

中国保险前沿

ZHONGGUO BAOXIAN QIANYAN

2016

中华联合保险控股股份有限公司研究所 著



中国财政经济出版社

中国保险前沿 2016

中华联合保险控股股份有限公司研究所 著

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中国保险前沿. 2016 / 中华联合保险控股股份有限公司研究所著. —北京:
中国财政经济出版社, 2015. 12

ISBN 978 - 7 - 5095 - 6509 - 4

I. ①中… II. ①中… III. ①保险业 - 研究 - 中国 IV. ①F842

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 296801 号

责任编辑: 杨 静

责任校对: 李 丽

封面设计: 孙俪铭

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100142

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

710 × 1000 毫米 16 开 13.75 印张 250 000 字

2015 年 12 月第 1 版 2015 年 12 月北京第 1 次印刷

定价: 48.00 元

ISBN 978 - 7 - 5095 - 6509 - 4/F · 5242

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

本社质量投诉电话: 010 - 88190744

打击盗版举报热线: 010 - 88190492、QQ: 634579818

充分发挥现代保险业的作用

(代序)

中华联合保险控股股份有限公司董事长 陈景耀 博士

保险是现代经济的重要产业和风险管理的基本手段，是现代文明水平、经济发达程度、社会治理能力的重要标志。现代保险业具有风险保障、财富管理、促进经济、社会治理、防灾减灾和支农托底等六大功能，具有功能强大、渗透力强，网点遍布、人员众多，契约精神、服务导向，资金灵活、调度及时，持牌经营、监管严格，资产庞大、潜力巨大等六大特性。总体上看，我国保险业仍处于发展的初级阶段，目前发展水平与现代保险服务业的要求还有较大差距，保险业发展潜力巨大。中国保险业发展主要存在发展水平不高、发挥作用不够、服务满意度不佳等问题。保险业发展存在问题的根源在于保险功能不全、为民意识不够和政府大包大揽等方面。充分发挥现代保险服务业的作用需要政府、险企和居民等社会各方积极参与和努力。

一、中国保险业发展潜力巨大

(一) 中国保险业发展现状及问题

近年来，中国保险业的发展总体呈现不断向好的态势，保险业服务经济社会的能力在持续提升，但离全球保险业发展的平均水平、中国经济发展的需要、人民群众的期望和社会治理体系基石的要求，还相差甚远。截至2014年年底，全年实现保费收入2.02万亿元，保费规模全球排名第四位；但保险深度和保险密度还远低于全

球平均水平。2014年,我国保险深度(保费收入/GDP)为3.18%,而亚洲平均为6.1%(2009年),全球平均为6.34%(2012年);保险密度(人均保费)238.45美元(1479.35元),全球平均为652.90美元(4047.98元,2012年);中国保险总资产占金融总资产的比重还较低,2014年保险业总资产10.16万亿元,占中国金融业总资产的5.37%,而美国为31.92%,全球平均为19.48%。

中国保险业发展主要存在发展水平不高、发挥作用不够、服务满意度不佳等问题。一是与全球保险业和中国金融业相比,中国保险业发展水平相对滞后。二是对照改革开放、转换政府职能、适应经济新常态的大环境,中国保险业没有充分发挥风险保障、财富管理、促进经济、社会治理、防灾减灾和支农托底等功能,甚至部分功能如支付结算和交易经纪功能,尚为空白。三是与老百姓的殷切期待相比,保险业为民服务的意识、能力、效果还有待提高。

(二) 中国保险业发展潜力巨大

一是发展水平提升空间大。中国经济总量全球排名第二,但保费收入却只排全球第四;农险和车险虽然已经成为全球第二大市场,但发展层次比较粗放,两大保险市场的精细化管理水平比较低。从衡量保险业发展的保险密度、保险深度这两项最重要指标看,中国只接近或不到世界平均水平的一半,这都反映出中国保险业发展潜力巨大,保险业服务经济社会的功能应进一步提升。

二是诸多发展领域处于低水平覆盖。如在养老保险方面,我国人均长期寿险保单持有量仅为0.1件,远低于发达国家1.5件以上的平均水平。在健康险方面,全国医疗费用由商业健康险承担的比例不到2%,许多发达国家这一比例已经超过了30%。在我国历次巨灾中,保险赔付比例不高,如汶川地震中,中国保险赔偿占灾害损失的0.2%,从国际平均水平看,目前保险赔偿在直接灾害损失中的占比约为30%,发达国家这一数字甚至高达60%~70%。我国家庭财产保险投保率仅为5%左右,而发达国家投保率一般都在80%以上。在责任保险方面,公共责任保险的投保率不到10%,而在发达国家,投保率一般都在80%以上。

三是发展速度仍可保持较快。我国保险业正处在成长期,全球

金融危机以来，从2009年到2014年间，我国保费收入年均增速高达12.87%，其中2014年高达17.49%。2014年我国的人均GDP约为7485美元，国际经验表明，在人均国民收入3000美元至10000美元之间是保险业高速成长期，而我国的保险业发展也印证了这一规律。展望未来，中国经济步入新常态，经济增速仍能保持在6%~7%左右，保险服务业在经济转型过程中既是经济发展新的增长点，又是服务经济转型的重要推手。

四是“新国十条”带来发展机遇。2014年8月13日，国务院发布了《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（以下简称“新国十条”），要求到2020年，保险深度达到5%，保险密度达到3500元/人。“新国十条”不但规划了中国保险业的发展目标，而且还明确了指导原则和具体发展措施，丰富了保险业的理论体系，为未来一段时间中国保险业持续快速发展提供了巨大的政策红利。如果要实现2020年的发展目标，2020年保险行业当年保费收入规模将达到5.1万亿元左右，2015~2020年保费年复合增长率达16.7%左右或以上，这预示着“新国十条”将给中国保险业带来超常规发展机遇，未来6年保险业保费增长将步入快车道。

（三）中国亟须保险业跨越式大发展

一是转变政府职能的需要。一个国家，保险体系发展到何种程度，很大程度上是由政府职能定位和政府对于保险业的职能定位决定的，而保险职能与政府职能在很大程度上具有互补性。中国保险业发展存在的主要问题之一是，政府并没有完全从根本上树立市场经济理念，没有将市场能做的交给市场，从而承担了过多的社会治理、社会保障、支农惠农、防灾救灾和促进经济等职能。保险业的功能和特点决定了，如果政府顺应市场经济发展规律，转变政府职能，就需要保险业跨越式快速发展，从而有能力、有实力承接好政府部分市场化职能。

二是改善民生的需要。保险业改革创新不够，为民服务能力不足，“为民”意识不够。目前保险业既不能像银行一样方便老百姓存、贷、汇、付，也不能像证券一样方便老百姓和企业融资、投资、理财，因此导致保险只能主动走出去“拉保费”，过度营销，

而不是老百姓必须、主动、信任地去找保险服务。在服务民生方面，保险业发展潜力巨大。

三是促进经济的需要。保险业是风险管理专家，能有效保障经济平稳较快发展。如保险业的质量保险、责任保险能促进相关行业发展；保险业积累的巨额资金有为实体经济提供资金支持；随着我国转型发展和新型城镇化的深入发展，城镇化会形成高人口密集度和高价值集中度为特征的新风险格局，迫切需要保险业构建种类丰富、覆盖广泛、保障全面、优质高效的城镇化保险服务体系，为化解城镇化进程中的诸多风险做出贡献。

四是社会治理的需要。现代社会治理体系非常广泛，从参与主体来看，社会治理包含政府治理、社会组织治理、法人治理、居民自治等。由于历史上的原因，在中国社会治理体系中政府大包大揽，导致一方面政府背上了沉重的人力物力负担，另一方面离现代科学社会治理的要求又相差较远，当前更应注重通过法人治理和社会组织治理来进行社会治理体系创新。社会治理体系不仅要靠政府的有形之手进行治理，更要靠市场化这只无处不在的无形之手进行治理，特别是要全面发挥保险业的社会治理作用。保险服务业由于其功能强大、渗透力强等六大特性，对投保人的保障延伸至生老病死、衣食住行、海陆空天各环节各方面，可以深度融入现代经济金融体系、社会保障体系、农业保障体系、灾害救助体系等社会治理体系中，对社会发展、社会稳定、社会保障等社会治理的各个方面起到其他行业难以比拟的积极作用，因此现代保险业具有重要的社会治理功能，有潜力发展成为现代社会治理体系的基石。

例如，责任保险有利于化解社会纠纷，为不确定的受害人赔偿提供保障，管理高危行业风险，“托底”基本民生，及时化解矛盾。环境污染责任险通过保险核保核赔，倒逼排污企业防污治污，打破“企业污染，社会受害，政府埋单”的恶性循环。医疗责任险，在医疗事故发生后保障受害人及时获得足额赔付，给予患者经济补偿和心理安慰，减轻医生心理负担，化解医生执业风险和医院运营风险，减少医患矛盾。类似地，律师、公务员等责任险也起到化解执业风险、促进社会正常有序运转的作用。

五是社会保障的需要。截至2014年8月中国保险业有近四百万

从业人员，有遍布城乡的机构网点，有近10万亿元总资产，商业保险公司有潜力建成巨大的社会保障网，可以为中国社会保障事业做出重大积极贡献。但目前人们对保险的认识大多停留在投保与理赔的初级层面，没有认识到承受理赔只是保险业的一个节点，只是保险业功能中很小的一个方面。较其他金融机构相比，保险机构不仅具有关注风险、渗透基层、分布广泛、资金灵活等特点，也具有反映、协调和保障社会群体利益等优势。保险机构可以快速、有效、直接地了解民情，表达民意，可以通过风险管理和风险转嫁协调不同利益群体之间关系，进而保障弱势群体，引导公众行为。

目前，养老险、健康险、农险等大险种的社会保障作用已逐渐被人们所认识。实际上保险业的社会保障功能是全方位的，即使目前一些占比不大的小险种，也具有很强的社会保障功能。如涵盖了瘟疫、自然灾害、火灾、爆炸、溺水等居民日常主要风险的民生保险，使政府财政对民生的补贴实现规范、有效、及时、准确和可持续，并起到“四两拨千斤”的作用。

六是财富管理的需要。保险业是风险管理专家，而在理财三原则安全性、流动性和收益性中，与风险管理密切相关的安全性是重中之重。为进一步提升保险业服务政府、企业和居民财富管理转型的能力，参与引领国内财富管理的发展方向，保险业在完善风险保障等基本功能的基础上，需进一步参与构建发挥非保险业保险资产管理、财富管理和财富传承功能的法律基础，提升保险业的综合金融服务能力，将保险业打造成社会财富管理的支柱之一。

七是防灾减灾的需要。中国地广人多，基本每年都会发生台风、地震、泥石流等自然灾害，严重危害了人民群众的生命财产安全，也增加了经济的运行成本。中国的巨灾特点是类型多、频次高、损失大。但目前中国防灾减灾体系过于依赖政府，存在偏重灾后救援而不是灾前防范；重视财政救灾，而不是依靠市场力量；更关注大型灾害，对发生频率更高的小型灾害缺乏关注；重视科技手段，而非经济手段减灾防灾等一系列问题。所以，在防灾减灾方面，如能广泛发挥社会和市场力量，并辅之以有效的财政支持，逐步降低灾害救助过程中的随意性、不确定性，通过经济社会契约和市场化手段打造覆盖全国的功能完备的防灾减灾网络，进一步发

挥商业保险在防灾减灾体系中的作用,培养专业化防灾减灾队伍,建立重大灾害风险预警及预估、评估、及时赔付机制,完善突发事件应急预案,在政策支持下做大巨灾保险,增强防灾减灾、灾害赔偿和灾后重建的能力,中国防灾减灾的力量和有效性将大大增强。

八是支农托底的需要。农险作为保险业的重要组成部分,发挥了分散农业经营风险、对农业风险损失进行经济补偿、促进农业经济发展、降低农业经济波动、保障农户基本利益的作用。农险是农村金融体系不可或缺的组成部分,在我国农村金融改革大局中扮演着重要角色。从2007年中央财政启动政策性农险补贴机制到2014年,我国农险保费收入从53.40亿元增至325.78亿元,年均增速达29.48%,提供的风险保障从1126亿元增至9006亿元,承保农户近2亿户次,2007~2013年间累计向农户支付赔款693.22亿元。可以说,我国农险特别是政策性农险在帮助参保农户应对农业生产中的自然风险、保障再生产能力等方面发挥了积极作用。但需要清醒地认识到,相较于发达国家农险的发展程度,我国农险工作还处于起步阶段,农险的深度和密度并没有达到应有的发展水平,还具有较大的发展空间,仍面临许多制度和技術层面的问题。保险业充分发挥支农托底作用,需要加大政策性农险覆盖范围,构建专门的法律法规规范和制度保障,完善农业灾害基础数据库。保险公司要转变保险理念,农险由保成本向保收益转变,由保种养业向保经济作物转变,由保狭义农业向保广义农业转变,由传统农险向现代农险转变。要不断创新农险产品,如开发区域指数保险、天气指数保险、经济作物保险等,通过创造性解决农民与保险公司在定损上的矛盾和不一致,有效解决传统农险产品核灾定损困难问题。

二、保险业发展存在问题的根源

(一) 保险功能不全

一是支付结算、交易经纪功能缺失。老百姓跟金融打交道最多的便是支付结算,而目前中国保险业还没有这一功能,老百姓这一最基本的金融需求保险业满足不了。保险业可以顺应移动互联网时代的潮流,充分利用互联网信息资源丰富、操作方便快捷的优势,实现网上投保、网上智能核保、在线支付、发送电子保单的全电子化、全自动化流程。而电子保单的运用,可以延伸保单的功能,满

足支付结算的要求，实现保险可以随时投、随时取、随时付、随时汇，有收益，还有风险保障。保险业可以成立保险产品交易所，为企业、社会投融资提供便利的同时，也赋予了保险公司交易经纪功能。有了支持付算和交易经纪功能，保险功能大为拓展，保险服务经济社会和民生的能力大大增强，这也进一步拓展了保险业的发展空间。

二是社会治理功能不够。由于在参与社会治理认识方面的偏差，国内保险公司参与社会治理的内在驱动力是公司利益而非社会责任意识，这种被动的社会治理参与方式根源于保险公司利润最大化而不是价值最大化的经营导向。实际上，由于对社会治理的认识不够，保险公司在自身是否该参与社会治理、该如何参与社会治理、治理哪些社会问题、在社会治理中扮演什么角色等方面也同样把握不准。从微观契约角度来看，保险公司对于合同相关人的责任保障也是其参与社会治理的重要体现。保险公司的主营业务属性决定了在危险事件发生时要从一系列理赔活动。通过对合同相对人予以指导、帮助，保险公司不仅降低了风险发生概率，而且提高了整个社会的防灾救灾能力。为保证理赔的准确、及时，我国新《保险法》规定了受益人的确定、理赔的时效期限等内容，但目前保险公司向被保险人、受益人等保险参与主体解释保险合同各种责任条款、免责条款的义务都不完善，严重制约了保险参与社会治理的成效。

从当前中国各险种发展看，保险参与社会治理工作存在很多问题尚未解决。在责任保险方面，民生责任保险基本上都是政策性的，呈现出覆盖广但水平低的问题。而要将资源更有效地优化配置，更好地服务民生，则需要通过构建多层次的保障体系才能实现，而在这方面无论是政府，还是保险公司，都做得非常不够。不仅保险公司责任保险参与社会治理的效果不佳，巨灾保险参与社会治理也很不够。中国的经济社会发展很不均衡，资本、财富越来越积聚，这也加剧了风险的积聚，而目前巨灾保险尚未对这些风险进行系统、有效地覆盖。在服务小微企业融资方面，贷款保证保险和信用保险才刚起步。我国的城镇化建设、城乡一体化发展需要投入大量资金，上万亿规模的保险资金无法找到有效渠道参与进来。我

国大多数保险公司在市场定位上普遍存在重城市、轻农村的问题，制约了保险公司参与县域、农村基层治理的功效。

三是促进经济等功能没有得到有效发挥。在国内经济提质增效的关键时期，保险业服务经济结构调整和转型升级还存在很大的发展空间，如“三农”和小微企业是国民经济发展中的两个薄弱环节，在保险业发挥其经济补偿和资金融通功能方面，对它们支持得还远远不够。

（二）为民意识不够

一是经营理念上重规模和利润，没有做到用户至上、客户至上。银行产品一张卡或一本折就可以了，甚至只需要记一个账号；存款随存随取，有利息，还能用于转账、汇款、支付、结算、汇兑、异地存取、网上交易等，百姓方便又实惠。而买保险则完全是另一番情形，保单携带和保存都不方便；买前耗时费力，仅弄清冗长的条款就不是一件容易事，买后想取（退保）也不容易，一些长期寿险产品的提前退保损失率达50%左右。为避免退保损失，有些投保人在面临经济困难时还不得不节衣缩食继续投钱。

销售误导一直是保险业的顽疾，业务人员夸大收益、扩大保险责任范围现象严重。很多人认为这主要归责于保险业务员，可是如果产品设计得切合百姓需求，还需要业务员如此推销么？销售困难主要由于保险功能和产品设计存在问题，再加上各保险公司推出的产品本就雷同，因此不在销售上做文章很难卖出去。如果保险产品的收益率可高过或等于银行存款，产品流动性可以提高，或能为投保人提供更加个性化的产品，再加上保险产品本身的保障功能，保险产品怎么可能销售如此困难？

二是保险营销没有根本上从老百姓利益着想。保险行业是电话呼出营销最严重的少数行业之一。电话呼出销售，不顾接电话者的感受，只为自己销售产品。百姓正在开会、吃饭、娱乐或通话，突然要接个来电，一听是卖保险的，什么感觉？只顾自己利益而不顾百姓感受，是难以取信于民，更难以树立保险业良好形象的。

过度销售、销售误导，在保险行业较为普遍。一个行业，要想真正做大做强，靠过度销售或销售误导是行不通的，关键还是要靠

为百姓着想、对百姓有利、提升对百姓的服务意识和服务能力。

三是客户服务不到位。银行存款、取款、支付、结算基本上都是免费的，证券业也提供免费研究、咨询服务，互联网金融更是以免费、低价服务著称。而反观保险行业，成立研究机构的已是凤毛麟角，更不要提为公众提供免费资讯。其实保险业服务社会可以做的有很多，百姓不了解保险产品，可以发布解读保险产品的报告，对比不同公司的同类保险产品，为不同需求的投保人推荐适合的产品。通过履行社会责任，可以在全社会宣传、倡导保险行业的核心价值理念，让人们保险认识改观。

理赔难一直是保险服务中的突出问题，我国保险业普遍存在重业务、轻服务的倾向，由于后续服务不到位导致投保人因无法提供充足有效的理赔证据而造成理赔困难的情况时有发生。除此之外，理赔周期长也是一大问题，从出险到获得理赔金保户可能要等上一个月甚至更久。保险产品的保障作用本就是其最大价值，可因保险公司服务不到位导致保户无法及时得到甚至不能得到理赔，这降低了人们对保险的认同度。

（三）政府过度管制

政府过度管制制约了保险业功能的发挥。中国社会正在经历从指令经济向市场经济的转变，即从大政府小社会（生老病死全由政府包揽）向有限政府和大社会转变，在此过程中，市场在资源配置中将逐渐发挥决定性作用，市场体系在逐步完善。在传统的社会管理领域，政府是公共服务的唯一供应主体。但在现代社会治理体系中，政府、民间基层非政府组织、企业和居民共同参与对社会治理发挥重要的作用。随着社会公民对现代公共服务需求的不断上升，政府单一提供公共服务和对社会生活领域单向治理的传统模式效率不高，服务质量有限，而且也制约了各级政府履好自身职责。一国保险体系的发育程度很大程度上是由政府职能定位和政府保险业的职能定位决定的，大政府小社会框架直接制约了保险业功能发挥。由于政府并没有完全从根本上树立市场经济理念，没有将市场能做的交给市场，从而承担了本应由保险业承担的社会保障、社会治理、促进经济、防灾救灾和支农惠农等职能。

大政府小社会框架的转变要求国家和政府承担的责任减少,而各种社会组织、企业、公民自愿团体和个人日益发挥重大作用,政府在社会治理中的主要作用在于引导,企业、民间组织和公民社会在社会治理中发挥积极性、主动性、能动性,以形成良性互动,加强社会治理尤其需要大力发挥保险服务业的作用。

三、加快发展现代保险服务业需要各方共同努力

(一) 政府部门

一是转变政府职能。中国经济向中高端迈进,打造中国升级版,必须转变政府职能,建设现代政府。同样,充分发挥现代保险服务业的作用,同样需要转变政府职能,简政放权、加强监管、放松管制,将市场能做的交给市场。保险是现代社会治理水平高低的重要标志,我们要借鉴国外治理经验,建立适合我国国情的现代社会治理体系,大力鼓励保险业参与社会治理,而不是停留在传统社会管理的老思路上。这需要注意两个问题:一是立足中国国情,兼顾中国特色,发挥保险业现代社会治理体系基石作用的同时,不忘政府的主导作用;二是继承发扬中国社会治理的已有成功经验,如正面宣传、群众路线、积极引导等。

二是带头购买商业保险。“新国十条”提出运用保险机制创新公共服务提供方式,鼓励政保合作,通过政府购买保险服务方式,在公共服务领域充分运用市场化机制,使保险成为政府改进公共服务、加强社会管理的有效工具。政府购买保险服务好处众多,利大于弊,包括有利于实现政府部门职能转变,有利于节约服务成本提高服务效率,有利于增进社会福利水平和有利于发挥保险在社会风险管理中的作用等方面。

三是提升保险业的形象和地位。保险业的负面新闻和老百姓对保险业的抱怨充斥各类媒体或渠道,从根本上损害了保险业的社会地位和社会形象,侵蚀了保险业成为社会治理体系基石的基础。保险业社会地位和社会形象不佳固然有其自身为民服务能力不足、为民意识不强等原因,更有政府大包大揽和舆论等原因。政府应加强对保险业的监管和宣传,在全社会树立懂保险、用保险、支持保险的文化氛围。

（二）保险公司

一是完善职能作用。第一，赋予保险企业支付、结算、汇兑功能，丰富保险产品内涵，提升保险企业服务投保人的能力。第二，建立保险产品交易所。目前沪、深证券交易所服务实体经济的能力远未发挥，目前一年股权融资额仅几千亿元，不及债务融资的零头，导致企业资产负债率不断提高、债务融资成本不断攀升。建议成立保险产品交易所，引入市场竞争，通过保险产品证券化促进证券市场更好地为实业服务。银行间债券市场通过创新监管方式，大大促进了中国债券市场的发展，这为保险业设立证券交易所提供了启示。通过鼓励保险业设立证券交易所，不仅可以支持保险公司更为便利地开展直接融资活动，也为其他行业的拟上市公司开辟了一条新的直接融资渠道，并且直接降低了中国资本市场的垄断程度，引导各交易所更有效地为企业提供更好的融资服务，进而降低企业融资成本和融资风险。第三，鼓励保险行业建设自身的、开放的登记托管系统、征信系统，为大金融行业的公平、公正、公开竞争提供基础设施保障。

二是树立为民意识。要转变保险业经营理念，真正树立以民为本、为民服务的理念，在经营管理的各个环节切实为老百姓着想，提高保险业信息透明度，提升保险业研究服务水平，增加免费服务的外延与内涵，让老百姓树立“有困难，想投保”的理念，保险业才可能做大做强，在为民服务的过程中，不断壮大自身、增强盈利能力、建成现代社会治理体系的基石。

三是完善产品服务。要以“新国十条”为指引，大力推动政策性农险、政策性养老险、政策性健康险、环境污染、食品安全、医疗责任、医疗意外、实习安全、校园安全等领域强制责任险的发展，通过放松管制、政府采购、财政补贴和税收优惠等手段加快发展旅行社、产品质量以及各类职业责任险、产品责任险和公众责任险。

现在保险业的服务评价一般，普遍存在“保前殷切周到，保后置之不理”的情况，业务员所有的热情都用在推销产品上，销售达成即完成任务，殊不知对保险行业来讲，保单签订才是工作的正式

开始。短期保险存在续保问题，一次销售成功如果不能为客户提供满意周到的服务和赢得客户信任，就意味着将失去未来续保的销售，以及客户关系网中的潜在客户；长期险种如寿险，一份保单跨越十年、二十年，客户要不断投钱，如果服务不能让客户满意，如何能使其心甘情愿地续保？因此，从售前咨询、风险评估到承保、承保后续维护，再到出险后的查勘定损、理赔，这是一条服务链，任一环节都至关重要，因服务不到位造成的客户不满，是难以通过其他途径弥补的。要真正让民众满意顺心，就要站在客户角度思其难处，让投保理赔每一环节都便民、利民，推行保险合同标准化、通俗化、电子化，规范销售宣传，简化管理理赔手续，提高工作效率，快速响应客户意见，提供延伸型附加服务。

积极与地方政府、大型企业洽谈合作，签订战略合作协议，积极推动各级机构与当地政府、大型企业联系，积极参与地方风险管理、社会保障、社会治理、防灾减灾和支农惠农等工作。

（三）社会公众

一是学习保险知识。自觉学习宣传保险知识是善用保险手段的基础。

二是善用保险手段。自觉运用保险来满足教育、医疗、养老等各方面的需要，管理人生风险，提高生活质量。

三是维护保险利益。要依法、合法维护自身的保险利益，不以骗保为目的参与投保，在投保出险后不以不正当手段索取超合理赔款，共同维护保险业良好的营商环境。良好的信用环境会使投保、理赔更方便快捷，反过来有利于投保人的根本利益。

目 录

第一章 中国保险业发展环境	(1)
第一节 中国保险业发展现状	(1)
第二节 “新国十条” 蓝图与实践	(9)
第三节 “新国十条” 对保险行业的发展和促进作用	(20)
第四节 偿二代监管体系给保险业带来的机遇、挑战及应对	(23)
第五节 当前中国亟须降低企业融资成本	(26)
第二章 保险机构发展模式	(34)
第一节 保险公司集团化发展模式	(34)
第二节 保险金融集团公司总部人力资源配置研究	(39)
第三节 保险集团风险治理模式分析	(45)
第四节 保险公司的创新驱动战略	(52)
第三章 互联网保险前沿	(57)
第一节 全球互联网金融发展现状及趋势	(57)
第二节 移动互联网时代下构筑险企营销服务矩阵	(71)
第三节 险企网电一体化的营销策略	(75)
第四节 网络红包现象对互联网保险的影响	(79)
第五节 中国保险机构的 P2P 网贷平台收购策略	(84)
第六节 大数据时代财险公司营销策略	(108)
第七节 大数据与车险反欺诈模型	(115)

第四章 保险业务探究	(121)
第一节 寿险市场发展模式及新设寿险公司发展模式选择	(121)
第二节 参与大病医疗保险, 发挥商业保险优势	(144)
第三节 机动车辆损失险代位求偿制度研究	(151)
第四节 大众化定制视角的汽车商业保险费率市场化	(160)
第五节 我国财政补贴型农险的规范发展研究	(165)
第六节 农业大灾风险分散机制和再保险制度安排	(174)
第七节 信用保证保险业务的发展策略及风险管控	(180)
第八节 保险公司推广食品安全责任险的措施研究	(190)
第九节 银保渠道理财型保险产品销售成本率分析	(200)
后 记	(204)