

摘要 相对于巨大的潜在保险需求,我国保险供给能力缺口较大,竞争能力和创新能力较弱,当前我国保险市场呈现出明显的供给约束型特征,使得巨大的潜在需求难以转化为现实需求,表现为产品不能适应市场需求、服务质量较低、定价机制不灵活、销售过程中存在较多的问题、经营管理体制不健全等。在此基础上进一步探讨了提高保险供给能力、实现保险供求良性互动的具体措施。

关键词 保险供给 保险需求 供给约束

1 当前我国保险市场呈现出供给约束型特征

当前我国潜在保险需求巨大,特别是随着我国和谐社会和全面小康社会建设的推进,经济快速发展,人们收入水平不断提高、消费结构不断升级、风险和保险意识不断增强,再加上我国人口老龄化趋势日益凸现,以市场为导向的社会经济体制改革不断深入,保险需求有着广阔的市场空间。就保费收入而言,2005年我国GDP世界排名第4位,但保费收入排名仅第11位,还不及GDP规模和人口数量都小于我国的韩国。就保险深度而言,世界平均为8%,我国为2.7%,世界排名第42位。就保险密度而言,世界平均为512美元,我国为47美元,世界排名第72位。我国的保险深度和保险密度不仅落后于发达国家,而且落后于许多发展中国家。最近有研究预测,未来5年我国保险业会保持年均16.2%的增长速度。我国保险市场的巨大潜力为中外保险公司所普遍看好,巨大的潜在保险需求产生了强大的吸引力。

与巨大的潜在保险需求形成鲜明对比的是,我国保险业的供给能力较弱,无法满足保险市场上的巨大需求,呈现出供给约束型特征。其突出表现是保险业资产规模较小,偿付能力不足。截至2005年底,我国保险公司总资产才达到1.53万亿元,占金融业总资产的比例仅为3.8%,而发达国家的这一比例一般在20%左右,甚至更高。就偿付能力状况而言,多家公司都存在着程度不一的偿付能力问题,甚至有的公司偿付能力充足率已经触到了被接管的底线。有研究显示,如果将偿付能力充足率选定在100%,到2010年底,我国人身保险供给能力缺口约为33亿元。如果将偿付能力充足率选定在120%,供给能力缺口预测值约为235亿元;选定在150%,供给能力缺口约为540亿元。巨大的供给能力缺口大大限制了保险需求的实现。此外,我国保险业的竞争能力和创新能力也较弱,不能有效推动和引导潜在保险需求向现实保险需求的转化。近年来,我国居民储蓄存款余额居高不下,而且呈现出快速增加趋势,2005年末高达147054亿元,年增加额达到近1.6万亿元,这与4928亿元的总保费收入形成了鲜明的对比。值得注意的是,我国大量的居民储蓄存款中以预防养老、教育、防病、失业等不确定事件发生的预防性储蓄居多,而这与保险所应发挥的保障功能是类似的。大量的居民储蓄存款难以转化为对保险的需求,很大程度上是由于人们对保险不信任、保险服务质量低、保险产品创新能力缺乏等保险供给方面因素制约。

2 我国保险市场供给约束的具体表现

2.1 保险产品不能适应市场需求

当前保险产品开发上存在的问题不在于数量和品种的多少,而在于不能适应和满足保险需求,保险产品供给结构问题较为突出。据统计,目前正在市场上运行的险种有400多种,但真正具有生命力、适销对路的险种并不多。如中年人对保险需求最为强烈,而很多产品恰恰越过了这个年龄段;大多数产品只适合高薪阶层,而没有关注中等收入阶层,而且针对团体的保险多,针对个人的险种少;寿险产品抵御通货膨胀的能力差,产险市场提供的险种十分有限;综合各种风险责任的综合型险种多,消费者急需的单纯的医疗保险、老年护理保险等过于单一。各保险公司险种雷同,个别险种“克隆”现象严重。这样,一方面是某

些保险产品的过度开发和供给，另一方面又有大量保险需求得不到满足，保险公司忙于出售开发的产品，而不是针对市场需求开发能售出的产品，保险产品供给结构问题突出，严重影响了保险需求的实现。

2.2 保险服务质量较低

保险商品具有无形性，而且是以消费者现在的货币支出换取未来一定时期内一旦发生保险事故由保险人进行赔偿或给付的服务性承诺，这种承诺具有非及时性。保险服务质量的高低在很大程度上影响着人们对保险的信任度，而且一些人和企业之所以购买保险，就是为了享受保险公司专业的风险管理服务及其效率，因而，服务是保险业的生命，服务质量的高低对保险需求有着重要影响。

目前我国保险公司的服务质量较低，主要表现在：一是缺乏服务意识，更多是从自身利益出发，没有意识到服务对于保险这一无形商品的重要性；二是保险公司管理不规范，公司治理结构还不完善，没有将维护保单持有人的利益作为公司治理的重要内容；三是保险服务的手段和方式有待进一步提高和完善，消费者难以从保险公司享受到高效、专业的风险管理及其延伸服务。此外，保险业务手续繁杂，消费者获取相应的信息以及保险索赔较为困难等都是保险服务质量低的表现，较低的保险服务质量制约了保险需求的增加。

2.3 保险定价机制不灵活，价格与保险责任之间缺乏明确的对应关系

保险定价机制上存在问题，价格缺乏与保险公司所承担的风险的对应关系，甚至有些险种仍然是实行严格的费率监管体制，保险费率难以适应不同风险和经营成本的变化而及时调整，这就导致保险费率与保险责任相比存在畸高畸低的现象，如一些险种赔付率长期仅为 30% 以下，个别险种甚至多年来不到 10%；而另一些险种却严重亏损，难以为继。价格是影响保险需求的重要因素，而定价的不合理无疑阻碍了潜在保险需求向现实保险需求的转化。

2.4 保险销售过程中问题较多

目前我国保险消费过程中的误导行为较为严重，营销员整体素质较差，行业形象受到影响。据调查显示，在我国保险业飞速发展的背后，一些涉及到大众的分散性业务，如个人寿险、机动车辆险、家财险等方面，由于宣传不到位或宣传不当，甚至是误导等原因引起的投诉纠纷正呈上升趋势，行业整体信誉也面临考验。一些保险公司在保险销售过程中，过分注重保险功能和好处的宣传，甚至产生误导行为，目的是怎样把保险产品推销出去，从而忽视了保险消费者的真正需求。其根源在于保险公司缺乏真正的市场意识，只从自身的市场规模和保费收入而不从消费者的需求出发，存在着“营销近视”。这在很大程度上制约着人们在风险处理方式上对“保险”的选择。

3 提高保险供给能力，实现保险供求的良性互动

3.1 以消费者需求为着眼点，加强产品创新，调整销售策略

“市场需求胜过十所大学”。保险公司应该加强对消费者市场需求的调查研究，明确目标市场，并开发相应的产品来满足目标市场的需求。只有着眼于需求的销售策略，才能真正抓住消费者的心理，才能形成“有效供给”。结合我国目前我国经济体制转轨过程中诸多不确定性事件所导致的人们大量安全保障的需要，保险产品创新应该以保障型产品为核心，真正满足人们的安全保障需要，从而解决保险产品供给结构失衡的问题。



同时，也要加强对保险销售过程的管理和引导，提高保险营销人员的素质，真正从消费者的需求出发，介绍保险理财知识，使客户能够根据自己的保障需求和经济能力，选择最适合自己的保障需要的保险商品和适量的保险金额。同时，也要详尽介绍客户所购买的保险商品的基本功能、属性特点及其对消费者的保障作用，认真讲解保险责任和免责条款，使消费者明确自己有了什么保障，能得到什么服务，买保险后自己有什么权利和义务。只有这样，保险业才能真正赢得人们的信心，才能从根本上解决供给约束的问题。

3.2 增加保险业资本总量，提高保险承保能力

保险业资本总量的大小对于保险供给能力有着至关重要的影响。一般而言，由于保险业相对于其他行业存在着更为严格的监管，特别是偿付能力监管对保险公司的资本充足性十分重视，因而，相对于其他行业而言，保险业的供给能力更容易受到其资本的限制。我国保险业目前巨大的供给能力缺口主要是由于资本不足造成的。因而，增加保险业的资本就显得尤为必要。可以采取上市、增资扩股和发行次级债等方式募集资本。除此之外，增加我国保险市场供给主体数量也是一个重要的方式。目前我国保险市场集中度较高，不仅限制了有限的保险供给资源的合理流动，也限制了保险创新能力和服务质量的提高，对保险供给能力有着较大的负面影响。增加保险市场主体不仅可以有效解决这些问题，还可以将巨大的社会资本引入保险业，不断充实、提高保险业的承保能力。

3.3 不断提高保险服务水平，激发和引导保险需求

首先，是要调整服务策略，真正将消费者的需要放在第一位。如对消费者进行市场细分，实行客户分级管理制度，根据不同层级客户的特点和需要实行有针对性的差异化服务策略。再如，根据为消费者提供方便化、广泛性服务的原则，在营销渠道上加强与相关交通部门以及银行、邮政等部门的合作，在最大程度上方便消费者；在营销方式上，除在公司成立集咨询、投保、核保、理赔、出纳等服务为一体的客户服务中心，为全体客户提供专业化、系统化、高效率的“一站式”服务外，还应当积极发展网上保险、电话保险等消费者易于接受的新型营销方式，提高自动化服务水平和效率；在理赔服务上，应顺应消费者的需求，简化管理理赔手续，加快理赔速度等。

其次，提高保险服务的技术水平是提高保险服务质量的核心。一是要强化保险公司在防灾防损、保险理财等风险管理领域的专业化和技术优势，不断学习国外先进的技术和经验，为客户提供全面的、优质的风险管理和理财服务，营造专业化、可信赖的形象。二是要提高保险精算技术水平，在细分保险责任、降低经营成本的基础上，着重解决保险费率畸高畸低的现象，使之与承担的风险责任对应成比例。三是要提高保险服务的信息化技术水平，促进保险服务的规范化和便利化。

3.4 进行保险制度创新，促进有效保险供给的增加

制度创新可以为保险供给能力的增加提供良好的外部环境。首先要加强保险信息披露制度建设，营造公平的保险消费环境。保险业属于信息不对称较为严重的一个行业，特别是普通消费者与专业化的保险公司相比处于明显的信息劣势。这就要求加强保险信息披露制度建设，特别是保险监管机关要从保护保险消费者利益出发，制定相关的规章制度来规范保险公司的信息披露，不仅要披露有关保险产品和定价的信息，还要披露公司的财务状况和偿付能力信息；不仅要扩大信息披露的内容和范围，还要扩大信息披露的公布渠道。此外，还要注重对保险投诉的监管，将保险企业置于广泛的社会监督之下。

同时，也要加强保险评级制度建设，通过保险评级机构的信息披露功能，将普通客户难以理解的财务



信息等复杂指标转化为易于理解、一目了然的指标，不仅有利于保险公司在高透明度下高效稳健经营，而且可使保险消费者及时了解各家保险公司的有关情况，在进行综合比较分析之后，做出理性选择。保险评级机构还能为监管机构提供资料和政策建议，为其客户提供保险咨询和顾问服务，起着信息传递的媒介作用。

此外，还要建立健全保险法律法规，为保险需求和消费营造良好的法律环境。目前，我国的保险法律法规还不健全，还不能为人们的保险消费提供完善的纠纷解决机制和法律保障，还不能提供人们放心消费、甚至敢于超前消费的完善的法律环境。这在很大程度上制约了保险需求。因而，应该加大以《保险法》为核心的系列保险法律法规建设，并适应新的法律的颁布实施和行政审批制度改革，在修订原有规章的同时制定新的规章，充分发挥完善的法律环境对保险需求的促进作用。

参考文献

- 1 魏华林.中国保险需求到底有多大[N].中国保险报，2005-04-08
- 2 蔡秋杰.美国保险供求互动关系的一般特征及其启示[J].保险职业学院学报，2005(2)
- 3 何培香.我国居民保险消费市场探析[J].消费经济，2000(2)
- 4 陈耀光.从保险纠纷看保险的消费引导[J].福建金融管理干部学院学报，2001(1)

