

我国正式加入 WTO 后, 一个颇为严峻的现实摆在了我国保险业界的面前。就我国的保险业, 无论是发展历史, 还是发展水平, 以及资产总额、管理水平、保险品种、服务水平、硬件设施等, 与西方发达国家相比都有很大的差距。那么, 民族保险业在获得发展机遇的同时, 应如何与这些实力强大的“洋保险”一决高下, 在激烈的市场竞争中占有一席之地呢?带着这一问题, 近日, 我们组织有关人员对本国内保险业发展现状进行了调查, 并结合国内国际保险业发展形势及 WTO 有关规则进行了认真分析研究。

加入 WTO: 中国承诺了什么

按照 Wm 规则, 中国加入世贸组织之后, 保险业门户将对外全面开放。中国保险业全面开放的承诺内容主要包括: 第一, 扩大开放地区, 允许外国保险公司在更广大的地区设立营业机构和开展业务; 第二, 允许外国保险公司自由选择商业保险公司的形式, 包括保险分公司、全资子公司、合资保险公司、相互保险公司; 第三, 允许外资保险公司自由选择再保险公司, 允许外资保险公司按照市场供求规律自主确定保险费率; 第四, 允许外资保险公司参与中国保险法规的制定, 等等。

入世: 我国保险业的差距有多大

有资料显示, 目前, 我国城市居民家庭投保率只有 35%, 而西方发达国家是 70—80%; 至于占我国总人口 80% 的农民家庭投保率就更是低得可怜了。另据有关部门对 2000 年我国商业保险情况的调查结果显示: 商业保险的渗透率在各地都有不同程度的下降。有关资料显示, 河北省 1999 年商业保险的渗透率 38%, 2000 年商业保险的渗透率则下降到了 31%, 2001 年商业保险的渗透率微升至 32.6%。中国保险业何以离老百姓如此之远?对此, 孙祁祥教授认为, 根本原因是, 国有独资保险企业的管理体制落后, 从而导致

经营管理水平较低。笔者认为, 这主要表现在如下几个方面:

1. 资本实力明显不足。目前, 已进入我国保险市场的外资保险企业中任何一家的资本金都在 100 亿美元以上, 如安联保险市值达 618 亿美元, 安盛保险市值达 416 亿美元。它们每一家的资本总额都远远超过我国整个保险业所拥有的资本总量。

2. 市场体系不健全。首先, 表现在我国保险市场上的市场主体不足。目前我国共有保险公司 25 家, 而经济发达国家中, 美国有 6000 多家保险机构, 德国有 2145 家, 日本有 50 多家。在我国这 25 家保险公司中, 中保集团、太保、平保的市场占有率分别是 68.14%、11.79%、15.86%, 其它保险机构仅占 3.51%。保险机构数量少, 使我国保险市场缺乏适度竞争, 市场机制不能有效配置资源, 造成成本高、效率低等后果; 其次, 维护保险市场运行的要素和环境不完善。比如我国保险法律法规还不健全, 缺乏保险实施细则, 再保险、保险评估人等领域的有关立法还是空白。我国保险监管体系也不完善, 公司内部有效的内控机制尚未建立, 行业自律组织不能充分发挥作用。另外, 我国的保险中介市场、与保险投资有关的资本市场等也还很不规范。这些也都在一定程度上制约了我国保险市场的进一步发展。

3. 产品结构不合理。首先, 我国保险公司所能提供的产品种类十分有限, 险种单一, 各公司间产品重复较多, 产品的同构现象十分严重。有资料表明, 我国各保险公司险种结构相似率达 90% 以上; 其次, 我国保险产品尤其是寿险产品一直以传统储蓄型、保障型产品为主, 产品定价和收益与利率紧密相关。从 1996 年 5 月以来, 中国人民银行已经连续八次下调了利率, 这对我国寿险业产生了前所未有的冲击。前不久, 平

安保险公司等几家寿险公司先后推出了“投资连接保险”新品种，但由于宣传力度不够，市场反映一直平平，市场潜力有待于进一步挖掘。

4. 投资渠道狭窄。保险公司生存与发展的关键因素之一就是保险资金的成功投资。但是，我国对保险资金运用渠道的限制非常严格，比如我国《保险法》规定，保险公司资金运用限于银行存款、政府债券、金融债券和国务院规定的其他资金运用形式。近年来，虽然有所放宽，比如允许保险资金进入银行间同业拆借市场，放开了证券投资基金渠道等，但仍然满足不了保险资金投资的需要。保险资金闲置状况十分严重。

5. 消费者的风险及保险意识滞后。由于保险业在我国真正的发展时间不长，只有 20 年，保险普及率较低，导致了消费者对保险业的认知程度远远不够，保险意识淡薄。据对辖内问卷调查，共收到有效样本 508 份，调查显示对保险“非常了解”和“比较了解”的人分别只有 1.7% 和 18.6%，而 44.6% 的人还处在“不太了解”的状态，另有 8.2% 的人对保险一无所知，这反映出我国消费者的防范风险和保险意识是相当滞后的。这一“滞后性”，既暴露了我国保险市场发展中的严重问题，同时也是我国保险市场进一步开拓和挖掘的潜力所在。

6. 从业人员素质偏低。由于我国保险业曾经停办 20 年之久，由此造成我国保险人才培养的断层。目前，一方面我国的精算、承保、投资、理赔等方面的人才十分缺乏，急需一批既懂保险业务又懂经营管理的高级复合人才；另一方面，我国许多保险公司特别是占有 68.14% 市场份额的中保集团，在人员激励、分配等方面的制度还没有形成竞争机制，不能充分调动员工的积极性，造成中资保险公司人才的流失。加入 WTO 以后，外资保险公司已经大量进入中国，其先进的管理水平、优厚的工作待遇、良好的工作环境、丰富的发展机遇将会吸引国内一批优秀的员工，这将使我们原本就缺乏的人才更加短缺。

7. 服务水平偏低。据不完全统计，我国目前共有各类保险从业人员 70 余万人，其中大专以上学历人员不足 15%，有的营销人员由于缺乏保险及相关知识或缺乏职业道德，致使在推销保险时出现误导陈述、保费回扣、诋毁同业，甚至恶意招揽等现象，严重地损坏了保险企业的形象。

投保：消费者期盼什么

调查发现，老百姓对保险业反映最强烈的就是保险公司不能提高全方位的服务，服务质量亟待提高。主要表现在以下几个方面：

1. 完善服务刻不容缓。从目前我国保险市场的状况看，80% 的市场份额集中在以中国人民财产保险公司、中国人寿保险公司为代表的国有独资保险企业，其特点是规模大、牌子硬。但是，其官商作风依然很明显，理赔不及时、服务不到位等问题很是突出。对辖内的调查表明，508 户已购买了保险的单位和个人中，多数对以国有保险公司为主体的民族保险业的管理规范欠缺提出了不满。以家财险为例，人们没有便利的渠道去了解家财险，不知道具体能保什么。就算好不容易找到一份家财险介绍，那密密麻麻、冗长复杂的条款也让人如坠雾里，而且也没法和其它保险公司提供的家财险产品进行比较，使许多人望而却步。即使对家财险有了大致了解的潜在保户，也会由于保险公司营业网点少、营业时间不灵活而无法满足投保的愿望。

2. 讲清条款增强信任。目前我国保险业基本上还处于粗放型经营阶段。这种经营方式导致保险公司重眼前利益，轻长远发展；重展业，轻理赔；重收新保户，轻对老保户的服务。调查结果显示，61.8% 的市民希望保险公司提高信誉、积极理赔。这反映出大多数老百姓对保险公司缺乏足够的信任。不少消费者反



映，保险营销员在推销保险时，不给客户讲清楚保险条款的全部内容，只讲对客户有利的一面。等客户出险到保险公司索赔时，才知道自己对保险条款的许多内容还不清楚。

3. 降低门槛惠及低收入阶层。与国外相比，我国保险企业普遍存在“保费高、保障低”的情况。对于广大的中低收入阶层来说，过高的保险费成为难以跨越的“高门槛儿”。调查显示，在未投保居民中，明确表示“无经济能力上保险”的占 29.1%，认为“保险太贵”的占 14.6%。以某保险公司的 10 种重大疾病医疗保险为例，为了获得 10 万元的保险金，按 20 年期计算，每年需交保费 2500 多元。这相当于全国城镇职工年均收入的近 40%，即使在收入较高的北京也要占到 20% 多。这一保费负担比率远远超过发达国家 10% 的水平。增加老年人保险品种。随着人们生活水平的提高，各种医疗保险设施的完善，人的寿命在不断延长，老年时期要比过去延长 15 年左右，而且还有继续延长的发展态势。人到年老之后，不仅丧失了劳动能力，经济收入也减少了，身体也日渐体弱多病。这一时期是最需要保险保障的。一项权威调查结果显示：近年来，我国老年人投保的欲望远远高于年轻人。但是，目前我国各家保险公司的险种对投保的年龄限制过死，拒老年人于保险的“门槛儿”之外，令老年人爱而远之。

应对 WTO：体制对接是关键

据有关专家对中国保险市场的发展潜力作出预测：2010 年，中国保险收入将高达 5000 亿元人民币。众多国外保险公司对这一市场青睐有加，争相涉足。面对资本实力雄厚、管理水平较高、技术先进、品种齐全、服务优良的“洋保险”，我国的民族保险企业要想实现创新发展，首先应积极创造条件与国际接轨，实现体制对接。

1. “对接”从 CEO 开始。中国人保公司总经理唐运祥接受记者采访时明确指出：“保险业处在开放前沿，留给我们的时间非常有限。保险公司要与外资保险争取更多的‘保民’，必须提高服务质量和理赔质量。当前的首要任务是进行体制改革，实现体制上的对接，这是与外资保险较量的根本手段。”对此，泰康人寿保险股份有限公司，于 2000 年 12 月份率先引进了一个“洋体制”，即设立 CEO 首席执行官。这表明，中国保险业界已经向国际化发展迈出了体制“对接”第一步。CEO 体制多为国际化大企业采用，中国 CEO 的出现，某些意义上代表着董事会的一些决策权利转让给经营者，使经营者有了更大的用武之地。而董事会则把主要精力放在监督与用人权上，从而提高经营管理水平。

2. 品牌是“对接”关键。我国的民族保险业与外企较量，争取“保民”的重要途径是，搞好品牌营销，树立良好的市场形象，努力培养品牌的“诚信”特征，降低保险费，使之符合多数人的经济承受力。作为一种非金融服务行业，保险是在经营一种规避风险或风险投资的理念。它有赖于企业实力和企业形象的支撑。从这个意义上讲，保险公司应树立“诚信无欺、安全可靠”的品牌形象。首先，更新服务观念，牢固树立保户至上的服务宗旨。统一产品的宣传口径，严格把关，实事求是，不能误导甚至欺骗客户，切实维护行业信誉，增强社会公众对保险业的信心；其次，努力创新服务内容。要注重向客户提供与保险有关的边缘服务、附加值服务，甚至提供与保险无关的服务项目和知识。在国外，被保险人的车辆受损或被盗，保险机构可及时提供相同型号的车辆供客户急用。在香港，有些投保客户可享受紧急水管维修、紧急电器维修、24 小时一般索偿援助等服务。而这些服务在我国的保险机构中还是一片空白。因此，保险公司可以结合我国的人文和民族特色，选择重大节日、青年人择业、老年人健康、生日、婚庆机会，为新老客户和未投保户提供一些延伸服务。这种服务，既是一种文化传播，更是提升公司品牌、树立公司形象的过程。

3. 投资挖掘“对接”潜力。在外国，保险公司通常是和投资基金、证券、房地产甚至银行联系在一起的，是金融集团性的，“保户”这个词也被赋予了新的含义，叫保单持有者或股东、投资者，保单要么化作证券产品，要么更象投资委托书。有关资料显示，保险资金已经成为资本市场中最稳定且最具活力的力量。与之相比，我国保险投资发展是相当落后的，投资多元化明显不足。自 1999 年 10 月 26 日中国证监会允许保



险资金间接入市以来，国内共有 19 家保险公司申请参与证券投资基金的买卖，最后真正落实的是 15 家。这 15 家保险公司实际资金入市只占可用资金的四分之一，明显不足。可以说，投资渠道的狭窄极大地限制了保险业的经营和发展，拓宽保险资金运用渠道已成为迫切需要解决的问题。

4. 创新增强“对接”力度。不断创新是企业实现可持续性、良性发展的永恒动力。同样，没有创新，保险业的发展就会停滞不前。目前我国保险品种的趋同性十分严重，除原“人保集团”外，新成立的保险公司都是清一色的股份制公司，保险产品雷同，市场细分不明显。各保险公司没有形成自己的经营特色和市场定位，在一定程度上影响了保险业的长远发展。因此，中国保险业必须迅速转变思想观念，适时调整发展战略，走创新发展的道路。首先，要改变目前保险市场细分不明显的状况，针对不同的保险对象设计不同的险种，并适当引进国外的新型险种，为我所用，从而满足人们多方位、多层次的保险需求；其次，积极发展技术创新，如大力发展网上保险业务，使人们足不出户即可投保。在国外，网上保险业务已呈如火如荼之势，而在我国还是“待嫁闺中”。在网络时代的今天，技术创新已经成为保险业迅速占领市场、高质量发展的不竭动力；另外，我国的保险制度也亟待创新。我国保险公司在运作中存在很多缺陷，有很多不符合国际惯例的做法。例如，我国许多保险公司的主要条款中没有“不可争条款”这一被国际保险业普遍证明为“极其重要”的条款；又如，“近因原则”这一被国际保险业普遍运用的原则在我国也缺乏运用的法律依据及其实践，等等，未来的全球保险市场要求所有成员必须遵循同一个“游戏规则”。对此，我们一定要有清醒的认识，尽快调整与国际市场相悖而行的游戏规则，及早融入其中，才能在严峻的市场竞争中立于不败之地。

5. 监管完善“对接”市场。目前，西方发达国家普遍实行的是保险、金融、证券混业经营和混业监管。而且国外成功经验表明，这是一种不以人的意志为转移的客观发展趋势。国家间保险业的相互开放使这一发展趋势必然对我国当前保险业的分业经营、分业监管制度带来强烈的冲击。因此，进一步加强并完善保险市场监管体系建设，尽快与国际市场接轨已经是迫在眉睫了。吸收西方发达国家成功经验，并紧密结合我国发展实际，加强保险业监管主要是三个方面：一是完善保险监管法规。目前，我国保险法规的基本框架已见雏形，《保险法》、《保险管理暂行规定》、《保险代理人管理规定》、《保险经纪人管理规定(试行)》等法律法规已陆续出台，但确保这些法律法规有效运作的从属法规，如保险法实施细则、保险企业法、保险合同法、反保险不正当竞争法等还没有制定出台。与西方国家相比，我国保险法律法规建设还不够完善细致。当务之急是要站在未来混业经营与防范风险的双重高度，并有一定超前性地进一步加强保险法制建设，完善保险法律法规体系；二是完善保险监管机构。目前，我国保险行业自身监管机构极为不完善，保监会只设到省一级，市级以下还未设立保险监管机构(由当地人民银行代为监管)。这种局面在一定程度上弱化了对保险市场的监管力度，进一步导致了保险业的无序竞争和不公平竞争。因此，必须尽快建立健全保险监管机构，完善保险业机构监管体系。同时，从我国市场的内部因素来看，混业经营的趋势已初露端倪。如我国已允许保险资金间接进入股票市场以及允许保险公司进入银行间债券市场进行回购交易等。因此，我国应该尽早着手研究混业经营过渡期间保监会、中央银行、证监会监管职责的交叉与协调运作问题；三是完善保险行业自律监管。保险自律组织主要是由非行政化的保险研究机构、保险同业公会、保险同业协会、保险律师行和公估行等组成，其对保险市场监管发挥着政府保险监管机构所不具备的平行或横向的协调作用。我国目前实行严格的保险行业分业监管制度，虽然强化了保险专业性监管，但缺乏一种彼此之间的协调与沟通，至于保险、银行、证券三大组织机构之间的协调与沟通更是很少。而在发达国家或地区的保险市场上，保险行业协会等自律性组织是比较普遍的，如英国的保险公会、美国的人寿保险协会、日本的生命保险协会和财产保险费率算定会、韩国的保险发展协会和保险精算协会等。这些行业自律组织主要是代表会员对政府有关保险业监管立法施加影响、协调会员在市场竞争中的行为规范、制定供市场统一使用的保单及其费率最低标准等。国际经验机构，建立健全保险行业自律性监管组织体系，有利于协调保险公司之间以及保险公司与有关监管机构之间的关系，有利于为投保人提供更为优质的保险信息服务，有利于维护保险市场的公平、有序竞争秩序，为市场增添活力，树立保险公司良好的市场形象，是政府监管



的有益补充。因此，考虑到保险业和保险市场对国计民生的重要性和保险市场日渐国际化和全球化，我国一方面要积极完善保险行业自律性组织体系建设，积极促进国内各保险公司之间以及保险公司与有关监管部门之间的协调与沟通；另一方面要千方百计寻求与发达国家保险监管机构之间的交流与合作，在此基础上要争取加入国际保险监管官协会(IAIS)，该组织的宗旨就是积极推动各国保险监管机构之间的合作，同时寻求保险市场的公平与效率，保护投保人的利益。这些将对我国有效地加强开放后的保险市场的监管，尤其是对跨国保险公司实施有效监管会有很大帮助的。

