

## 山东省保险中介市场的发展研究

文/吴明霞 邢红梅

保险中介市场是保险市场的重要组成部分。与市场经济发达国家相比,我国保险中介市场是在保险公司主导保险市场的前提下产生和发展起来的。近几年来,山东省保险中介市场发展迅速,在保险市场中日益发挥重要作用,同时也涌现出很多问题,亟待完善。本文拟就山东省保险中介市场在发展过程中存在的问题和应采取的措施进行探讨。

### 一、山东保险中介市场存在的问题

#### 1、保险中介机构发展不平衡

首先,保险中介机构内部不平衡,即保险代理、保险经纪和保险公估三大保险中介机构的发展不平衡。在机构数量和专业技术人员水平上,经纪公司和公估公司明显滞后。

其次,专业中介机构与兼业代理机构发展不平衡。一方面,兼业代理机构发展较早,在上世纪八、九十年代,兼业代理机构在保险销售渠道中就占有相当的比重,现在以银行代理保险为主的兼业代理发展更为迅速。另一方面,专业中介机构长期缺位,在起步时间、机构数量及经营状况上都严重滞后。

再次,专业保险中介机构地区分布不平衡。当前,济南、烟台、济宁、淄博、潍坊等五个地市共有专业保险中介机构64家,占总数的69.6%,其余11个地市共有28家,仅占总数的30.4%,很多地区尚未形成种类齐全的保险中介服务体系。

#### 2、保险中介机构与保险机构的合作不协调

首先,双方的合作处于初级阶段,合作的基础薄弱、稳定性差。双方合作的信心不强,对合作中产生的问题没有足够的心理准备和相应的处理措施,问题出现后互相指责、推卸责任。大多数业务规模较大的人寿保险机构与保险中介机构很难进行长期的合作。而财产险保险公司和规模较小的、面临生存压力的保险公司(如民生人寿)在业务起步阶段能够与保险中介机构形成相对稳定的合作关系,但随着保险公司业务规模的扩大以及自身分支机构设立,双方合作的基础就会削弱,甚至会转化为对立关系,出现保险机构争夺保险从业人员、降低代理机构的收益、保险中介机构不履行代理合同等行为。同时,保险机构业务人员和高级管理人员的频繁更换,也影响保险中介机构与保险机构合作的稳定性。

其次,保险机构处于主导地位,对保险中介机构的生存空间形成挤压。一方面,与中介机构合作的保险公司在手续费支付上比较苛刻,虽然委托合同规定的手续费比例较高,但是往往不能有效地执行,结算也不及时,同时保险市场上普遍存在手续费返还行为,使得实际手续费比例很低,自留的手续费一般不超过5%,造成中介机构经营困难;另一方面,保险机构对保险中介机构存在业务歧视,保险公司往往只将竞争激烈、自身难以开展得业务(如寿险中的团体保险)和不得不由中介机构参与的业务交给中介机构。

#### 3、对保险中介的监管不力

第一,保险监管的法规建设明显滞后。在法规建设方面,目前,对保险中介机构的规范主要有《保险法》、《保险代理人管理规定(试行)》、《保险兼业代理机构管理暂行办法》、《保险经纪人管理规定(试行)》、《保险公估人管理规定(试行)》等,在这些规范中,有些条款不符合市场实际,有待修改;有些规定在实际中缺乏操作细则,难以在市场实际运行中执行,有待完善。

第二,保险监管的力度不够,实施不力。保险监管部门对现有保险中介监管制度执行不严,主要表现有三方面:(1)对手续费执行标准不严;(2)对保险中介机构的审批把关不严;(3)尚未形成完善有效的行业自律体系。

#### 4、保险中介机构自身素质低下

第一,保险中介人素质不高,中介行为不规范。在我国,保险中介人素质普遍偏低,大量的保险中介人没有经过严格的保险专业培训,就匆忙上岗,从而导致许多违规中介行为的出现。

第二,保险中介机构的营销模式单一。目前,保险中介机构沿用保险公司的营销模式,但这种模式不适合保险中介机构。原因在于,保险中介机构的优势在于专业化的服务,其人员专业性要优于保险机构。

第三,保险中介机构的内控制度不健全。保险中介机构作为机构法人,必须加强内控制度建设以提高经营管理水平和防范管理风险。然而,保险中介机构对制度的概念和作用认识不到位,为应付监管,往往照搬照抄现成的制度,而不考虑这些制度是否适合自身的需要,导致业务、财务、

人事等内控制度形同虚设。

## 5、社会认知度、接受度低

投保人对保险中介缺乏感性认识，对保险中介机构的性质、地位、作用及其经营的业务了解甚少，甚至将保险中介机构与保险公司不加区分。有些投保人虽然对保险中介机构有一定的了解，但是由于保险是一种信用产品，其销售与实物商品不同，保险公司收取保费意味着给予人们一种承诺：当保险事故发生时，保险公司将提供经济补偿和给付。在现实中，这种保险服务往往被片面地理解为保险发生后的理赔，而保险中介没有理赔权，保险公司拥有理赔权，导致投保人愿意直接与保险公司打交道。这样，投保人就无法有效地利用中介机构为自己服务，同时也影响保险中介机构的发展。

### 二、加快山东保险中介市场发展的建议

#### 1、大力发展专业保险中介机构，调整保险中介市场的发展布局。

在现有保险中介机构的基础上，优化保险中介市场结构，就要实现保险代理、保险经纪和保险公估机构的平衡以及专业保险中介机构和兼业代理机构的平衡，而大力发展专业保险中介机构是实现两个平衡的重要途径。相对于保险兼业代理机构，专业保险中介机构要成为中介市场的主体，其专业化的服务应逐步得到保险公司、投保人和社会公众的认同。大力发展专业保险中介机构，不仅要增加其数量，更应注重其发展质量，同时根据各市地经济发展的需求，在发展中调整其内部结构和地区分布。

#### 2、加强监管力度

尽快建立健全调整保险中介机构的法规体系，制定与保险中介机构业务相关的财务会计制度和具体的实施细则及指导意见，为中介市场的发展提供制度保障。在此基础上，进一步加强市场行为监管，区分违法违规的不同性质，区别对待，对中介机构挪用保险费、坐扣保险费、保险机构通过保险代理机构以代开发票方式套取费用进行重点监控；落实持证上岗制度，加强业务人员的展业规范化建设，杜绝欺诈误导问题的发生；加强对保险中介机构的现场检查工作，及时发现和解决问题，加大处罚力度，增加违规成本。

同时，从源头上严把中介机构准入关。综合运用人员情况调查、监管谈话、法规测试等多种方式对中介机构进行监管，对保险中介行业的高级管理人员的任职资格、内控制度、对分支机构的管控措施等进行严格审查，不符合条件的坚决限制机构设立。

#### 3、完善保险中介机构与保险机构的合作机制

保险中介机构与保险机构应是一种互信合作的战略关系，双方的专业分工不同，但在合作中可以实现共同发展。保险机构通过中介机构拓展业务，可以降低成本，优化服务，而将战略转移到产品开发、风险管理、资金运用等业务领域。保险中介机构则通过提供其专业化服务，树立品牌，增强实力，得到发展，而投保人则减少了保费开支，得到方便快捷的优质服务。

保险机构和保险中介机构对双方的合作要有正确的认识，从长远合作的角度出发，将双方的合作提高到公司发展的战略层面，不断拓宽中介机构的发展空间。对于合作过程中出现的问题，如代开发票、坐扣佣金、不使用保险中介服务统一发票、保险机构在筹备期间以中介机构的名义开展业务等，要在相互信任的基础上，协调解决，不断强化合作意识，进行合作模式的创新、拓宽合作范围、丰富合作内容，从而提高双方合作的质量，实现双赢。

#### 4、完善保险行业自律体系

保险行业协会是保险机构的自律性组织，具有网络密集、信息反馈迅速等优势，可以弥补政府监管部门职能的不足，通过对保险市场和行业舆论的调节和引导，发挥不可替代的作用。目前，保险行业协会的作用尚未有效发挥，因此，要尽快完善保险中介行业自律体系，使其尽快制定保险行业行为规范准则，调节各种费率及浮动幅度、组织相关资格考核、开展保险同业之间的业务交流与合作、协调各保险主体之间的关系、及时向监管部门反映情况和提供建议等，充分发挥其监督、协调和自律等作用。

#### 5、加强保险中介机构的自身建设

保险中介机构的发展要坚持高标准、专业化的原则，中介机构应该适应市场的需求，并具有较高的素质和良好的信誉。

首先，努力提高保险中介业队伍的整体素质。中介机构的专业化发展方向，要求其必须具备专业化的人才队伍。衡量中介机构水平高低的标准不仅是注册资本的大小和从业人员的多少，更重要的是人员的专业化水平的高低。

其次，改进现有的模式。保险中介模式的选择是保险中介制度的核心。总的来讲，应实行以保险代理人为主体的，以保险经纪人、保险公估人为辅的中介模式。具体来说，在寿险模式的选择中，应选取以保险代理人为主体的，辅以保险经纪人的模式，在财产险中介模式的选择中，选取以代理人为主体的，经纪人和公估人并重的中介模式，这符合现阶段保险市场发展的特点和要求。

再次，中介机构必须加强内控制度建设以防范管理风险，为经营的顺利进行和业务的开展提供必要的条件（作者单位：山东经济学院经济与城市管理学院）

## 相关链接

资源约束条件下吉林省人口城市化模式与对策研究  
石家庄市社区商业发展中的主要问题及对策  
人民币升值对河北省纺织业的影响与对策  
山东省保险中介市场的发展研究  
重庆市城镇居民消费结构探析  
宁波制造企业ERP效益分析  
贵州工业企业研发绩效评价  
重庆新特区与渝东南民族地区城镇化建设  
对白城市健身俱乐部经营现状的调查研究

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站，所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料，均为集团经济研究版权所有。

地址：北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编：100020 电话/传真：（010）65015547/ 65015546

制作单位：集团经济研究网络中心