规模居全国第23位，增长17.4%，增速居全国第五。一方面，我们要看到江西保险业2009年的发展势头不错，另一方面，我们也要清醒地看到行业经营效益不容乐观，有些公司甚至出现严重亏损。以2008年为例，全省产险业亏损5.24亿，承保利润率-18%（2007年创利3124万元），承保利润同比大幅下降17.78倍。14家产险公司除平安外，均承保亏损，平安产险也仅盈利365万元。赔付支出高达26.85亿元，同比增长80%，综合赔付率81.5%，同比上升17.6个百分点，远超65%的警戒水平。从各险种经营情况来看，车险承保亏损3.68亿元，占亏损总额的70.2%，企财险承保亏损9516万元，占总承保亏损的18.1%，各险种中仅意外险、货运险和家财险实现承保盈利。究其原因，除了年初雨雪冰冻灾害以及交强险费率新政实施等客观因素外，更多地在于各公司主观因素。从工作重点来说，产险公司工作都注重业务发展，但在内部管理、成本控制和效益引导上却没有跟上；从竞争方式来说，大

多是通过高手续费、高营业费用、降低费率来争夺同质化严重的车险客户；从机构设立来说，不注重调查研究，喜欢铺摊子，大大增加了公司的初期成本；从经营思路来说，部分公司在总公司收紧承保政策后，未能积极有效地应对，在产品创新、营销创新、渠道创新、服务创新等方面的工作还很不到位，以致保费规模下滑的同时，经营效益也同步下滑。

(二) 行业自律明显加强，凝聚力得到提升，但行业互动合作机制、诚信合规文化基础亟待整合和建立。

车险“见费出单”实行3个月来成效初显。刚才各公司发言时都提到基本上没有新增车险应收保费，存量应收也在有效消化中。去年以来，行协分别成立了宣传委员会、法律工作委员会，加强了公司之间的横向交流。去年年底行协召集各会员单位共同举办了新春联欢晚会，邀请了省委、省政府和多个委办局的负责人参加，取得了积极的反响，行业凝聚力进一步提升。特别是新春长假过后，各公司班子成员互相走访拜年就是同业和谐的一个很好例子。春节后，保监局与省委宣传部合作召开了一个保险宣传工作会议，邀请了驻赣各主流媒体主要负责人到会，并就今后加强保险宣传，营造良好舆论环境达成了共识。希望今后能更好地整合行业力量，建立行业合作共赢的机制，形成行业诚信规范的共识，增强行业凝聚力，提升行业形象。

二、进一步明确今年我省产险业的工作重点

从公司层面说，一是要围绕江西省政府经济发展纲要，拓宽保险服务领域。要立足江西省情，争取政府支持，凝聚各方合力，积极开拓业务新领域，在非车险特别是责任险方面进行进一步的探索与尝试。比如说在上海，市民喜欢吃蔬菜，特别重视蔬菜的食用安全，就有公司推出了蔬菜安全责任保险，受到了百姓的欢迎，得到了政府支持。我们也可以积极探索开展蔬菜、食品安全责任保险，满足政府、市民对保民生、保稳定的需求。

二是要抓住市场转型机遇,加强业务结构调整。持续的金融危机对保险业的负面影响逐步显现,各保险公司在历经前几年业务规模的快速增长之后,逐步转向以效益为中心,经营策略也面临大幅调整的趋势。各省级分公司要抓住这一市场转型的重大机遇,做好内部管理的基础性工作,调整好业务结构,为新一轮发展机遇的到来积蓄能量。要不断优化车险、非车险业务结构,改变车险“一险独大”的局面,实现多险种协调发展;要丰富和调整产品销售渠道,逐步形成直销渠道与中介渠道相互补充、传统渠道与电子渠道齐头并进的良好格局;要着力解决好影响发展的内部管理体制机制障碍,进一步完善和规范财务、业务、承保、理赔等关键环节的制度约束,形成对效益中心的有效支撑。三是要进一步凝心聚力,加强行业自律建设。行业自律建设是个长期课题,需要在两个方面继续加强。一方面是车险“见费出单”要义无反顾地扎实推进,加强自律规范。另一方面是加强车险手续费的控制,要让车险出效益,效益险种上规模。我相信在座的各位公司负责同志经历多年的市场打拼后,对这两项工作都有正确的认识,也有迫切的要求。我相信只要大家齐心协力,严格遵守自律公约,就一定能营造和谐、规范、共赢的市场环境。四是要坚持差异化经营,积极推进改革创新。大家不能闭门造车,要善于学习借鉴兄弟省市的先进经验。比如说上海的车险信息平台,客户只要输入车辆的基本要素,就可以查询到投保、理赔、违规处罚等详细信息;北京的新车理赔时效测评体系,对结案时间、结案率都有考评;江苏从创新监管手段、运用技术手段、强化理赔管控三个方面加强车险监管创新。我们也要探索建立车险平台、集中定损、指定汽修厂等发展模式的可行性。还有我们省人保健康和人保产险在理赔方面的合作,树立了一个典范。如果人保产险客户车辆、人身受损,人保健康的核赔人员会及时、主动陪同客户定损以及赴医院就医,一方面可以给客户心理上的安慰,另一方面也可以避免由于医疗信息不对称而使客户在就医时多花冤枉钱,实际上也节约了公司的赔付成本。这些好的做

法值得鼓励推广。

从监管层面说,一是要加强对省级分公司的监管。要强化省级分公司对下级机构的管控责任,实行高管责任追究制。二是要实施分类监管。今年全国保险工作会议和保险监管工作会议上明确提出要在全中国实施分类监管,我们不仅要积极支持保监会实施分类监管工作,还要结合江西实际,对各公司分支机构的设立审批,按照扶优限劣原则,区别对待,分类指导。三是加强车险“见费出单”检查。现在省行协的自律检查马上就要开始,保监局也会开展数据真实性调研,对各公司因违反“见费出单”自律公约而产生的各种违规行为,会从严、从重、从快处理。四是营造发展环境。大力推动政策性农业保险、责任保险的发展;加强与驻赣主流媒体的沟通与交流;加大保险宣传力度,提升行业形象;整合行业法律资源,通过法律工作委员会加强与司法部门的合作。我们还将与省高院加强沟通,积极争取签订合作备忘录,制定司法指引,向法律审判人员普及保险知识,改变保险公司在司法诉讼中的弱势地位。最近,保监会下文从今年3月1日起停止销售撕票式意外险,各公司必须严格遵守,落实相关工作。

三、基于目前形势对公司提三点要求

一是加强科学发展观学习,牢固树立科学发展理念。坚持效益底线,扎实的效益基础是行业平稳健康发展的保障,没有这个底线,行业发展就不健康,更谈不上持续。各家主体要放弃以价格战、费用战为特征的粗放式增长方式,走以创新能力、服务水平为标志的集约化发展之路。

二是贯彻落实“三保一弘扬”精神,拓宽江西保险业发展的新领域。各公司要把握政府4万亿拉动内需投资的机遇,紧密结合江西社会经济发展的新形势,拓宽新的服务领域,培育新的优势,深入挖掘保险市场客户新的需求。

三是建立保险行业文化。经局党委研究,确立了保监局的机关文化是“创新、进取、和谐、公正”。我想,我们保险行业也应该有自己的文化精神,我自己粗略的想了下,大概有这么几个字:创新、责任、规范、和谐、服务。这还是不成熟的想法,希望大家多考虑、多讨论。

在全省银保业务自律 稽查大队工作会议上的讲话

□ 江西保监局局长 张兴

同志们：

下午好！刚才各地市行协秘书长及部分地市银邮自律稽查大队大队长作了发言，省行协孙明才秘书长通报了全省银邮自律稽查工作的进展情况，保监局人身保险监管处的同志向大家讲授了稽查过程中应注意的方法和技巧，讲的都很好。刚才陈静副局长对全省银邮自律稽查大队工作提出了五方面要求，非常详实、具体，希望大家一定要认真落实好。下面，我从宏观层面，就如何做好银邮代理保险规范工作，谈几点意见。

一、开展银邮代理保险规范工作的重要意义

（一）规范银邮代理保险市场是各寿险公司的强烈要求。我省保险业以寿险为主导。在寿险中，银邮渠道保费占比非常大。规范银邮代理保险市场对保险公司调整产品结构、降低经营费用、保持健康发展具有十分重要的意义。

（二）规范银邮代理保险市场是保险业、银行业实现合作“双赢”和可持续发展的客观要求。对保险业来说，银行、邮政网点是销售寿险产品的重要渠道，其重要性不言而喻。对银行业来说，代理保险业务是一个非常稳定、日益重要的利润来源。传统上，银行以存款立行，主要靠存贷差赚钱，一方面大量吸收存款，另一方面要把它贷出去。可现在经济不景气，需要贷款的企业，银行不敢放贷，而经营好的企业，又不需要贷款，银行的利润受到影响。与此形成鲜明对比的是，代理保险业务对银行没有风险，销售保险产品越多，手续费收入就越高，持续、健康发展的银邮代理保险市场对银行同样十分重要。

（三）规范银邮代理保险市场是加强保险监管的必然要求。去年，由于销售误导和保险投资收益的下降，部分省市出现了上访、退保等群体性事件，给保险业带来了一定的负面影响。2008年7月召开的全国保险监管工作会议，今年年初召开的全保会和保险监管工作会

议，都明确把保护被保险人利益作为当前和今后一段时期保险监管工作的重点，进一步强调要出重拳、动真格，规范保险市场秩序。在寿险领域，要以规范银邮市场为重点，整治销售误导和账外支付手续费。2009年，江西保监局也要重点抓好这两项工作。从大家的发言中了解到，省、地市二级行协和二级保险公司对加强银邮自律、组建稽查大队工作是高度重视的，在座稽查大队的同志基本上是以中青年骨干为主，都是二级保险公司大力推荐的。各稽查大队成立的时间虽然不长，已经做了许多工作，体现了很高的工作效率。对省地市稽查大队，保监局和江西保险行业都寄予了厚望。希望通过我们的共同努力，使江西保险市场，尤其是寿险银邮代理保险市场的秩序能有根本好转。为确保银保合作持续、健康发展奠定良好基础，相信有了大家的大力支持和积极配合，这个目标一定要实现，也一定能实现！在此，我代表江西保监局和江西保险业，向各行协秘书长、行协秘书处以及省地市稽查大队的同志表示衷心的感谢！对你们为确保江西保险业持续、健康发展，已经和将要作出的努力，致以崇高的敬意！

二、银邮代理保险规范工作初见成效

虽然银邮代理保险自律公约是在去年年底签署的，执行时间还不长，市场还仍然存在一些问题，还没有完全达到我们预定的目标，但总的来说，业内已经呈现了良好的发展态势。

（一）行业内已经呈现了团结和谐的新气象

这几年江西保险业发展很快，但是行业内恶性竞争、不团结的问题比较严重。去年下半年开始，保监局和省行协共同努力，做了一些工作：一是在去年年底召开了首次保险业迎春招待会，邀请了省委、省政府20多个委、办、局的领导，与各省分公司班子成员、各地市行协秘书长、业内优秀工作者共聚一堂，加强沟通，增进友谊。通过这个活动，我们展现了江西保险业团结和谐、

昂扬向上的精神风貌,也增强了整个行业的凝聚力。二是积极探索、建立行业内各种协调、议事机制。去年,在省行协下面成立了宣传委员会,昨天,又成立了法律工作委员会,再加上银邮代理保险自律委员会,可以说业内各种亟需的协调、议事机制都已初步建立。目的就是要整合行业的力量,为江西保险业的科学、健康发展营造良好的环境。营造环境光靠保监局是不够的,必须得到各家公司的的大力支持。可喜的是,从银邮代理保险自律规范工作的目前进展情况来看,整个保险业还是比较团结的,自律公约如期签订,各级稽查大队已经建立并开展工作,可以说银邮自律工作有了一个比较好的开头。三是行业内的互动明显加强了。去年我们分九期对全省各保险公司各级高管人员和各地市行协秘书长进行了培训,总培训人数近900人,效果非常好。特别是在最后一期省公司班子成员培训班上,我很高兴地看到各公司的老总们加强了交流,增进了友谊。更让我高兴的是,春节后上班,听说许多公司老总之间开始相互拜年了,有的还就银邮代理保险自律等问题坐在一起共同商量。我觉得这是一个非常好的现象,这说明大家越来越像“一家人”了。

(二)市场环境明显好转

1、公司经营成本开始下降,经济效益开始提升。在规范银邮代理保险市场之初,我们判断银行、邮政部门认识上会有有一个过程,银邮代理保险业务在前期可能会有所下滑,我们已经做好了今年一季度甚至上半年银邮代理保险业务同比下降的思想准备。但我们也总结,全年的银邮代理保险业务还是会增长的,至少不会有大的变化。根据目前的数据,年初以来,江西保险业尤其是银邮代理保险业务的发展情况超出了我们的预期。一是增速较快。今年一月份,银保业务实现较快增长,增速较去年同期上升29.3个百分点。原因有多方面,其中一个重要因素就是规范银邮市场秩序以后,老百姓对这个业务有更好的认识,同时保险公司、银行加大了力度,所以业务不降反升。二是结构优化。首先,期交业务实现历史性增长,一月份全省银保业务新单期交实现保费0.28亿,绝对值虽然不大,但同比却增长了7.5倍。其次,险种结构有所调整。银保产品中分红寿险一支独秀,实现保费9.28亿,同比增长2.2倍;万能险、投连险则出现较大幅度降幅。三是增速全国

排名大幅上升。从全省总保费来看,2007年突破100亿,达到114亿;2008年达到171亿,同比增长50.3%,增速在全国排前十位;今年一月份,我省总保费继续快速增长,增速排全国第四位。从总保费快速增长的角度来看,我们对银邮代理保险市场的规范,不仅没有使业务情况出现恶化,而且使保险市场呈现了科学发展的良好态势。

2、寿险公司以银邮规范为契机改善服务,并引导银邮渠道提高服务水平。近期,我们召开了全省寿险公司分管银邮业务副总经理座谈会。有的公司提出,既然自律公约明确了手续费的最高标准,那么公司就应该利用这个机会来好好考虑怎样改善服务,通过专业化服务来赢得市场,同时加强对银行、邮政柜面人员的培训。这个意见很好,这正是监管部门规范银邮代理保险市场的目的所在。这两天,全国保险中介监管工作会议正在南昌召开,保监会分管领导、中介部主任以及全国35个省市保监局的分管局长、中介处长全部到会。会议期间,分管寿险和中介的陈文辉主席助理专门听取了我局关于规范银邮代理保险市场工作情况的汇报,对我省近期围绕行业自律开展的一系列工作表示了肯定。

3、市场规范工作得到了业内外普遍支持的。首先,修改并签订自律公约工作得到各寿险公司的积极拥护。其次,规范银邮市场工作得到了江西银监局的大力支持,彭川西副局长专门出席全省银邮代理保险自律公约签约大会并讲话。我局与银监局关于规范银邮代理保险市场的联合发文也已下发。这个文件不仅对保险公司,也对银行提出了要求。我们还将加强与银监局、财办等机构的联合检查力度。第三,大多数银行也认为规范银邮代理保险市场对他们的长期健康发展是有好处的,特别是从保护银行一线干部的角度来讲,他们也不希望手续费存在“大账”之外的“小账”。

(三)保险监管部门规范银邮市场志在必得

近期,少数公司负责人还在问保监局对规范银邮代理保险市场有什么新的想法。我想,这是因为部分同志对保监局规范银邮市场的决心认识还不到位。

1、保监会领导非常关心、重视我省银邮代理保险市场规范工作。在年初全保会期间,我专门就2009年的工作计划向吴定富主席作了汇报,特别提到了江西保险业签订银邮自律公约,加强银邮市场规范的工作措施。吴主席听了很高兴,希望我们立足江西保险实际,在保

险监管方面有所创新、突破。

2、规范银邮代理保险市场是江西保监局服务全省保险业发展大局的必然要求。银邮代理保险市场规范其实应由保险行业自行解决,但由于部分保险公司担心“谁先规范谁吃亏”,这项工作迟迟得不到有效开展。鉴此,保险业希望保险监管部门能够加强银邮代理保险市场规范工作。规范银邮保险市场秩序,既是保监会的工作部署,也是行业健康发展的强烈要求,保监局责无旁贷。保监局已多次要求,规范工作开始后,任何公司都不得做违反银邮代理保险自律公约的事。而且要把规范银邮代理保险市场的工作抓实、抓好。如果任何保险公司违规,我们将从严处罚,包括停止新业务、取消高管任职资格等;如果任何银行违规,我们也要从严处理,直至吊销《保险兼业代理许可证》。

3、江西保监局对规范银邮代理保险市场是有信心和决心的。为了加强规范工作力度,我局对有关处室负责人落实了责任制。我在全局大会和全省大会都明确过,如果由于寿险处、中介处工作不力影响了银邮规范的效果,这两个处的负责人就地免职。春节后一上班,我和陈局就分别带领寿险、中介处负责人以及省行协孙秘书长、省有关公司主要负责人,到南昌市内的一些银行、邮政网点,对银邮代理保险市场进行明察暗访。希望大家对我局规范银邮代理保险市场的决心和信心能有一个清醒的认识,那就是始终保持高压态势、一抓到底、抓出实效,坚决杜绝销售误导和账外支付手续费现象。

三、下一步相关监管工作安排

(一)加大查处、督导力度。春节前后,我和陈局分头参加了部分寿险公司的工作会议,特别就今年规范银邮代理保险市场工作提出了明确要求。春节后,我听说部分保险公司已经或正在层层签订责任状。这是个很好的做法。从今年开始保监局对违规问题的处理是上追一级的,公司层层签订责任状,说明正在认真贯彻落实监管部门的要求。下一步,保监局将派出多个检查组,到各地明查暗访,抓违规典型。而且要将监管检查常态化、制度化。检查组的职能一是检查,对扰乱保险市场秩序的行为进行调查处理,该处罚的处罚,该取消高管任职资格的取消高管任职资格,该停业务的勒令停止业务。希望各保险公司、各家银行不要心存侥幸,谁违规就处罚谁。二是督导,督促指导各地市行

协、银邮自律稽查大队开展工作,加强行业自律查处,形成上下联动。

(二)加强联合检查,加大宣传力度。加大与银监局和财专办等单位联合检查的力度,加强对规范银邮代理保险市场各项工作的宣传。加大对保险公司、银邮兼业代理机构违规处罚的曝光力度,无论是保监局作出的行政处罚决定,还是行业自律组织作出的各项处理决议,都可以通过网络和新闻媒体向社会公布。

(三)严格执行保险监管部门的有关要求。在全国保险中介监管工作会议上,无论是陈文辉主席助理的讲话,还是保监会中介部、各保监局领导的发言,都明确传递了一个信号,2009年保险监管部门要进一步加大规范银邮代理保险市场的力度。保监会正在考虑与银监会合作,加强对银邮兼业代理渠道的监管,特别是加强对销售误导的整治力度。有了保监会的正确领导和大力支持,江西保险业规范银邮代理保险市场的工作一定会取得成效。

四、对行协和银邮稽查大队自律工作的几点要求

(一)希望行协在实施自律决议时要提高技巧性

1、注意表决的方法。既可以采取“谁赞成,谁举手”的方式,也可以采取“谁反对,谁举手”的方式。现在有一些行协内部作出的自律决议,还没报到省行协或保监局,其他方面就已经知道了。对自律决议投赞成票的会员公司往往会面临来自各方面的压力。因此,我们可以考虑换一种方法,比如“谁反对,谁举手”的投票方式就可以保护大多数会员公司,让大家都可以真实地表达自己的意愿。

2、注意动议的保密性。自律决议一般要有几家会员公司提出才能付诸表决。在表决时不必说出是哪些会员公司提出的。而且,最好由行协秘书长来主持各种动议的表决,会更有利于开展工作。

3、提高文字把握能力。在表述停止某银邮渠道业务的时候,“停办某银行代理保险业务”的表述方式就不合适,如改为“经会员公司投票决定停止委托某银行开展保险代理业务”等表述更合适。

4、把握好尺度。近期省行协和宜春行协作出了停止某银邮渠道代理保险业务的自律决议。从监管的角度讲,我们对省行协和宜春行协采取自律措施规范市场秩序的工作是支持的。这既符合监管要求,也是行业协

会的正当权利。但保监局不会要求某个行协停止委托哪个银行的代理业务,也不会要求停多长时间,一切由各行协自行决定。只要是根据行协议事机制作出的自律决议,都是合法的。但希望各行协把握好尺度,既不能涉及面太广,也不能时间太长。处罚是手段,不是目的。处罚要讲究实效,不是越多越好,而应抓典型,达到惩戒效果就行了。同时要坚持原则,不能随心所欲,不能出尔反尔、朝令夕改。

5、运用好行业评议的手段。行业评议是确定银邮自律稽查对象的有效手段。有的同志认为行业评议的标准太笼统,不够细化,欠缺可操作性,结果可能不客观、不公正。这个认识是错误的,行业评议只是一个参考依据,越细反而无法操作。参加行业评议的是各公司负责人,至少是部门负责人,他们大都从业多年,具有丰富的经验,熟悉市场,有较高的原则性和责任性,他们作出的行业评议应该是客观可信的。况且,因行业评议而成为银邮自律稽查对象,并不是什么坏事。如果查不出问题,不正可以帮助被查处单位辟谣,还一个清白吗?行业评议还可延用于寿险的其他领域甚至产险领域,希望各公司对行业评议能有一个正确的态度。

(二)对银邮自律稽查大队的几点要求

1、提高自身工作能力。一是加强保险知识和财会知识的学习。稽查大队的各位成员不仅要熟悉保险业务,还应掌握一些财会知识,更好地胜任银邮自律稽查工作。二是加强保险法律法规、行业自律公约的学习。在银邮自律稽查工作中,保险公司是否违规、违约,违反了哪一条,不是哪个人说了算的,必须对照有关的法律法规和自律公约。尤其对某一个行为定性时必须以法规、公约为依据,并有相应的证据,在取证时应做好摄像、录音、记录等前期准备工作。三是提高语言表达能力和沟通协调能力。同样的意思,用生硬的方式说,别人可能火冒三丈,用委婉的方式说,别人就容易接受得多。大家在进行银邮自律稽查的时候,不能激化矛盾,要向被稽查单位说清楚行业自律的性质。自律处罚不是目的,积极配合,及时整改才是公司应有的态度。

2、公平、公正,保持独立。一是正确定位。虽然各位队员来自于保险公司,但成为银邮自律稽查大队的成员,就应该站在全行业的高度思考问题,把自己当作行

业利益的维护者,而不是公司派来的“耳目”和“密探”。二是遵守纪律、保守保密。三是加强荣誉感、责任感。各位银邮自律稽查大队的同志是保险行业健康发展的“卫士”和“保健师”。大家去检查谁,不是与谁过不去,而是为了全行业持续、健康发展。大家一定要尽心尽职。四是经常向地市行协、省稽查大队汇报工作情况,必要时也可直接向保监局汇报。保监局将定期编发银邮保险规范工作简报,各地行协也可以编发自己的简报。这样既可以及时反映我省银邮代理保险自律工作的进展情况,也便于各大队之间沟通交流,取长补短。五是加强团结和协作配合,增强行业凝聚力。大家来自不同公司,自律稽查工作中的协作配合,不仅可以培养和增进个人间的友谊,而且,也可巩固和加强行业内的团结。

3、加大工作力度。一是加强培训和总结交流。各位成员拥有不同的专长,无论是进场稽查前的培训,还是稽查结束后的总结交流,都是非常重要的,都能够达到相互学习、共同进步的效果。特别是银邮自律稽查工作开展的前期,对各地行协秘书长、稽查大队大队长的管理、组织、协调能力要求很高。可以适当加强对地市行协秘书长、稽查大队大队长的培训力度。二是增加检查的频度。稽查大队成立的目的就是要自律检查,而不是坐在办公室里接举报电话。举报件的真实性必须仔细核查。三是创造一定的工作条件。对于在自律稽查过程中产生的正常开支,省行协及地市行协应分别协调有关各公司予以解决,同时,要求各公司保证大家在原单位的收入、待遇、提拔不会受到影响。随着银邮自律规范工作进一步取得成效,各公司经营效益得到改善,可以协调各公司在稽查大队成员原有收入基础上再酌情予以奖励。但当前首先是要做好工作,抓出成效。同时,按照有奖必有罚的原则,还要强调一下,如果稽查大队同志的工作达不到一定的要求,比如说工作不认真、不负责,缺乏基本的文字或查账能力,抑或是人品、作风有问题,那我们也会要求公司予以掉换,并作出相应处理。

总之,对于规范银邮代理保险市场,无论是保监局,还是省行协,都是下了很大决心的。希望各级行协秘书长和稽查大队的全体同志,能够认真负责地做好银邮自律稽查工作,不辜负保监局和全行业对你们的厚望。

谢谢大家!

在全省银保业务自律 稽查大队工作会议上的讲话

□ 江西保监局副局长 陈静

今天这个会议非常重要,我先讲几句,待会儿张局还将作重要讲话。刚才,我听了各地市行协秘书长及两个地市稽查大队长的情况介绍,总体感觉全省银邮代理保险业务自律公约签约后短短两个月不到的时间,各地市行业协会都非常重视,做了很多工作,也提了一些意见建议。我感觉大家谈得很好,希望省行协、保监局寿险处对大家汇报的情况和提出的建议做一些研究,对工作中遇到的问题能明确的尽量明确,需要解决的问题要尽快解决。

通过听汇报,我感觉总的情况还是好的,银邮代理手续费的恶性竞争、银邮代理柜面向客户送礼品、自制宣传材料的问题得到了明显的改善,但一些违反自律公约的问题还少量存在,各地市行协所做的工作也有些不平衡,我希望各个地市行协要进一步抓好自律公约的落实工作。我认为省行协孙秘书长对稽查大队上半年的工作布置非常好,希望省行协把这些工作尽快印发到各地市行协,进一步抓落实,按照全省上下联动、齐抓共管的原则继续做好下一步工作。在此,我讲五点意见:

第一,要充分认识稽查大队工作的重要性和紧迫性。全省银邮代理保险业务自律是全省各寿险公司强烈要求的,这是解决银邮市场突出问题,特别是销售误导问题、手续费恶性竞争问题的有效途径。大家知道,国际金融危机的蔓延导致金融行业的问题逐步暴露,当前防范风险的问题是监管部门重点要关注的问题,规范银邮市场是保险业适应新的经济、金融形势、切实防范风险的客观需要。去年,银邮市场的发展速度非常快,但同时也产生了很多问题,银邮市场大部分都是投资性产品,这些产品去年占比最高超过73%。我认为投资型保险产品的旺销是建立在投资收益比较高的基础上的,但去年的投资收益平均水平和前年相比下降的幅度较大。今年,保监局的重点工作就是规范银邮市场秩序,整治恶性竞争,而银邮代理保险业务的自律与我们的工作重点是一致的,一些自律公约的条款也包含着保险监管部门的监管要求。监管部门抓规范银邮市场,实际上就是要促进各公司实行结构调整,防范销售误导、偿付能力不足带来的风险。我们非常有必要站在这个高度上来认识这个问题,提高对规范银邮代理业务重要性的认识。自律公约签订以后,保监局和省行协做了大量的工作,整体来说收效不错,银邮业务占比在下降,结构有所优化,取得了一定成绩。我给大家通报一下情况:银邮业务去年同期占比80%多,今年一月份只占了总业务的50%多,结构调整促进公司发展保障性业务,短期变长期,趸缴变期缴,有些公司下调银邮费用,节约成本,在服务和产品上动脑督促业务发展。全省自律公约签订后省行协稽查大队在协调、制定办法、制度建设、组织架构方面做了许多工作,那么下一步就是执行了,这就要依靠我们在座的各位,取决于大家的督促检查。因此,在目前银邮自律进入关键时期,

全省上下联动开展自律稽核检查工作非常紧迫,也很有必要。

第二,银邮自律稽查大队要切实履行职责。稽查大队的工作职责主要在于维护自律公约执行,你们工作的目标就是维护自律公约的严肃性,对各签约公司进行检查督促。大家一定要把这个定位搞清楚。你们来稽查大队工作不是为了来刺探消息的,也不是为了来通风报信的,我想大家也都不会这么做。现在全省各地稽查大队已经组织起来了,我相信,只要我们这支队伍齐心协力,就完全能做好银邮自律稽核检查工作。在今后的工作中,保监局、省行协、省稽查大队会多做指导性工作,各地市把好关,维护好辖内自律公约的执行。刚才,宜春市行协秘书长提出建议要保监局支持他们的工作,我们明确表态,积极支持宜春市行协的工作。下周,省稽查大队要和部分地市稽查大队组织开展自律检查,保监局也要派出几个督导组到各地市就银邮自律规范进行督促指导,一方面进行现场检查,另一方面向各地市行协了解工作情况,帮助协调解决工作中的困难和问题。

第三,各银邮自律稽查大队要加强组织和协作。省、市银邮自律稽查大队共有成员100余人,我希望各行协要把这支队伍组织好。刚才有的稽查大队的发言很好,说要建立工作责任制与考评制度,我希望大家能够借鉴一些工作做得好的地市的经验。各公司派驻稽查大队的工作人员在近段时间要常驻大队,各地市稽查大队要结合各地实际经常性地开展工作,围绕违规宣传材料、手续费恶性竞争、销售误导等为题开展督促检查。稽查大队的成员都是来自各公司,我希望大家要加强协作,互相团结,齐心协力,增强工作荣誉感,要站在为促进全行业科学健康发展的高度来做好稽核检查工作。

第四,稽查大队工作人员要严守工作纪律。稽查大队这支工作队伍要把工作做好,必须听从指挥,步调一致,统一行动。自律稽核检查大队这么大的队伍没有工作纪律是不行的,否则,我们再好的制度都得不到落实,再好的工作举措也执行不了。在此,我真诚地希望各位,要履行好自己的工作职责,对不履行职责的,要坚决换人。

第五,各稽查大队要不断总结和完善稽核检查工作。银邮自律稽核检查工作是项全新的工作,在各项制度、机制方面,要不断地总结完善。对于检查什么、怎么开展检查、采取怎样的方法措施,在座的各位肯定有这些方面的能手,大家要不断对完善工作制度、工作方法方面多提意见。下一步,省行协对各公司代理手续费检查方面要进一步做些制度规范性的工作,大家还可以提意见。各地市行业协会会有什么好的经验,也可以互相做些沟通宣传。近期,保监局已准备编制银邮规范工作简报,半个月一期,主要是对一些好的工作方法加强宣传交流与沟通。希望大家回去好好工作,认认真真把稽核检查工作做好,整合全行业资源,发挥应有的作用,共同促进银邮市场良性发展。



□ 本刊编辑部

江西保监局组织学习胡锦涛同志在中纪委第三次全会上的重要讲话

近日,江西保监局组织处长助理以上干部,认真学习胡锦涛同志在第十七届中央纪委第三次全会上的重要讲话和《关于国有企业领导人员违反廉洁自律“七项要求”政纪处分规定》。局党委提出以下三点要求:一是加强学习,提高认识。要深刻认识到新时期加强党性修养、树立和弘扬良好作风的重要性和紧迫性,进一步弘扬时代精神,改造客观世界和主观世界。二是领导带头,明确责任。党员干部要牢固树立勤政廉政意识,发挥模范带头作用,结合年初签订党风廉政建设责任状,强化各级领导的职责。三是完善制度,抓好落实。以落实好局党委深入学习实践科学发展观整改方案为契机,抓好党风廉政建设的各项规章制度和长效机制建设,严格执行行政执法人员下基层检查的各项廉政纪律,并整合业内资源,重新聘请特约廉政监督员,形成内外有效的监督合力。

张兴局长参加中保协调研座谈会

3月11—12日,中国保险行业协会金坚强会长一行赴江西调研银邮市场规范等工作。张兴局长、陈静副局长、省行业协会秘书长和保监局相关处室负责人参加了座谈会。在听取关于前期江西银邮市场规范工作的情况介绍后,金坚强会长高度评价了江西保监局和省行协在规范银邮市场方面所做的工作,认为江西银邮市场规范工作力度大、措施有效,抓住了行业发展的主要矛盾和市场秩序的突出问题,走在了全国前列;同时,他指出规范银邮市场是今年保监会对中保协确定的五项重

点工作之一,中保协将通过加强与银行业协会的沟通、加强对法人公司的自律、加大自律公约的执行力度,积极配合各省开展自律规范工作。

江西保监局局长张兴对保险统计与信息化工作提出要求

在近日召开的江西省保险统计与信息化工作会议上,江西保监局局长张兴提出要进一步认识,加强领导,切实推进保险统计与信息化工作。

张兴要求全省保险统计与信息化部门紧紧围绕“抓监管、防风险、促发展”这个中心,突出工作重点,一是要重点加强具有前瞻性、针对性的统计分析和调查研究工作,提高对市场的研判能力,当好领导科学决策的参谋;二是要重要加强保险业数据质量管理和信息化安全工作,加大监管力度,防范保险数据失真和信息系统风险。

张兴强调,各保险公司要切实加强对统计与信息化工作的领导。各公司领导班子要带头组织学习统计法律法规,提高对保险统计与信息化工作的认识,要按照《保险统计管理暂行规定》的要求,做到:省公司指定一名班子成员担任保险统计负责人,指定一个内设部门为统计联系部门,并至少设一名专职统计人员;设区市中心支公司设统计与信息化岗位。各公司要关心统计与信息化工作人员,尊重他们的职业要求,并在待遇、经费方面给予必要的保障。

张兴局长、陈静副局长召集国寿、太平、人保寿监管谈话

江西保监局整合监管力量,对银邮市场实行多管齐

下,综合管理。3月13日,针对近期行协银邮自律检查及我局银邮市场督查中发现问题,张兴局长、陈静副局长先后召集中国人寿、太平人寿和人保寿险的省公司总经理、分管银邮的副总经理及宜春、九江两市总经理监管谈话,通报上述公司银邮业务规范方面存在的问题及违反的监管规定,提示公司业务结构方面存在的风险隐患,并提出三条监管意见:一是省公司要切实负起责任,加强对分支机构的管控,层层抓好落实,坚持依法合规经营;二是规范银邮市场要多管齐下,综合治理,齐抓共管,巩固前期成果,持之以恒地抓好银邮市场规范工作;三是公司要把结构调整贯穿到全年业务经营过程中,加大推动力度,防范风险隐患。

邹东山副局长一行赴新余等地开展非车险、数据真实性调研

近日,邹东山副局长一行赴新余等地对当地产险市场非车险发展情况、数据真实性自查情况开展调研。调研中,邹东山副局长要求各公司克服畏难情绪,努力抢抓机遇,通过产品创新、制度创新、渠道创新、技术创新等大力发展非车险业务,并对当前工作提出五点要求:一是要着力规范经营行为,切实规范市场秩序,防范化解风险;二是着力拓宽服务领域,促进经济社会发展,勇于承担社会责任;三是着力提升服务水平,诚信至上,效率优先;四是着力改进工作作风,固本强基,严格管理;五是着力促进行业和谐,同舟共济,共同发展。

江西保监局加强保险消费者教育工作

为加强保险消费者教育工作方案,江西保监局近日

向各保险公司省级分公司和省、设区市保险行业协会印发通知,并提出三点要求:一是各单位必须把保险消费者教育工作纳入本单位工作计划,加强组织领导,明确工作责任,周密安排部署,精心组织实施。二是各保险公司要明确保险消费者教育的负责部门,建立保险消费者教育园地,各保险行业协会要切实发挥职能作用,组织会员单位制定会员单位消费者教育工作指引,明确市场各方主体工作职责和标准,进一步整合保险宣传资源,建立保险消费者教育工作的长效机制。三是各单位每半年要将本公司系统或本地区开展保险消费者教育工作情况进行总结报送保监局,及时收集工作开展过程中的经验做法和经验典型,建立保险消费者教育工作长效机制。

江西保监局规范航意险兼业代理业务

近日,针对其他省市发现了机票代售网点等保险兼业代理机构伪造并销售假航意险保单的严重违法行为,江西保监局下发通知进一步规范航意险兼业代理业务:一是要求各公司高度重视,认真清理保险兼业代理业务,加强对保险兼业代理机构尤其是航空售票网点及旅行社类机构的管理,禁止与未取得兼业代理资格的机构开展保险代理业务。二是要求省级分公司加强对分支机构的管控,切实要求全省各级分支机构依法合规开展保险兼业代理业务,并做好对保险兼业代理机构从业人员的教育和培训。三是要求各公司切实采取措施,防止制售假保单等违法行为的发生,一旦发现市场上存在销售假保单等扰乱保险市场秩序的违法行为,立即向监管部门报告。



车险手续费治理初探

□ 蔡碧红 李海洋

当前,在车险业务竞争中没通过贴补费用来支付日益高涨的手续费,已成为影响和制约车险市场有序竞争和健康发展的主要症结。“贴费”支付手续费不但破坏了车险市场正常的竞争秩序,损害了行业的整体形象和声誉,而且将危及公司的偿付能力,影响行业的可持续发展。因此,遏制住了“贴费”支付手续费这个节点,就抓住了规范车险市场的“牛鼻子”,这是促使车险业务竞争回归理性的关键所在。

一、车险手续费支付标准的规定和执行情况

(一)交强险手续费支付情况

《机动车交通事故责任强制保险条例》规定:经营交强险业务手续费比例每单不得突破4%,直接业务不允许支付手续费。而从市场运行情况来看,交强险业务手续费支付比例早已突破上述规定,以内蒙古车险市场为例,部分公司、部分地区的交强险业务手续费比例高达25%左右,超出的部分则通过“贴费”方式隐蔽支付。

(二)商业车险手续费支付情况

保监会2006年19号文规定:各公司商业车险手续费支付比例应严格执行向监管部门报备的手续费支付标准,并在经营中严格遵循,不得突破,全额在“手续费支出”科目中据实列支。还以内蒙古车险市场为例,部分公司、部分地区的商业车险业务实际手续费支付比例已达30%左右,但在公司财务账上列支的手续费支付比例一般却不超过8%,其余超出部分则通过各种变通方式支付,导致财务数据严重不真实。

针对车险市场上手续费支付出现的恶性竞争问题,保监会2008年70号文再次强调,除交强险手续费不得突破4%以外,其他商业险手续费标准由各公司自行掌

握,但要据实列支,依法纳税。

二、车险手续费违规支付的资金来源

从公司运营核算流程来看,违规支付手续费的资金来源主要有以下三个方面:

一是通过违规业务套取资金支付手续费。

主要有三种方式:(1)通过撕单、埋单及阴阳单的方式,截留保费资金用于支付高额手续费;(2)通过虚挂应收保费来支付高额手续费,将应收保费作为违规批单退费套取资金支付高额手续费。

二是通过虚列费用套取资金支付手续费。

主要有两种方式:(1)借用公杂费、会议费、燃油费、车辆使用费及差旅费等费用科目,通过编造事由列支虚假报销发票,套取资金支付高额手续费;(2)将营销员业务推动奖励在工资科目进行列支,套取资金支付手续费。如部分产险公司内部规定,营销员年保费规模达到60万的(不区分险种),除基本手续费收入外,还可以得到保费收入4%的奖励,这样做,事实上变相增加了手续费的支付。

三是通过虚假赔款套取资金支付手续费。

虽然公司理赔核算财务制度要求严格,但在实际操作中却存在较多漏洞,为了应付激烈的市场竞争,公司往往通过制造虚假赔案来套取资金,用于支付高额手续费。

三、影响车险市场手续费违规支付的外部因素

(一)粗放的市场竞争环境,诱发违规支付手续费。

当前,车险市场仍处于粗放的竞争环境中,突出表现在保险主体迅速增加、分支机构铺设过快、保险人才储备不足、中介市场竞争秩序混乱、营销员炒卖保

单等方面,从而使正常的市场竞争秩序遭到破坏,客观上诱发了产险公司采用违规支付手续费作为竞争手段。

(二)车险费率刚性约束,迫使公司依赖违规支付手续费作为市场竞争的手段。

目前,监管部门对车险市场实行严格的价格管制,统一规定交强险业务的基准费率及费率浮动标准,商业车险价格向下浮动最多只能7折,费率市场化程度比较低。在严厉的价格管制下,各公司投入市场的产品和服务手段又缺乏差异性,在竞争手段上便主要依赖于手续费竞争。

(三)外部监管压力不足,给违规支付手续费提供了可乘之机。

目前,由于监管力量的薄弱和市场行为监管体系的不完善,无论是实施现场检查的频率、覆盖的范围还是对违法违规问题的查处,都不足以对车险市场违规竞争行为形成强大的威慑,违规收益远大于违规成本,为违规支付手续费行为提供了“生存土壤”。

四、影响车险市场手续费违规支付的内在因素

(一)科学经营理念尚未完全树立。

车险手续费支付比例不断上升,表面上看问题是出在基层公司,其根源则在于上级公司的经营观念发生偏差,科学经营的理念上未完全树立。主要表现:一是部分成立的财险公司对自身的发展定位不科学,完全复制老公司的经营模式,缺少经营特色和比较竞争优势;二是部分财险总公司的激励考核机制不科学、对分支机构的经营考核重视规模而轻视管理,重速度而轻效益,导致分支机构有强烈的规模扩张冲动,为达成保费任务,不计成本拓展业务;三是部分财险公司的经营策略不科学,在机构铺设上比较盲目,缺少对机构铺设的正常运营,公司必须具备一定的保费规模。

(二)内部控制体系不完善。

从“贴费”资金来源看,内控体系不完善是导致财险公司违规支付手续费的重要因素。从内控的层次上来看,可分为三个方面:一是公司高管人员缺少全面风险管理的内控意识;二是公司内控机制不完善,在单证、理赔及信息技术管理等环节存在制度缺陷,导致出现单证管理松散、财务管控不严、虚假理赔、业务财务系统不

能无缝链接等问题,为手续费违规支付滋生了土壤;三是公司内控执行力不强有令不行,有禁不止,内部审计缺少独立性。

(三)公司创新能力不足。

财险公司的创新能力不足是导致车险市场手续费恶性竞争的又一重要因素,突出反映在三个方面:意识产品同质性较强,差异化不足。二是服务创新能力不足。三是渠道创新能力不足。当前,部分财险公司在电话销售等新兴渠道方面创新不足,业务发展对中介渠道的依赖程度过高。

五、车险市场手续费违规支付的综合治理

(一)从公司自身做起,自觉规范经营行为

- 1、转变经营方式,树立科学经营理念。
- 2、完善内部控制,提升内控水平。
- 3、提高财险公司创新能力。
- 4、保护营销员的合法权益。

(二)加强监管,有效遏制市场违规行为

1、加强偿付能力监管力度。偿付能力监管是保险监管的核心,通过严格的偿付能力监管,可以促进公司更加审慎经营,确保其在任何时点上都满足最低偿付能力要求,进而从源头上抑制非理性竞争。

2、提升市场行为监管效能。一是要提高现场检查的频度,增加机构的违规压力;二是要扩大现场检查的覆盖面,有效避免公司的侥幸心理;三是要提高现场检查的处罚力度,强化对高管人员的处罚。市场行为监管效能,才能在外部分给予公司足够的监管能力。

3、加强对中介机构的联动监管。形成监管合理,实习综合治理。

(三)充分发挥行业协会作用,共同维护市场秩序

积极开展手续费支付自律工作。尽管自律公约面临着“囚徒困境”的问题,但从保护行业整体利益的角度出发,应积极推进各级保险行业协会开展车险业务手续费支付的自律工作,并根据协会组织签订的自律公约和制定的管理制度,加强检查,督促落实,监管执业行为,进行自律惩戒,以此来约束手续费恶性竞争行为,帮助公司逐步摆脱手续费竞争的困境。

——摘自《上海保险》

在金融危机继续全球蔓延的背景下,起步尚不足 10 年的中国保险中介业正面临着成长路上的第一次重要抉择。

中介来到十字路口

——摘自《保险家》

依托风险投资放大了企业实力的中介行业目前正面临着来自监管、资金及产品提供商等方面的多重夹击。在金融危机继续全球蔓延的背景下,起步尚不足 10 年的中国保险中介业面临着成长路上的第一次重要抉择。

在监管部门看来,保险中介是整个保险业承上启下的一个中枢。中介行业搞好了,对上,可以反作用于保险企业,上下游之间形成良性循环;对下,可以真正起到风险管控,充分发挥保险业参与社会管理的职能。然而,现在的中介业尚无法承担这样的重任。

对于保险中介的真正考量,2009 年是一个原点。

严防跑偏

"在这里给大家透露一个信号,对于行业的违规,明年保险监管的力度会更大,国际金融危机带来的冲击让保险行业进入了严冬,我们如何渡过这个冬天,存活下来?从监管部门来讲,就是要通过监管使大家的行为更规范,风险更少,这样行业就会发展得更加健康。所以,明年一定会在监管上有大动作。"去年 12 月,保监会主席助理陈文辉在第二届中国保险中介发展论坛上如是说。陈文辉认为,目前,中国保险中介领域还没有形成和谐发展的良好局面,中介服务的行业性特征还没有成型,中介行业一些突出矛盾和问题亟待解决。

去年 9 月,保监会对全国中介市场进行了一次摸底普查,普查了 2194 家保险专业中介机构和 17818 家兼业代理机构,其中重点抽查了 467 家专业中介机构和 372 家兼业代理。列出了部分中介机构涉嫌传销和非

法集资、拖欠和挪用保费、销售误导、伪造保单、虚开发票等五项"罪状"。其中,比较普遍的违法违规问题是拖欠和挪用保费、销售误导,最严重的违法行为则是涉嫌传销和非法集资。

普查结果显示,部分中介机构以各种名义强制或诱导群众购买意外伤害保险卡等保险产品或者缴纳一定金额的费用作为加入公司的条件;故意将销售组织体系改造为层级多、类似金字塔的网络结构,利益导向明显偏向增员,在公司内部忽视销售培训和管理;对外宣传严重不实,甚至还包括不合常理、不同形式的高额回报等内容。"涉嫌传销已经不是一般的行业违规行为,而是严重的违法行为了。"保监会相关人士说。

据了解,对于中介行业存在的违法违规问题,监管部门今年采取的思路是打早打小,抓早抓小,只要发现有苗头,就开始处理,不会容忍其发展到一定程度,不可收拾后才处理,保持对行业违规现象的高压态势。强化保险公司对保险中介业务和保险中介机构的管控责任和保监局的属地监管责任。

今年上半年,保监局将做一次区域市场保险公司中介业务的专项调查。在各保监局普遍性检查工作的同时,保监会将会同北京、上海、河南三个保监局,采取"解剖麻雀"的方法,对部分保险公司的当地基层机构中介业务开展深度检查与解剖。通过定点深度检查,以第一手翔实事实和细致数据,揭示保险公司中介业务的真实状态,全面反映保险公司中介业务中存在的问题,由点及面,为加强保险公司中介业务监管提供决策支持,为规范保险市场秩序积累经验,探索路子。

摸清这些市场中保险公司保险业务的基本情况,摸清保险中介业务的来龙去脉,包括中介业务财务的真实性、中介业务比重、中介业务成本比例、佣金手续费的去向等。其目的是,研究从制度和机制上加强保险公司中介业务监管的治本之策,特别是检讨监管制度的合理性和可执行性。

82%的背后

今年2月,保监会发布了《2008年保险中介市场发展报告》。截至2008年年底,全国保险专业中介机构2445家,兼业代理机构136634家,营销员250余万人。全国保险公司通过保险中介渠道实现保费收入8043.50亿元,同比增长38.84%,占全国总保费收入的82.21%。全国中介共实现业务收入720.02亿元,同比增长19.88%。全国专业中介机构整体盈利25502.19万元,同比增长30.81%。

从报告中可以看出,中介渠道是目前保险企业保费收入的主力军。然而,这82%的比例绝大多数是由兼业代理渠道和营销员渠道完成的,专业中介的占比少得可怜。报告显示,全国经代渠道实现保费收入515.04亿元,同比增长44.08%,占全国保费的5.27%。就是这5.27%还存在着一些水分。

有业内人士介绍说,看似高增长的保险中介保费收入,其实是不少保险中介公司虚开发票造成的。有的保险公司在年底为了完成业务指标,就让中介机构虚开保费发票,再通过一些手段做平会计报表。一些中小型保险中介公司,自己收取的保费,还远远比不上虚开发票的金额多。另外,为了取得额外收入,一些营销员把收入挂到中介机构名下,中介机构也可依此向保险公司提取10%左右的费用。

因此,尽管表面数据风光,但细细了解下来,2008年保险代理公司仍然普遍亏损,保险专业代理机构全年累计实现代理保费金额16.7亿元,同比减少1.37亿元,减幅7.57%;保险经纪公司的日子略微好些,保险经纪法人机构实现经纪保费金额12.2亿元,全年累计实现经纪保费金额36.85亿元,同比增加3.87亿元,增

幅11.73%;只有公估行业出现普遍盈利,这主要是因为雪灾、地震等突发事件使得保险公估需求增长,保险公估法人机构实现估损金额12.91亿元,全年累计实现估损金额48.12亿元,同比增加16.7亿元,增幅53.15%。

自起步到现在,保险中介行业就一直存在着“短腿”现象。较之兼业代理机构,专业中介发展明显滞后。中介行业的专业化特征还没有显现。保监会保险中介监督管理部副主任吕宙就指出,当前中介的业务贡献度越来越大,但市场结构失衡。这也是当前中介业发展的一个特征。为了改变专兼业中介发展失衡的状况,保监会早在2003年就发布了《关于保险公司经营区域有关问题的通知》,并指定主导部门是中介管理部,意在为专业保险中介机构的发展创造机会。近年来,在保监会的政策扶持下,一批有一定竞争力的保险中介企业逐渐成长起来。

风投的风险

市场化、专业化、集团化、国际化,这是保险中介行业的成长路径。

近几年,保险监管部门一直在不遗余力地支持保险专业中介机构市场化重组、并购和集团化发展,鼓励风险投资在内的各类资本投资保险专业中介机构,支持有条件的保险专业中介机构上市融资。

在近几年的保险中介市场发展报告中,市场化重组、集团化发展和上市融资都是报告中强调的词汇。支持符合条件的专业中介建立健全全国性服务网络、支持探索多种形式的保险销售模式也是保监会推动中介行业做强的重要措施。

在监管部门的鼓励下,国内一批中介机构通过风险投资扩大了规模和实力,华康、众合、泛华、明亚、搜保网、车盟等相继引进了风险投资,并以此各自搭建起了较完善的公司架构和创新思路。然而,随着全球资本市场萎靡不振,主要依靠外来资本发展的保险中介业将会受到一定影响,上市和其他融资都更加困难,获得风险投资及追加投资的成本将越来越高。

打早打小、抓早抓小是今年监管部门对中介市场的监管思路,面对中介违规泛滥,监管层祭出了杀手锏。

监管高压

文/王庆梅

在监管风暴刮向整个保险业之时,中介行业作为保险业重要的一环也未能避免。保监会主席助理陈文辉在近日出席全国保险中介监管工作会议时表示,2009年保险中介监管工作的一条重要主线是“着力关注市场、关注风险,切实保护保险消费者利益”。保险监管之剑举到了中介行业的头上。

险企违规现象严重

在金融危机中下,保险中介行业却交出了不错的成绩单。据统计,2008年全国保险公司通过保险中介渠道实现保费收入8043.50亿元,同比增长38.84%,占全国总保费收入的82.21%。全国中介共实现业务收入720.02亿元,同比增长19.88%。全国专业中介机构整体盈利25502.19万元,同比增长30.81%。保险中介机构已成为我国保险业一支不可或缺的中坚力量。但是,存在于保险中介机构的问题和风险同样不可小视。

在多次摸底调查之后,监管部门对保险中介的违规现象已“心中有数”。近年来,由于一些保险公司对中介业务疏于管理,少数保险中介机构依法合规经营意识淡薄,各地陆续发生了不少具有苗头性、典型性的严重违法违规案件,引起了保险消费者及公众的不满。

保险中介业务和保险中介机构严重违法违规行为中,首当其冲的就是:涉嫌传销和非法集资。保监会发现,一些保险公司随意将意外伤害保险卡等产品大量“批发”给保险中介机构,任其随意处置,对风险不闻不问。

根据保监会的披露,2006年末,辽宁某保险代理公司在当地宣传“存六千保险,增员两人,一年30万”、“一次投入、终生受益”,诱导业务员以自己购买保险产品作为加入公司的条件,并过度强调增员的巨大利益;2008年上半年,北京大润保险经纪公司以各种名义强制或者诱导业务员购买面值3000元左右的意外伤害保险卡等保险产品或者缴纳3000元培训费作为加入公司的条件,并承诺给予高额回报,导致大约16个省市2000余名不明真相的群众参与。事发后,保监会接到上百起投诉。自此,保险中介非法集资、涉嫌传销进入了保险监

管的视野,并一跃成为2009年的监管重点。

而较普遍的违法违规现象可能是拖欠和挪用保费、销售误导。根据保监会披露,一些保险公司对应收保费管理流于形式,缺乏风险意识和管控措施。2008年下半年,浙江某保险代理有限公司挪用保险公司及业务合作方保费551.16万元,弥补其全资子公司系统开发的巨额资金缺口。另外,伪造保单、虚开发票这两类违规现象也时有发生。有关人士透露称,2007年上半年,湖北某保险代理公司在违规委托其开展业务的保险公司终止委托后,伪造单证,以该保险公司的条款和名义自行办理业务,共计收取资金约202.78万元;2008年上半年,某地十多家保险公司出于套取资金等非法目的,授意广东某保险代理有限公司为其虚开《保险中介服务统一发票》,金额达千万元。上述严重违法违规行为屡禁不止的主要原因是保险中介业务管控不力、保险中介机构依法合规经营意识淡薄。

为坚决遏制上述违法违规行为,保监会主席助理陈文辉在保险中介工作监管会议上提出,“今年保险中介监管将着力加强保险公司中介业务监管,以查处保险公司中介业务中的违法违规行为为突破口。”对于非法集资、涉嫌传销、私印单证这类问题,要密切关注,发现一起,处理一起。各保监局更要主动排查隐患,及时化解风险;要依法从重从快处理严重违法违规的保险中介机构及从业人员,做到及时处理,及时报告。

转变监管理念与方式

为了规范保险中介市场秩序,《二〇〇八年保险中介市场发展报告》提出,2009年保险中介监管工作将把着力点放在风险防范上,化解市场风险,标本兼治。这一监管思路延续了2008年第4季度的监管政策取向,即把主要精力放在关注风险、关注市场上来,坚决果断地处置市场出现的突发风险,集中力量对保险中介市场进行全面彻底的普查和清理。

陈文辉强调做好今年保险中介监管工作就要转变监管理念和监管方式,要从强调保险中介主体审批与管

理转向强化保险公司中介业务管控,就中介论中介,探索中介与产寿险监管联动的机制,努力开创中介与产寿险协调监管、协调发展的良好局面。在与其他政府监管部门形成监管合力的同时,充分发挥社会公众和新闻媒体的监督力量,形成对保险中介违法违规活动的高压打击态势。

首先,加强保险公司中介业务监管。以加强保险公司中介业务监管为抓手,以查处保险公司中介业务中的违法违规行为为突破口,标本兼治。

选择部分区域和部分保险公司,对中介业务进行深度调查,研究从制度和机制上加强保险公司中介业务监管的治本之策。积极探索打击保险公司利用中介机构虚开发票、非法套取资金,纵容放任保险中介机构欺诈骗导、挪用保费等行为的有效手段和途径。结合专项调查,强化保险公司对自身中介业务的管控意识和管控责任,建立相关处罚措施和手段,健全责任追究制度。

金诚国际保险经纪有限公司董事长王进说,事实上,一些保险机构利用中介机构虚开发票、非法套取资金,纵容放任保险中介机构欺诈骗导、挪用保费等行为的根源在保险公司。王称,与保险公司的合作中,中介机构处于相对劣势,没有更多的话语权,经常是受到保险公司的控制,才出现了上述违法违规行为。因此,若想解决这些问题,都可以通过加强保险公司的内控管理加以避免,如加强对中介机构经营状况、资质的评估等。

正是针对保险中介市场的良莠不齐,以及保险中介机构在部分行业与产寿险机构高度依赖的局面,如何探索新的有效的工作机制,成为监管层当前的工作难点。全国保险中介监管工作会议透露,2009年保险中介监管将力求实现突破,鼓励各地保监局在现行法律法规和保监会有关规定框架内,因地制宜,努力探索保险中介有效监管的新途径。

“首先是转变监管理念和监管方式,从强调保险中介主体审批与管理转向强化保险公司中介业务的管控。从强调保险中介主体审批与管理,转向强化保险公司中介业务管控;从就中介论中介,转向探索中介与产寿险监管联动的机制。”陈文辉称,在监管理念上将改变以往停留于主体资格审批的工作层面,真正转向对业务的管控。

与此同时,监管层在今年首次明确,要探索中介与产寿险监管“联动”的机制,努力开创中介与产寿险协调监管、协调发展的局面。“要以北京、上海、河南三地的专项调查为契机,切实加强产寿险部门工作的协

作,构建保险中介监管与产寿险监管联动的机制。”陈文辉如是称。

其次,推进保险专业中介机构分类监管。加强上下联动和横向协作,推进保险专业中介机构分类监管,建立规范科学的机制,识别、评估、监测、控制保险中介市场风险。根据监管实践,不断完善《保险专业中介机构分类监管暂行办法》。研究开发保险中介分类监管专用软件模块,提供信息技术支持,建立完整的监管档案信息库。并加强与工商、税务、银监、公安等行政执法部门的联系,继续高度警惕中介市场的非法集资、传销风险,坚持抓早抓小,在更广范围、更高层面上保持高压打击态势。

再次,针对营销员,将引导保险公司转变保险营销员的激励机制。针对银保业务中的销售误导等风险,研究从代理资格、宣传材料和销售行为、消费者投诉处理以及监督管理等方面加大规范力度。发挥投诉、咨询等渠道的监控作用,高度关注中介市场欺诈骗导、商业贿赂等问题。

第四,在完善中介监管规章制度体系方面,监管部门将以新保险法颁布实施为契机,大力加强监管法规制度建设。完成《保险代理机构管理规定》、《保险经纪机构管理规定》、《保险公估机构管理规定》、《保险营销员管理办法》、《保险兼业代理管理暂行办法》的修订工作。结合保险公司中介业务专项调查,制定保险公司中介业务管理规定。

第五,促进发展,为保险中介市场创造良好的外部环境。推进保险公司专业化经营,引导保险公司加快分支机构经营转型,逐步缩小和剥离一部分展业和职业分离职能,体现保险中介在保险业当中的作用。

第六,继续严格市场准入,不断增强市场竞争能力。不断提高保险中介的专业素质,严格市场准入,适应形势发展的需要,适当提高中介机构和从业人员的准入条件,严格资格管理,加强保险中介高管人员进入门槛,对相关人士加强教育力度。

随着竞争的不断加剧,保险中介陷入了一个尴尬的“怪圈”——两极分化十分严重,少数保险中介如泛华、华康等走集团化发展的道路占据市场的半壁江山,而一部分保险中介仍嗷嗷待哺、濒临关门窘境,为此他们铤而走险,违规求生存。业内人士认为,目前整个保险中介市场已处于阵痛期,优胜劣汰的市场竞争法则势必再次显现,在保监会严查整顿的监管主基调下,保险中介业洗牌在所难免。



保险中介的下一站

□ 文/马宏伟

2008年上半年,长期处于亏损境地的保险专业中介机构实现了“咸鱼翻身”,代理、经纪、公估三个领域全面盈利。实现经营收入29.13亿元,同比增长43%。这一增长速度甚至超过了保险公司。然而,通过专业经代渠道实现的保费收入只占到全国保费收入的5%多一点,专业保险中介机构对保险业的贡献比例还很小。业内人士指出,保险中介行业的未来空间取决于保险业上下游之间分工的细化以及中介业自身的专业化程度所带来的核心竞争力。

更多的压力来自于内部

业内人士指出,专业保险中介机构对保险业的贡献有限与其承担的保险职能极其相关。保险公司基本上是全能机构,具备精算、产品研发、产品直销、出单、核保、定损、理赔、投资等所有职能,其直销难以实现的业务,代理和经纪机构协助其完成,因此代理和经纪机构的销售只是其直销职能的补充。公估服务也是保险公司理赔部门的补充。很多情况下,客户强烈需要,或者保险公司理赔部门难以操作,保险公估才会被邀请。如果保险公司继续维持其“大而全”的职能,专业保险中介机构的发展空间将非常有限。

该人士预测,短期内,保险公司还将继续其“大而

全”体制。直销业务还处于强化之中。尤其是在当前金融危机造成的就业困难的状况下,各寿险公司仍在抓紧机会增员,以壮大其营销员队伍,各财险公司仍在加大力度推进电话直销业务。

在直销业务的挤压下,以车险为主导的代理公司生存压力加大,以寿险为主导的代理公司必须与更多的寿险营销员直接竞争,对全行业还处于弱势状态的代理公司而言,短期内的经营将更为惨淡。保险经纪行业与代理行业略不相同,排名前50位的经纪公司中大约80%左右都有强大的股东支持背景或外资背景,这些公司完全主导了经纪行业。对没有股东支持和外资背景的经纪公司,既要面对老牌的同行,又要与保险公司的直销面对面竞争,优势并不存在,生存之艰,更难言发展。

另外,金融危机下保险公司全行业的投资不利,承保效益不佳,在保险赔付方面很有可能过分严厉,这往往影响中介机构的服务质量,容易导致投保人丧失对中介机构的信心和信任。同时,保险公司对佣金的苛刻及其支付的拖沓对中介机构也可能产生不利影响。部分地区的保险公司甚至将可能联合起来,压缩佣金和公估费用比例,这既损害中介行业的利益,又阻碍了中介机构创新服务,不利于中介机构为投保人提供更优质、更

全面的保险服务。

有关专家指出,保险公司“大而全”体制是以高成本和低效率为代价的,打破“大而全”体制,保险公司才能够从根本上降低运营成本,走出承保亏损困境,摆脱金融危机阴影,增强核心竞争力。与其他行业一样,保险行业专业化分工是大势所趋,也是保险公司降低营运成本,提高经营效率的不二法门。

如果保险公司逐步转移出销售、出单、估损、理赔、客户风险管理甚至精算等部分职能,保持其核心竞争力,更多的专业中介,如经代公司、出单公司、公估公司、定损公司、侦查公司、安全管理公司、精算公司等很快涌现和发展,保险行业的各主体都将具有更强的竞争能力,全行业的营运成本下降,服务水平提升,全社会对保险业更具信心和信任。

泛华们的下一步

尽管有论者认为,正在全球蔓延的金融危机对保险中介行业的直接影响有限,但身处其中,保险中介还是感到了逼人的寒意。“我们正在控制成本。首先管理层宣布降薪,而且放弃到2010年的红利,控制出差费用,从我开始出差必须住经济酒店,超过经济酒店我自己要出钱。”泛华保险服务集团董事长兼首席执行官胡义南不久前宣布泛华应对危机的措施。同样,华康保险代理董事兼首席执行官汪振武在谈到2009年华康的应对措施时,也提到要缩减成本、冻结薪酬、减少人员,使公司做到盈利。

目前,中国保险中介行业的几家代表企业都陆续引入了一轮或数轮的风险投资,并通过联合重组的方式把规模做大。截至目前,包括泛华、华康、众合、明亚、搜保网、车盟等数家中介企业引入了风险投资。泛华继引入风投以及海外上市之后,2008年,泛华又拉开了大手笔的行业整合的步伐。先后收购了广东方中保险公估、深圳普邦保险公估、上海天衡等三家国内最大的保险公估公司,将三家公司整合之后成立泛华公估集团,成为中

国首个按照集团化模式运作的保险公估集团。目前泛华旗下有保险代理公司27家、经纪机构5家以及公估公司3家。

引入外资、上市、借势重组扩大实力,泛华的路径似乎是绝大多数中介机构做大做强不二途径。就在华康、车盟等获得风险投资商的注资后,不少保险中介纷纷放言,要在今年或者明年上市。但是,国际金融危机的不期而至,这些保险中介的上市计划很可能会无限期的延后。

据了解,在保险中介行业,一些保险经纪公司由于有强大的股东支持背景或外资背景,往往能涉足一些大型的商业风险业务,因此赢利能力远超保险代理。比如江泰保险经纪全程参与了“风云二号D”气象卫星的承保工作,并积累了介入大型风险商业项目的经验。而东大保险经纪也与工商银行上海分行就向客户提供全面的风险咨询管理达成了合作。相比这些公司,保险代理的最大的竞争力则来源于专业的服务和专注的精神。国内领先的保险代理机构华康保险代理董事兼首席执行官汪振武介绍,华康曾经也想过要做保险公估,但是评估了自身的竞争力之后,觉得做不过别人;华康也曾想要提升产险和车险的市场份额,后来评估寿险占中国保险市场的5000亿的份额。这样的一个份额对任何一家企业来说都是开发不完的市场。所以华康最终确定的方向是专注于寿险代理,在华康最核心、最擅长、最熟悉的市场五年不动摇。一句话,什么符合企业最大价值、企业最核心的竞争力、企业最核心的经营方向,企业就要做什么。

业内专家分析,目前的保险中介市场两极分化的趋势日趋严重,一大批中小中介机构由于不堪竞争压力纷纷退市,也有不少新的中介机构获批成立。保险中介前十名的份额占据整个行业的80%多。将来在整个保险中介市场,优胜劣退的格局将更加明显,这意味着,在放行的同时,将有更多中介机构面临出局。

江西保险业举行第七次产险峰会

2月19日,江西保险业举行第七次财产保险公司峰会,各财产保险公司省级分公司总经理、省行协秘书长出席会议,江西保监局张兴局长、邹东山副局长到会指导并作重要讲话。此次峰会围绕车险"见费出单"实施和提高经营效益两个主题进行了深入讨论和分析。会上,张兴局长及邹东山副局长对前期各公司贯彻执行见费出单及其工作成效给予了高度肯定,对2008年产险业经营情况

和2009年经营形势作出了客观准确地分析和判断,并明确了下一阶段的三项重点工作:一是围绕经济发展纲要,拓宽保险服务领域;二是加强结构调整;三是提高经营效益。并提出三项要求:一是加强科学发展观学习,树立科学经营的理念。二是围绕"三保一弘扬",为促进经济社会发展作出更大贡献。三是建立并崇尚"创新、责任、规范、和谐、服务"的行业文化。

江西省保险行业协会对2008年度《江西保险》、江西保险网优秀通讯员进行表彰

近日,江西省保险行业协会根据《2008年度会员公司信息报送和采用情况计分办法》,对2008年《江西保险》、江西保险网优秀通讯员进行通报表彰。

《江西保险》、江西保险网作为江西保险系统的重要信息宣传平台,自2008年改版调整以来。在江西保

监局和各会员公司的大力支持和关心下,已成为我省保险系统政策指导、行业展示、学术探讨的重要宣传交流平台之一,获得了业内外各届的一致肯定。此次表彰活动的举办既是对各会员公司通讯员辛勤付出的一种肯定,也是对做好2009年信息报道工作的一种鞭策。

江西省保险行业协会积极开展"3.15"保险宣传活动

为进一步加强保险服务,切实保护保险消费者利益,树立保险业良好形象,江西省保险行业协会积极部署"3.15"期间江西保险业进一步加强保险宣传和服务的有关工作。一是参与由江西保监局举办的全省保险业领导干部"3.15"接访活动,以此为契机进一步加强省

行协信访投诉处理工作;二是印制和分发保险合同纠纷调解指引手册,提高保险消费者自我维权意识,创新保险合同纠纷调解处理新模式。三是督促行业认真加强和改善保险服务,着力提升展业和理赔的服务水平,努力提高保险市场良好形象。

江西省保险行业协会加大交强险"互碰自赔"宣传力度

为配合《交强险财产损失"互碰自赔"实施办法》在江西的推广与实施,做好该项制度舆论环境的营造工作。江西省保险行业协会于近期约见省内有关新闻媒体单位,就该项制度的具体实施细则和有关注意事项做了详细介

绍。并针对具体案例,就操作流程请媒体记者做了相关的报道。此次宣传活动的开展,既向广大群众宣传了"互碰自赔"的意义及具体操作,又在一定程度上宣传了保险知识,提高了公众保险意识,产生了积极的社会效果。

江西省保险行业协会召开保险合同纠纷调解员工作会议

为更好维护保险当事人的合法权益,规范调解员的调解工作,确保江西省保险合同纠纷调解委员会的工作顺利进行。江西省保险行业协会于2月24日组织召开了全省

保险合同纠纷调解员工作会议,会议对各会员公司报送的第一批候选调解员名单进行了审核,就调解员的日常工作职责和管理办法进行了明确,安排部署了下一阶段的工作。

江西省保险行业协会开展“见费出单”自律检查

根据江西保监局 2009 年要求和全省一季度产险峰会精神,经江西省车险自律协调领导小组研究决定,江西省保险行业协会于 2009 年 3 月份对全省机动车辆保险“见费出单”实施情况进行专项自律检查。重点围绕有无新增应收保费、有无修改系统、

有无政府及大型企业缴费滞后情况、有无先出单后收款或不收款、有无垫付保费、有无提前签单以及手续费支付等方面进行检查。全省 11 个设区市所在地营业机构必查,另每个设区市抽查 2 个县(区)机构。

江西省保险行业协会召开银邮自律委员会第二次会议

2009 年 3 月 11 日,全省银邮代理保险自律委员会第二次工作会议在省行协召开。会议由省行协银邮自律委员会主任孙明才主持,各银邮自律委员会副主任(即寿险公司省级分公司分管银邮业务副总经理)出席会议,江西保监局寿险处处长程健荣、中介处副处长李小明、寿险处处长助理刘勋到会指导。根据突出重点,充分考虑违约情节及被检单位配合情况进行处理,非重点或共性问题暂不处理的原则,省银邮自律委员会对照《公约》对九江、宜春两市银邮自律检查中所发现的问题作出了相应处理,并将相关情况上报江西保监局。同时会议讨论通过了《关于〈江西省银邮代理保险业务自律公约〉执行过程中中若干问题的处理办法(2 号)》,并对

下一步在南昌市进行自律检查进行了研究,决定于 3 月下旬 4 月上旬对南昌市银邮市场开展自律检查,通过评议决定被检查公司。

江西保监局寿险处程健荣处长在会议最后的讲话中对各公司在此次会议违约处理中的态度表示了赞赏,受到处理公司能顾全大局,没有受到处理公司能宽容理解。并指出:一、我省银邮市场自律取得了较好成绩,在社会上形成了一定的影响与声势;二、银邮业务规范是江西保监局今年监管工作的重点;三、我省银邮自律工作应持之以恒的继续走下去,江西保监局将高度关注。我们应及时总结经验教训,共同为银邮业务的健康发展作出不懈的努力。

江西省保险合同纠纷调解委员会签约仪式在昌举行

近日,江西省保险合同纠纷调解委员会签约仪式在江西财经大学法学院会议室隆重举行。江西保监局法制处副处长郭贤、江西省保险行业协会秘书长孙明才、法律工作委员会主任刘向东、江西财经大学法学院院长邓辉及院系有关负责人参加了此次签约仪式。

在仪式上,孙明才秘书长向与会人员简要介绍了江西保险业的改革发展情况和行业法制建设情况,并指出此次双方的合作具有重要意义。他表示江西财经大学法学院作为独立第三方,在法律工作委员会的领导下,独立开展保险合同纠纷调解工作,既有利于保证调解委员会的中立性和公正性,也创新了保险公

司与高等院校的合作模式,同时,也为学校教研工作提供了理论联系实际的机会,使学校与企业之间实现了真正的“双赢”。希望通过此次合作,进一步拓宽保险合同纠纷的解决渠道,促进我省保险业健康和谐发展。江西财经大学法学院院长邓辉就建立保险合同纠纷调解委员会给予了高度肯定,并对江西保监局、江西省保险行业协会能够不遗余力的配合法学院推动此项表示感谢。

仪式上,法律工作委员会主任刘向东还为法学院 12 位受聘调解员颁发了聘书并就加强江西保险业法制环境建设与有关专家学者进行了座谈。

人保财险江西省分公司纪检监察 审计工作暨领导干部会议在南昌召开

3月13日,人保财险江西省分公司在南昌召开2009年全省系统纪检监察审计工作暨领导干部会议。人保财险江西省分公司主要负责人周海代表省分公司党委、总经理室发表了题为《不断解放思想,勇于开拓创新,为建设江西人保财险美好明天而努力奋斗》的重要讲话,并与各市分公司及南昌保险学校的领导签订了《党风廉政建设责任状》。

中国人寿江西省分公司 开展“机关效能年活动”

为进一步提高机关效能,中国人寿江西省分公司决定于今年在全省系统县支机构以上公司机关及其工作人员开展“机关效能年活动”。活动旨在切实解决机关效能和发展环境方面存在的突出问题,促进机关运作机制权责明晰、行为规范、运转协调,提高办事效率,转变工作作风,增强履职能力。省分公司成立了由肖晓华总经理担任组长的中国人寿江西省分公司机关效能年活动领导小组。整个活动分为学习动员、组织实施、考核总结三个阶段。

太平洋产险江西分公司 再次荣获江西省“诚信承诺先进单位”称号

3月15日,由中共江西省委宣传部、江西省工商行政管理局、江西省消费者协会、中共南昌市委宣传部等多家单位联合主办的2009年江西国际消费者权益日大型宣传咨询服务活动在昌隆重举行。活动仪式上,太平洋产险江西分公司连续第二年获得“诚信承诺先进单位”称号。

太平洋产险江西分公司 严格应收保费管控,切实预防违规风险

近日,太平洋产险江西分公司加强对应收保费和机动车险“见费出单”的管理:一是机动车险业务实施“见费出单”后不允许产生应收保费,并严禁业务员代垫保费。政府公务用车定点保险业务、车队业务、团体业务提供付款通知单给投保单位,投保单位根据付款通知单进行结

算,结算后保险机构再提供合法发票。二是非车险应收保费原则上不允许超过1个月,对确需分期付款业务必须报分公司非车险部审批。对到付款期未收到款项的非车险业务,分公司非车险部将按程序注销该笔业务。三是重点抓好委托保险代理机构收取保费的风险管控。

太平洋人寿江西分公司联合建行推出江西 境内第一张保险联名卡“太平洋龙卡联名卡”

近日,太平洋人寿江西分公司突破银保传统合作模式,联合建行江西省分行推出江西境内第一张保险联名卡“太平洋龙卡联名卡”。

“太平洋龙卡联名卡”可以为客户提供更全面的金融理财服务:它除了具有龙卡的所有功能,还可做为收缴各类保险费用及领取理赔金、满期金和年金的专用卡。它还具备开通首期保费、续期保费批量扣收等保费批量给付功能。另外,“太平洋龙卡联名卡”属银联借记卡,不设有效期,具备以下特点:一是办卡免工本费;二是活期存款日均余额在300元以上,免小额账户管理费;三是办卡并购买银保产品的客户赠送保额高达40万元航空意外险;四是刷卡消费满8000元赠送保单每年免费规划服务。

天安保险江西省分公司在 “3.15”期间积极开展诚信维权活动

天安保险江西省分公司在“3.15”期间开展以“真诚服务 和谐发展”为主题的诚信服务活动,对全辖客服工作提出了具体要求:一是要求各机构积极参与到当地监管部门举办的维护消费者权益公益活动。二是机构一把手担当信访工作第一责任人,全面梳理本机构受理的各类投诉案件。三是确保95505客户服务热线24小时畅通、查勘人员24小时在岗。四是及时协调、快速处理客户投诉,对投诉客户做到100%回访。五是对信访突出问题和群体性事件隐患进行重点排查。

强化服务意识 维护客户权益 天安保险江西省分公司公示保险理赔程序

为贯彻落实保监会《关于公布保险理赔(给付)程序进一步做好理赔服务工作的通知》精神,方便客户办理索赔手续和申请赔款,着力解决理赔服务中存在的问题,切实维护客户合法权益,天安保险江西省分公司对

保险理赔程序进行公示。分公司辖内各机构积极参与,分别于2月26日前在各自营业网点内的显著位置张贴理赔服务流程、所需材料清单、联系电话、投诉电话等,并同时明确了不同类型案件的赔付时限。下一步,天安保险江西省分公司还将建立健全理赔(给付)服务监督管理机制及服务质量回访制度,加大对理赔(给付)时效、赔付质量、投诉处理效果等方面的考核力度;建立并完善理赔(给付)服务责任人考核制度。

彰显服务 贴近百姓

新华人寿江西分公司

在“3.15”期间开展各种服务活动

新华人寿江西分公司各机构在3.15期间积极开展各种服务活动,进一步完善客户服务机制,提升客户满意度。如对大额理赔案件实行上门收取理赔资料的服务,对大额案件,理赔人员在接到报案后立即进行勘查,客户收集齐理赔资料后,由理赔人员上门收取索赔资料,并在调查结束后,尽快予以处理。对3.15当天报案且在医院住院治疗的客户,进行特别慰问,通过特别慰问带去公司对客户的关爱和祝福。各机构开展特别新颖的理赔公益课堂。邀请理赔明星业务员和客户参加,重点宣导新华理赔服务,让客户了解理赔知识,方便客户理赔。

泰康人寿江西分公司

召开全省投诉工作网络会议

为实现银行柜面人员、银保专管员、客户服务人员三方联合起来,处理好各类投诉事件,日前泰康人寿江西分公司召开了“进一步做好‘3.15’期间客户服务工作”网络会议。

会上,分公司客户服务部经理郑新对近期投诉处理工作进行了部署,并要求各级客户服务人员共同面对投诉案件。最后,分公司副总经理曹和平作了重要讲话,曹总强调,在化解存量风险的同时,各中心支公司必须重视增量风险,严抓销售环节,在源头上控制风险。

会后,组织大家系统地学习了总公司近期各项工作安排和要求。分公司客户服务部对09年投诉事件处理情况进行了通报。

泰康人寿江西分公司荣获

2008年抗冰救灾“江西红十字人道奖章”

近日,江西省红十字会在江西饭店举行2008年度

抗冰、抗震救灾表彰大会,省政府副省长谢茹女士在会上作了重要讲话并为获奖单位和个人颁奖。泰康人寿江西分公司荣获2008年抗冰救灾“江西红十字人道奖章”殊荣。分公司副总经理罗宇东代表江西分公司参会并接受表彰。

泰康人寿江西分公司自成立以来,一直积极参与各项公益活动。2008年,在冰冻灾害和“5.12”汶川地震灾害中,泰康人寿江西分公司成立了灾害应急领导小组,开通了24小时理赔电话专线(95522转理赔)和理赔绿色通道,优先处理由灾害引发的理赔案件。08年2月2日通过江西省红十字会捐助二十万支援灾区抗击冰雪灾害。

太平人寿江西分公司应邀参加南昌

电视台3.15国际消费者权益日主题晚会

3月12日,太平人寿江西分公司应邀参加南昌电视台3.15国际消费者权益日主题晚会的录制。本次晚会以“消费和谐发展”为主题,太平人寿江西分公司20人方阵的强大阵容成为晚会的一大亮点。作为被邀请的十多家企业中为数不多的保险公司,太平人寿在江西地区的影响力及品牌形象逐步得到消费者的认可,2008年被江西省消费者协会评选为“诚信承诺先进单位”,是唯一获此殊荣的寿险公司。

合众人寿江西分公司举办

2008年总结表彰和2009年工作会议

3月9日,合众人寿江西分公司在吉安举办了2008年总结表彰和2009年工作会议,分公司总经理室成员、各部门负责人、各中支总、各中支银代负责人等相关人员参加了此次会议。

会议上各系列、各中支、各部门对08年的工作进行了回顾,分公司提高服务水平,取得良好业绩:年实现总保费26604.85万元,其中个险3665.81万元,银代22908.19万元,团险30.85万元。同时,分公司负责人黄清清对09年的工作做了指示和部署,明确了2009年的工作目标和方向:提出要贯彻“保增长、调结构、扩内需、促发展”的方针,弘扬二十四字井冈山精神,落实“五千文化”、续写09辉煌。

民生人寿新余中支开展

争做“学习型保险人”活动

为树立和落实科学发展观,推动公司业务持续、健

康发展,民生人寿新余中支大兴学习之风,广泛开展争做“学习型保险人”活动。一是做到积极营造“人人终身学习,时时处处学习”的氛围;二是坚持学习制度,即充分运用每周三夜大、各类讲座、报告会、外出取经等各类形式,开展政治理论学习、现代经营管理、法律法规、保险业务知识等宽领域广覆盖的学习体系。尤其是新余中支始终坚持员工夜大学习制度,规划学习课程。通过系统学习,员工的品行修养得到了净化和提升;三是重点树立五种理念,即学习为本的理念,终身学习的理念,学习与工作密集联系的理念,相互学习交流的理念,重在创新的理念等。

中国信保南昌营管部参加 第十九届中国华东进出口商品交易会

3月1日,中国信保南昌营业管理部参加了第十九届中国华东进出口商品交易会。南昌营业管理部邱红玉总经理向江西参展企业介绍了当前企业出口面临的形势和挑战,如何利用好国家政策性金融工具抢订单、抓机遇、谋发展,宣讲了信用保险支持企业应对金融危机的政策措施,并走访了江西参展企业。期间邱红玉总经理还参加了“保持外经贸稳定增长高级研讨会”。

中国信保南昌营管部联手中国进出口 银行上海分行共同支持江西经济社会发展

近日,中国信保南昌营业管理部与中国进出口银行上海分行两家国家政策性金融分支机构进一步加强合作,建立工作联系机制,服务江西经济社会发展。两家政策性金融机分支部达成了一致的意见措施:一是进一步加强交流和合作,支持江西重点企业“走出去”发展,实施海外投资、对外工程承包等。二是创新政策性金融产品与服务,加大在进口、工业园区、国际物流、进出口企业重大技术改造等领域的金融支持力度。三是要在风险可控的前提条件下,总结经验,推广合作新模式,共同为江西企业提供政策性金融优质服务。四是建立日常信息交流工作机制,通报项目与合作情况,保持密切沟通。

阳光财险江西省分公司 荣获“诚信承诺先进单位”

3月15日,阳光财产保险股份有限公司江西省分

公司荣获江西省消费者协会颁发的“2008年度诚信承诺先进单位”。

阳光财险江西省分公司自2008年初开业以来,积极贯彻落实阳光文化核心价值观的两个根本:诚信、关爱,坚持最大诚信原则,遵守国家的各项法律法规,将诚实信用的道德规范落实到每个环节。在经营管理活动中,始终以“客户至上”的原则为社会提供优质服务,积极为客户排忧解难,重合同、守信用,受到了社会各界的好评。

国寿财险江西省分公司启动 业务质量和合规经营检查工作

为贯彻落实江西保监局2009年工作会议精神,中国人寿财险江西省分公司近日开始部署全省系统业务质量与合规经营检查工作,旨在加强系统依法合规意识、提高机构合规经营能力、防范内部运行风险、促进公司平稳健康较快发展。检查主要运用自查自纠、非现场检查、现场检查等手段,从条款使用、渠道管理、单证管理、承保管理、理赔管理、承保业务品质、财务管理等方面制定了全面的检查方案,督促各级机构贯彻落实保监会、70号文和分类监管要求等监管精神,有效遏制有关风险,及时排查制度缺陷,防范经营风险,促进公司合规经营。

国寿财险南昌中支加强 大客户管理完善客户服务体系

为提升市场竞争力,不断健全和完善客户服务体系建设,促进公司业务健康、稳定、可持续发展,国寿财险南昌中支制定了《中国人寿财险南昌市中心支公司大客户管理规定》。该规定从内外两个方面加强大客户管理:一方面通过客户差异化管理,实行“一对一”保险服务,采取优质、优先、优惠、超值的“三优一超”服务方式,实施个性化、专业化、一站式优质服务,提升客户满意度和忠诚度;另一方面通过责任制管理,将大客户的管理工作的责任落实到个人,客户经理、部门经理、分管副总经理分别为客户服务工作第一责任人、第二责任人和分管责任人,通过制度化、规范化管理将大客户服务工作落到实处。

一朵常开不败的杜鹃花

——记江西赣州市广场营销部经理杨洪珍

□ 人保财险江西省分公司



杜鹃花是江西省的省花，有着生命顽强、结伴共长、娇艳绚丽的品格；象征着甜蜜幸福的爱和吉祥如意。江西赣州市广场营销部经理杨洪珍同志勤勉、坚韧、热情、

能干、友善的性格就像是朵永开不败的杜鹃花。

一、她像杜鹃花哪样强盛生长

中国人保公司成立不久的1984年，还带着稚气的杨洪珍从寻乌县团委调入寻乌县的人保公司，从事会计工作。凭着她好学上进和干练卓越的办事能力，先后担任了人秘股长、副经理等职。1992年，组织上又把公司经理的担子放到了她的肩上。

寻乌县是江西赣州的一个偏远小县，当时县里几乎没有一个象样的工矿企业，唯一有点名气的就是稀土，保险业务如何开展是个难题。组织的重托变成了她沉重的压力，寻思再三，她明晰了思路，要先让当地政府领导重视保险工作。县里领导上班时间忙，她就早上找，晚上找，节假日找，甚至吃饭的时间也找上门，那怕三五分钟，她也不轻易放过。只要打上照面，就百不厌地宣传保险的重要性，讲经济发展与保险保障的辩证关系。频频的“攻势”，执着的韧劲，使领导们为“杨保险”的敬业精神所折服，慢慢地在县里的大会小会都离不开宣传保险了。仅有县领导重视和强调还远远不够，抓好落实还得靠各主管部门和各乡镇。为了取得企事业单位的支持和合作，在杨洪珍的办公桌上常放有张会议信息卡，不管县里那个部门开会，她都抓住机会，主动参加，并设法“出招”与保险搭上“桥”。有时还通过向主持人递条子，借会上的领导来布置保险工作。功夫不负有心人，在寻乌县，“开会必有杨保险，内容必定抓保险”成了各级干部风趣的话题，保险工作也似乎成了县里经常性的重点工作。

上班时，杨洪珍大多在外公关和商谈保险事宜，大量的公司内部管理和日常事务就放在晚上进行，员工们看到经理这样敬业尽职，业务越拓越宽，晚上占用了自己的休息时间也没人流露怨气。

2008年，面对赣州中心城区业务滑坡，加上广场营销部经理又跳槽到一个新成立的公司，已是担任市分公司高管职务的杨洪珍，受命兼任该部经理。她一到任，就一边利用能用的各种关系拓宽业务环境，一边激励员工多跑客户，用最短的时间打开工作局面。一次，与就近建设银行的一位业务人员同被邀请就餐，攀谈后，她就向人家要联系电话，并提出协作思路和方案，在座的人都笑她连个很小的机会也不放过。正是有了这种契而不舍的精神，杨洪珍到广场营销部的第一年，就实现保费收入1324万元，同比增长了24.97%，位居赣州市分公司系统21个营业单位前列。

2009年，赣州市广场营销部在她的带领下，通过计划早安排，任务早落实，不等上级新年度保险会议精神就一股劲地铺开了新年的“摊子”，并带领全体员工主攻新增业务，

仅34天时间就提前实现一季度“开门红”目标，成为全省第一个实现“开门红”的基层公司，省分公司新任主要负责人周海得知后专程到广场营销部看望和慰问，并鼓励杨洪珍要再接再厉，勇当全省、全国先进。

杨洪珍已年过五旬，在基层公司经理位置上已经摔打了十七、八年，身体积下了不少毛病，昏眩症就曾几次使她倒下。如今她只身来到赣州市，繁忙的工作常常使她寝食难顾，但她却凭着顽强的意志一直坚持着……

二、她像杜鹃花哪样竞相开放

初见杨洪珍的人，都能从她那博爱的眼神和慈祥的面容上看出亲和力。员工们和客户在场面上都称她为杨经理，私下里却多半把她当作“大姐”看。无论是在寻乌支公司，还是到赣州市广场营销部，杨洪珍处处关爱员工。广场营销部新来的一位女工就说，当杨经理的下属，虽然辛苦，却感到轻松，原因是她除了常和我们一道去与客户沟通外，更重要的是她甘为员工展业铺平道路。用杨洪珍自己的话来说，就是及时掌握员工的喜怒哀乐，想方设法为他们排忧解难，是她日常最重要的工作。在杨洪珍手下工作过的员工都有一个共同的感受，就是非常愿意和这位大姐同甘共苦。寻乌支公司曾经有一个营销员的父亲病倒在老家，杨洪珍多次利用下乡的机会前去探望。为此，老人临终时，流着眼泪叮嘱儿子要以出色的工作来报答公司领导的关怀。

正因为这样，当赣州市广场营销部原任经理跳槽时，市分公司担心业务骨干会流失，要杨洪珍来接任。她接任后不仅再没有一个业务骨干跳槽，几个竞争公司的业务骨干还主动跑来，加入杨洪珍的营销团队。

三、她像杜鹃花哪样艳丽夺目

如果说勤奋能干是杨洪珍的高尚品质，那么，持之以恒就是她的典型特征。她任基层公司经理十七、八年，年年都能出色完成上级公司下达的经营目标任务，并多次获得省、市经营目标先进单位。为了实现年度经营目标，一笔小小的保费，她和她的员工会三番五次上门拜访客户；做通一个单位决策者投保的工作，她们会不惜沟通几个有助于事成的“说客”牵线搭桥。在寻乌支公司，通过她人格的魅力和团队的协作，每年都开发几项新险种；在赣州市广场营销部，也很快填补了人保财险公司在章贡区校园方责任险统保的空白，树起了赣州市分公司与4S店协作业务超百万的第一面旗帜。2009年，市分公司考评组一位领导看到赣州市广场营销部的快速发展的趋势和员工的精神风貌，无不感慨地说：赣州中心城区保险业务下滑的历史在你们这里得到了改变；市分公司要在中心城区打造“广场营销部发展模式”。

杨洪珍的感召力很容易使人想起有关杜鹃花的传说——鹃子姑娘的歌声：只要娟子姑娘一唱歌，漫山遍野的杜鹃花都会迅速绽放开来，变成“满山红”。诗人曰：“何须名苑看春风，一路山花不负浓。日日锦江呈锦样，清溪倒映映山红。”

杨洪珍一路走来，带着一路夺目的光环：中国金融工会“全国先进女职工”；中国人民保险公司“全国保险系统先进女工”；中国女企业家协会“全国优秀女企业家”；全国妇联“全国巾帼建功标兵”、“全国三八红旗手”……这些都是属于一个爱岗敬业，无私奉献的中国人保财险基层公司女员工的荣耀。

投资类保险产品的

市场策略

论文概要: 受保险资金投资运用政策及保险公司自身管理水平的限制, 目前国内的投资类产品与欧美市场上的同类产品相比差距较大, 险种针对性不强, 而且一家公司推出, 其他公司纷纷效仿, 市场细分不明显。因而中国的投资类产品创新必须结合国情进行, 创新方式应该多样化, 实现属地型创新, 针对性创新和适应性创新。

关键词: 投资类保险产品 保险市场 保险公司
中国 保险监管 消费者

一、引言

我国证券市场上投资类保险产品包括投资连接保险、分红保险和万能保险, 具有保障和投资的双重功能, 其中分红保险在国外属于传统产品而不属于投资类产品, 我国之所以归于投资类保险产品是因为相对于传统的纯粹保障型产品来说, 它具有投资的功能。从性质上说, 分红保险给予投保人享受保险公司的盈利分配权, 投资连接保险和万能保险根据保险资金投资运作情况来确定投资收益, 但从投资的角度来看, 不管购买了上述保险中的哪些产品, 除了得到保险的保障之外都存在获取一定投资回报的可能。

二、中外投资类保险产品的差异

将我国投资类保险产品与国外的同类产品进行比较, 不难发现存在以下区别:

(一) 推出背景上的差别。国外推出投资类保险产品是为了增强保险产品的竞争力, 而我国推出投资类保险产品的直接原因是降低利差损。在 20 世纪 70 年代, 受通货膨胀的压力, 西方发达国家的金融业纷纷寻求创新, 保险公司传统的固定预定利率的长期寿险保单由于缺乏竞争力, 导致长期寿险保单持有人纷纷退保,

造成保险资金外流, 保险公司受到严重冲击, 为扭转这种不利局面, 各保险公司开始研究开发投资型保险产品。近 20 年来, 投资型保险产品在各国得到迅速发展, 在一些投资型保险发达的国家, 其保费收入已经占到寿险保费收入的 30-55%, 目前投资型寿险产品已成为各国寿险业同其他金融业竞争的工具, 并日益成为未来寿险业的发展方向。在我国, 20 世纪 90 年代以来, 保险业迅速发展, 保费收入以年均超过 30% 的速度飞速发展, 而寿险保费收入在 1997 年超过财产保险的保费收入后, 其增长速度一直超过财产保险的保费收入。与此同时, 央行连续 8 次降息, 寿险公司因此蒙受巨大的利差损失。为扭转不利局面, 保险公司纷纷从传统业务之外寻找解决问题的办法, 于是投资型保险产品就应运而生了。由此可见, 国外由于通货膨胀和高利率原因, 为增强保险产品的竞争力而推出投资类保险产品, 而我国各保险公司是在不断积聚大量利差损的金融背景下推出投资类保险产品的。

(二) 投资账户方面存在的差异。国外的投资保险产品提供多种投资账户, 供投保人选择, 保险金额也具有灵活性, 而目前国内出现的投资型保险, 如投资连接保险仅提供一个投资账户, 投保人完全被动地接受保险公司的投资选择, 而固定的保费和保险金额降低了产品的灵活性。

(三) 投资收益上存在的区别。在国外, 保险新品种

□ 何昌贵 秦振球

积聚的保险资金一般交由专门的基金管理公司管理,投资主体的权利和义务明确,而且国外保险公司的发展一直秉承投保和承保并重的理念,所以即使是部分保险公司自己管理保险资金,投资管理能力也比较强,普遍推行资产负债管理,所以一般都有较好的投资收益。在我国,投资类保险产品近年才逐步推出,各家保险公司均采取运营保险资金的投资方式,而资金运营主体的模糊容易产生责任的混淆不清,从而可能降低投资决策的科学性和投资效果。

(四)产品在监管和营销上存在的差别。在国外,投资型保险产品被看成是一种证券。证券管理部门和保险监督部门同时对它进行监督,产品同时受制于证券法规和保险法规。在销售该产品时,要求营销员具有保险和证券双重从业资格。而在国内,投资类保险产品只受保险监督部门的监督,在选择保险营销人员时没有具体的身份鉴定。

三、投资类保险产品面临的制约因素

纵观世界范围内投资类保险产品的发展可以发现,投资类保险产品与证券市场之间存在一种相互依存的关系。一方面,投资类保险产品的兴起对证券市场的扩张起一定的推动作用;另一方面,投资类保险产品的兴旺可以吸引更多的投保人购买与证券市场相连接的保险产品。

对我国证券市场的有关实证研究表明,尽管证券市场的系统风险呈下降的趋势,但由于证券市场本身存在的缺陷,再加上有关政策因素的影响,所以系统风险仍然偏高。另外,从保险资金的投资渠道来看,由于受制于分业经营的限制和资本市场的总体水平较低,保险资金运用空间和渠道都处在较低层次。投资类保险产品的资金只能通过购买证券投资基金间接进入股市,这样就限制了投资类保险的获利能力。由于我国股票市场的投机气氛太重,价格波动大,即使允许保险资金直接进入股市,其投资风险也很难为保险投资所接受。从目前的现状看,保险资金投资于证券投资基金的比例还没有达到有关法规所规定的比例上限就是

明显的例证。

正是因为资本市场不成熟和保险资金投资渠道狭窄导致我国的投资类保险产品面临较大的风险,特别是投资连接保险。例如,产品收益波动性与消费者预期刚性的矛盾,投资连接保险产品的保险金额和现金价值的大小随投资帐户的表现而发生波动,即同一投资连接保险资金的投资单位价值在不同时点会高低起伏的。与此相冲突的是,消费者对投资连接保险产品收益的预期却呈现出明显的刚性。这种冲突在证券市场状况好、投资产品价值上升时不易表现出来。但是,一旦证券市场表现不好,投资产品价值下降,这一潜在冲突就会显现出来,而且,由于产品收益上浮的历史往往会强化消费者的刚性预期,所以在证券市场由好转坏时这种冲突变得非常强烈。

发展投资类保险产品的策略选择从我国投资类保险产品对保费收入增长的贡献来看,投资类保险产品已成为推动保费收入增长的决定要素,因而投资类保险产品发展过程中所面临的制约因素和矛盾必须解决,发展投资类保险产品须根据市场实际情况,采取相应策略。

(一)从投资类保险产品自身的角度来看。

第一,加大投资类产品的创新。受保险资金投资运用政策及保险公司自身管理水平的限制,目前国内的投资类产品与欧美市场上的同类产品相比差距较大,针对性不强,一家公司推出,其他公司纷纷效仿,市场细分不明显。因此中国的投资类产品创新必须结合国情进行,创新方式应该多样化,实现属地型创新,针对性创新和适应性创新。

我国的经济发展不平衡,经济收入水平对于保险需求具有决定性意义,保险产品的开发和创新必须适应不同地区收入水平的需要,实行属地型创新。例如在国内保险市场起步较早经济较好的上海、广州以及北京等城市,保险产品可以采用“保险+投资理财”的产品为主,在其他城市,由于经济不发达,保险市场的产品结构在近年应该以风险较小保障型产品为主;随着家庭结构日益

小型化和倒塔型的赡养老人义务,国家提供基本保障的数额的降低,人们转向商业保险,力图能够得到保险保障,又能实现投资的目的,因此保险产品的设计要针对市场不断变化的需求,实现针对性创新;证券市场的发展决定了保险产品创新的程度和发展时机与规模。目前证券市场不规范,保险资金投资渠道少,但随着证券市场的不断发展以及保险资金进入证券市场的渠道不断拓宽,应该根据保险资金运用政策的变化,开发新的投资类产品,实现适应性创新。

第二,加强对投资类保险产品的监管。我国保险业目前的监管侧重于市场行为的监管,监管方式滞后。针对投资类保险产品的特点,保险监管要提高保险监管的信息透明度,保证客户能够及时查阅保险单的保险成本、费用支出以及账户资产的价值,便于投资决策以及外部监管。另外,投资类保险产品虽然属于保险业,但是投资收益分配又类似于证券投资基金,因此证券监管也是投资类保险产品监管的重要部分,所以要加强对投资类保险产品必要的证券监管部门和保险监管部门的联合监管,以免出现监管真空。

第三,谨防投资类产品的风险。从目前各公司实际情况看,风险产生在于保险公司投资能力不足。因此,根据投资类产品的本质特征,经营投资型保险产品的保险公司必须建立一支具有较强投资能力的投资队伍,分设多个投资账户,让投保人有权选择投资账户,在投资机制中引入激励机制。此外,要防止退保风险。

退保将引起保险资金长期运用计划中断,导致不能实现预期收益率,因此要增强投资类产品的保障功能和服务功能,增强保险产品的吸引力。

(二)从投资类保险产品消费者的角度看应采取的措施。

在我国,随着经济的发展,我国城市居民可支配收入增长,城市居民处理闲置资金的方式越来越多样化,如购买证券、投资房产等,但储蓄仍是居民主要的投资方式,所以对投资类产品的消费群体必须有一个正确的定位。由于投资型保险产品除了保障外,增加了投资的功能,有些产品还需要投保人承担投资的风险,因此投资型保险产品并不适用于中低收入的患者。从这几年销售情况的统计数字来看,投资型保险的客户群分布与传统保险产品相比有显著的区别,那些拥有较高知识水平,对投资和风险理念有一定认识,收入中等偏上的人员是这类产品的最佳客户。因此,投资类保险产品的开发和销售应定位于这类消费者。

从投资类保险产品的结构变化来看,对于投资类保险产品的不同类别应根据消费者的认可程度采取相应的对策。因此我国开发投资类保险产品应该大力开发投资收益和风险由投保人和保险公司共同承担的产品,如分红类保险产品,而投资风险完全由投保人承担的保险产品只在保险公司的投资管理能力得到大幅度提高、证券市场比较成熟的情况下,才能得到保险消费者的认可。所以,我国开发投资类保险产品的策略应该分步骤、有重点地推进。



积极开展小额人身保险业务 为江西“三农”建设提供有力保障

□ 中国人寿江西省分公司 丁敏

省委书记苏荣指出:做好“三农”工作,事关经济社会发展大局。中国人寿江西省分公司作为国有控股的商业保险公司,作为全省金融系统的重要组成部分,始终积极落实省委、省政府的各项要求,长期关注和服务江西“三农”建设,也一直在探索一条提高江西农民保障的发展之路。

2008年初,该公司在充分调研的基础上,结合江西“三农”实际,创造性的在全省保险行业中率先开展小额人身保险业务,取得了良好的成效,受到农村老百姓和地方党政的欢迎,也得到上级公司和监管机构的肯定。2008年8月,中国保监会积极推动农村小额人身保险的发展,在9个中西部省区的县以下农村开展试点,江西省被纳入为试点之一。中国人寿江西省分公司作为主要实施单位,以负责任的态度,认真按照监管部门和总公司的部署,精心组织农村小额人身保险的拓展,在上半年取得的成绩上进一步扩大成果,使小额人身保险成为江西农民买得起、乐于买的惠农产品,为江西的“三农”建设作出了自己的努力。公司的主要做法是:

一、立足省情创思路

党的十七大把解决好农业、农村和农民问题,放到了事关全面建设小康社会大局和全党工作重中之重的高度。落实党中央和国务院关于“三农”的精神,其中一项重点和难点是低收入人口的保障问题。吴新雄省长指出,着力提高农民的医疗保障水平,是我省大力实施民生工程的一项重要内容。

近年来,中国人寿江西省分公司积极发挥经济补偿、资金融通和社会管理三大功能,农村服务网点不断增加,业务规模逐步扩大。但目前我省农村的保险覆盖面还很有限,尤其是农村低收入人群的保险需求难以得到满足。2008年,南方几省罕见的雨雪冰冻灾害、汶川大地震,受灾的主要群体还是在农村,但保险公司实际

赔付的金额相对并不大,主要原因就是农民购买保险的覆盖面很小,发生风险后难以得到补偿,这也给政府和社会带来压力。

农民购买保险的覆盖面很小的主要因素是针对农民实际的险种太少。如何让农民老百姓买得起保险,愿意购买保险,获得保险保障,摆脱因疾病、自然灾害和意外伤害致贫和返贫,监管机构和上级公司也一直积极探索这个问题。该公司也把这个当问题当成一项重大课题来研究和解决,在参考国际、国内的小额保险发展情况后,又认真的分析了江西省“三农”工作的现状,公司认为,在当前农村群众保险意识相对薄弱,经济承受能力有限的情况下,开展适合广大农村群众经济承受力,且易被接受的小额意外伤害保险,成为惠及广大农民的“民心工程”,对促进社会主义新农村建设具有极其重要的意义。公司决定不等不靠,因地制宜,推出了农村小额保险业务。

二、抓好试点促发展

在确定率先开展小额保险业务这个思路后,该公司党委、总经理室高度重视,切实加强组织领导。省、市、县各级公司成立了领导小组,实施“一把手”工程,并强化了农村营销服务部经理工作职责,召开了专门会议,做到统筹规划,合理安排,制定下发了竞赛活动推动方案,明确了责任部门,以有力的组织保证和措施有效开展业务。

小额保险业务目前还是个开创性的工作,没有经验可以借鉴。为此,公司坚持“高度重视、精心组织、扎实推进、务求实效”的原则,采取了先抓好试点,总结经验,

通过典型引路来达到全面开花的目的。

在抓好试点的过程中,公司分了两步走。第一步是去年系统全省工作会议上提出了积极发展小额保险的思路。4月份,确定了宜春市奉新县为省公司挂点督导的小额意外险销售的试点县,以销售小额意外伤害保险卡式产品——国寿平安卡为主。在一个月的试点期间,奉新县支公司采取与政府联动构建“保险村”的活动,得到了各级政府的大力支持,同时安排公司销售人员挂点包村,取得了很好的效果,销售小额意外险近30万元,探索出了一条适合农村市场行之有效的销售方式,为在全省开展小额意外险销售工作开了个好头,坚定了公司发展小额意外险的信心,于是从5月1日开始,公司在全省启动了小额意外险销售,开展为期一百天的业务竞赛。第二步是在上半年小额保险意外险业务取得较好成绩的基础上,根据监管部门和上级公司的要求,确定在全省20个县级试点重点单位抓好农村特定的小额保险试点工作,主要销售9款农村小额保险产品(其中7款为人身意外险,2款为定期寿险)。公司于去年8月27日召开了全省系统农村小额保险试点启动视频会议,下发了试点工作方案,分解了目标任务。9月18日,我省小额保险试点第一村授牌仪式在新建县石岗镇夏家村举行,省保监局领导为夏家村授牌。经过近一年的试点,产品获得了农民的青睐,促进了小额保险业务的深入发展。

三、创新手段强服务

在开展小额保险业务的过程中,公司结合江西“三农”的实际,创新服务举措,让江西农民得到更便利、更贴心的服务。主要体现在以下几个方面:

(一)产品设计贴合农民特点。公司在设计小额保险产品时,注重结合低收入农民的特点。公司推出小额保险前对试点新产品进行了分析研究,并针对历年农村意外险市场需求和销售情况,决定以“江西惠农第一卡——平安卡”作为主打产品,这款产品保费20元,意外保障1.1万元,其中意外医疗保额1000元,增加的小额保险意外医疗责任是小额卡折产品的独特之处。该保单采用撕票式卡折式定额保单,印刷成本低,责任简明,销售简便,易于操作。产品还处处为农民投保的实际考虑:一是保费低廉,不以获取利润为目的;二是保障适度,保额在1万到5万元之间;三是保单通俗,农民容易理解,核保理

赔手续简便。同时,公司还根据农村实际对农村自用简便型交通工具无证照限制进行了适当放宽,九江市修水县农民曾令江向该公司投保了一份平安卡保险,交保险费20元。去年8月份,被保险人曾令江骑二轮摩托车出现车祸死亡,该公司及时赔付了身故保险金10000元。

(二)服务“三农”争取地方支持。小额保险是政策性较强的业务,政府支持是小额保险发展的重要推动力。公司各级公司主动与政府取得联系,争取把小额保险与社会主义新农村建设结合起来。各级党委、政府对此项工作非常重视和认可,认为这是一件惠农的好事、实事,给与了大力支持。赣州市、宜春市、吉安市和景德镇市的新农村建设办公室发文开展农村小额保险示范村创建工作,全省有57个县(市)区以政府或新农村建设办公室的名义转发或直接发文开展农村小额保险示范村创建工作。部分县采取政府召开动员大会的形式进行行政推动,如吉安永丰县公司在开展中国人寿保险示范村活动中得到县委、县政府和县农工委的大力支持,召开专题会议进行动员,县委书记亲临会议部署创建工作。新余渝水区把竞赛活动纳入新农村建设年度考核之中,即未评上“保险先进村”的执行“新农村建设”一票否决。目前全省已有105个村成为保险先进村,还有200多个村正在积极参与保险先进村建设活动。

(三)理赔服务开辟绿色通道。针对小额保险,公司特别注重理赔服务,想方设法让农民理赔快速便捷。公司在各级公司理赔设立“小额保险理赔绿色通道”,柜面设有标识牌,并由专人负责接待,为客户提供主动热情、方便快捷、细致周到服务。公司设立了小额保险95519客户咨询语音自动服务热线,及时接受小额保险客户咨询及报案等服务。公司制定出台了小额保险理赔服务标准规范,优化了理赔流程,开辟了绿色通道,公司扩大了接报案和理赔申请主体。除传统的柜面报案、电话报案外,对于农村小额保险索赔申请,公司接受报案的主体可以延伸为农村网点、农村营销员或聘请当地具有一定地位或有公职的人,如与公司有一定业务合作关系的基层计生干部等。并在医疗机构认定上,除二级或二级以上医院外,获得社保定点医院资格的乡镇卫生院也纳入本公司认可的医疗机构。对手续齐全的三天内赔付,理赔金额在800元以下原则上当场给付。还通过不断

加强农村服务部的管理,使农村服务部真正成为农村保险的业务发展平台和服务窗口,凡是成立两年以上且上一年度总保费收入达到100万以上的农村保险服务部,在风险可控管理规范的前提下,经过省公司批准,授予初审及理算权限;对管理更为规范的农村服务网点,公司授予一定范围内的理赔权限。这些举措,符合农民客户的实际需求,真正实现了“投保不贵,保障不小,理赔不难”。

四、惠农险种见实效

通过一年的实践,公司深深感到小额保险是解决农村人口保障的有效手段,是保险服务“三农”的重要体现。小额保险既可以成为政府防御风险的补充,又可以成为农民有保障、想购买、买得起的险种,还可以成为保险公司服务新农村建设的新亮点。具体表现在:

(一)农村保险覆盖面扩大,农民保障程度提高。截至去年底,该公司承保累计人数134.18万人次,保险金额349.57亿元。全年小额保险保费在全国系统绝对数第一,参保人数最多。(如九个试点单位之一的河南、四川农业人口各是我省农业人口的一倍多,小额保险承保人数分别为56万人和9万人)。在开展“小额意外伤害保险百日竞赛”活动中,仅吉安国寿为25万农民群众提供了保险保障服务。新余是我省最小的城市之一,农村人口60万,自9月11日正式启动销售农村小额特定人身保险业务以来,截止到12月底,参保人数达28500人,全市参保人口覆盖率为8%。有近40%的农民是第一次购买保险,提高了农民的保障程度。吉安市吉水县今年7月份发生了一起重大的人身意外事故,双源村的一家祖孙五口人因触电意外死亡。他们一家人都购买了公司的小额意外伤害保险。事故发生后,吉水县支公司及时将赔偿金发给了被保险人家属。这些例子在农村当中经常发生,正是因为有了小额意外保险,才为广大农民披上了一层保护膜,增加了农民的保障程度。

(二)转嫁了“三农”风险,得到党政的充分肯定。在向农村推广小额险的同时,中国人寿各级公司非常注重与政府各部门的汇报和沟通协调工作,争取将农村小额保险纳入到社会主义新农村建设内容,得到了各级党政领导的好评、重视和积极配合。主管金融的熊盛文副省长在该公司的调研报告上亲笔批示,对发展小额保险业务给予了充分肯定。省委常委、赣州市委书记潘逸阳在

全市社会主义新农村建设工作督查调度会上的讲话中指出:“中国人寿主动开展农村保险试点工作,服务新农村建设工作比较到位”。宜春丰城市委组织部李部长在曲江镇暗山村的“中国人寿保险示范村”的挂牌仪式上说“中国人寿在推进社会主义新农村建设中发挥了重要的作用。”九江市修水县何市镇大里村村民王参平2008年9月投保了两份平安卡,10月22日,被保险人在放牛时,被自己家的一头黄牛斗伤全身多处,因当时无人在现场,待村民找到时王参平已经死亡。其家属和当地村民及时向修水县公安局报了案,经修水县公安局刑侦干警、法医检查,确认王参平系被牛斗伤致死。但其家属不同意这种结论,屡屡上访,使当地政府不好处理。修水县支公司和当地保险营销服务部得知消息后及时赶到现场调查,赔付了身故保险金20000元,并做通了其家属的思想工作,不再上访闹事了。此事的解决得到了当地党政和公安机关的一致称赞,认为中国人寿为政府排了忧,解了难。

(三)提升了农民保险意识,促进了农村精神文明建设。

由于“送保险进村”的宣传力度加大,农民的风险意识大大加强,参保意识明显提高。因为农村小额意外险收费低廉,覆盖面广,农民的人身保障得到了加强,加上公司专门开辟了理赔绿色通道,采取了多项理赔服务措施,提升了国寿品牌形象。吉安市青原区的杨渡村地处深山地区,长期以来封建迷信活动频繁,保险业务在该村特别难以开展。小额意外险在该村试点后,看到周围的村民出险得到了保险公司的及时赔偿,该村群众对保险的认识有了根本性的大转变,生病不医求神拜佛的少了,参保的积极性也得到提高,全村600多户全部购买了一份、甚至多份“平安卡”。

2008年,公司在小额保险业务中迈出了可喜的一步,取得了一定的成绩,这应该归功于各级党政的大力支持,归功于监管机构和上级公司的正确领导。小额保险业务是一项意义深远、责任重大、影响巨大的工作,公司将以高度的责任感和使命感来进一步组织好、推动好、落实好小额意外保险业务,从现在起,通过两年的不懈努力,使江西每个农民家庭至少拥有一份中国人寿小额人身保单,切实为江西“三农”建设提供有力保障。

再论 保险公司 盈利模式

□ 江生忠

对于当下的财险公司而言, 注资是治标不治本, 关键是寻找并确定公司的赢利点, 形成公司的盈利模式。

近年来, 我国保险业迅猛发展, 保费收入规模逐年扩大, 从2002年的3048亿元到2008年的9784亿元, 保险总资产从2002年的6494亿元到2008年的3.3万亿元, 保险业已成为国民经济中发展最快的行业之一。但是在保险业迅猛发展的过程中, 出现诸多发展不平衡的现象, 其中保险公司的盈利状况并不令人满意, 尤其是在2008年, 诸多财险公司遭受了双重打击: 承保亏损和投资亏损。而伴随着新的偿付能力规定的出台更使一些财险公司的经营和生存压力陡增。

面对上述状况, 多数公司将注资-亏损-再注资作为公司的生存模式, 股东资本强的公司可以通过注资来继续经营, 而对于一些中小财险公司, 或者亏损程度较重的公司则难以继续下去。显然, 这种单纯注资, 增加资本金, 提高偿付能力来保持持续经营而不追求业务盈利的经营理念和经营方式是不合适的, 长此以往, 不仅不能摆脱经营困境, 还会将公司推向更深的陷阱。

对于当下的财险公司而言, 注资是治标不治本, 关键是寻找并确定公司的赢利点, 形成公司的盈利模式。在市场经济下, 不同类型或不同特征的财险公司应该选择不同的盈利模式, 在公司不同的发展阶段也要选择相应的盈利模式。目前财险公司的盈利模式主要有: 以资本运作为主的盈利模式, 主要适用于保费规模比较大的财险公司。

伴随着保险公司进入一个稳定时期, 保险资金和资产的规模也越来越大, 保险公司除了获取承保利润外, 利用股权投资、兼并收购、财务投资等方式也为公司带来丰厚的利润。但是对于中小保险公司而言, 显然不宜采用这种方式, 因为稍有不慎则将使公司资金紧张, 或陷入巨大的成本包袱中。

通过扩大现金流来盈利是当前各财险公司主要的盈利方式。其实质是将在承保业务上获取的现金流, 作为保险投资资金, 主要投入到证券市场上获取投资利润。如果承保业务盈利, 则公司的利润是承保利润加投资利

润, 如承保业务是亏损的, 则用投资利润来弥补, 多余的利润就是公司的经营利润。因此, 出现了在车险市场, 即使综合成本率已达到100%以上, 属亏损业务, 保险公司依然投入大量的人力和财力收取保险费这样的怪事。2008年保险投资亏损引发的总业绩的亏损就是一个沉重的教训, 因为期望用较高的投资收益来弥补承保亏损实现盈利并不一定能实现。过去我们强调保险业要有承保和投资两个轮子, 主要是希望政府和法律容许拓宽投资渠道, 保证两个轮子的平衡, 但现在却又忽视承保轮子, 单注重投资轮子, 这显然是走向了另一个极端。

靠专业化经营来降低销售和生产成本的盈利模式是中小财险公司可选择的盈利模式。专业化经营是指集中公司主要资源和能力用于所擅长的核心业务, 通过专注于某一点带动公司的成长。这种盈利方式更有助于增强公司的核心竞争力, 建立稳固的竞争优势, 并且减少因为由于规模铺大而导致的销售成本和机构成本的增加, 从而有效的降低销售成本和生产成本, 因而它所带来的增长与盈利也会更加健康、更加稳定、更加长久。但是, 因为该模式可能影响公司的发展速度而被众多公司所放弃。

优化产品结构, 进行价值链管理也是财险公司应选择的盈利方式之一。当前国内主要财险公司以车险为主, 而盈利空间大的企财险、家财险等业务发展缓慢, 积极发展非车险业务, 将有助于改善财险公司的承保盈利能力。保险公司价值链就是从展业、营销、承保、理赔、人力资源等, 直到价值实现等一系列价值增值活动和相应的流程。价值链管理的意义就是优化核心业务流程, 降低保险公司组织和经营成本, 提升保险公司的市场竞争力。这种模式虽然要求较高, 但却能保证公司持续健康发展。

由于各家保险公司的资源不同, 市场上存在众多不同的保险需求, 因而各家保险公司不可能也不应该采取整齐划一的盈利模式。随着保险公司能确定各自清晰的盈利模式, 不仅会促进各公司的健康发展, 而且也利于促进整个保险业的科学发展。

保险法“大修”凸显六大看点

□ 中国青年政治学院法学博士 苗鸣宇

看点一：拒赔没那么容易。

近年来，国内部分保险公司形成了一种“潜规则”：保险人收取保费时不认真审查投保人告知的事实，出险时则竭尽全力严格审查，非查出投保人所告知的事实存在漏洞不可。有的保险人甚至明知投保人做的是不实告知，也不制止。这样一来，如果不出险，就坐收保险费；如果出险，则以未如实告知为由，不赔保险金，不退保险费。这种事情多了，很多人得出保险公司“都是骗子”的结论。

这一状况有着深刻的法律根源。原来，我国现行保险法和各保险公司目前使用的保险条款中都未对保险人的这一做法作出明确规定，从而留下了不利于投保人的法律漏洞。此次修订的最大亮点当属引入了“不可抗辩条款”：保险合同自生效之日起经过一段时间（一般为两年），就成为不可争议的文件，保险人就不得以投保人在订立保险合同时违反诚实信用原则、未履行告知义务为由而主张合同无效并拒绝赔偿保险金。当然，如果投保人一开始就是为了诈骗保险金或恶意谎报被保险人的年龄，保险公司仍然可以拒赔。

看点二：放宽了保险利益主体范围。

现在不少单位以福利的形式为职工投保家庭财产险，由单位作为投保人出钱投保，职工作为被保险人享受保险保障。众所周知，单位对于职工的个人家庭财产一般毫无保险利益可言。但现行保险法规定投保人和保险标的应当具有保险利益，因此如果严格按照这一规定来判断，则这类保险合同均为无效。而就一般法理而言，这种投保行为是各方当事人的真实意思表示，并未侵犯任何人的合法权益（以私分、转移国有资产为目的的除外），理应得到法律的支持。这就造成了法律规定与现实生活的不一致。

修订草案规定：“投保人或者被保险人对保险标的应当具有保险利益”。与现行保险法相比，必须具有保险利益的主体由单一的投保人扩展为投保人或被保险人。这一修订顺应了我国保险业的现实需求。社会生活中大量存在的赠与型保险、团体保险等险种以及代购代付保险费等行为将告别合理不合法的尴尬境地。

看点三：保险合同的解释更加客观公正。

现行保险法规定：“对于保险合同的条款，保险人与投保人、被保险人或者受益人有争议时，人民法院或者仲裁机关应当作有利于被保险人和受益人的解释。”这一规定长期以来饱受争议。

事实上，对客观情况不加任何区分，只要双方发生争议，就做有利于被保险人和受益人的解释，并不实事求是。在司法实践中，很多法院也有任意扩大这一“有利解释原则”的倾向，希望通过对合同作有利于被保险人和受益人的解释来平衡他们与保险人之间的强弱对比关系。其实，随着保险法此次修订完善，特别是不可抗辩条款等内容的出现，投保人的权利得到了更多的保障，已经没有必要过分依赖这种方式来平衡投保人与保险人双方的利益。所以修订草案中要求人民法院或者仲裁机关在做有利于被保险人和受益人的解释之前，先按照“通常理解”对保险合同予以解释。

看点四：财产保险为“有车族”作“贴心”修改。

首先，车辆转让后的保险衔接问题得到妥善解决。修订草案提出，当保险标的发生转让时，被保险人的权利和义务将由受让人承继。这与现行保险法的规定有非常大的差别。以二手车买卖为例，依现行保险法，原车主A将车卖给B后，如果没有通知保险公司，并办理保险的过户手续，则A、B二人均无法获得保险保障，即使保险合同仍然合法有效也无济于事。而修订草案则赋予B在一定条件下索赔的权利。另一方面，草案规定如果转让导致车辆的危险程度增加，并且恰恰是因为这种增加的风险而发生了保险事故，则保险人不承担赔偿责任。

其次，责任保险的赔付进一步完善。现行保险法规定：“保险人对责任保险的被保险人给第三者造成的损害，可以依照法律的规定或者合同的约定，直接向该第三者赔偿保险金。”但在生活实践中，保险人往往拒绝直接向受损第三人支付保险金。这时，作为被保险人的车主，以及实际承受损失的第三人都面临很大的压力。对车主来说，必须先承担赔偿责任，才能去保险公司报销；对第三人来说，如果肇事者（被保险人）本身无力承担赔偿责任，甚至干脆一走了之，他无权直接向保险公司主张保险金。此时，责任保险保障受损第三人利益的目的就无法顺利实现。

修订草案对此作出调整：如果被保险人的赔偿责任是确定的，那么只要被保险人向保险公司提出请求，保险公司就应当直接向受损第三人赔偿保险金。在交通事故中，“有车族”给他人造成损失后，不用再担心费用垫付和报销的问题了，只要请相关部门界定责任，然后向保险公司提出请求即可。

看点五：为员工上人身保险，用人单位不能自当受益人。

有的用人单位在为员工投保时，将本单位指定为员工身故保险金的受益人。按照保险法的一般原理，这笔保险金的所有权就归于用人单位。通常情况下，在职员工遭遇意外身亡后，单位会支付一笔抚恤金以示对逝者的哀悼和对家属的安慰。这些用人单位往往拿这笔保险金作为抚恤金，这样就可以达到“羊毛不出在羊身上”的目的。

这实际上是为员工上保险变成单位上保险，单位没有承担起自身的责任。有的用人单位甚至将这笔保险金挪作他用，不用来抚恤遗属。所以此次修订规定，用人单位可以为与其有劳动关系的劳动者投保人身保险，但“不得指定被保险人及其近亲属以外的人为受益人。”

看点六：受益人和被保险人关系得到细化。

修订草案中规定：“受益人与被保险人在同一事件中死亡，且不能确定死亡先后顺序的，推定受益人死亡在先，被保险人死亡在后。”这就填补了“被保险人与受益人同时死亡如何处理”的法律漏洞。

如果一份保险合同，指定了多个受益人的，其中部分受益人“故意造成被保险人死亡、伤残、疾病的，或者故意杀害被保险人未遂的”，该受益人当然不能获得保险金。那么，其他受益人是否可以获得保险金？目前的做法是，保险人有权拒赔，其他受益人拿不到保险金。草案则规定，再发生上述情况，仅仅是“该受益人丧失受益权”，而不再连累其他受益人。

新版保险法与时俱进

——访中央财经大学保险学院院长郝演苏



2月28日,十一届全国人大常委会第七次会议表决通过了《中华人民共和国保险法》的修订草案,迄今,《中华人民共和国保险法》完成了第二次修正。和2002年版保险法(简称“原版保险法”)相比,修订的保险法(简称“新版保险法”)新增了29条,新版保险法出现了哪些变化和调整,其突出亮点是什么?记者于3月1日采访中央财经大学保险学院院长郝演苏教授,听他就新老版本的差异予以详解。

“新版保险法的保险合同章节调整最多,更强调维护投保人及被保险人的合法权益。”郝演苏称,新版保险法首先将关于人身保险的规定放到首要位置:从原版第三节调整至新版第二节,并分别明确了不同业务的保险合同当事人或关系人与“保险利益”的关系。

保险人解除保险合同有了“限制性规定”。修订后的保险法第十六条首次规定:前款规定的合同解除权,自保险人知道有解除事由之日起,超过三十日不行使而消灭;自合同成立之日起超过二年的,保险人不得解除合同;保险人在合同订立时已经知道投保人未如实告知的情况的,保险人不得解除合同。

郝演苏称,这是首次对保险人解除保险合同作出明确的“限制性规定”,突出表现为对保险人解除合同的“抗辩权期限”明确为两年,这极大维护了被保险人利益,尤其是长期人身险合同的被保险人利益,以防保险人滥用合同解除权。

加重投保人及被保险人责任的条款无效。郝演苏称,针对被保险人的合同权益,新版保险法给予了进一步明确:在采用保险人提供的格式条款时,保险人应向投保人提供的投保单应当附格式条款,并向投保人说明合同内容;并且规定,采用保险人提供的格式条款订立的保险合同中的下列条款无效:(一)免除保险人依法应承担的义务或者加重投保人、被保险人责任的;(二)排除投保人、被保险人或者受益人依法享有的权利的。

明确保险人“工作效率和赔偿时效”。新版保险法明确了保险人在履行合同过程中的“工作效率和赔偿时效”。郝演苏举例称,第二十二规定:保险人按照合同约定,认为有关的证明和资料不完整的,应“及时一次性”通知投保人、被保险人或者受益人补充提供;第二十三条规定:保险人收到被保险人或者受益人的赔偿或给付保险金的请求后,应当及时作出核定,情形复杂的,应当在三十日内作出核定,但合同另有约定的除外,等等。

首次明确雇主可成为雇员的投保人。郝演苏称,针对投保人对哪些人员具有保险利益的,新版保险法第三十一条首次增加了“与投保人有劳动关系的劳动者”条目,首次明确雇主可以成为雇员的投保人;为保护劳动者权益,第三十九条又明确规定:“投保人为与其有劳动关系的劳动者投保人身保险,不得指定被保险人及其近亲属以外的人为受益人”。

死亡事件发生时突出保护被保险人利益。针对死亡事件发生的情况,新版保险法突出强调要保护被保险人的利益。郝演苏举例称,第四十二条规定,“受益人与被保险人在同一事件中死亡,且不能确定死亡先后顺序

的,推定受益人死亡在先”;第四十四条规定,以被保险人死亡为给付保险金条件的合同,自合同成立或者合同效力恢复之日起二年内,被保险人自杀的,保险人不承担给付保险金的责任,“但被保险人自杀时为无民事行为能力人的除外”;另对被保险人的“抗法行为”首次做出规定:因被保险人故意犯罪“或者抗拒依法采取的刑事强制措施”导致其伤残或者死亡的,保险人不承担给付保险金的责任。

“新版保险法的另一大亮点,是进一步明确保险公司的准入和运行规定,并在原版本基础上进一步扩大保险资金运用形式,同时删除原版本中不合时宜的条目,并根据近几年来市场变化补充进新条目,体现了与时俱进的修订思路。”郝演苏称。

明确“分业经营、分业管理”。郝演苏举例称,在第一章总则部分,新版保险法删除了原第八条,新的第八条为新补充的内容,首次明确强调“保险业和银行业、证券业、信托业实行分业经营、分业管理”,“保险公司与银行、证券、信托业务机构分别设立”,“国家另有规定的除外”。

明确界定保险公司股东。针对保险公司主要股东,新版保险法予以了明确界定。郝演苏举例称,第六十八条规定,主要股东应具有持续盈利能力,信誉良好,“最近三年内无重大违法违规记录,净资产不低于人民币二

亿元”;同时为政府调整保险公司准入标准预留了操作空间,如第六十八条规定,设立保险公司应具备“法律、行政法规和国务院保险监督管理机构规定的其他条件”。

产险经营增加“保证保险”。针对财产保险的经营范围,新版保险法增加了“保证保险”。郝演苏称,事实上,“保证保险”是保险业务还是担保业务,在学术界争议较多,很多经营保证保险业务的公司将此业务做成“担保”,如美国 AIG 破产危机正是由于 CDS 这种以保证保险的名义做的担保业务造成,因此,未来保险法解释中如果不明确保证保险的含义,将会后患无穷。

保险资金运用形式新增“不动产”。郝演苏称,新版保险法的一个重要亮点,是拓宽了保险资金运用的形式,如第一百零六条增加了“投资股票、证券投资基金份额等证券”、“投资不动产”的规定,删除了原版本“保险公司的资金不得用于设立证券经营机构,不得用于设立保险业以外的企业”之条文。

首次明确保险保障基金用途。为保护被保险人利益,新版保险法在第一百条中第一次明确保险保障基金的使用范围:“(一)在保险公司被撤销或者被宣告破产时,向投保人、被保险人或者受益人提供救济;(二)在保险公司被撤销或者被宣告破产时,向依法接受其人寿保险合同的保险公司提供救济;(三)国务院规定的其他情形”。

《保险法》修改历程回顾

- 1995年6月30日,《中华人民共和国保险法》颁布,同年10月1日起正式实施,这是新中国成立以来第一部保险法。
- 2002年10月,针对我国加入世贸组织承诺对保险业的要求,全国人大常委会对保险法进行了修正,修正内容重在保险业法部分。
- 2004年10月,中国保监会会同有关部门正式启动保险法第二次修改准备工作。2005年底形成了保险法修订草案建议稿并上报国务院法制办公室。此后,国务院法制办组织听取各方意见,修改形成了《中华人民共和国保险法(修订草案)》。
- 2007年12月04日,保险法修订草案建议稿形成并上报国务院法制办公室
- 2008年8月1日,《中华人民共和国保险法(修订草案)》经国务院常务会议原则通过,提请全国人大常委会审议。
- 2008年8月25日召开的十一届全国人大常委会第四次会议对《中华人民共和国保险法修订(草案)》进行了初次审议。9月16日,通过网络向社会公开征集意见。
- 2009年2月28日,十一届全国人大常委会第七次会议表决通过了新修订的保险法。

走出车险理赔“三大误区”

□ 邓海欧

随着家庭汽车的普及,行车路况越来越复杂,车主的保险意识也越来越强,大多数车主购买爱车后会选择投保一份车险,但不少车主发生事故后不知如何理赔,最容易陷入三种误区。

误区之一: 驾照、行车证不年审照样能赔

车主王女士与其他车辆发生追尾后立即报案,交警认定责任的同时保险公司也派专人进行定损。但是,当她拿着单据前往保险公司理赔时,保险公司的工作人员却告诉她驾照没有按时进行审验,而这一情况在《机动车辆保险条款》中属于免赔范围,因此保险公司不能对此次事故的维修费用进行赔偿。王女士表示不能理解,声称自己并不知道这些所谓的免赔条款,但是当对保单的理赔条款进行核实后才发现,驾照问题确在免赔范围之内。

不少车主购买车险后,往往认为只要发生交通事故,损失都应该由保险公司赔偿。因行车证、驾驶证等证件问题遭遇理赔麻烦的现象较为频繁,车主也最容易疏忽。笔者从各家保险公司车险保单条款中发现,无驾驶证或驾驶证有效期已届满、持未按规定审验的驾驶证,以及在暂扣、扣留、吊销、注销驾驶证期间驾驶被保险机动车等都属于免责范围。

提醒:

业内专业人士提醒车主,购买和使用车险时应提高自我保护意识,认真阅读保险条款,了解“赔什么”与“不赔什么”,切忌以为买了车险就会万事大吉;同时,应注意参照保险条款安全驾驶,避免出现低级失误影响理赔。

误区之二: 将理赔权委托给修理厂

不少车主为了避免麻烦,发生事故后不与保险公司直接联系,而是选择理赔全权委托给较为熟悉的修理厂。一家保险公司理赔部负责人透露,一些小型汽修厂利用消费者遗留的保单、驾驶证复印件,通过伪造事故案件和维修发票,从保险公司骗取保险金。出险后因为怕麻烦而将理赔事

宜交给修理厂,是非常不明智的选择。

提醒:

对于车主来说,将理赔事宜委托给修理厂,虽然可节省时间,但也存在不小的风险。一些规模小、资质差的修理厂往往利用客户的信任,用便宜的零部件为客户修理,以高价的零部件向保险公司索赔,这样修理厂就可以获取不同零部件之间的差价。更有甚者将本就被撞的车子再撞一次,以达到向保险公司骗保的目的。一旦保险公司查实,车主不但需要自己承担责任,还会在保险公司留下不良的记录。

误区之三: 理赔遇阻求助无门

“最烦恼的就是理赔时出现问题,保险公司、修理中心、业务员推来推去,没一个人站出来全权解决,车主对那些繁杂的手续又不了解。”网上一位车主抱怨说。理赔程序涉及的环节较多,一般程序是报案、勘察现场、定损中心定损、定损后做卷、将案卷交到保险公司理赔部门、理赔部门确认后上报核损审批、核审后下发理赔部门,最后才是进行赔付。

理赔审核环节往往因为一些小的问题没有通过,造成不能照常理赔或是需要重新定损,影响理赔速度,而协调处理的过程需要反复提交各种材料或与相关人员沟通,劳神费时,许多车主因此多有抱怨。

提醒:

许多车主缺乏对车险的认识,出险后不知如何下手。对此,业内专业人士提醒车主,如果在理赔过程中遇到任何疑难,应与定损、理赔部门沟通,了解问题关键。同时,有的保险公司还专门设立了理赔客户经理,如平安电话车险的每一份保单中都附有专属客户经理的联系方式。在案件处理过程中,车主可以随时就不清楚的手续或问题向客户经理咨询,同时客户经理也可以上门收取资料、代理车主处理理赔手续。

1

声音

李克穆:银行投资保险公司有望年内破题

近日,保监会副主席李克穆在国新办举行的新闻发布会上透露,银行投资保险公司的技术细节,相关的监管部门已经达成一致意见,"今年在这个方面一定会有所突破。"他还说,保险监管部门准备允许有能力的公司进一步扩大保险资金投资基础设施的比例。截至2009年1月末,保险资金运用余额30558.43亿元,较年初增长0.02%。其中,证券投资基金1660.06亿元,较年初增长0.83%,占比5.43%;股票(股权)2582.93亿元,较年初增长6.5%,占比8.45%;银行存款占比26.8%;债券占比57.1%。1月份,投资连结保险和万能保险占寿险业务的15.1%,比去年同期下降19.7个百分点。李克穆表示,今年保监会将采取措施,防范和化解四个方面的保险风险,维护保险市场的安全稳健运行:一是要防范国际金融风险向境内保险市场传递,加强国际保险监管的交流与合作;二是要防范可能出现的非正常集中退保,完善寿险行业退保应急机制;三是要防范保险资金运用风险,切实加强资产负债匹配管理;四是要防范部分保险公司偿付能力不达标风险,加强对偿付能力下降保险公司的预警和处置。他还表示,在目前国际金融危机发生急剧变化的状况下,中国保险业仍将继续坚持对外开放的方针,将努力保持对外开放政策的稳定性和连续性。李克穆表示,AIG出售友邦的问题,属于企业行为,要由相关企业商谈。"从目前的情况来看,AIA公司在中国的业务运行是正常的。"

【证券时报】

吴焰:以保险机制激活农村金融服务

近日,全国政协委员、中国人民保险集团公司党委书记、总裁吴焰向全国政协十一届委员会第二次会议提交提案,建议以保险机制激活农村金融服务促进信贷支农。吴焰在提案中建议,按照探索建立农村信贷与农业保险相结合的银保互动机制的要求,重点加大对服务农村信贷的保险业务的政策支持力度。吴焰建议,在农村小额贷款信贷审批环节,将农户的保单质押纳入有效担保物范围,尽快拟定有关农户保单质押贷款的操作细节规范和风险防范机制,加强对该项业务的指导和监督。建立农村信贷机构、涉农保险机构、地方政府三方信息

共享与联动机制,共同制定相关业务流程,合力打造涉农金融服务链,形成监督合力,共同防范业务风险。另外,吴焰在集团公司开展深入学习实践科学发展观活动总结视频大会上表示,把防范风险作为公司发展的生命线,内控合规建设不断加强。吴焰要求,要继续在有效防范风险上下工夫,切实保障公司持续健康发展。要保持业务稳定,防止大起大落;认真研究和预防新业务领域中可能出现的风险因素;进一步加强诚信建设,加强偿付能力建设,确保公司稳健经营。

【上海证券报】

戴皓:应允许保险资金进行贷款投资

加强保险资金投资管理,不断拓宽资金运用渠道,持续几年成为保险业"两会"代表关注的话题。全国政协委员、合众人寿保险股份有限公司董事长戴皓近日在"两会"提案中建议:应允许贷款投资成为保险资金运用的重要渠道。同时,率先进行分散性较好、风险较小的个人贷款业务,待条件较为成熟以后,再进行企业贷款业务。为确保贷款的偿还,保证保险资金的安全,一般采用抵押贷款的方式。比如可重点考虑住房按揭贷款。目前我国仅允许银行直接进行放贷,政策上还不允许保险资金进行贷款投资。戴皓认为,银行资金多数是短期借贷,因而银行贷款的期限一般为一年,最长到两年;而保险资金特别是寿险资金具有长期性的特点,其保险产品的交费期和责任期多数长达20年以上。根据久期匹配的原则,保险资金相对于银行更适合开展中长期贷款。戴皓表示,根据国际上保险资金运用的经验,贷款投资是比较适合保险公司的投资品种之一,其收益较高且稳定,不仅符合保险公司资产负债匹配的特性。同时,还可以借此与客户建立稳定良好的长期合作关系,有效促进保险业务的良性发展。

【金融时报】

2

宏观

保险法:保险公司将可投资不动产

十一届全国人大常委会第七次会议28日表决通过了修订后的《中华人民共和国保险法》,新修订的保险法自2009年10月1日起施行。新修订的保险法拓宽了保险资金的运用渠道。法律规定,"保险公司的资金运用限于下列形式:银行存款;买卖债券、股票、证券投资基金份

额等证券;投资不动产;国务院规定的其他资金运用形式。”新修订保险法,对保险公司主要股东、高管的资格条件作了明确规定。要求主要股东具有持续盈利能力,信誉良好,最近三年内无重大违法违规记录,净资产不低于人民币2亿元。另外,新修订的保险法针对偿付能力不足的保险公司,作出了一系列包括限制商业性广告在内的限制措施。新修订保险法针对实践中存在的问题,根据各方面的意见,增加了保护投保人、被保险人合法权益的规定。修订后的保险法对擅自设立保险公司、保险资产管理公司或者非法经营商业保险业务;擅自设立保险专业代理机构、保险经纪人,或者未取得经营保险代理业务许可证、保险经纪业务许可证从事保险代理业务、保险经纪业务;保险公司违反保险法规定,超出批准的业务范围经营的,以及对保险公司、保险代理机构、保险经纪人等的违法行为,明确了具体的处罚规定。新修订的保险法,取消现行保险法中关于“境内优先分保”的规定。

【北青网】

保监会:险企应当建立机构和员工合规考核制度

近日,中国保监会下发通知,就今年保险公司合规工作重点要求做出部署。保监会要求,各保险公司应当探索建立机构和员工的合规考核和问责制度,在考核中设立与合规相关的考核指标,对机构和员工的合规职责履行情况进行考核和评估。保监会在通知中明确,各保险公司应当进一步健全和完善合规管理部门及合规岗位,配备具有合格资质的合规工作人员。各保险公司的合规管理部门应当在今年完成对公司重大规章制度和业务流程的合规审核,并逐步参与保险产品的设计、承保和理赔等业务环节,提供合规服务。保监会要求,各保险公司应当制定工作计划和实施方案,并在4月30日前提交的公司年度合规报告中予以列明。

【证券时报】

3

数字

山西屯兰矿难追踪 人保财险预赔1000万元

中国人保财险透露,山西焦煤集团屯兰矿事故发生后,经对保险财产损失情况的初步摸底、估损,人保财险将1000万元的财产保险预付赔款送到了客户手中。

2月22日凌晨2时23分,山西焦煤集团屯兰矿发生瓦斯爆炸事故,事故造成78人遇难。人保财险第一

时间迅速启动重特大事故应急预案,并成立工作小组,于当天11时40分赶至事发地,协助开展施救,全面展开保险理赔工作。

据了解,山西焦煤集团屯兰矿在中国人保财险公司投保了井上和井下辅助设施及综采设备煤矿财产保险。上述保险中国人保财险均进行了充分的再保险安排。

【京华时报】

企业年金缴费规模去年大增200亿

保监会日前在其官方网站上公布了平安、国寿、太平、长江、泰康等五家养老保险公司2008年企业年金业务情况。2008年全国养老金公司各项业务指标均比2007年同比有大幅增长。其中,企业年金缴费由2007年85亿元增加至2008年205亿元;受托管理资产由84亿元增加至473亿元;投资管理资产由79亿元增加至377亿元。统计数据显示,长江养老承接上海市近200亿的原社保补充养老金也首次计入统计报表。在各家养老金公司中,平安养老在年金缴费、投资管理资产等指标上延续了2007年的增长势头,依然领跑于同业。在对上海年金市场进行调查时发现,市场整体受金融危机影响不大,作为一项新兴产品,各大企业对开展年金业务依然保持了较高的积极性。虽然受上海原社保补充养老存量整体移交至长江养老的影响,其他专业养老金公司目前不能对存量客户开展业务,而新增客户市场的启动又有一个培育过程,但专业养老金公司一致看好未来上海年金市场。除平安、太平等老面孔外,国寿、泰康等新的养老金公司也纷纷加入到上海年金客户的争夺中。从相关部门了解到,随着上海试点社会组织建立年金制度,去年上海市场除长江养老外,共新增“非存量”客户100余家,增长速度远超2007年。其中,平安养老上海分公司在单量上拔得头筹。

【上海证券报】

保险、基金等机构2月净卖出债券932亿

3月2日,申银万国发布的统计数据显示,2月份保险、基金等其他金融机构延续了1月份以来大量卖出的趋势,其2月份净卖出债券金额为932亿元,几乎与1月份相当。保险、基金等其他金融机构的集中性地大规模抛售主要集中在2月份的前几天,这也是导致国债市场短期内大幅下跌的直接原因。申万的统计显示,全国性商业银行仍是债券市场最主要的净买方,2月份净买入债券规模为921亿元,这反映商业银行资金面仍然十分充裕,目前主导着整个债券市场的走势。此外,由

于近期农信社和城商行在回购市场上的净融入资金规模不断增加,显示出它们的资金面比较紧张。在债券二级市场上,农信社2月份净卖出债券21亿元;城商行净买入债券83亿元,较1月份241亿元的规模大幅下降。

【中证网】

保承保金额约为70亿美元,同比增长约11.6%,短期出口信用险承保金额约在52亿美元,同比增长约在14.5%。虽然国内贸易险的最终数据尚未出炉,但总体上看,增长速度可能远高于短期出口信用险。

【证券时报】

广东省1月保费收入同比下降15.6%

近日从有关方面获悉,作为保险第一大省的广东,1月遭遇“滑铁卢”。截至1月底,全省累计实现保费收入64.42亿元,同比下降15.6%。从掌握的数据来看,除人保寿险之外,1月份绝大多数公司同比均出现负增长,其中太平洋、泰康以及人保健康下降幅度较大,分别下降了50.4%、40.5%和98.4%。即使是在全国保费逆市增长的国寿和平安,在广东区域市场也未能坚挺。数据显示,国寿保费下降9.9%,平安则下降15.5%。对此,保险业有关人士表示,保费的下滑归结于“内忧外患”。作为保费主要增长点的银保渠道,自去年下半年开始“降温”,不少公司的投连、万能险都成倍下滑,这种影响一直持续到今年1月份仍未消除。另外,由于金融海啸的持续影响,收入的预期减少势必影响市民对保险的消费需求,因此保费下滑在1月份表现得特别明显。值得一提的是,外资及合资公司的退步尤为明显,包括友邦、中德安联、瑞泰人寿等13家公司保费都同比下滑。被视为外资龙头的友邦全省保费下滑27.3%。从全国来看,友邦曾一度排在第7位,但经过去年的洗牌,友邦已被挤出10名之外。而另一家以电话行销蜚声业内的合资公司招商信诺,保费缩水超过九成。此外,年1月份全省人力较上年末减少4808人,其中国寿、平安、新华均有超过1000人的脱落现象。

【信息时报】

中信保08年短期出口信用保险赔付率达85.9%

近日获悉,2008年中信保总承保金额达到626亿美元,同比增长58%;赔款支出达3.6亿美元,同比增长209%。而国内企业在出口收汇环节面临的违约率增加了近2倍,创下历史记录。其中,中信保2008年短期出口信用保险的总保额达到370亿美元,同比增长约30%,赔付支出近1.1亿美元,赔付率高达85.9%,同比大增;国内贸易信用险方面,2008年中信保承保金额共达到960亿人民币,然而赔付支出却远远高于保费收入。未经审核的数据显示,从今年1月份开始,中信保报告损失数额高位攀升,大案激增。今年前两月,中信

三大保险公司前2月揽入1201亿保费

3月17日中国人寿公布了今年前两月的保费收入,至此三大保险公司的前两月保费收入全部亮相。数据显示,三大保险公司前2月保费收入1201亿元。

中国平安公告称,公司子公司中国平安人寿保险股份有限公司、中国平安财产保险股份有限公司、平安健康保险股份有限公司及平安养老保险股份有限公司于2009年1月1日至2009年2月28日期间的累计原保险保费收入,分别为人民币2,731,758万元、人民币574,585万元、人民币1,770万元及人民币41,273万元,总计334.94亿元。

中国太保公告称,公司今年1-2月累计原保险保费收入194亿元。该集团旗下太平洋寿险和太平洋财产保险公司分别实现保费收入为131亿元和63亿元;同比分别下滑14.37%和上涨16.7%。去年同期该集团寿险和财险保费收入分别为153亿元和54亿元。

中国人寿公告称,1月1日至2月28日期间之未经审计累计原保险保费收入约672亿元,去年同期未经审核累计保费收入约为597亿元,同比上升12.56%。

【证券日报】

4

行业

保险公司紧急应对山西屯兰煤矿事故

山西焦煤集团西山煤电屯兰煤矿发生瓦斯爆炸事故。截至22日15时,已造成73人遇难,现有113人住院观察,其中21人伤势较重。据了解,此次发生事故的屯兰煤矿在人保财险投保了煤矿企业综合财产保险,目前尚未发现商业人身保险投保记录。22日下午,从事事故现场返回途中的人保财险太原分公司副总经理王建军介绍说,在得知矿难消息后,该公司于当日上午立即召开专门会议,研究保险查勘理赔事宜。随后,按照分工,王建军带领有关人员从太原出发于11时左右赶到事故现场,了解相关保险事宜。王建军表示,人保财险愿意在资金等方面向投保人提供尽可能的及时帮助。

据王建军介绍,该煤矿的企财险于今年1月刚刚在人保财险续保,目前保险损失尚无法准确估计。从中国人寿山西分公司了解到,经过初步查询,该公司尚未发现自己的客户在此次事故中出险。但该公司有关人士表示,山西国寿将会密切关注事故处理的进展情况。而大地保险公司有关人士则表示,虽然该公司与此次发生事故的煤矿没有保险业务联系,但该公司山西各分支机构在事故发生后,已经在第一时间与其他投保了煤矿安全生产责任险及其他险种的客户进行了联系,提醒对方注意安全防范并建议进行相应的安全检查。

【中国保险报】

广东全面推广政策性农村住房保险

26日,广东省人民政府和中国人民保险集团有限公司在广州举行了签约仪式,签署《广东省政策性农村住房保险协议》,双方合作推行广东省政策性农村住房保险项目。据悉,广东省根据自然灾害较多的实际情况,决定对全省1000多万广东省农业户籍的常住农户自有住房购买保险,保费每年由财政补贴约6500万元,农户在自愿参加原则下自负20%左右的保费,即实行政策性农村住房保险。通过运用现代金融工具,放大财政资金效应,农民将获得总值1000多亿元的保险保障,每户年度可获得最高赔付额为10000元,使灾后农户重建家园能力得到很大的提高。据悉,协议签署后,全省政策性农村住房保险项目转入实施阶段。

【上海证券报】

陕西省开展农机风险互助保险试点

日前,陕西省农业机械安全协会聘请江泰保险经纪公司农林保险专家合作启动了农机风险互助保险试点工作,这在全国还属首创之举。由于农民收入低、居住分散,负担不起商业保险,农机保险承保一直是老大难问题。但农机户一旦发生意外事故,就会损失惨重。针对这个情况,协会为了把安全生产与风险保障结合起来,借鉴国内外互助保险的做法,与富有经验的江泰公司农林保险专家合作,按照互助共济的思想原则,在省农业厅、民政厅、安监局等单位的领导支持下,组织会员开展农机风险互助保险试点。第一批试点22个县,协会通过区县会员服务站为农机户提供服务。主要办理三个险种:一是协助开展第三者责任交强险;二是农机损失互助保险;三是驾驶人意外伤害保险。协会的互助保险贴近农民,交的互助保险费农民能承受,保障的标准

按照实际损失补助,也是低标准,以恢复生产能力为本。

【金融时报】

渤海保险出资百万设立高校奖学金

作为第一家总部设在天津的财产保险公司,渤海保险将在未来五年中出资100万元,资助天津财经大学金融学科开展创新性科学研究,奖励品学兼优的本科生和研究生,鼓励在校学生励志报国、发奋图强,开展学术研究,探索有利于经济健康发展的新观念、新理论,投身经济、金融理论研究,为国家的发展和天津发展贡献力量。据渤海保险相关负责人介绍,除在天津财经大学设立奖学金之外,渤海保险今年还将以多种形式资助高校教学科研活动,并积极拓展就业岗位,大力招收高校毕业生,同时开办毕业生见习基地,为高校学生提供更多的就业岗位和实习机会,为青年人搭建成长、成才的舞台。公司负责人还表示,渤海保险已经将回报社会,积极承担社会责任,作为公司企业文化的重要组成部分,以此教育员工,激发员工干事创业热情。

【北方网】

人保财险电子商务中心在京开业

中国人保财险电子商务中心26日在京开业,车险电话营销专用产品也将借助这一平台在北京地区销售。据介绍,客户购买车险电话营销专用产品,只需拨打4008195518电话即可。除商业车险多优惠15%外,还可享受“保险顾问”“免费送单”“快速理赔”“理赔协调及回访”等车险管家专属服务。据介绍,目前中国人保财险已拥有一个涵盖网络、电话、短信等多种渠道的“大电子商务”业务体系。下一步,中国人保财险将依托这个平台进一步开拓保险市场、降低营销成本、拓宽服务范围,为客户提供全方位服务。此外,还将从战略、人才、产品、营销、服务等方面继续加大投入资源,探索电子商务发展新模式,最大限度发挥保险电子商务方便快捷、成本低廉等优势,努力打造“人保财险直通车”电子商务第一品牌。

【中国证券报】

阳光人寿逆市大举揽才

在席卷全球的金融海啸给就业形势带来强烈冲击的背景下,阳光保险却继续高举招贤大旗,大规模招兵买马。从近日在杭举办的阳光人寿全国营销员年度表彰大会上了解到,今年该公司将新增就业岗位28700多个。阳光保险相关人士介绍称,公司今年人才需求的推

动力主要来自几个方面:一是集团公司建设的需要,集团要建设战略决策、资源配置、风险控制、文化建设四大中心,必然要吸纳大批管理、投资、信息技术专家;二是寿险机构建设和业务发展需要,阳光人寿计划三年内完成全国机构布局,因此对人才的需求十分迫切。据了解,阳光保险成立于2005年,是国内七大保险集团之一。

【证券时报】

太平洋保险集团拟“两手抓”年金市场

被报道称欲控股长江养老保险的太平洋保险集团(下称“太保”),在完成对长江养老保险控股的同时,并未放弃组建自己的养老险公司。2月24日,从太保内部人士处独家获悉,其筹建的养老险公司或已获得保监会批复,太保旗下的寿险公司正从全国系统内调集负责企业年金和团险业务的工作人员,全力筹备即将成立的养老险公司。对于太保秘而不宣筹建养老险公司,上海多家保险公司表示均不知情。太保一旦自己的养老险公司获批,对于年金市场必将产生很大的影响,并由此引起整个年金市场更大的竞争效应。据悉,太平洋养老险公司很可能会仿照其他养老险公司做法,成立之后,平移保险业务中的团险业务和企业年金业务。一家证券公司保险分析师表示,现在的年金市场其实并不是由国内五家保险公司在开拓,其实还不包括一些已经获得企业年金牌照的基金公司,因此太保的加入可能会使年金市场竞争更加激烈,不过对于太保来说,如果消息属实,虽然后获批,但是它却拥有后发优势。“其一,控股长江养老,就等于拥有150亿元的存量上海市场年金的量,自不必太保亲自去开垦,而且可能保费最终计入太保的总保费内;其二,太保拥有除西藏之外所有分支机构,开拓外地年金市场要比长江养老方便得多,长江养老则可以不必去开拓疆场,互相取长补短,将会成为太保发力年金市场的两翼。”

【华夏时报】

中国大地保险公司特色服务介绍

为了切实提高客户满意度,进一步提升客户服务能力,中国大地保险进行了一系列以客户为导向的理赔管理模式创新。开展“客户服务年”活动,“客户体验日”活动,加快“全国运营中心”建设,实行客户服务“一把手”工程,开展客户“零投诉”竞赛活动,落实第一现场案件理赔客户100%回访,建立小额案件快速处理机制,实施交通事故人伤案件援助服务等,通过这些措施的有效实

施,公司客户服务水平和品质得到了明显的提升。

一、车险通赔服务。为了方便出险客户的索赔,中国大地保险开通了全国车险通赔服务,针对我司车险客户,不论客户在何地发生保险事故,都可以通过遍布全国的车险通赔网点,提出索赔,提交理赔单证,领取保险赔款,免去传统理赔模式下承保地和出险地之间往返奔波之苦。二、赔案网上查询服务。为了保障出险客户的知情权,中国大地保险自主开发了在国内保险行业处于领先地位的赔案网上查询的特色服务。该项服务可实现客户对其车辆的报案信息,案件处理状态,案件赔款金额等的即时查询。客户只需登录 www.95590.cn 网站,点击“赔案状态查询”,输入保单号,车架号和系统验证码,即可获得案件的理赔相关信息。客户还可以通过网络实现与我司理赔人员之间的便捷沟通。三、PDA现场快速定损服务。为了提高现场写损的时效性和准确性,中国大地保险为查勘定损人员配备了专业的PDA(Personal Digital Assistant),该设备集中电话,拍照,录音,网络传输,GPS导航等多种功能,通过PDA指引查勘人员快速赶赴事故现场,准备查询受损车辆零配件价格,现场生成定损单,大大提高了现场工作效率,减少客户等待时间,实现快速定损服务。

5

环球

友邦保险亚太区业务整合完毕 或将在港上市

作为AIG亚洲棋盘上主要棋子的友邦保险,归属问题备受各方关注。友邦保险5日上午向媒体宣布,已于2月28日成功完成了法律重组计划,将亚太地区众多友邦保险企业合并在一起以组成友邦保险集团。而来自友邦内部的说法是,将继续根据市场状况考虑各种策略性的选择,除可能出售部分股权外,单独上市也在考虑范围之内。来自香港市场的消息称,中国香港特区政府和新加坡方面都在大力争取友邦能在当地上市,前者甚至还专门讨论过相关事宜。由于香港地区是友邦在亚洲地区的重镇,因此,市场人士猜测友邦最终在香港上市的可能性较大。尽管母公司身处险境,但友邦保险的资质一直被市场所认可。截至2008年11月30日,友邦综合的偿付能力比率平均超过监管规定之200%。友邦保险集团目前资产超过600亿美元。标准普尔确认友邦保险“A+”的财务实力评级,并将其移出“信用观察名单”。对于这次脱离AIG,友邦保险总裁麦智信表

示,对友邦而言是向前跨出重大的一步,将巩固其作为亚洲翘楚企业的地位。该架构更令广大客户、员工、代理人、监管机构及所有利益相关方进一步清晰了解情况。“从标准普尔改进我们的评级来看,友邦保险脱离AIG似乎取得了良好的反映。”

【上海证券报】

RSA 保险集团去年中国毛保费收入达 2.65 亿

近日,全球领先的财产保险集团之一的英国 RSA 保险集团公布了 2008 财年年报。报告显示 2008 年 RSA 中国业绩表现不俗,毛保费收入达 2.65 亿元,增长 40%。受益于包括中国在内的新兴市场以及国际市场业务部门(包括北欧和加拿大)的业绩增长,RSA 集团 2008 财年的业绩依然保持了较大增长。年报显示,2008 财年 RSA 集团净保费收入为 65 亿英镑,较 2007 财年增长 11%;综合成本率为 94.5%;承保利润为 3.84 亿英镑,同比增长 38%。RSA 集团首席执行官 Andy Haste 认为,虽然 2009 年全球金融形势依旧严峻,但集团仍表示出对保持利润稳定增长的信心。集团将继续秉承 2008 年高品质、低风险的投资策略,将综合成本率保持在 95% 左右。集团预计到 2010 年底新兴市场净保费收入将达到 10 亿英镑。

【证券时报】

新加坡去年车险业巨亏 2.14 亿新元

新加坡汽车保险行业去年出现 2.14 亿新元(约 1.54 新元兑换 1 美元)巨额亏损,大大超过前年的亏损 1.32 亿新元。据新加坡当地媒体 12 日报道,汽车保险目前依然是新加坡最大的普通类保险,占普通保险市场的 31%。去年,新加坡汽车保险公司共支出 7.42 亿新元,大大超过前年支出的 5.82 亿新元,其原因是年轻司机发生的交通事故越来越多。去年,新加坡汽车的平均保险费为 1000 新元,与前年相比增幅为 15%。由于亏损加大,新加坡主要保险公司决定将车辆保险费在今年第一季度再提高 10%至 20%。汽车保险业的巨额亏损也拖累了新加坡普通保险行业的整体盈利表现。去年普通保险收入虽然增长了 16%,但盈利却下降了 67.4%,仅为 5080 万新元。

【新华网】

法国保险业根基稳健但前景难测

法国三大保险企业 2008 年度业绩已纷纷亮相,尽管利润大幅下滑但均未出现亏损。安盛保险公司的净

利润比上年锐减 84%,为 9.23 亿欧元;安盟保险集团净利下滑 66%,至 2.73 亿欧元;国家人寿保险公司利润下降 40%,至 7.31 亿欧元。从资金状况看,三大保险企业的根基尚算稳健。安盟的自有资金减少 46%,国家人寿和安盛分别减少 23%和 18%。从反映保险公司经营风险的偿付能力充足率指标来看,三大保险企业也尚在正常区间。2008 年底,安盛、安盟和国家人寿该项指标分别为 127%、122%和 115%。法国保险行业自身也保持着相对乐观心态。截至目前,法国保监机构 ACAM 从未对国内任何一家保险企业经营状况表示过担心。即便如此,保险业可能会成为“金融风暴下一波”的言论早在去年末就已广被提及。有专家指出,一方面经济衰退导致企业财产保险投资减少,个人也会因为收入下降而减少包括寿险、养老、医疗等方面的保险投资;另一方面,由于金融投资是保险企业最重要的利润来源之一,金融市场紊乱以及各种金融产品价格暴跌,令保险企业利润锐减或遭受重大损失。金融危机会对法国保险业造成多大冲击,目前很难定论。然而谁都无法保证不会有第二个 AIG 出现,保险业不会出现像银行业那样的破产及国有化风潮。

【第一财经日报】

英国保诚保险放弃竞购 AIG 亚洲业务

据英国《星期日泰晤士报》报道,总部位于英国的保诚保险集团(Prudential PLC)已经放弃收购 AIG 的亚洲业务,理由是该公司 CEO 认为,AIG 给出的 70 亿英镑的报价太贵。目前,英国保诚保险集团在亚洲的业务分量仅次于 AIG。之前竞争 AIG 亚洲业务的“三人组”中,目前只剩加拿大宏利金融集团和新加坡淡马锡。之前,来自中国的金融机构中国银行和中国人寿都已经表示不会竞购这部分资产。为了摆脱困境,AIG 已经三度从美国政府手中获得巨额资金支持,并在上周,将旗下多个业务进行了分拆,但这依然难以改变 AIG 是个“无底洞”的事实。而究竟谁在 AIG 获得救助过程中得利,更是让 AIG 饱受诟病。据海外媒体报道,20 多家美国 and 外国金融机构成为美国政府救助 AIG 的受益者。AIG 早已让美联储主席伯南克愤怒不已。来自彭博社的消息称,伯南克坦承,AIG 的投资风格就像一只对冲基金,投资风险性极高,并且在这波金融危机中,没有比出手搭救 AIG 更让他愤怒的,“过去 18 个月若有任何一件事让人愤怒异常,那就是 AIG。”

【第一财经日报】

现代美国保险业的 竞争与合作

□ 唐金成

美国是 20 世纪以来世界最强大的国家,也是世界保险业的一流强国。特别是二战之后,美国保险业的发展更为迅速。在 1975 年之前,其保费收入一直占全世界的一半以上;各项保险指标均居世界首位。2007 年,美国拥有各种保险公司 5000 多家,保费收入仍占世界市场的 30.28%,保险密度为 4087 美元/人,保险深度达 8.9%。美国不但保险企业众多,市场规模巨大,保险技术先进,而且市场秩序井然,业务一直以平均高于国民经济的增速稳步发展。以保费收入为例,1959 年仅为 300.28 亿美元,到 2007 年则剧增至 12296.68 亿美元,45 年间增长了 41 倍。是什么力量使美国保险业保持活力、稳步发展呢?这就是众多保险企业之间既存在激烈竞争、又存在广泛密切合作的缘故。本文对此谨作以下分析介绍,以供业者借鉴。

美国是世界上保险企业数量最多的国家。保险企业不但密度大,彼此消长变化也较快,市场竞争异常激烈。美国保险市场竞争是全方位的,其结果是优胜劣汰。一些处于不利地位的中小公司常常因经营不善被迫破产倒闭,但有许多新公司又会源源不断地加入竞争行列,从而给市场带来新的气象。

美国保险业的竞争

美国保险业的竞争,主要表现在以下三个方面:

1. 保险产品质量竞争策略

保险产品质量竞争,主要是指各保险公司利用自身的技术优势和特长,不断推出适销对路的保险险种,以适应社会经济形势的变化,满足社会各阶层、单位和家庭的不同保险需求。以寿险业为例,其最大特点就是花样翻新快,市场应变力强,新险种层出不穷,可满足人们的不同需求。如上世纪 80 年代推出的家庭收入保单、家庭抚养保单、子女保险、联合抵押保险、可调整的变额寿险、终身寿险和综合寿险等颇受青睐;90 年代开发的

保费灵活的变额寿险、变额综合寿险,利率灵活的终身寿险、长期护理保险等,也广受欢迎,满足了不同阶层的经济保障需求,促进了保险业务的稳步发展。

2. 保险服务竞争策略

保险服务竞争,是指保险企业通过向客户提供优质高效的保前、保中及保后服务来与同行一比高低,争夺市场。美国保险企业都信奉“顾客是上帝”的经营理念,并以灵活多样的经营方式及五花八门的新险种吸引顾客,运用各种手段耐心细致地进行保险咨询和宣传,指导投保人挑选合适的险种、协助办理投保手续。承保后又将防灾防损和风险管理工作放在首位,为保户提供防灾防损技术指导,定时查验保险标的的安全状况,并将标的损失限制在最低程度。一旦保险事故发生,则能急保户之所急,迅速、准确、合理地做好定损及赔付工作,以赢得保户的信赖。

3. 保险价格竞争策略

保险价格竞争,是指保险企业以降低保险产品价格即保险费率来吸引顾客、招揽保险业务。由于保险价格与大多数商品价格一样是保险费用的函数,保险价格必然随保险费用的变化而变化。保险公司的费用一般包括损害赔偿金、理赔费用、营销费用、管理费用、税收、盈余等项目。保险公司若能在经营过程中将这些费用降到最低限度(损害赔偿金除外),其产品价格便有回旋余地,在市场竞争中就占有优势。因此,任何一家保险公司都会尽其所能,积极运用各种技术和手段不断降低保险成本,从而推动保险行业技术的创新。

总之,为市场提供第一流的产品、第一流的保险服务、第一流的工作效率,是美国保险公司的经营宗旨,也是其克敌致胜的法宝,是推动保险业稳步发展的重要动力。

保险同业间的密切合作策略

美国保险企业在激烈竞争的同时,又存在着积极而

广泛的合作。因为从本质上说,保险本身就是人们相互合作的产物。保险同业间的合作既有经济上共同利益的需要,也有技术创新和共谋发展的需要。合作的组织形式也是多种多样的,不但有公共关系、教育培训及费率厘订方面的合作组织,而且有许多保险实务及中介方面的广泛合作组织。这些合作组织的存在,对提高保险业的总体技术水平和保险保障质量,维护同业利益以及推动保险业稳步发展,均发挥了重要作用。下面就重点加以介绍。

1. 同业公共关系组织

在美国保险市场上,同业间的公关组织很多。每一类保险,无论是财产保险、人寿保险,还是责任、信用保险,都拥有自己的同业信息资料所,以协助会员公司搞好公共关系。在财产和责任保险领域,扮演这一角色的就是公平组织。它是一家由 300 多家股份制保险公司、相互保险公司及责任保险公司联合创办的保险资料所,职能是为会员公司提供公关信息及服务。寿险领域的美国人寿保险委员会,也是由多家寿险公司筹资成立的公关机构。其任务是在社会上收集和公布有关统计资料,发布有关信息,以供从事保险教学的教师使用或提高公众对保险的兴趣等。在健康保险领域,美国的健康保险联合会也同样发挥着上述作用。

2. 教育培训合作组织

在美国,由于保险市场上求职竞争激烈,录用条件较高,因而保险领域的培训教育市场广阔。许多专为保险雇员和代理人提供培训教育的服务机构,都是由多家保险公司联合开办的,以发挥规模效应,提高教学质量。美国人寿保险大学就是寿险领域的主要教育机构,负责注册人寿保险师(简称 CLU)的培训考核,并提供其它教育培训服务。CLU 资格证书不但在美国很有名,而且具有国际权威性,想获得它十分不易。在财产和责任保险领域,最有名的教育培训机构是美国财产和责任保险人协会。该协会的功能与人寿保险大学大体相同,它所提供的注册财产和意外伤害保险师(简称 CPCU)资格证书与寿险的 CLU 资格证书一样名扬美国与世界。此外,美国还有许多其它保险教育培训组织。例如,以“服务、友谊和教育”为宗旨,只接纳从事保险业的妇女参加的全国保险妇女联合会;美国保险研究所,人寿保险人培训委员会,保险培训理事会等组织,也提供保险教育培训方面的服务。

3. 保险费率厘订机构

保险费率厘订机构是美国保险同业合作的又一重

要体现。美国保险费率厘订局是最重要的费率厘订机构,也是由许多会员公司发起成立的专门机构。该局以各会员公司长期提供的损失统计资料为依据,由精算专家科学测算,厘订出不同险种的费率,以供各保险公司参考或使用。会员公司有权使用费率局的设施,按照费率局厘订的费率及形式来办理保险业务。当然,许多非会员公司也可有偿享用该局提供的服务,使用该局的设施及公布的费率。认购者既可使用费率局的全部费率,也可在保险监管当局的许可下,根据自身需要调整费率。此外,保险费率厘订机构还有以下几种形式:(1)美国保险服务公司(简称 ISO),这是财产和责任险领域的主要费率厘订机构;(2)美国保证协会,它是保证保险公司的统计和费率机构;(3)劳工保险委员会,它是主要开发和管理劳工险费率计划和体制的机构。在寿险领域虽无保险费率局,但寿险精算协会、寿险精算自愿组织等则通过定期集会,相互交换信息资料,不断完善保险费率。

4. 保险联合体

美国保险市场上,中小保险公司占 80% 以上,它们在市场竞争中往往处于不利地位。为了提高承保技术,增强自身竞争力,许多保险公司便自愿结盟,运用集团形式进行共同承保。也就是通过建立保险联合体,来承保单个保险公司无力承保的巨额风险。保险联合体也叫承保组合,广泛存在于财产和责任险领域。例如核能承保集团(简称核共体)、航天承保集团、高价值的风险相互保险公司等,都是保险同业在竞争中合作的典范。众多保险联合体的存在,也对美国保险业的稳步发展发挥了积极的推动作用。

5. 保险代理人合作组织

在美国市场上,保险同业合作不光在保险公司之间,保险代理人之间也存在较密切的合作。在寿险代理领域,最基本的合作组织是寿险代理人的地区联合会,各地区联合会再加入到州联合会及国家寿险代理人协会继续合作。在财产和责任险领域,许多代理人属于地方性的保险代理委员会,并依次加入州保险代理人协会、美国独立保险代理人协会或者国家专业保险代理人协会,在同层次和不同范围内相互进行合作。代理人协会不仅对其会员开展培训,帮助他们提高技术和业务水平,还通过支持一些对公共和保险业有利的立法来保护会员们的利益,使其能专心从事保险代理事业。

南昌市电子化考试中心保险从业人员资格考试2月报表

序号	公司名称	报名人数(人)		参考人数(人)		及格人数(人)		本月通过率(%)
		本月合计	累计	本月合计	累计	本月合计	累计	
1	国寿	41	42	41	42	30	31	73%
2	太平洋寿险	115	194	113	192	84	150	74%
3	平安人寿	273	428	270	422	221	345	82%
4	新华人寿	27	48	27	46	24	34	89%
5	太平人寿	81	94	81	93	67	78	83%
6	泰康人寿	31	58	31	58	20	34	65%
7	合众人寿		3		3		2	
8	民生人寿	20	20	20	20	9	9	45%
9	人保寿险		1		1		1	100%
10	人保财险							
11	太平洋产险							
12	平安产险		4		4		3	
13	天安产险							
14	华安财险							
15	大地财险	20	20	19	19	9	9	47%
16	安邦财险							
17	国寿财险							
18	都邦财险							
19	渤海财险							
20	中介代理公司							
21	招商银行							
22	工商银行							
23	兴业银行	2	7	2	7	1	4	57%
24	中信银行							
25	保险学校							
26	社会人员	115	194	113	192	97	164	85%
合计		725	1113	717	1099	562	562	79%

移动电子化保险从业人员资格考试2月汇总报表

序号	公司名称	报名人数(人)		参考人数(人)		及格人数(人)		本月通过率(%)
		本月合计	累计	本月合计	累计	本月合计	累计	
1	国寿	235	300	206	268	125	148	55%
2	太平洋寿险	14	28	14	27	14	23	85%
3	平安人寿	44	53	41	49	35	41	84%
4	新华人寿	16	24	13	18	12	13	72%
5	太平人寿	52	61	49	57	36	40	70%
6	泰康人寿	277	318	226	263	120	139	53%
7	合众人寿	6	21	6	19	4	11	58%
8	民生人寿	43	90	40	79	36	54	68%
9	人保寿险	248	265	238	255	153	156	61%
10	人保财险	5	5	5	5	5	5	100%
11	太平洋产险	5	5	5	5	5	5	100%
12	平安产险	5	5	5	5	4	4	80%
13	天安产险							
14	华安产险							
15	大地财险	9	9	9	9	8	8	89%
16	安邦财险							
17	都邦财险							
18	国寿财险	34	34	34	34	15	15	44%
19	阳光财险							
20	渤海财险							
21	农业银行							
22	中国银行	14	14	14	14	8	8	57%
23	邮政							
24	社会人员	1	1	1	1	1	1	100%
合计		1008	1233	906	1108	581	671	61%

2009 年 3 月份会员公司信息报送和采用情况

单 位	信息员	报送 数量	采 用 情 况			得 分	名 次
			江西保险网	江西保险	重要刊物		
太平洋产险江西省分公司	余军荣	44	16	3		85	1
太平人寿江西省分公司	帅华平	36	11	2		64	2
中国人寿江西省分公司	丁敏	26	10	2		52	3
太平洋寿险江西省分公司	李根源	21	11	2		49	4
天安保险江西省分公司	邓云	8	8	3		33	5
人保产险江西省分公司	袁小斌	10	3	5		31	6
泰康人寿江西省分公司	何之	6	5	4		28	7
民生人寿江西省分公司	汪炜	8	6	1		23	8
国寿产险江西省分公司	吴艳	6	5	2		22	9
大地产险江西省分公司	宣湘湘	8	5	1		21	10
新华人寿江西省分公司	黎国栋	5	4	1		16	11
都邦产险江西省分公司	吕菲菲	4	3	1		13	12
平安产险江西省分公司	谢伟	4	4			12	13
出口信用保险公司南昌营业部	雷菁	2	2	2		12	13
阳光产险江西省分公司		2	1	1		7	14
合众人寿江西省分公司	文利	1	1	1		6	15
平安寿险江西省分公司	颜铭讯	/	/	/	/	/	/
人保寿险江西省分公司		/	/	/	/	/	/
渤海产险江西省分公司		/	/	/	/	/	/
中银保险江西省分公司		/	/	/	/	/	/
平安养老江西省分公司		/	/	/	/	/	/
华安产险江西省分公司		/	/	/	/	/	/
安邦产险江西省分公司		/	/	/	/	/	/
永诚产险江西省分公司		/	/	/	/	/	/

注:各会员公司每报送 1 条信息积分 1 分,被江西保险网采用 1 条积 2 分,被《江西保险》采用 1 条积 3 分,被省内刊物采用 1 条积 5 分,被重要刊物或者其他情况加 10 分。

两会大事记

(2月20日—3月20日)



2月23日

江西省保险行业协会根据《2008年度会员公司信息报送和采用情况计分办法》，对2008年《江西保险》、江西保险网优秀通讯员进行通报表彰。



2月24日

组织召开了全省保险合同纠纷调解员工作会议，会议对各会员公司报送的第一批候选调解员名单进行了审核，就调解员的日常工作职责和管理办法进行了明确，安排部署了下一阶段的工作。



2月26日

参加由江西保监局组织召开的江西省保险统计与信息化工作会议。



3月2日

根据江西保监局2009年全省一季度产险峰会精神，经江西省车险自律协调领导小组研究，省行协对全省机动车辆保险“见费出单”实施情况进行为期二周的专项自律检查。



3月4日

为繁荣和发展保险理论研究水平，加强中部六省保险理论界和保险公司之间的沟通交流。省保险学会开展“2009年中部六省保险理论研讨会”江西地区优秀论文征集工作。



3月11日

全省银邮代理保险自律委员会第二次工作会议在省行协会议室召开。会议通过了省、市银邮自律稽查大队对九江、宜春两地银邮自律检查的处理决定和《关于〈江西省银邮代理保险业务自律公约〉执行过程中中若干问题的处理办法(2号)》，并对下一步在南昌市进行自律检查进行了讨论。



3月15日

在主会场参加由江西保监局主办的“保险诚信你我他 和谐服务进万家”全省保险业领导干部接访活动。



3月16日

江西省保险合同纠纷调解委员会签约仪式在江西财经大学法学院会议室隆重举行。



3月19日

经二月十日江西省保险行业协会法律工作委员会成立大会讨论并征得各会员公司一致同意，省行协正式印发《江西省保险合同纠纷调解委员会组织运行制度》、《江西省保险合同纠纷调解委员会调解员管理规定》和《江西省保险合同纠纷调解委员会调解规则》三项制度。

江西保监局开展“保险诚信你我他 和谐服务进万家”接访活动



为倾听保险消费者呼声，有效化解保险纠纷，不断推进全省保险业和谐稳定，继每月5日、15日和25日（工作日），江西保险业设立领导干部投诉热线接听日制度后，今年3月15日，江西保监局、省保险行业协会携手辖内各保险公司在恒茂国际华城时尚广场等场所，举行大型保险知识现场宣传活动，为广大保险消费者提供保险咨询，解答保险消费者维权问题及宣传我省保险合同纠纷调解工作的基本流程。



“3.15”保护消费者权益日，江西保监局以“保险诚信你我他，和谐服务千万家”为统一标语，组织全省保险业领导干部大接访活动。当日，江西保监局、江西省保险行业协会以及辖内24家保险公司省级分公司领导干部近160人分别走进居民社区、商业广场等14个公共场所，各公司装置统一标语、设置彩虹宣传门、搭放露天展台，分发《保险知识宣传手册》和《保险纠纷调解指引》，为广大免费提供保险咨询、受理投诉，宣传保险纠纷调解

途径。江西保监局领导分别带队到8个接访点17家保险公司进行了巡视。据统计，当日共接待有关投诉及咨询649人次，分发保险宣传资料5000余份，受到省内多家新闻媒体的关注和消费者的好评。同日，全省其他10个设区市行协也组织当地会员公司按照《全省保险业领导干部“3.15”接访活动实施方案》要求开展了保险咨询宣传服务活动。

