

网络经济条件下 的保险信息化

中国保险监督管理委员会上海办公室 编

 中国金融出版社

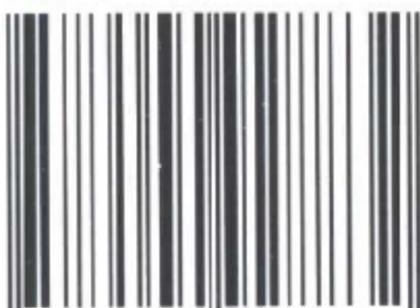
网络经济条件下的保险信息化

WANGLUO JINGJI TIAOJIANXIA
DE BAOXIAN XINXIHUA

责任编辑：王效端

 红十月工作室 RED OCTOBER STUDIO
TEL: 13901105614
设计

ISBN 7-5049-2883-6



9 787504 928832 >

ISBN 7-5049-2883-6
F·2455 定价：25.00元

网络经济条件下的 保险信息化

中国保险监督管理委员会上海办公室 编

 中国金融出版社

责任编辑：王效端

责任校对：刘 明

责任印制：裴 刚

图书在版编目 (CIP) 数据

网络经济条件下的保险信息化/中国保险监督管理委员会
上海办公室编. —北京：中国金融出版社，2002.10

ISBN 7 - 5049 - 2883 - 6

I. 网… II. 中… III. 信息技术—应用—保险业
IV. F840.4 - 39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 082983 号

出版 **中国金融出版社**
发行

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 号

发行部：66024766 读者服务部：66070833 82672183

<http://www.chinafph.com>

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 北京毕诚彩印厂

尺寸 140 毫米 × 203 毫米

印张 9.75

字数 253 千

版次 2002 年 10 月第 1 版

印次 2002 年 10 月第 1 次印刷

印数 1—3000

定价 25.00 元

如出现印装错误本社负责调换

《网络经济条件下的保险信息化》 编辑委员会

主 编 周延礼

副 主 编 邓雄汉

执行编辑 李 峰 汪 灏

序 言

马永伟

当今世界，科技发展突飞猛进，伴随着信息技术革命，人类正以前所未有的速度跨入信息社会。信息化以巨大的力量，以人们难以想像的速度，深刻地推动着人类的文明进程，对世界政治、经济、军事、科技、文化、社会等领域产生了深远的影响。江泽民总书记十分重视信息化工作，指出：要保持我国经济持续快速健康发展，必须把开发利用信息资源摆在重要战略位置。要大力推进国民经济和社会信息化，以信息化带动工业化，发挥后发优势，实现社会生产力的跨越式发展。这是关系我国现代化建设全局的战略举措。江泽民同志的深刻论述为我们全面推进保险信息化建设指明了方向。

中国已加入了世界贸易组织，我国保险业面临的机遇与挑战并存。要适应时代进步和世界发展的新形势，必须从我国现代化建设全局的战略高度出发，抓住国家信息化建设的有利契机，加速我国保险业信息化建设。各保险机构只有在经营机制、承保技术、客户服务等方面不断增强自身的创新能力，才能在日趋激烈的市场竞争中取得优势。保险信息化是提高经营管理水平、降低成本、提升服务质量的重要技术支撑，只有牢牢把握先进技术和成功经验，加快研究开发适应我国保险市场发展的保险信息化应用技术，缩小与国外发达保险市场的差距，才能提高我国保险业的综合竞争力，才能在国民经济和社会发展中发挥越来越重要的作用，进而促进我国保险业更好地为改革开放和社会主义现代化

建设服务。

上海是我国保险业发达的地区之一，也是第一个引进外资保险的试点城市，保险机构数量多，种类比较齐全，市场竞争激烈。为了提高经营管理水平，上海市各保险机构都认识到尽快采用信息技术是历史的必然选择。上海保险业的信息化工作起步较早，进展较快，经过十多年持续不断的努力，信息化建设已打下了良好的基础，也取得了一定的成绩。上海保监办编写的《网络经济条件下的保险信息化》一书在总结上海保险业信息化发展的阶段性成果的基础上，展望了保险信息化发展的趋势，以保险信息化为主要内容，对保险电子商务、保险监管信息化和保险经营管理信息化等运用领域进行了有益的探索，坚持理论联系实际，有较强的操作性。希望本书的出版能对保险从业人员和广大群众学习保险信息化知识、推动保险信息化的发展起到积极作用。

前 言

当前，人类正以前所未有的速度跨入信息化社会。信息技术及其应用是当今世界经济和社会发展的趋势，也是保险产业优化、实现跨越式发展的关键环节。依托保险业的信息化，对监管部门而言，可以改善监管手段，提高非现场监管的时效性，同时可以提高监管的透明度，实现公平公开原则；对保险公司而言，依靠管理信息系统，不仅可以提高公司的内部管理效率，降低总体运营成本，而且可以拓展新的销售渠道，扩大发现潜在客户的能力；对被保险人而言，信息化不但可以使之获得更好的服务，而且有力地保障了被保险人的知情权和监督权。

上海是我国保险业最为发达的地区之一，保险机构数量较多，种类也比较齐全，市场竞争日趋激烈。为了提高经营管理效率，强化对业务和财务各个环节的控制，各保险机构都比较重视信息化工作。因此，上海保险业的信息化工作起步较早，进展较快。经过十多年持续不断的努力，上海保险业的信息化建设已经具有了一定的基础，也取得了一定的成绩。中国保险监督管理委员会（简称中国保监会）上海办公室对保险信息化工作十分重视，多次召开有关保险信息化工作会议。本书的写作和构思是为了归纳和总结上海保险业信息化发展的成绩和经验，并为保险业信息化的发展提出一定的指导意见。

本书分保险信息化基础、保险电子商务和保险信息化建设三大部分，共 14 章。

第一部分是保险信息化基础。本部分首先从保险信息化的概念、范畴入手，阐述了网络经济对保险业持续发展的影响和作

用，对网络经济的发展规律及其特征进行了归纳总结，最后对上海保险业信息化发展的现状进行分析，并对未来发展作出展望。本部分内容起了理论支撑、统领全篇的作用。

第二部分是保险电子商务。本部分首先界定了保险电子商务的概念与范畴，并对保险电子商务的构成因素作出分析，对上海保险电子商务的发展现状进行剖析，分析了存在的问题及电子商务对保险运营的影响，对未来的发展趋势作出预测，最后分别对保险公司专用电子商务平台的构建，网上保险交易平台的整体发展和应用，保险电子商务的营销策略，电子商务保险合同的法律问题等进行阐述。

第三部分是保险信息化建设。本部分分别对保险公司信息系统选型、保险监管信息化、保险代理人管理系统、寿险精算的信息化运作、信息化在高科技行业承保中的应用等作出说明阐述。

特别感谢中国保监会马永伟主席在百忙之中为本书作序，并对本书对保险信息化发展的研究内容、研究思路、研究成果予以肯定。

本书的顺利出版是中国保监会上海办公室集体努力的结果，由周延礼主任担任主编，邓雄汉副主任担任副主编，李峰和汪灏负责总纂，朱翼炜、张宗韬、吴蔚承担一定的编辑工作。同时，太平人寿保险公司、易保保险技术有限公司、美亚保险公司上海分公司、中国人寿保险公司上海分公司、美国友邦保险公司上海分公司、美国联邦保险公司上海分公司、中国太平洋财产保险公司上海分公司给予了大力支持，提供了大量宝贵的资料，在此表示衷心的感谢。此外，中国金融出版社的彭元勋主任、王效端编辑给予了大力帮助，谨此深表谢意。

希望本书的出版，能为读者了解保险信息化的发展与应用，提供有价值的参考和有益的启示。同时，由于编写时间所限，本书可能有些不当之处，希望得到广大专家、学者、领导和广大读者的批评指正。

目 录

第一部分 保险信息化基础

第一章 保险信息化概述	3
第一节 保险信息化的内涵	3
第二节 国际保险业信息技术应用的趋势	12
第二章 网络经济对保险业持续发展的影响和作用	25
第一节 网络经济的概念、特征和基本理论	25
第二节 网络经济对保险业持续发展的影响	30
第三章 上海保险业信息化建设的现状与展望	35
第一节 上海保险业信息化发展的现状及意义	35
第二节 上海保险业信息化建设的目标和任务	39
第三节 上海保险业信息化的发展展望	46

第二部分 保险电子商务

第四章 保险电子商务概述	51
第一节 保险电子商务的基本概念与范畴	51
第二节 保险电子商务的构成因素分析	54
第五章 上海保险电子商务的现状与展望	61
第一节 上海保险电子商务的发展现状	61
第二节 保险电子商务对保险运营的影响	68
第三节 上海保险电子商务的发展展望	72

第六章 保险公司专用电子商务平台的构建	
——关键运营流程分析	76
第一节 导入系统	78
第二节 谈判系统	83
第三节 投保系统	84
第四节 支付系统	87
第五节 保单系统与客户服务系统	89
第六节 顾客信息管理系统	91
第七节 安全系统	93
第八节 网上货物运输保险系统的流程介绍	97
第七章 网上保险交易平台的整体发展和应用	99
第一节 网上保险交易平台的发展	99
第二节 由网络运营商建立的网上保险广场的 功能和服务	103
第三节 网上车险理赔系统	109
第八章 保险电子商务的营销策略	118
第一节 保险企业发展电子商务的整体营销策略	118
第二节 保险电子商务的市场营销与推广	122
第三节 网上保险品牌的建立	129
第四节 通过客户关系管理提升保险电子商务	134
第九章 电子商务保险合同的法律问题	139
第一节 电子商务保险合同成立的法律问题	139
第二节 电子商务保险合同的其他法律问题	142

第三部分 保险信息化建设

第十章 保险公司信息系统及选型决策	149
第一节 保险信息系统概述	149

第二节	保险信息系统的选型决策·····	151
第十一章	保险监管信息化·····	165
第一节	保险监管信息化概述·····	165
第二节	非现场保险监管信息系统·····	167
第三节	减少保险信息不对称的策略 ——保险监管信息披露·····	192
第十二章	保险代理人管理系统的建设·····	197
第一节	保险代理人管理系统的作用和建设目标·····	197
第二节	保险代理人管理系统的构成·····	199
第十三章	寿险精算的信息化·····	211
第一节	寿险精算各个环节的信息化·····	211
第二节	寿险精算软件的应用·····	218
第十四章	高科技行业承保中的信息化·····	225
第一节	承保过程中应用的信息工具·····	226
第二节	在保险运营中应用的信息系统·····	240
附 录	·····	245
一、	香港网上保险活动指引·····	245
二、	《电子交易条例》——香港特别行政区 2000 年第 1 号条例·····	254
三、	互联网信息服务管理办法·····	283
四、	互联网电子公告服务管理规定·····	287
五、	麦肯锡市场调查报告：个人寿险和年金产品供应 商在线生存和成功的规则·····	291
参考文献	·····	295

第一部分

保险信息化基础

第一章 保险信息化概述

第一节 保险信息化的内涵

保险信息化是信息技术在保险领域中广泛应用而引起的一场保险业革命。它不仅给保险机构带来了经济效益，而且能减少社会劳动，促进经济的发展，推动社会进步，创造出巨大的社会效益。

利用信息化手段处理保险业务，改变了保险传统的手工作业方式，从而大大提高了工作效率。从投入产出的效益来看，通过增加信息设备来提高业务处理能力比通过增加人力的经济效益要高，信息化手段的运用缩短了保险业务处理的时间，使保险业务流程变得简洁，有利于保险企业经营者作出战略决策，节约了劳动成本，提高了经营效率。通过保险信息化系统，保险公司可以增加保险保障的服务项目，扩大保险服务的领域。发展保险信息化，需要大量的硬件设备和系统软件，可以带动我国信息产业的发展。因此，保险信息化的社会效益也十分明显。

一、保险信息化的概念

保险信息化是保险企业采用包括互联网技术在内的现代计算机技术、通讯技术和网络技术等信息技术手段，改变保险业传统的工作方式，实现保险业务处理自动化、保险服务电子化、保险企业管理信息化和保险决策科学化，提高传统保险保障服务业务的工作效率，降低经营成本，为客户提供多种快捷方便的服务，进而提升保险业整体竞争力的行为。

保险信息化是一个多层次结构，它以各种保险专用信息化手段的应用为主要特征，是各类保险计算机硬件系统和系统支持软件应用的总称。即凡是在保险机构中，为了提高工作效率，围绕保险业务及保险企业经营管理现代化进程所采用的先进电子设备，以及相应开发的信息系统，都属于保险信息化系统的范畴。保险信息化的最终目标是建立集保险业务处理、保险信息管理和保险决策于一体的保险信息系统。

二、保险信息化的内涵

（一）保险信息化的技术内涵

保险信息化的核心内容是信息技术在保险经营管理各个环节的应用。保险信息化的技术内涵集中表现为以下两方面：第一，计算机技术、通讯技术、网络技术在保险经营管理中的运用。如保险公司运用网络技术实现远程核保核赔，运用数据库技术进行单证、发票管理等。第二，保险信息化为保险产品和保险服务手段的创新、保险服务领域的拓宽提供了新的途径。

首先，保险新产品的开发有赖于保险信息化发展水平的提高。如万能寿险产品的数学原理早在 20 世纪 40 年代已经成熟，但由于其对运算量和运算速度要求很高，当时的计算机技术不能满足其运算需要，直至 20 世纪 70 年代末，计算机技术的发展和应用达到一定水平后，保险公司才向市场推出该产品。

其次，互联网技术的发展应用大大推动了保险销售手段的创新和保险服务领域的拓宽。保险公司运用互联网技术和电子商务技术来支持对保险业务的重组和变革。保险公司通过自建网站或共用平台的方式为客户提供有关保险产品和服务的信息，接受客户的风险咨询，并实现网上投保、核保，实现在线缴费，直接完成保险产品的销售，同时进行网上查询、变更和网上理赔定损，开展保险服务，使保险业务的开展和客户服务快捷便利，大大提

高了保险运营效率。

（二）保险信息化的管理内涵

保险信息化的管理内涵包括两方面的内容：一是保险经营管理的信息化，即充分利用保险业内部和外部的一切信息资源、现代信息技术，实现保险经营管理的科学化、信息化；另一方面是保险信息化的管理，即制定关于保险信息采集、表达、传输及保险信息应用的标准、政策、法规，规范、协调、统一保险信息技术应用和保险信息化的发展方向，以实现和确保保险信息化发展依法合理、有序地进行。

1. 保险经营管理的信息化。保险经营管理的信息化可以归纳为以下几个方面：

（1）保险经营管理理念的信息化。保险经营管理理念的信息化是指保险经营者在其经营管理的整个过程中，时刻关注保险信息的采集、处理和利用，一切经营决策以保险信息为基础。在保险市场营销过程中，保险经营者应该及时了解每张保单保险金额的分布情况、保险客户的群体特征等信息，以便及时调整营销策略。在寿险保单保全方面，保险经营者应了解保单状态，分析失效原因，制定保全措施。在精算方面，保险经营者应该及时了解承保标的的特征（如被保险人的年龄、性别、健康状况、保险金额等）、理赔信息（包括索赔频率、索赔金额分布等）等，据此对分保方案和准备金进行调整，并对公司经验生命表进行修正。

（2）保险管理方法的信息化。随着信息技术的迅猛发展和信息设备的不断完善，各种管理办法不断推陈出新。如运用决策支持系统支持管理层的战略决策，运用代理人管理系统实现对保险代理人的有效管理，运用财务软件实现分险种、分业务渠道核算成本利润，运用 Prophet、TAS 等精算软件提高寿险精算的效率，运用电话中心支持客户资源管理、市场调查和营销策略的制定，运用内部信息网实现保险公司办公自动化。计算机技术、通讯技