

内部资料 交流分享

四川保险视野

第2期 总第26期

2014年



四川省保险学会 主办

卷首语



3.15，保险感谢一路有你

文/李 诚

阳春三月，万物复苏。与保险结伴而行，一同牵手走过了整整20个春秋的3.15再次如约而至。在此，我们想真诚地道一声：3.15，保险感谢一路有你！

是约束更是激励。回眸《消法》实施初期，缘于历史的局限及计划经济时代的惯性思维，阵痛盲然、不知所措、过敏反应是当时为数不少行业及商家的真实写照。保险业亦未能独善其身，过往习以为常、见惯不惊、天经地义的一些做法一下受到挑战约束，消费者一夜间华丽转身，庶民变上帝。逆来顺受、任人宰割、忍气吞声等词汇不再是唯一选择，对不良商家的“坑蒙拐骗”大声说“不”也不再害口失羞。对此，一些不识时务的商家讳疾忌医，一蹶不振，最终被历史无情抛弃、淘汰出局也就不足为怪了。但中国保险业却是另番景致：一方面自我剖析，找准病灶，对症下药，从不护短。另一方面，归功于《消法》及3.15的助力，内因加外因，根据加条件，做大做强也就成为必然。故此，与其说《消法》或3.15对保险经营者是约束，倒不如说是激励更精准。

是底线更是境界。《消法》也好，3.15也罢，对商家而言，一部法律只是底线规则。而崇尚诚信、依法守规、责任担当才是一种道德境界。近年来，上有中国保监会行业核心价值理念、寿险费率市场化破冰、意外险伤残新标准等接踵而至大动作的强势推出；中有四川保监局务实高效等一系列为民监管举措的正确实施；下有川保协诉条对接、快处保畅、消保中心建立等一些老百姓看得见摸得着的做法落地生根，都是在追求和诠释一种境界。既赢得了社会和消费者的尊崇，也创造了和谐保险消费环境。不仅守住了底线，而且进入了一种境界。

是护人更是护己。人们往往在商家和顾客之间有误读，其实在现代社会生活中，人人都是消费者。客户与保险公司亦不例外，前者消费的是后者提供的有形产品，后者消费的是前者对后者的无形信任。故此，保护消费者合法权益其实也是在保护我们自己，一方面消费者是保险业赖以生存和发展的根基，另一方面保险又为消费者分摊和化解了生产和生活中的不测。消费者如水，保险公司如鱼，水中无鱼，缺少灵气，鱼离开水，无以复生。鱼水情深，相得益彰。中国保险业从无到有，从小到大，从弱到强的沧桑巨变史，都已经并将继续证明着此理儿。



目 录

【学会动态】	3
各方支持 勤奋努力 成绩初显 好评如潮.....	3
四川省学会参加省社科评奖管理系统使用培训.....	3
四川保协布局 2014 年发展思路.....	4
四川保协 促道路清障服务收费标准出台.....	5
【监管时讯】	6
保监会下发人身险监管重点 规范保险养老社区提上日程.....	6
保监会将加强和改进保险资金运用比例监管.....	7
保监会成立保险业全面深化改革领导小组 项俊波任组长.....	8
【热点关注】	9
城乡居民养老保险全国跨地可迁移 年限可累计.....	9
养老险并轨 城乡居民平等选择.....	11
专家：养老保险城乡并轨补贴标准应由各地定.....	13
【业界看点】	14
武汉交管部门开通微信快速理赔 四分钟即可搞定.....	14
中保协互联网保险部宣布成立.....	15
泰康人寿 业内首获基金销售资格.....	15
【本土资讯】	16
今年我省农险公司将增至 7 家.....	16
一封并未迟到的“大红包”	17
自贡市保险行业协会获全市唯一 5A 社会组织殊荣.....	18
【理论·实务】	18
我国寿险个人营销制度改革研究.....	18
对我国车险业务规范发展的思考.....	23
【案例分析】	28
保险公司前员工伪造保单推荐“好险种”骗了 12 万.....	28
她带病投保 3 年多被发现保险公司不想理赔，法院说“不行”	30
【开卷有益】	31
浅谈寿险产品营销新模式——保险门店.....	31
日本保险代理人制度的启示.....	34
【品味生活】	38
健 康： 春季防流感.....	38
健 康： 春季养生小常识切忌五个不宜.....	39
随心旅行：走进邛崃.....	40
心灵氧吧：微笑决斗时间.....	43

【学会动态】

各方支持 勤奋努力 成绩初显 好评如潮

——《中国保险报》四川记者站开局良好

为四川保险业发声助威，摇旗呐喊，展示四川保险业的生动实践及从业人员的风采，扩大其在全国的影响力，增加话语权，与四川保险大省的地位相匹配。年初，四川省保险行业协会与《中国保险报》签订了战略合作协议，并下发了《关于支持〈中国保险报〉四川记者站工作的指导意见》，还配备了专人负责。



当去年末协会拟振兴《中国保险报》四川记者站（以下简称川站）的构想一抛出，立马得到了四川保监局领导的首肯以及各会员单位的大力支持，这使协会秘书处信心倍增，紧接着就合作的形式、人员选拔配备、目标的确定等出台了一系列举措。现两个多月时间过去，川站工作风生水起，开局良好，掌声不断。

截止2014年3月20日，川站已组织全省行业在《中国保险报》刊登21篇文章。尤其是《四川保协为大学生搭建就业对接平台》一文，被《中国保险报》刊载后，还被新闻频道-和讯网、搜狐滚动、中国工商银行中国网站、云中保网、中保网等8家新闻媒体转载。

近期，川站正在进行“四川省产险十大赔案、人身险十大赔案”撰稿工作。此次赔案征集由四川省保险行业协会组织，会员单位选送，现已征求协会秘书处领导、协会相关部门、作者本人与赔案所在的理赔管理中心意见，川站严格把关，核对事实数据，并从新闻的专业性角度出发，对标题到内容都作了补充与修改，最后经四川保监局审阅，将报送《中国保险报》选用。（来源：学会秘书处）

省保险学会参加省社科评奖管理系统使用培训



为进一步规范、高效地开展四川省社会科学评奖工作，省社科评奖委员会办公室于2014年3月9—10日分批在四川大学（望江校区）图书馆进行评奖管理系统培训，省保险学会作为其会员单位应邀参加了此次培训。

培训会上，负责社科评奖管理系统软件开发的老师和技术人员就系统的基本功能和操作流程进行了简单演示

和详细的讲解，深入浅出，受益匪浅。社科联第十六次社科评奖将启用“四川省社科评奖管理系统”，实现网上申报奖项和在线初评管理等。省保险学会将向会员单位及时传达培训内容，积极辅导社科评奖申报人个人在线评奖申报操作，在评奖系统中担当起初评单位的职责，力争做好初评管理各项工作，努力为社科评奖工作的顺利进行铺垫好工作基础。（来源：学会秘书处）

四川保协布局 2014 年发展思路



“凝聚力量，创新发展，服务为本，突出实效，以提升行业服务水平为着力点，充分发挥协会的协调、服务、宣传、维权、自律等各项职能，更大范围参与社会管理，将行业服务水平提升到一个新的高度，这是四川省保险行业协会 2014 年工作的主旋律”。

近日四川省保险行业协会秘书处召开工作会议，学习贯彻中国保监会主席项俊波有关讲话精神，根据监管部门和中国保险行业协会有关要求，结合四川保险行业实际，协会秘书长文雄提出了 2014 年四川省保险行业协会工作思路，布置了 5 个方面 31 项具体工作，并研究了落实与考评措施，将任务分解到部门，责任到个人。

履行社会管理职能，服务社会发展大局

强化诉调对接工作的推进力度。将目前诉调对接的案件类型由道交事故为主逐步扩大到保险合同纠纷处理，将对接法院由 2 个基层人民法院扩大到成都市主城区全部基层人民法院，拟聘请保险、法律、医学、交通事故等方面的专家成为调委会业外调解员或兼职顾问，增加调委会工作的专业性；尝试与成都仲裁委开展保险合同纠纷裁调对接工作，增强调解工作权威性；组织相关专业人士开展调解员培训，不断提高其调解技能和专业素质；建立与四川高院的工作联系制度，提高诉调对接的层次。

积极参与交管局与法院对涉及保险纠纷的道交联动机制的调节工作，探索此类矛盾纠纷的有效解决途径。

建立会员单位服务质量测评体系，促进保险公司提升服务能力。

完善《消费者投诉管理办法》，维护保险市场秩序、保护会员单位和客户双方合法权益。

在运行管理好 7 个“快处中心”的基础上增设华阳快处中心，满足政府相关职能部门对“缓堵保畅”的要求。

全方位服务会员单位，维护会员单位的正当利益

稳步推动反保险欺诈工作。建立反垄断联席会议制度，建立基本信息报送机制，建立从业人员和修理厂等不良信息记录，实现各会员单位信息互通和共享；联合公

安经侦部门和保险监管部门成立四川保险业反保险欺诈中心，搭建保险行业与经侦部门的反欺诈案件及线索协查机制；协调各地市州建立反保险欺诈工作站，上下联动打击遏制不法行为和气焰；建立反保险欺诈奖励机制，用经济手段加大此项工作力度。

组织开展查勘定损岗位人员培训、资格认证与信用记录，提升全行业查勘定损人员技能与诚信服务水平。

统筹协调，让行业宣传功能发挥更大的作用

以专家学者在媒体为保险发声等多种方式，深化保险宣传效果；推进《农业保险条例》宣传，让农业保险知识四进入活动落到实处；定期为媒体提供反保险欺诈素材和稿件，惩恶扬善；《四川保险动态》通过主动约稿、专家点评等方式，提升办刊质量；加强《中国保险报》四川记者站的建设，努力完成协会与报业公司签订的战略合作目标；加强与在川的各主流媒体的联系，扩大保险正能量影响；协办“百万保险精英圆桌会议”，当好东道主；落实好协会“4·20”慈善捐款项目，为雅安灾后重建增砖添瓦。（来源：川协）。

四川保协 促道路清障服务收费标准出台



“为规范成都市道路（高速公路除外）交通事故清障收费行为，现对成都市车辆救援服务机构实施道路交通事故清障拖车服务收费标准及有关事项通知如下，请遵照执行。”近日，成都市发展和改革委员会下发关于道路交通事故清障拖车服务收费标准的通知，使交通事故清障收费行为有章可循，这也是四川省保险行业协会积极参与社会管理在马年迈出的重要一步。

长期以来，由于成都市道路交通事故车辆施救费没有统一的收费标准，车辆施救过程乱收费的现象严重，极易引发矛盾纠纷，也造成会员单位理赔成本的增加。

为此，四川省保险行业协会本着为会员单位服务的宗旨，主动与成都市公安交通管理局进行沟通，并收集会员单位意见和了解市场上现行道路清障收费标准。在调查研究的基础上，本着客观、公正、实事求是的态度，向市交管局提交了道路清障收费标准建议，该建议充分考虑了保险消费者及其多方利益。

在相关部门的通力合作下，成都市发改委高度重视，于近日下发《成都市发展和改革委员会关于我市道路交通事故清障拖车服务收费标准的通知》。从3月1日起，在成都市道路发生交通事故的清障拖车服务收费行为将在政府制定的指导价范围内规范操作。

道路交通事故清障拖车服务收费标准的出台，将有利于规范成都市道路交通事故清障收费行为，维护交通事故当事人的合法权益，解决多年来车辆救援收费乱象，减少道路交通事故处理的难度。（来源：川协）

【监管时讯】

保监会下发人身险监管重点 规范保险养老社区提上日程

近期，《证券日报》记者从地方保监局人士处获得一份《2014年人身保险监管重点》（下称《重点》）显示，除往年的防风险这条主线外，深化费率形成机制改革、推动公司经营机制改革、推进产品监管方式改革等增强市场活力措施被再一次提及。



同时，规范大病保险经营，出台促进和规范保险养老社区发展指导意见，继续推进个人税收递延型养老保险试点等养老热点话题也被提上日程。

分红险、万能险费率市场化

《重点》提到保监会将从费率市场化，保险公司经营机制，产品监管方式三方面着手，继续推进改革，增强市场活力。

在保险公司经营机制方面，保监会将“研究制定人身保险公司分险种核算和省级机构经营成果独立核算指导意见，研究建立高管人员履职过程持续监管和责任终身追究制度。”

产品监管方式方面，《重点》称，“改革部分产品的备案制为报告制。加大对审批产品的审查力度，将产品需求与适应性分析、产品投产后内部管理平台、资产负债匹配管理以及近5年公司整体投资回报、消费者合法利益保护机制等纳入审批的必审内容。”建立产品申报电子化管理系统，逐步取消产品审批备案的纸质报送。

作为保监会重点监管指标之一的偿付能力今年再次被提及，但与去年不同的是，在今年的人身险监管重点中，提到了对“重点”保险的公司的满期给付、退保风险、偿付能力和流动性的监管。

银保渠道持续高压

在保险销售的规范性方面,《重点》指出,保监会将加强与银行监管部门合作,持续保持银保渠道监管高压态势。并严肃查处银保渠道通过各种手段套取资金账外暗中支付手续费等违法违规行为,构成犯罪的,移交司法机关依法追究刑事责任。

其次,继续推进人身保险条款通俗化、简单化、标准化工作。探索建立客户需求适应性分析制度,把合适的产品销售给合适的人,从源头上减少销售误导。通过现场检查、暗访和客户回访等方式,查处各类销售误导问题。

推进商业保险机构在更大范围和更高统筹层次上经办新农合等各类医保服务,协助政府转变医保公共服务提供方式,深度介入全民医保体系建设。制定出台大病保险单独核算、投标管理、盈亏调节和市场退出等相关制度,推动大病保险稳健开展。(来源:证券日报)

保监会将加强和改进保险资金运用比例监管

中国保监会于2月19日发布实施《关于加强和改进保险资金运用比例监管的通知》(简称《通知》)。《通知》系统整合了现行监管比例政策,建立了以保险资产分类为基础,多层次比例监管为手段,差异化监管为补充,动态调整机制为保障的比例监管新体系。

《通知》旨在进一步推进保险资金运用体制的市场化改革,加强和改进保险资金运用比例监管。主要包括:

一是大类资产分类。根据风险收益特征,将资产划分为流动性资产、固定收益类资产、权益类资产、不动产类资产和其他金融资产等五个大类资产。

二是制定监管比例上限。在大类资产分类基础上,制定不同大类资产的投资总量及集中度监管比例上限,同时调整优化监管比例计算基数。通过法定监管比例的约束,防范系统性风险。

三是建立风险监测机制。针对流动性、融资杠杆等制定监测比例,划出风险预警线。既保留一定的比例弹性,又通过强化公司信息披露义务等措施,增强社会公众对公司投资行为的约束。

四是强化公司自身风险责任。要求公司制定内部风险控制比例,由董事会或董事会授权机构审定,并提交比例执行情况年度报告。

五是建立动态调整保障机制。我会将根据保险资金运用实际情况,逐步探索各大类资产实行分类监管的规律,对保险资产的分类、定义、品种及相关比例等开展年度审议并进行动态审慎调整。

本《通知》的发布与实施,基本做到“一个文件管比例”。一方面,大大简化了监管比例,实现我国保险资金运用比例监管政策与国际监管惯例的初步接轨;另

一方面，增强了市场活力，提高了监管效率，体现了“放开前端、管住后端”的监管思路及大力推进监管转型的基本取向。（来源：中保网）

保监会成立保险业全面深化改革领导小组 项俊波任组长

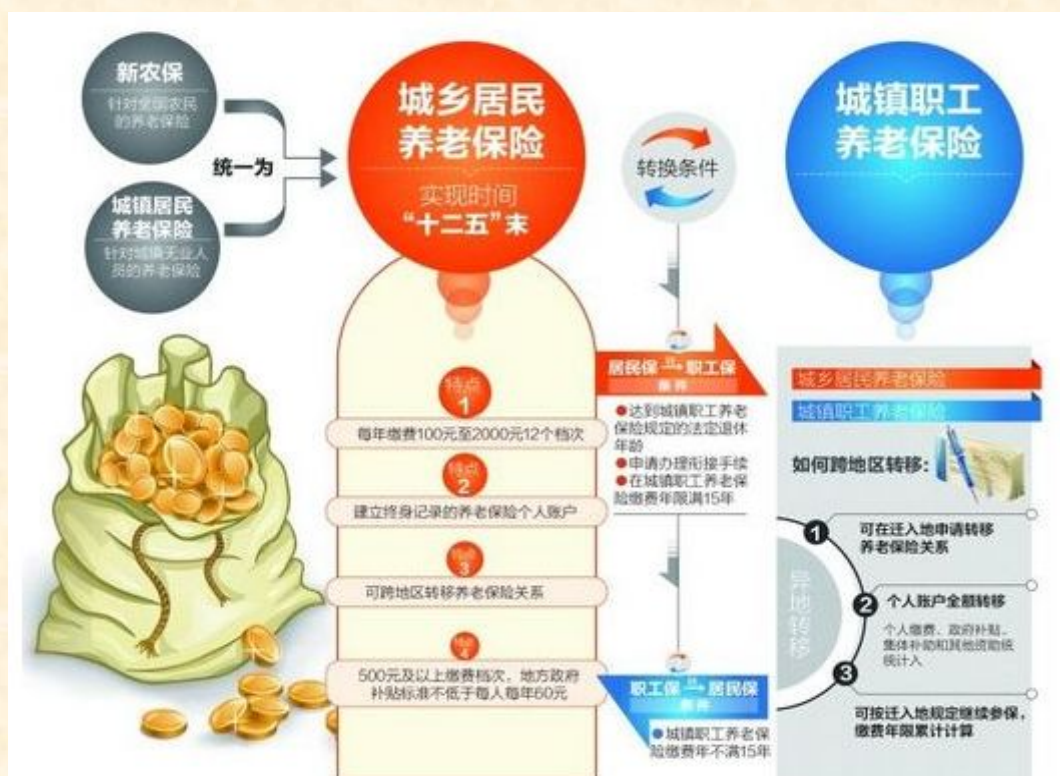
记者从保监会网站获悉，2月7日下午，保监会召开党委扩大会议，传达习近平总书记在中央全面深化改革领导小组第一次会议上的重要讲话精神，研究部署保险业贯彻落实中央关于全面深化改革战略决策的各项工作。保监会党委决定成立保险业全面深化改革领导小组（简称“领导小组”）。领导小组由保监会党委书记、主席项俊波任组长，会党委其他同志为领导小组成员，下设办公室（党委改革办）作为常设性工作机构。

会议指出，领导小组根据党的十八届三中全会通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》提出的指导思想、目标任务、重大原则，负责保险业改革的总体设计、统筹协调、有序推进、督促落实，主要职责是：全面贯彻中央深化改革决定的总体部署，研究、制定和实施加快发展现代保险业、服务经济社会转型升级等方面改革的总体方案和政策举措；统筹协调处理涉及全局性、长远性、跨行业跨部门的重大改革问题；指导、推动、督促有关中央和保监会党委重大改革政策措施贯彻落实。领导小组下设6个专项小组，由有关部门分别牵头组建，主要职责是：研究相关领域的重要改革问题，承担领导小组交办的专项工作任务，就具体问题负责与中央相关专项小组和部委的工作对接。

会议要求，领导小组要把保险业全面深化改革作为当前首要政治任务抓紧抓好，主动置身于国家全面深化改革的大局，找准自身全面深化改革的着力点和切入点。尽快出台落实改革要求的工作要点，明确时间进度和责任主体。加强政策协调，研究各项改革的关联性，确保改革的系统性、整体性、协同性。深入开展调研，把调研作为经常性工作贯穿工作全过程。加强改革效果的整体评估，为科学决策提供可靠依据。（来源：中国证券网）

【热点关注】

城乡居民养老保险全国跨地可迁移 年限可累计



制图: 余进

近日, 国务院印发《关于建立统一的城乡居民基本养老保险制度的意见》, 部署在全国范围内建立统一的城乡居民基本养老保险制度, 提出到“十二五”末, 在全国基本实现新型农村社会养老保险和城镇居民社会养老保险制度合并实施, 并与职工基本养老保险制度相衔接; 2020年前, 全面建成公平、统一、规范的城乡居民养老保险制度, 与社会救助、社会福利等其他社会保障政策相配套, 充分发挥家庭养老等传统保障方式的积极作用, 更好保障参保城乡居民的老年基本生活。

合并新农保城居保 有利于促进人口纵向流动

建立统一的城乡居民基本养老保险制度, 合并实施新农保和城居保, 形成制度名称、政策标准、管理服务、信息系统“四个统一”, 使全体人民公平地享有基本养老保障, 是我国经济社会发展的必然要求和推进“新四化”建设的需要, 既有利于促进人口纵向流动、增强社会安全感, 也有利于使群众对民生改善有稳定的预期, 对于拉动消费、鼓励创新创业, 具有重要意义。

城乡居民养老保险待遇由基础养老金和个人账户养老金组成, 并支付终身。基础养老金由中央确定最低标准, 并将建立正常调整机制。地方政府可根据实际情况

提高当地基础养老金标准，对长期缴费的，可适当增发基础养老金，以鼓励长缴多得。有条件的地方政府可以结合本地实际探索建立丧葬补助金制度。

可进可退 职工、居民养老保险7月1日起衔接

人力资源和社会保障部26日发布消息称，经国务院同意，人社部、财政部近日联合印发了《城乡养老保险制度衔接暂行办法》。这一项重要政策主要是解决城镇职工基本养老保险与城乡居民基本养老保险制度两大制度的衔接问题。暂行办法将于2014年7月1日正式施行。

人社部统计，2012年全国农民工总量达到2.62亿人，同期参加城镇职工养老保险的农民工人数仅为4543万。换言之，绝大部分农民工都游离在这一制度之外。

暂行办法的出台，使广大农民工和城镇非从业居民进可在城镇职工养老保险参保缴费并享受相应的待遇，退可由城乡居民养老保险制度“兜底”。

同时，暂行办法还有一定的引导性：参保人员从城镇职工养老保险转入城乡居民养老保险的，参加城镇职工养老保险的缴费年限合并计算为城乡居民养老保险的缴费年限；反之则不合并计算或折算为城镇职工养老保险的缴费年限。“因为有年限折算，可以多拿钱，这实际上是在引导更多人加入城镇职工养老保险。”中央财经大学教授褚福灵说。

“‘顺向发展’是养老保险制度下一步改革需要考虑的主要问题之一。”中国社会科学院世界社保研究中心主任郑秉文说，“城镇化的方向是农村人口越来越少，城镇人口越来越多，社保制度的进一步发展一定要顺势而为。”（综合新华社）

焦点问题

- 1、城乡居民缴费标准，为何增设了1500元和2000元两个档次？
- 2、参保居民的养老保险个人账户能否全国通用、终身不变？

新农保与城居保合并，建立全国统一的城乡居民基本养老保险制度，针对大家关心的焦点问题，记者采访了人社部有关负责人。

问：意见对城乡居民缴费标准，除了合并原来新农保和城居保标准外，为什么增设了1500元和2000元两个档次？

答：增设1500元、2000元两个档次，使城乡居民养老保险的缴费标准增加到12个档次，主要是为有更高缴费意愿和能力的居民提供更多选择，这是总结地方实践经验的结果，同时也使多缴多得的机制更加明显。意见规定，对选择较高缴费档次的，地方政府应适当增加补贴金额；特别明确规定，对选择500元及以上缴费档次的，补贴标准不低于每人每年60元，进一步强化了多缴多补的激励机制，有利于引导城乡居民选择较高档次缴费。

问：有些人担心，参保居民的养老保险个人账户是不是能全国通用、终身不变？意见对个人账户制度有哪些强调和完善？

答：意见明确，国家为每个参保人员建立终身记录的养老保险个人账户。也就是说，养老保险个人账户一经建立，社保管理机构就为其提供终身服务，无论在哪里缴费，也无论是否间断性缴费，个人账户都累计记录参保人权益。如果参保人员在缴费期间户籍迁移、需要跨地区转移城乡居民养老保险关系的，意见规定，可在迁入地申请转移养老保险关系，一次性转移个人账户全部储存额，并按迁入地规定继续参保缴费，缴费年限累计计算。即使是参加了其他的社保制度（如城镇职工基本养老保险），个人账户也可以全额转移。除个人缴费外，政府补贴、集体补助和其他资助也都计入个人账户，体现了国家对参保人缴费的支持。（新华社）

新农保、城居保参保人数达 4.98 亿人

2009 年和 2011 年，我国先后启动实施新农保和城居保试点，并于 2012 年在全国所有地区推行。截至 2013 年底，全国参加新农保和城居保的总人数达到 4.98 亿人（其中城镇居民 2399 万人），其中按月领取养老待遇的城乡老年居民 1.38 亿人（其中城镇老年居民近 1000 万人）。（来源：成都商报 原标题：合并新农保、城镇居民养老保险跨地可转移）

养老险并轨 城乡居民平等选择



人力资源和社会保障部副部长胡晓义今天在国新办新闻发布会上表示,合并实施新农保和城居保,将形成“四个统一”,即统一制度名称,政策标准、管理服务和信息系统。此举有利于促进人口纵向流动、增强社会安全感,也有利于使民众对民生改善有稳定的预期,对拉动消费、鼓励创新创业具有重要意义。

-农民工受益最大

2月21日,国务院印发《关于建立统一的城乡居民基本养老保险制度的意见》,决定将现行新型农村社会养老保险制度与城镇居民社会养老保险制度合并实施。

“把城乡居民的基本养老保险制度统一起来,最大的受益群体是在城乡之间流动的或者是转移的群体,当然也包括农民工及其家属。”胡晓义表示。

人社部和财政部还同时出台《城乡养老保险制度衔接暂行办法》,进一步打通了城乡居民养老保险制度和城镇职工养老保险制度间的渠道,对农民工来讲也是一个好消息,确保其参加不同养老保险制度的权益能累计计算。

-个人缴费归并为12档

城乡居民养老保险仍实行个人缴费、集体补助、政府补贴相结合的筹资方式。胡晓义介绍,个人缴费标准由原来新农保和城居保的分别设置统一归并调整为每年100元到2000元12个档次。而原来新农保、城居保对每年缴费标准分别设置了5个档次和10个档次。

国务院印发的《关于建立统一的城乡居民基本养老保险制度的意见》对筹资方式进行了明确的阐释。

集体补助方面,鼓励有条件的社区将集体补助纳入社区公益事业资金筹集范围。鼓励其他社会经济组织、公益慈善组织、个人为参保人缴费提供资助。

政府对符合领取城乡居民养老保险待遇条件的参保人全额支付基础养老金,其中,中央财政对中西部地区按中央确定的基础养老金标准给予全额补助,对东部地区给予50%的补助。对选择最低档次标准缴费的,政府补贴标准不低于每人每年30元;对选择较高档次标准缴费的,适当增加补贴金额;对选择500元及以上档次标准缴费的,补贴标准不低于每人每年60元。

-权益累计计算

如果参保人员在缴费期间户籍迁移、需要跨地区转移城乡居民养老保险关系的,意见规定,可在迁入地申请转移养老保险关系,一次性转移个人账户全部储存额,并按迁入地规定继续参保缴费,缴费年限累计计算。

即使是参加了其他的社保制度,如城镇职工基本养老保险,个人账户也可以全额转移。除个人缴费外,政府补贴、集体补助和其他资助也都计入个人账户。

《城乡养老保险制度衔接暂行办法》给出了明确规定,参保人员达到城镇职工养老保险规定的法定退休年龄后,可以申请办理城乡养老保险制度衔接手续,只要在城镇职工养老保险缴费年限满15年(含延长缴费至15年)的,就可以从城乡居民养老保险转入城镇职工养老保险并享受相应的待遇,如果不满15年,可以从城镇职工养老保险转入城乡居民养老保险。

此外,参保人员无论是从城乡居民养老保险转入城镇职工养老保险,还是从城镇职工养老保险转入城乡居民养老保险,都将个人账户全部储存额随同转移,累计计算权益。

胡晓义说,2013年全国城镇职工养老保险总收入将近2.25万亿元,支出约1.84万亿元,当期结余4000多亿元。(来源:中国经济网)

专家: 养老保险城乡并轨补贴标准应由各地定

近日,清华大学公共管理学院教授、清华大学就业与保障研究中心主任杨燕绥接受人民网强国论坛专访,对养老保险城乡并轨进行深度解读。

对于并轨后政府补贴标准应向谁看齐,杨燕绥分析认为,政府补贴的意义在于保障老年人基本生活安全,应当建立参照指标,如上年度平均收入或人均GDP等。各个地区生活成本不一样,统一后政府补贴的标准可以参照当地上年度城乡居民消费支出,全国确定原则,各地确定标准

杨燕绥表示,因为现在农村养老保险还是属地管理,所以这个整合还是各地整合,参考当地消费支出水平确定标准,不存在城市向农村看齐或者农村向城市看齐。

截至2013年年底,有15个以上的省市已经统一“城乡居保”,那么全国养老保险“城乡并轨”有无整体时间表?

“这是一个争议少、阻力小的工作,其中的技术难题不多。新型农村社会养老保险和城镇居民社会养老保险,目前是分别归属人力资源和社会保障部下的两个司,整合两个司工作是相对容易的。我认为,按工作难度来讲,应该年内就能解决。”杨燕绥说。

下一步,城镇职工基本养老保险与城乡居民基本养老保险制度是否存在并轨可能?杨燕绥表示,并轨是公平性问题,延迟是持续性问题,中央统筹是流动性问题。她认为,中国养老金制度建设的工作已经全面展开,其路径是清晰的,即提高统筹、逐渐并轨、理清结构、实现整合。

“在纵向上提高统筹层级,实现城镇职工基础养老金中央统筹,这需要解决如何筹集资金和征缴税费、确定待遇,建立统一的信息系统和经办机构,解决遗留问题,完善个人账户制度和投资管理系统,明确中央和地方政府的责任。”杨燕绥

说，这是为实现并轨铺平道路。一旦完成职工基础养老金中央统筹的工作，即为机关事业单位养老金改革铺平了道路。

在横向上，杨燕绥认为，应从城乡居民养老保险整合做起，有了统一的社会保险卡管理服务体系、经办机构、信息系统，即可实现信息向上集中、服务向下派送的服务型政府运行机制，做到心中有数，建立各类养老金的待遇调整机制。（邓志慧 彭心轳）（来源：人民网）

【业界看点】

武汉交管部门开通微信快速理赔 四分钟即可搞定

交管部门自本周开通“微信快速理赔”服务以来，效果如何？昨日，家住江大路的程先生成为第一个“吃螃蟹的人”，通过武汉微信实现了快速理赔。



昨天 11 时，程先生驾车沿京汉大道回公司，正欲变道时，与一辆轿车发生了擦碰。当事车主因为有要事在身，一直焦急询问如何快速处理。程先生想起，几天前曾在报纸上看到过微信快速理赔，便拿起手机开始拍照，在“武汉交警”的微信对话框内，程先生找到交通路况一栏中的“快速理赔”，上传了照片，并将所处位置在地图上定位，得到了一个事故报案记录号。随后，程先生又根据微信上的快速理赔点地图，找到了离发生事故

点最近的在宝丰一路的一处理赔点，两辆车一前一后驶去。

在硚口宝丰路理赔点中，口大队处理快速理赔的专职交警早已通过“武汉交警微信平台”看到了客户端中上传的事故图片，他迅速对案件定责。之后，程先生来到理赔点定损，由于损失不大，保险员即时赔付，不一会儿钱就打到了孟先生的卡内。整个过程，仅仅花费了短短 4 分钟，丝毫没有影响交通。“以前至少要一两个小时的事情，没想到这么快就处理好了，真是方便多了！”程先生连连称赞。（来源：中金在线）

中保协互联网保险部宣布成立

中国保险行业协会近日披露，互联网保险工作部正式成立，并召开了联席会第一次会议，成员单位包括泰康人寿、国寿股份、平安人寿等 60 家公司。

据介绍，此次联席会确立了互联网保险业务数据的月度交流机制，并就互联网保险发展中的产品设计、网电融合、客户体验等行业热点及难点问题进行了深入讨论。



中保协公布的数据显示，去年 31 家人身险公司累计完成首年年化规模保费 107.6 亿元，同比增长 25.8%；标准保费为 92.3 亿元，同比增长 21.7%。按产品类型分类，去年寿险、意外险、健康险、年金保险四类产品分别占到 49%、26%、21%和 4%。其中，健康保险电销保费中重疾险的占比为 67%。行业寿险电销保费排名前五家的公司为平安人寿、招商信诺、泰康人寿、大都会人寿、国寿股份。截至去年 12 月底，寿险行业在职电销坐席为 5.7 万人，同比下降 5.3%，但人均产能有所提升，为 14721 元，同比增长 9%。

中保协相关负责人表示，中保协高度关注寿险新兴渠道发展，通过开展电网销融合的基础课题研究、成立中小企业沙龙、推进电网销渠道服务标准化建设、建立行业荣誉体系等工作，为行业营造良好的市场氛围和发展空间。（来源：北京商报）

泰康人寿 业内首获基金销售资格

近日，泰康人寿接到北京证监局《关于核准泰康人寿保险股份有限公司证券投资基金销售业务资格的批复》，成为业内首家获得证券投资基金销售业务资格的保险公司。

据介绍，自 2012 年底证监会下发了《保险机构销售证券投资基金管理暂行规定》征求意见稿以来，泰康人寿就开始筹划基金销售事宜，经过严谨的招标程序和开发设计，其基金销售业务平台从技术架构、性能、扩展性、操作友好性等方面都处于领先水平，并完全满足监管单位要求。

在获得基金销售资格后，泰康人寿将提供更加个性化、定制化的一揽子理财服务，从而更好地为广大客户尤其是高端客户打造综合的财富管理解决方案。（来源：中国保险报）

【本土资讯】

今年我省农险公司将增至 7 家

去年四川农险保费收入超 27 亿元 254 万农户受益

记者从四川保监局了解到，今年我省经营农险的队伍将再次壮大，再添新丁安华农险。届时，我省经营农险的保险公司将增至 7 家，共同为我省农险市场服务。同时，四川保监局今年也将继续推动我省农业保险服务能力提升，加强改进农险监督工作，保护投保农户的合法权益。据统计，截至去年 12 月底，我省农业保险保费收入 27.35 亿元，同比增长 17.99%，受益农户 254 万人，赔款 12.35 亿元。

农险服务网络不断完善

目前，我省有人保财险、中华联合、中航安盟、锦泰财险、安邦财险、平安财险等 6 家公司具有农险经办资格。其中，平安财险仍在办理相关后续手续，预计今年内将正式经营农险。另外，专注于农业保险的安华农险，其筹建四川分公司的申请于去年年底已得到保监会正式批复同意，这意味着安华农险在今年内也将入驻四川农险市场。



我省已开始正常经营农险业务的产险公司，设立了 44 家中支（市）公司、215 家县区支公司和 800 个营销服务部，对 98% 的县区实现覆盖。此外，经办公司依托政府建立县级服务站 68 个，乡镇服务站 4119 个，村级服务点 38489 个，已对省内 99.7% 的乡镇实现服务网络覆盖。

我省农险健康发展

我省农业保险产品已涵盖农、林、渔、牧等各方面，具有中央财政补贴农险品种 11 个，已涵盖我省除小麦外的主要粮食作物，同时还开展了烤烟、淡水鱼等地方特色农业保险 23 种，试点开展了育肥猪价格指数保险、蔬菜价格指数保险等新型保险品种。另外，我省还将水稻、玉米保险单位保额由 300 元提高到 400 元，保费不变；油菜保险单位保额由 280 元提高到 300 元，保费由每亩 15.4 元下调到 12 元；育肥猪保险农户自缴保费比例由 30% 降低为 20%；公益林保额每亩 400 元提高到 500 元，商品林保额由每亩 500 元提高到 750 元，绝对免赔额由核损面积的 10% 下调到 5%，且以 5 亩为最高免费限额，同时取消森林保险起赔点，通过提高农业保险保障水平个赔偿标准，大大提高了农户的投保积极性。（来源：成都日报 编辑：学会秘书处）

一封并未迟到的“大红包”

——四川省保险行业协会喜获政府专项奖励

马年春节的幸福年味还未散去，一条喜讯的传来为四川省保险行业协会的“开门红”增色不少。近日，成都市金融办正式通知四川省保险行业协会，因其在交通事故快处机制建设、诉调对接工作等方面对社会经济和民生建设做出了较大贡献，按照成都市人民政府相关政策规定，经过评审小组审核，获得了金融业发展专项基金奖励。这代表省保险行协2013年为当地民生工程所做出的贡献得到了政府和社会的高度认同。



由四川保监局、成都市公安局牵头，四川省保险行业协会具体操作的成都市轻微道路交通事故快处中心，在成都市公安局和会员单位的积极参与和配合下，历经三年多时间的努力，已稳步建成了以成都市为中心，基本覆盖全省的轻微道路交通事故快处中心网络和轻微道路交通事故快速处理机制。三年多来“快处中心”由4个增至7个，场地建设标准化程度也不断提高，快处办法的适用条件不断放宽，车辆损失金额上限从5000元提高至10000元。特别是2013年6月随着二环高架路的开通，又取消了此路段的快处上限额，极大地提高了处理的方便性和时效性。截至去年底，7个快处中心累计处理快处快赔案件15.1万件，累计为32.8万余起事故车辆的当事人提供了方便快捷的事故处理和理赔服务。这为该市的“缓堵保畅”民生工程发挥了良好的作用。

与此同时，为充分发挥行业调解组织预防和化解社会矛盾纠纷的积极作用，依法、公正、高效化解保险纠纷，协会以保险合同争议人民调解委员会为依托，积极开展保险纠纷诉讼与调解对接试点工作。特别是积极参与道路交通联动机制，与成都市交管局、成都中院共同探索车险案件与道交案件合并审理的方式，更是取得了显著成效。截至2013年10月31日，协会共受理交警四分局委托调解案件126件，达成调解协议120件，涉案金额148.44万元，调解成功率95%，调解履行率100%。

此外，协会内部坚持认真开展保险咨询，建立投诉管理机制，努力化解保险纠纷，维护消费者和会员单位合法权益。截止2013年10月，协会产、寿险工作部共接受电话咨询140多次，处理投诉案件67件，有效促进了社会和谐与人民安居乐业。

本次获奖更加激励四川省保险行业协会坚定不移地在党的十八届三中全会旗帜的引领下，坚持“守信用、担风险、重服务、合规范”的行业核心价值取向，进一步发挥好纽带、平台、服务作用，认真履职，积极作为，服务民生，推动四川保险业更好地服务地方经济建设、服务人民群众。（来源：川协）

自贡市保险行业协会获全市唯一 5A 社会组织殊荣



近日,自贡市保险行业协会在 2013 年度自贡市社会组织评估活动中被市民政局评为 5A 社会组织,成为全市唯一一家 5A 单位。1 月 22 日,表彰仪式在市民政局二楼报告厅举行,保协顾问刘兴明代表行业协会接受了表彰。

为贯彻党的十八大关于“促进社会组织健康有序发展”的精神,进一步促进我市社会组织加强自身建设,增强服务社会功能,市民政局决定从 2013 年起启动我市社会组织等级评估工作。

收悉相关文件后,自贡市保险行业协会依据《自贡市行业性社会团体评估申报书》,逐项对照,准备材料,结合实际进行自我评估、自我打分,及时报送了《自贡市社会组织评估申请表》及参评材料。2013 年 11 月 15 日,保协迎接了市民政局对协会社团评估的验收检查,就社团建设工作向检查团进行了汇报,扎实有序的工作获得检查团一致好评。

2014 年 1 月 22 日,自贡市社会组织评估工作表彰仪式在市民政局二楼报告厅举行,全市 11 家被评为 2A 以上等级的社会组织接受了表彰授牌。其中,5A 社团 1 家,即自贡市保险行业协会。4A 社团 6 家、3A 社团 2 家,2A 社团 2 家。市民政局副局长赖跃进出席表彰仪式并发表讲话,他代表市民政局对在此次评估中获得 2A 以上等级的社会组织表示了祝贺,并指出,这次评估为 2A 以上等级的社会组织在健全体制机制、规范运作管理、发挥服务功能、加强自身建设等方面都取得了优异成绩,是全市社会组织的优秀代表。希望以评估工作为契机,大力加强我市社会组织自身能力建设。(来源:自贡市保险行业协会 编辑:学会秘书处)

【理论·实务】

我国寿险个人营销制度改革研究

张锐(等)

(四川保监局 四川成都 610042)

摘要:为了实现我国寿险业的平稳健康与可持续发展,本文对我国寿险个人营销制度的发展和改革路径进行了探讨,以发掘个人营销制度的改革路径,探索个人营销制度改革所需的配套政策制度。

关键词：寿险业 个人营销制度 发展改革 路径

一、 导论

（一）研究背景及研究意义

1992年，个人营销制度即个人代理人制度由美国友邦保险公司引入中国后，取得了惊人的高速发展，它不仅革新了我国传统保险经营观念，改变了保险公司传统展业模式，而且推动我国寿险业实现了跨越式增长。截至2011年底，全国保险营销员人数达到289万人，实现保费收入4267亿元，占到寿险总保费收入的44%。

个人营销制度在经历了近二十年的高速发展后，随着经济社会的发展，现行个人营销制度的弊端也逐步显现，管理粗放、大进大出、素质不高、关系不顺等问题越来越突出，社会评价越来越低，同时，在社会劳动力成本不断攀升和富余劳动力减少的情况下，大部分营销员收入仍然停留在上世纪末的水平。¹这些问题的出现，使得寿险业的可持续发展面临着巨大的挑战。因此，对我国寿险个人营销制度的发展现状和改革路径进行探讨，发掘个人营销制度的改革路径，探索个人营销制度改革所需的配套政策制度，寻求进行寿险个人营销制度改革的同时实现保险业平稳健康发展，是一项具有很强现实意义的课题。

（二）寿险个人营销制度相关概念

1. 寿险营销制度

寿险营销制度是指寿险长期营销实践中形成的依法规范的寿险推销方式，主要包括寿险营销渠道和模式的选择，人员的管理、控制和激励等方面的制度安排。主要有以下三种类型：

（1）职业代理人制度

职业代理人只能为一家保险公司提供保险产品销售和服务。保险公司对代理人的管理，可以根据其自身经济实力和经营实际需要，选择采用总代理制、分公司制、直接报告制等三种管理方式。职业代理人制度主要具有便于保险公司控制和管理、有利于推销复杂保险产品、加强原有保单持续性等优点。

（2）独立代理人制度

独立代理人制度也叫独立经纪人制度，是指不依附于任何保险公司的代理人。独立经纪人独立性很强，可以自由地销售多家保险公司的保险产品和服务，并根据销售业绩提取佣金。独立代理人制度的优点是成本较低、具有较强的保单维持性、能与顾客建立亲密关系，但同时也有着保险公司无法控制、服务与保险公司脱离、欺诈风险较大等缺点。

（3）直接推销制度

直接推销制度，是指保险公司直接利用招聘的营销员向顾客推销保险产品和服务。常见的直销形式有：上门推销、电话推销、信函推销、广告促销，网上销售等。直接推销制度的优点主要有，便于控制、限制了欺诈的可能性，有利于接触客户并提供服务，有利于提高保险公司知名度等。直接推销制度的缺点主要有，受人力限制，只能提供有限的服务，业务人员管理难度大等。

按照上述分类，我国寿险个人营销制度属于职业代理人制度范畴。根据我国《保险代理人管理规定（试行）》，我国保险代理人包括专业代理人、兼业理人和个人代理人，通常我们所说的个人营销员就是指个人代理人。

2. 保险代理与保险代理人

保险代理是指根据保险人的委托，向保险人收取代理手续费并在保险人授权范

¹ 项俊波在全国保险监管工作会议上的讲话。

围内, 代为办理保险业务的行为。由此可见, 保险代理是一种委托代理行为, 具有委托代理的一般特征。

保险代理人, 我国《保险法》对其的定义为, “根据保险人的委托, 向保险人收取代理手续费, 并在保险人授权的范围内代为办理保险业务的单位和个人”。我国保险代理人分为专业代理人、兼业代理人和个人代理人三种。其中, 专业代理人是指专门从事保险代理业务的保险代理公司; 兼业代理人是指受保险人委托, 在从事自身主营业务的同时, 指定专门人员和专用设备为保险人代办保险业务的单位; 个人代理人是指根据保险人的委托, 在保险人授权的范围内代办保险业务并向保险人收取代理手续费的个人。

3. 保险个人代理人

目前而言, 我国寿险个人营销制度所面临的核心问题就是保险个人代理人的管理问题。保险个人代理人是指根据保险人的委托, 在保险人授权的范围内代为办理保险业务, 并向保险人收取代理手续费的个人。保险个人代理人作为从事民事法律代理行为的主体, 其法律特征主要有:

(1) 保险个人代理人的代理行为是由保险人授权的委托代理。保险代理合同是个人代理人与保险人对代理保险业务达成的协议, 保险个人代理人在代理合同规定的授权范围内, 以保险人名义为保险人招揽业务、销售保单, 并从保险人处获得报酬。

(2) 保险个人代理人必须以被代理人的名义从事各种活动。保险个人代理人在从事保险代理活动时, 需要凭借保险公司的名义而不是自己的名义。

(3) 保险个人代理人必须与第三者产生民事法律行为。作为代理活动, 保险个人代理人是通过自身的活动, 使保险人与第三者即投保人之间发生法律上的权利、义务关系, 这也是保险人委托保险个人代理人通过代理行为为其拓展业务的真正目的。

(4) 法律上, 保险个人代理人被视为保险人的代表, 保险个人代理人在保险代理权限内的一切行为都代表保险公司, 并由保险公司承担法律责任。

二、我国寿险个人营销制度的现状

1992年, 中国保险业迈出了对外开放的第一步——批准美国友邦保险公司在上海经营保险业务, 揭开了个人寿险营销制在大陆发展的序幕。按其特点, 个人寿险营销制在中国的发展可分为三个阶段: 引入期(1992—1995年)、高速发展期(1996—1998年)、调整期(1998年—2006年)、转型探索阶段(2006年以后)。

寿险个人营销制度在我国经济社会发展中发挥了积极作用。一是推动了整个社会保险意识的提高。个人代理人通过上门服务, 可以深入到社会的每一个家庭, 进行有针对性地宣传和推销, 有利于加强客户对寿险公司的了解和信任, 同时也便于发现和挖掘客户的潜在需求, 个人代理人还可以弥补寿险公司员工的劣势, 接触较多的客户, 个人代理人不仅以自己的劳动为公司带来业绩, 为个人带来价值的提升, 同时, 也使社会公众认识到“保险是一种商品”, 而这种认识, 对正处在经济转轨和保障体系重新确立的社会公众来说是非常重要的。二是迅速建立了一支寿险从业队伍。在个人代理人佣金制度下, 个人代理人的收入与业务完全挂钩, 极大地调动了个人代理人的积极性。同时, 完善的个人代理人内部组织架构为个人代理人提供了不断从低级职位向高级职位发展的空间, 也使业务扩张和组织裂变成为个人代理人追求的职业发展目标。三是提高了寿险公司的经营管理水平。个人代理人队伍迅

速发展壮大，客观上要求各寿险企业不断加强管理力度。营销体制的管理是寿险经营管理的重要内容之一，国内寿险个人代理人制度的探索既面向国际保险业先进管理经验，又结合中国国情，对提高整个民族寿险业经营管理水平具有积极意义。四是促进了寿险市场的挖掘和开拓。作为依托市场而存在的个人代理人制度，在发展中丰富了保险市场要素，从而促进了保险资源的合理开发和有效配置，使成长中的中国寿险市场得到最大程度的挖掘和开拓。面对中国寿险市场巨大的潜在需求，各寿险公司充分运用个人代理人机制的优势，围绕业务一线的需要，积极参与市场竞争，显示出了极大的活力，而这种活力又反过来促进了寿险业的发展。

（三）个人营销制度国际经验

由于各国具有自身独特的政治、经济、文化背景，制度环境各不相同，因此保险市场发展模式也各不相同，寿险营销制度也大相径庭。因此，研究了解保险业发达国家的寿险营销制度，对我国个人寿险营销制度的改革完善具有积极借鉴意义。

1. 美国寿险营销制度

美国为全球第一大保险市场，保险公司数量众多，营销体系比较完备，其中保险代理制度是其保险营销渠道的一大特色，美国的人身保险营销绝大部分依靠代理人完成。按照保险代理机构经营管理模式和机构设置的不同，美国寿险代理人可以分为总代理人、分代理人和个人代理人。

总代理人独立于保险公司，它与保险公司签订代理合同，在合同授权范围内独立开展保险销售活动，保险公司根据其业务量给予保险佣金。总代理人可以设立自己的分代理处，招收业务人员，对其进行保险培训和管理，并依据其业绩确定工资。此外，总代理人还可以选择再代理人进行保险营销并支付佣金。

分代理人直接附属于保险公司，它是保险公司的业务拓展机构，分代理机构的运作成本全部由其母保险公司支付。分代理机构的经理是保险公司的雇佣员工，其全部工资也由保险公司支付。分代理处的代理人可以采用雇佣制，也可采用合同授权。前者属于保险公司的正式雇员，后者则不属于正式雇员。

个人代理人是指与保险公司签订代理合同，独立开展保险业务的个人。一般情况下个人代理人都有成功的销售记录和广阔的销售网络，都属于保险精英人士。个人代理人独立承担自己及由自己招募来的代理人的费用。

2. 日本的寿险营销制度

日本是世界第二大寿险市场，在寿险营销方面，日本主要利用保险公司的业务员做直销。日本较早的寿险公司在创业初期，通常是委托地方有势力的乡绅作为代理店推销保险。随着日本经济的发展，公众对保险的需求日益增加，保险意识逐步加强，依赖地方势力的代理店进行保险销售越来越困难。对此，从20世纪20年代起日本寿险公司普遍引进了外务员推销制度，此时的外务员与保险公司既非雇佣又非委托关系。1947年日本《劳动基准法》出台后，保险公司对外务员的责任提到了议事日程，为解决这一问题，日本寿险业采取了“雇佣关系的营销员”和“委托关系的代理人”制度。此时的代理人制度与中国现行的个人代理人制度基本相同，实行的是佣金制。到了50年代，日本寿险市场发展迅速，依靠增加营销员的数量来扩大市场份额的粗放型经营占主导，寿险市场秩序混乱，营销员粗放增长以及大量脱落，导致服务质量下降，寿险业遭到了社会舆论的谴责。在这种背景下，日本生命保险公司首先对营销制度进行了大胆改革，废除保险代理人制度，改善录用新人及培训制度并增加固定工资比例。此次改革基本形成了日本现行的寿险营销员制度：公司在正式与营销员签订雇佣合同之前，先与其签订委托合同，经培训合格后再成为雇佣关系职员。

三、我国寿险个人营销制度目前存在的问题

十几年来,寿险个人营销制度为中国保险业的发展立下了汗马功劳是毋庸置疑的,但是同时也暴露出一系列不容忽视的问题并开始遇到发展瓶颈。一是个人营销员的失信问题。现实中,一些保险代理人过于夸大产品的功能,侧重对产品条款中保险责任的宣传,对免责条款很少介绍,刻意回避犹豫期等重要信息,这就为以后理赔留下隐患。或者在承保时,不是站在投保人的立场根据实际需要,而是为了多赚取佣金推荐保险费率高的险种,而不是最适合的险种,损害投保人的利益。二是个人营销员的法律地位不明确。尽管法律对个人代理人的资格和地位作了若干规定,但是实际操作中并不总与法律规定相符,我国个人保险代理人的法律地位在现实中颇为尴尬。三是个人营销员的脱退率居高不下。在我国保险业快速发展的今天,依靠人力扩张来推动保费收入增长的行业增长方式依然没有改变,导致保险市场“大增员、大培训、大流失”的现象一直无法得到有效改变。四是个人营销员的整体素质偏低。“学历低、素质低、产能低、留存低”是对目前我国代理人队伍的形象概括。五是我国个人营销制度的发展存在地区差异。主要表现在保险代理人发展水平和保险代理市场竞争程度与当地地区经济发展水平和保险市场的开放程度密切相关,经济发展水平高的地区保险代理人的发展明显领先于经济发展水平低的地区。

四、我国寿险个人营销制度改革政策建议

(一) 积极探索适应市场发展的营销管理模式

近年来,在保监会的指导下,各保险公司及保险中介机构在加强寿险个人营销管理方面进行了很多积极探索。有的保险公司对原有的个人营销管理制度进行系统梳理,并加以改革和完善;有的保险公司积极尝试推行员工制;有的保险中介机构根据自身发展实践对销售队伍管理方式进行大胆创新。课题组认为,目前市场上存在的各种对寿险个人营销队伍的管理方式都有其优缺点,需要认真加以甄别,扬长避短。同时,相关的管理方式又是同该经营主体的企业发展战略、经营者管理优势(或管理偏好)、企业竞争优势、企业文化等相互联系的。因此,加强寿险个人营销管理是一项系统工程,需要市场企划、产品设计、销售培训、客户服务等多个职能部门共同参与,分工协作,各司其职,稳步推进。在现阶段,应鼓励经营主体对各种不同的寿险营销管理模式进行积极探索,对管理模式和具体做法不做限定性要求。一方面,通过建立健全对营销管理的考察指标,要求各经营主体不断提升营销服务质量、加大人才培养力度、保持企业稳健经营;另一方面,及时总结各经营主体在加强营销管理过程中的好经验和好做法,积极通过各种方式在业内进行分享和交流。

(二) 不断完善寿险营销人员考试认证制度

多元营销是保险营销发展的必然趋势。一名优秀的保险营销人员,必须既具有善良诚信的良好品格,又具有坚忍不拔的吃苦精神,还要具有丰富的金融保险知识和对保险产品的深刻理解。当前,扩大保险覆盖面是保险行业发展的重要任务。在广大经济欠发达地区特别是农村地区,文化程度不高的保险营销人员占比很高。在现阶段实行寿险营销人员分级考试制度,尤其是设置初级考试,有助于对保险营销人员加强基础培训,有助于普及全民保险意识,有助于进一步扩大简单产品、基础

产品在农村地区的覆盖率。具体措施可参考如下建议。一是将产寿险营销资格考试分开进行,以提升寿险营销员队伍的专业化水平。二是实行分级考试认证,以适应针对不同地区、不同产品的营销服务要求。三是强化对保险从业道德和诚信等方面内容的考核,以进一步强化诚信理念,树立和维护行业形象。四是充实保险业对社会贡献的学习内容,以进一步提升保险从业人员从事保险工作的荣誉感和责任感。

(三) 建立健全寿险营销人员考察管理指标

鉴于目前全国不同省份和地区经济发展水平及消费者习惯存在较大差异,建议由保监会指导全国保险行业协会制定寿险营销人员考察管理指标及具体计算方法,指标数量宜相对精简,指标计算方法应相对简单。同时,授权各地保监局指导当地保险行业协会根据地区实际进行适当调整,并报保监会备案。对于处于不同发展阶段的保险公司,应分类进行考察。在当前,应特别注重考察年度新单保额、年度新增客户数量、保单继续率、新人育成率、投诉率、退保率等与业务质量相关度较高的指标。这主要是基于以下几个方面的考虑。一是有助于进一步提升寿险营销服务质量,保护保险消费者的合法权益。二是有助于进一步扩大保险覆盖面,鼓励寿险营销人员向中低收入客户推荐基本保障类产品。三是有助于进一步建立健全分类监管体系,鼓励保险经营主体长远规划、稳健管理。四是有助于进一步加强保险人才队伍建设,不断提升行业整体形象。

(四) 积极争取寿险营销人员税收优惠政策

在保险监管部门的积极呼吁和争取下,近年来寿险营销员的税负已经普遍减轻。但与普通工薪阶层相比,寿险营销员的个人所得税仍然偏重。一是对寿险营销员的个人所得税按照“劳务报酬所得”而不是“工资薪金”进行征收。按照现行的个税起征点,同样是3500元的收入,工薪阶层不用纳税,而寿险营销员仍需缴纳260元的个税。寿险营销员个人所得税起征点低、税率偏高的问题仍较为突出。二是寿险营销员各月份收入一般存在较大差异,其个人所得税按月征收,且不能像个体工商户一样在年终进行汇算清缴、多退少补,从而加大了寿险营销员的税收负担。三是寿险营销员自行缴纳的基本养老金、医疗保险金等社保费用不能在税前扣除。因此,建议保监会进一步加大相关工作力度,继续加强与财税等相关部门的沟通合作,全面客观反映寿险营销员的税负情况,根据寿险营销人员的工作特点,研究制定相应的税收优惠政策,为行业发展创造更好的政策环境。

(五) 塑造改善寿险营销人员正面社会形象

一是建议保险监管部门和保险行业协会紧密联系各级宣传部门,以行业名义推荐寿险营销员代表参加全国性、地区性的各类评选表彰活动。积极加强与新闻媒体的沟通,通过各种形式大力宣传寿险营销员诚信展业、服务群众的典型事例,不断扩大寿险营销人员的社会影响力。二是建议保监会进一步加强与相关部委合作,争取将寿险营销人才队伍建设纳入到国家规划及战略中。积极开展多种形式的人才交流,比如选派国内优秀保险营销及管理人员到境外保险机构调研学习,不断加强境内外保险行业的交流互动和经验分享。三是建议进一步建立健全失信惩戒和守信激励机制,逐步实现寿险营销员信用档案记录与社会征信系统对接,增大违规失信成本,提升行业公信力。

对我国车险业务规范发展的思考

李虹

(西南财经大学保险学院副教授)

摘要: 本文试图对我国车损险业务碰撞责任的理赔问题进行探究, 分析车损险业务中代位求偿原则的缺失, 论证保监会车险监管新规对车险业务的规范作用。

关键词: 车险业务 理赔 规范发展

我国自1980年恢复国内财产保险业务以来, 由于经济的高速增长、汽车销量的增加, 机动车辆保险业务得到快速发展, 车险的保费收入占到财产保险公司保费收入的一半以上, 车险产品成为很多家庭拥有的保险产品, 但现行的商业车险条款费率已经不能满足人民群众日益增长的保险需求, 保险公司也存在承保理赔服务不到位等各种问题。尤其2011年以来, 公众对车险合同中“高保低赔”、“无责不赔”等不合理条款的质疑一直不断, 车险改革势在必行。保监会高度重视车险行业的各种问题, 在保监产险【2012】184号《2012年财产保险监管工作要点》中明确指出, 应稳步推进车险条款费率管理制度改革。改革工作将分步骤、分阶段、渐进推进、稳步实施。一是下发《关于加强机动车辆商业保险条款费率管理的通知》。二是推进行业协会完成车险协会条款、纯损失率以及折旧率的拟订工作。三是推动行业协会完成代位求偿机制、投保理赔告知制度、纠纷处理机制等相关基础配套工作。四是下发文件, 全面部署实施车险改革工作, 确定进度安排, 明确各方任务及相关工作要求, 确保改革工作顺利实施。五是督促公司做好新旧制度衔接、新老产品更换以及系统的调整, 确保改革平稳运行。六是密切关注改革过程中可能出现的新情况和新问题。

保监会2012年3月8日发布《关于加强机动车辆商业保险条款费率管理的通知》(以下简称《通知》)。通过完善商业车险条款费率管理制度, 促进保险公司条款费率拟订更加科学合理, 承保理赔服务更加规范标准。对于广受争议的无责不赔问题, 《通知》规定, 因第三者对被保险机动车的损害而造成保险事故的, 保险公司自向被保险人赔偿保险金之日起, 在赔偿金额范围内代位行使被保险人对第三者请求赔偿的权利, 保险公司不得通过放弃代位求偿权的方式拒绝履行保险责任。

一、代位求偿原则的解读

在保险业务的长期发展过程中, 为了规范保险行为, 保证保险制度的健康运行, 逐渐形成了一些公认的原则, 这些原则在保险法或保险合同中作了相应的规定或约定, 成为规范保险合同双方行为的准则。其中, 最大诚信原则、保险利益原则、近因原则是财产保险合同和人身保险合同共同的基本原则; 损失补偿原则、代位原则和分摊原则是财产保险合同特有的原则。

代位原则包括权利代位和物上代位。权利代位, 也叫代位求偿权, 是指保险事故由第三者责任方造成, 被保险人因保险标的受损而从保险人处获得赔偿以后, 应将其向第三者责任方享有的赔偿请求权转让给保险人, 由保险人在赔偿金额范围内代位行使被保险人对第三者请求赔偿的权利。保险代位求偿制度产生的法律依据包括两个方面, 一是财产保险的补偿原则, 代位求偿是遵循损失补偿原则的必然结果。被保险人因保险事故发生而遭受的损失固然应该得到补偿, 保险人对被保险人应承担的赔偿责任不应该因第三者(肇事方)的介入而改变。但若被保险人在得到保险金后又从第三者责任方获得赔偿, 则其可能因损失而获利, 这显然与损失补偿原则相违背。为了避免被保险人获得双重利益, 同时, 也为了维护保险人的利益, 被保险人在获得保险金后应将其对第三者责任方的赔偿请求权转

让给保险人，这正是权利代位的立法本意。二是民法的公平原则。在民事法律关系中，为维护公平原则保障民事权利的实现，要求公民履行法律或合同规定的义务，并不得实施损害他人利益的行为，否则就必须承担由此带来的民事责任。我国《民法通则》规定：“公民、法人由于过错侵害国家的、集体的财产，侵害他人财产、人身的，应当承担民事责任。没有过错，但法律规定应当承担民事责任的，应当承担民事责任。”即因第三者的责任致保险财产损失后，第三者应当承担赔偿责任。如果在第三者的责任致保险财产损失的情形下，因为保险人对被保险人的保险金赔偿，而使第三者免除民事赔偿责任，则会使保险法律制度成为违法行为人逃避民事法律追究的借口。这不仅对保险人是不公平的，更是法律的不公平。因此，当保险人向被保险人赔偿保险金后，保险人享有向第三者主张赔偿的权利。

二、美国的汽车保单对车辆损失赔偿的相关规定

美国的个人汽车保单包括汽车车身损失险（也称车辆损失险），为被保险人拥有或驾驶的车辆的损坏或失窃提供保障。既提供对碰撞风险的保障，也提供对非碰撞风险的保障。在美国的个人汽车保单中，对碰撞损失的赔付不考虑被保险车辆驾驶员的过失。例如，不论 John 是否对车祸事故负有法律责任，只要 John 自己的车在车祸中受损，John 的个人汽车保单（碰撞险）将会对他的汽车受到的任何物质损坏进行赔付。当然，要扣除保单中规定的免赔额。

如果 John 的车辆在行驶中和 Mary 的汽车相撞，Mary 在事故中负全责，John 有两种选择：从 Mary（或承保 Mary 汽车责任保险的保险公司）处获赔、或者从承保 John 车损险的保险公司处获得赔偿。如果 John 选择从他自己的保险人处获得赔偿，John 的保险人在对 John 的车辆损失赔偿后，就获得向 Mary（或 Mary 的汽车责任保险人）追偿的权利。可见，美国的汽车保单明确了发生车辆碰撞事故后保险公司对被保险车主的赔偿责任，不存在我国车损险保单中无责不赔的问题。保险公司对被保险人赔偿之后，若存在第三方的责任，由保险公司向第三方进行追偿。使得被保险人在车辆碰撞事故中的损失能够获得快速解决和较为充分的赔偿，充分保护被保险人的利益。

三、我国现行车损险合同存在的问题

在现行我国各家财产保险公司的机动车损失保险条款中，均明确载明：保险人依据被保险机动车驾驶人在事故中所负的事故责任比例，承担相应的赔偿责任。投保车辆驾驶人无事故责任的，保险人不承担赔付责任。这就把保险公司对承保车辆的赔付责任限定在事故中驾驶人的责任范围以内。

我国车损险理赔中存在的无责不赔问题源于我国保险公司车损险合同的规定。保险合同是附和合同，为了保险交易的方便快捷，保险条款一般是由监管部门或保险公司事先拟就好的，投保人根据自己的需求选择保险公司和保险产品。目前我国保险公司车损险的保险责任主要是三大块：碰撞责任、非碰撞责任、发生保险事故后合理的施救费用。其中碰撞责任是车损险承保的主要风险责任。对于非碰撞责任（如火灾、爆炸、暴雨、洪水、泥石流、车辆坠落等）导致的被保险机动车的损失，保险公司根据车辆损失情况、是否足额投保承担相应的赔偿责任。但碰撞事故涉及到发生碰撞的双方，存在事故责任划分的问题，实务中由交通管理部门划分事故责任。由此我国保险公司车损险理赔采用过错责任赔偿的原

则, 保险公司根据被保险人在交通事故中所承担的事故责任来确定保险公司对被保险人车辆损失的赔偿责任。实际业务中通常规定: 被保险车辆负全责的, 保险公司赔 100%; 主要责任赔 70%; 同等责任赔 50%; 次要责任赔 30%; 无责免赔。这属于约定不合理及实践中引发纠纷较多的条款。意味着, 发生两车相撞的碰撞事故, 保险公司对被保险机动车的赔偿责任限定在驾驶员在事故中的过失比例内, 由于对方过错造成的被保险车辆损失, 被保险车主只能自己向对方(或对方机动车责任保险的承保公司)追偿。

财产保险实践中, 保险标的损失是由第三者的责任造成的情形较为普遍。虽然被保险人在第三者致保险财产损失的情形下, 具有选择赔偿主体的权利, 但在实践中, 被保险人往往考虑到保险理赔程序比向第三者索赔简易等因素, 大都选择向保险人提出保险赔偿。在货物运输保险中, 货物到达目的地后发现整件货物遗失, 收货人往往在取得船方的货损货差证明后向保险人索赔, 然后把向船方追偿的权利转让给保险公司, 由保险公司向船方(第三者责任方)追偿。至于能否追偿到、追偿过程中发生的费用等, 不影响被保险人获取的赔款。没有哪个国家的海运保险人在被保险人索赔时以货物损失属于船方责任而拒赔。同理, 机动车损失保险人也不应以车辆损失属于对方责任而拒赔。美国、德国、日本等国家的机动车损失保险均未在理赔中采用过错责任赔偿的原则。只要车辆在保险期限内发生保险事故, 保险公司均根据车辆受损情况, 在保险金额限度内进行赔偿。如果涉及对方责任, 则由承保车损险的保险公司向对方追偿, 免除了车主由于对方无赔付能力而自己承担车辆损失的情形, 使得车主的利益得到切实保护。我国保险公司应借鉴发达国家保险业务的经验, 不断完善保险合同条款, 从被保险人的需求出发, 完善保险保障内容, 增强保险公司的信誉度, 促进保险业务的健康发展。

车损险无责不赔引起的纠纷不断见诸媒体, 2011年, 北京、重庆、江苏等地方法院都有“认定保险公司无责不赔、以及按责任赔付条款无效, 支持消费者合法诉求”的类似判决。但是, 遇到类似案件起诉保险公司的车主毕竟是少数, 大部分车主在遭遇这类事件时都是自认倒霉。并且保险公司也没有因为法院的判决就修改保险条款, 车损险合同仍然依照按责赔付、无责不赔的原则承担赔偿责任。

四、车损险业务与我国《保险法》代位求偿规定的冲突

为保护被保险人的合法利益, 各国保险立法均规定, 被保险人既可以直接向第三者索赔, 也可以直接向保险人索赔。在保险人向被保险人赔偿保险金后, 被保险人对第三者的赔偿请求权转移给保险人, 由保险人向第三者主张损害赔偿权。我国 2009年 2月 28日新修订的《保险法》第六十条第一款规定“因第三者对保险标的的损害而造成保险事故的, 保险人自向被保险人赔偿保险金之日起, 在赔偿金额范围内代位行使被保险人对第三者请求赔偿的权利”。第三者责任方的存在是权利代位产生的前提条件。这里的第三者是指对保险事故的发生和保险标的的损失负有民事赔偿责任的法人或自然人。权利代位的产生是有一定条件的, 一是由于第三者的行为使保险标的遭受损害, 被保险人才依法对第三者责任方有赔偿请求权, 也才会因获得保险金而将该赔偿请求权转让给保险人。因此, 如果没有第三者的存在, 就没有代位求偿的对象, 权利代位就失去了基础。二是由于保险人向被保险人赔偿了保险金。只有保险人按保险合同规定履行了赔偿责任以后, 才取得代位求偿权。换言之, 对第三者求偿权的转移是随保险人赔偿保险金而发生, 而不是随保险事故的发生而发生。

根据《保险法》的上述规定,车辆发生碰撞事故,在被保险车辆驾驶人无责的情况下,只要被保险车主向承保自己车辆损失的保险公司索赔,保险公司就应对被保险人的车辆损失赔偿。车主在获得赔偿后,须把向有责方请求赔偿的权利转移给保险公司,然后由保险公司在赔偿金额范围内向有责方追偿。

《保险法》是国家为了规范保险活动,保护保险活动当事人的合法权益,加强对保险业的监督管理,维护社会经济秩序和社会公共利益,促进保险事业的健康发展所制定的法律。保险条款的拟订应该符合保险法的相关规定,而不能只考虑保险公司的利益,在合同中规定不利于被保险人基本权益的条款。这样的条款规定必然引起被保险人的不满。

被保险人投保机动车损失保险,是希望在保险期限内发生保险责任范围内的灾害事故(非碰撞责任、碰撞责任)时,能够获得及时的赔付。这是车主通过缴纳保费转嫁车辆损失风险的本意,也是被保险人的基本权益,符合国际上机动车损失保险合同的理赔惯例。可见,我国车损险合同中保险公司根据被保险车辆驾驶人在事故中的事故责任比例来承担对车辆损失的赔偿责任的的做法违背了客户投保车辆损失保险的初衷,不符合《保险法》的相关规定,也不符合国际上机动车损失保险的理赔惯例。使得广大车主对保险公司的信誉产生质疑。

五、《关于加强机动车辆商业保险条款费率管理的通知》对车主权益的保护

为了解决这个问题,2011年起保险监管部门在车险领域推行“代位求偿”机制。车辆发生交通事故,一方无责,一方全责,无责方可要求承保自己车损险的保险公司先对自己的车辆损失进行赔偿,保险公司赔偿以后,再取代无责方向全责方(或承保全责方汽车责任保险的保险公司)进行追偿。如果小陶和小杜的车在行驶中发生碰撞事故,交警判小陶无责、小杜负全责,小陶可就自己的车辆损失向自己车损险的承保公司索赔,小陶的保险公司对小陶的车辆损失赔偿后,再向负全责的小杜或承保小杜汽车责任保险的保险公司进行追偿。

如果小陶在交通事故中负30%的责任,小杜负70%的责任。小陶为自己的车辆投保了充足的车损险,那么小陶可要求自己投保的保险公司对自己的车辆损失进行充足赔偿;小陶的保险公司对小陶的车辆损失进行足额赔偿后,再就小陶车辆损失的70%向对方(小杜或小杜的保险公司)进行追偿。

保监会《关于加强机动车辆商业保险条款费率管理的通知》体现了保护投保人、被保险人合法权益的精神。近年来,保险监管部门不断加大商业车险监管力度,规范保险市场秩序,取得了积极成效。但我国的商业车险市场处于不断发展、完善的过程中,现行的商业车险条款费率已经不能满足人民群众日益增长的保险需求,保险公司还存在承保理赔服务不到位等问题。保监会高度重视商业车险条款费率管理,根据《通知》,以后投保了车损险的车主在保险期限内发生碰撞事故,保险公司不能因为被保险车主在事故中无责或只承担部分责任就推卸自身赔付义务。被保险车主也不会像以前那样因为对方未投保责任保险或汽车责任保险的限额不足,就使得自身的车辆损失得不到充足赔偿。随着机动车保险业务的不断发展,第三者责任案件日益增多,保险公司应加强对代位求偿权的行使,可由专门的部门来承担代位追偿的职能,专门的部门应由精通法律和有丰富保险业务经验的人员组成。

为了保障机动车损失保险车主的合法利益,维护保险公司的声誉,应尽快完善车损险代位求偿机制,制定代位求偿索赔指引、操作实务和结算机制,统一规范

行业操作流程,同时完善行业车险信息平台,支撑代位求偿机制有效运行,妥善解决保险公司之间因车损险代位求偿案件产生的理赔争议,促进机动车保险业务的健康发展。

主要参考文献:

1. 孙佳美《我国现行机动车商业保险奖惩系统评价》《保险研究》2010年1期
2. 王琴兰《中外车险奖惩系统比较》《中国保险》2005年7期
3. 张鹏《道路交通事故损害赔偿归责原则的比较研究》《哈尔滨学院学报》2007年10期
4. 武冬铃; 萧军《车险骗赔防范研究——基于车险实务的视角》《保险研究》2010年2期
5. Dionne, G and Gagn, R. Deductible Contracts against Fraudulent Claims: Evidence from Automobile Insurance, Review of Economics and Statistics, 2001
6. 方仲友. 商业车险制度改革应回归服务本源[j]. 中国金融, 2012, (1) .
7. 吴军. 商业车险市场化改革浅探[j]. 上海保险, 2011, (11) .
8. 张春宏. 代位求偿——车损险的索赔方式[j]. 道路交通管理, 2011, (9) .
9. 宋占军. 构建我国车损险代位求偿制度的思考[j]. 上海保险, 2011, (6) .
10. 许良根. 保险代位求偿权的法理探源和实务[j]. 保险研究, 1999, (2)
11. 王乐宇. 论保险代位求偿权行使的权利限制[j]. 法学论坛, 2007, (5)
12. 张祖平、孙圣林. 保险代位求偿权对被保险人的限制[j]. 保险研究, 2003(1)
13. 何小勇. 论保险代位求偿制度的适用与法律完善[j]. 律师世界, 2003, (3)

【案例分析】

保险公司前员工伪造保单推荐“好险种”骗了12万

摘要: 冒充保险公司人员骗取投保人钱财12万元, 林某某因为涉嫌诈骗罪, 12月13日被云岩区检察院批准逮捕。

冒充保险公司人员骗取投保人钱财12万元, 林某某因为涉嫌诈骗罪, 12月13日被云岩区检察院批准逮捕。

收客户71万元保费拿出12万元给朋友放高利贷

2012年12月, 史先生和妻子到油榨街一家银行存钱, 一名穿着保险公司工作服的女子上来攀谈, 自称叫林某某, 是某人寿保险公司业务经理, 有一款保险A(虚拟代号)很适合史先生。听完介绍, 史先生按照林某某的要求在银行开户, 并购买了一份A保险。

就这样，史先生与林某某就成为了“朋友”。在以后的一段时间，李某某就经常打电话向史先生推荐保险，“每次都说是公司在做优惠，推荐我们赶快去买。”史先生说。

据史先生回忆，他和家人在2012年9月至2013年6月期间，一共向林某某购买了17份某人寿保险公司的各种险种，这17份保险共花了71万元钱。

林某某被抓获后交代，她一共收取了史先生71万元保费，其中59万元是真正用来购买保险的，另外12万元拿给朋友放高利贷了。

离职后伪造保单卖保险

今年7月中旬，林某某办理了离职手续，离开了保险公司。按道理，她就不应该再以原公司的名义卖保险，但林某某铤而走险，迈出了错误的一步。

8月3日，史先生突然接到林某某的电话，说有一款AA(虚拟代号)的保险很好，现在公司正在做活动，很划算，让史先生赶紧去买。史先生请林某某当面详细介绍，林某某就撒谎说保险公司派她到海南出差，不能和史先生见面。

林某某在电话里说这款保险为两万元一份，购买以后每个月有240元的利息，每个月还可以分一次红，每次分八十元左右。

“我觉得可以，于是就同意购买，但是她说人不在贵阳，她可以用公款先给我买，购买后等她回来，她把保单交给我，我再把钱给她，并叫我等她电话。”史先生说。

8月18日，林某某打电话给史先生，说她已经回贵阳，让史先生拿钱给她。当天，史先生给了林某某2万元。9月23日，9月30日，林某某分别以推荐购买“好险种”为由，先后两次在史先生处骗取了6万元和4万元现金，从8月18日到9月30日，林某某给史先生提供了四份保单。

据林某某交代，这四份保单都是她伪造的，是针对史先生专门制作的。

10月下旬的一天，史先生的儿子无意中看了看林某某提供的保单，发现最后四份保单居然是手写的，与之前的机打的保单明显不同，于是打电话去投保的保险公司询问，这才发现史先生被骗了。于是拨打110报案。11月6日，林某某被警方控制。

云岩区检察院办案检察官认为：犯罪嫌疑人林某某冒充保险公司人员的身份骗取他人钱财，其行为触犯《刑法》涉嫌诈骗罪，决定批准逮捕。(来源：贵州商报)

她带病投保3年多被发现保险公司不想理赔，法院说“不行”

女儿龚小燕患肝癌去世，父亲龚老汉想起女儿生前曾买过一份终身重大疾病保险，便找出保单向保险公司申请理赔。保险公司却以龚小燕在合同签订前，没有如实告知曾患过肝炎而拒绝赔偿。无奈之下，龚老汉将保险公司告上法庭。近日，南通崇川区法院作出一审判决，被告新华人寿南通公司一次性赔偿原告保险金10.9万元。

简介 她没说得过肝炎，保险公司不赔

2009年3月，当时30岁的龚小燕向新华人寿南通公司投保了一份健康福星增额终身重大疾病保险，保险期终身。

投保书所附“健康告知”页中“您是否曾患有下列疾病或因下列疾病而接受检查或治疗？”一栏内，列有各类疾病的详细询问表，其中第7条载明“……肝炎、肝炎病毒携带者……”龚小燕在所有的疾病选项后，均手工勾选了“否”。投保后，她每年缴纳保险费3360元。

2012年10月11日，龚小燕感觉身体不适就医，被确诊为原发性肝癌。住院10天后，龚小燕病情严重恶化。得知自己时日无多，龚小燕将自己投保的那份重大疾病保险受益人变更为父亲龚老汉。2012年11月4日，龚小燕去世。

料理完女儿后事，龚老汉向保险公司申请理赔。保险公司发出《理赔决定通知书》拒绝支付。原来保险公司查出，龚小燕1998年曾因患肝炎入院治疗1个多月，便认为龚小燕在投保时故意隐瞒了曾患过肝炎的事实，遂解除保险合同，并作出不予理赔的决定。事后，双方为赔偿事宜协商未果，龚老汉将保险公司告上法庭。

分析 合同超两年不得解除

据崇川区人民法院民二庭庭长蔡抒晨介绍，为了防止保险公司滥用合同解除权，有效保护被保险人的长期利益，从2009年10月1日起实施的新保险法第十六条规定：订立保险合同，保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知。

投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除合同。

前款规定的合同解除权，自保险人知道有解除事由之日起，超过30日不行使

而消灭。

自合同成立之日起超过二年的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿或者给付保险金的责任。

根据这条法律规定，如投保人未依法履行如实告知义务，保险人可以依法行使解除权，但自合同成立之日起两年内未行使该权利的，则不得再行使。

答案 判决：保险公司应赔偿

法院审理认为，虽然投保人龚小燕在投保时隐瞒了曾患肝炎的事实，未履行如实告知义务，但根据我国保险法相关规定，该合同自成立之日起已超过两年，被告保险公司合同解除权已消灭，应当承担给付保险金的责任，遂依法作出上述判决。一审判决后，原、被告双方表示服判息诉，判决已生效。

“保险公司不能惜赔，无理拒赔，同时也应积极防止被骗保。”蔡抒晨提醒，保险公司既要诚信规范经营，又要有效控制风险，如发现有客户带重病投保的情形，要及时行使合同解除权；投保人在投保时也应如实告知既往病史和健康状况。（来源：扬子晚报）

【开卷有益】

浅谈寿险产品营销新模式——保险门店

寿险代理人营销模式在寿险业发展初期带来了市场份额和保险业务的快速增长，但同时也带来了监管困难、人员流动性高、销售误导等问题。保险门店的设立可以在一定程度上解决这个问题。

保险门店是保险公司以连锁门店的形式销售各类保险产品的渠道。北美金融服



务业最大的零售经纪商爱德华琼斯是经营保险门店的成功范例，其至今已在美国及加拿大拥有超过10000家门店。而我国保险公司对于保险门店的探索也早在7年前就已经开始。近两年来，门店营销模式又重新得到了关注，人保、华泰等公司也纷纷开始了试点。

一、 保险门店在寿险营销模式中的优势

(一) 深入了解客户需求

传统寿险营销模式通过产说会和寿险代理人上门拜访等形式向消费者推销保险产品，消费者属于被动接收信息。而保险门店的市场定位为以营销服务部的形式深入社区。这种营销模式使消费者可以每天看到保险门店及其业务人员，随时随地了解不同的保险产品，与门店销售人员沟通自己的保险需求，使消费者由被动接受信息变为主动寻求信息。同时，门店销售人员可以通过交流更好地挖掘消费者及其家庭的保险需求，推销适合于消费者的寿险产品。例如对于高档小区，可以注重推销年金、高端医疗保险等，而对于一般小区，可以注重于保障型产品，比如普通寿险等。

(二) 增强消费者对代理人的信任

保险门店的形式为实体店铺，并不像个体寿险代理人具有很强的流动性。消费者在购买了寿险产品后，可以随时找到门店进行咨询。同时如果投保人怀疑门店销售人员的陈述，也可以在门店内直接与保险公司取得联系并得到回答。这种营销模式保证了消费者的知情权和选择权，改变了保险代理人“摆摊卖保险”的行业形象，解决了代理人销售误导以及代理人流动性强而导致的“孤儿保单”等问题，也极大地增强了消费者对于销售人员的信任程度。

(三) 提升保险服务水平

传统寿险营销渠道旨在为潜在消费者介绍寿险产品并挖掘消费者的保险需求，注重于销售，而保险门店的持续经营需要结合销售与服务。销售并不是将寿险产品简单累加后卖给消费者，而是在分析了客户的实际需求后对其做出的整体保险安排。服务是保险门店的重要职能，在完善处理投保、保全、理赔等基本服务功能的基础上，保险门店还可以开展寿险咨询服务、健康知识管理、人生理财规划等一系列增值服务，为消费者提供咨询和投诉的渠道，方便消费者就近办理保险业务。同时，对于消费者提出的个性化需求，门店销售人员也可以通过网络终端直接与保险公司取得联系，为消费者提供一对一的咨询服务，并在得到公司授权的情况下及时为消费者办理，使寿险投保过程更具有专业化和针对性。

(四) 有利于保险人及监管部门的监管

传统寿险代理人流动性强，且监管部门对其的处罚措施较轻，因此传统代理人没有诚信代理的激励。然而门店的设立经过了保险公司的审核和批准，其经营者经过了保险人的筛选，这在一方面保证了门店经营者和销售人员的素质，在另一方面，由于保险门店具有实体店面，规模小、投入少，监管成本较个人代理人模式有所降低，因此保险人和监管部门可以随时对门店进行监管。随着制度的逐步完善，这种监管可以向日常化、标准化和精细化进行过渡，监管的重心也可以从营销的数量转化为质量。而保险门店经营者由于投入了经营成本，因此其具有诚信服务使门店持续经营的激励，这也在一定程度上降低了监管的难度。

二、 保险门店在寿险营销中存在的问题及应对策略

(一) 门店销售人员的综合素质还需加强

寿险业务的门店销售需要高素质的复合型人才，这些人才需要了解保险学、金融学、心理学等学科的综合知识，还需具备良好的服务意识，以消费者的角度考虑其实际的保险需求，为消费者提供深入的保险产品讲解和保险规划。在我国，这样的复合型人才还不多。同时，很多公司“重保费、轻服务”的思想广泛存在，也弱化了门店的服务职能。这要求保险公司对门店的经营者和销售人员进行岗前培训或者定期培训，不断增加其知识储备，打造专业化的寿险营销门店团队，从监管措施和销售理念等方面提升销售人员的服务意识。

(二) 设立门店初期投入较高

一家保险门店的成本主要包括店面租金、人力资本以及水电费用等，维持其一年的资金大约需要数十万元，而根据门店设立的不同地理位置和地段的繁华程度，这些成本还会变动。因此门店初期的投入较高，经营压力较大。目前门店销售有两种模式，一种是人保的店面直销，一种是华泰保险的专属代理人门店。若采取店面直销的模式，中小型保险公司也许还不具备大规模设立门店的条件，而若采用代理人加盟的模式，则代理人会背负较大的盈利压力。因此要实现门店的持续经营，就需要优化业务结构，提升服务质量。寿险产品作为为保险门店创造收益的主要险种，其营销就更需要具备持续性和稳定性。同时，对消费者进行人文关怀，拥有稳定的客户群体也是实现持续盈利的重要手段之一。

(三) 新技术引进和开发仍显不足

保险门店的咨询、销售、缴费、出单、理赔“一条龙”服务，改变了保险公司的公司结构，降低了公司的运营成本。同时，这些专业性很强的技术需要人力和资本，这也限制着保险门店的发展。另外，保险门店还需要互联网的后台支持，比如在展业时可以在互联网平台或者智能移动终端上发布保险产品的信息，进行保险产品的讲解和展示；运用APP程序等为消费者提供最近的保险门店信息；通过远程对话与保险公司实现远程直接交流，解决投保人的个性需求等。然而新技术的引进对于保险人和门店经营者来说都是一笔额外成本，因此业务的发展仍需要科学技术的不断创新和保险公司的资金支持。

保险门店作为寿险营销的新模式，对改善保险业形象、提升保险公司服务水平等具有重要的意义，但其在发展过程中也存在着许多问题。运用制度、技术等手段克服这些问题，将保险门店发展成为类似于“链家”的连锁门店，还需要一定的时间。（来源：保险赢家）

日本保险代理人制度的启示



众所周知，在日本人均7张保单。那么如此成熟的保险市场，其代理人制度又是怎样的呢？在我国寿险营销模式中，代理制是核心的营销模式。目前我国保险营销员人数已超过370万，在发展中普遍存在的问题是缺乏归属感，人员大进大出，营销员行为短期化。中国保监会多次下发文件，明确指出要改革完善保险营销员体制，然而寿险是典型的非渴求品，所以营销体制设置的是否科学，对我国寿险市场的稳步发展起着重要作用，需要慎重考虑。因此，我们可以借鉴发达国家的相关经验（本文借鉴日本），并结合我国实际情况，制定出一套适合我国发展模式的保险营销制度，促进寿险业稳步发展。

一、日本保险代理人制度介绍

1、日本保险市场特点

明治维新结束了日本闭关锁国政策，随着日本经济的开放，外国保险公司于18世纪60年代登陆日本。20年后，日本本土第一家保险公司——东京海上保险株式会社开始营业，至今已有120多年的历史。日本的保险业的飞跃式发展出现在上世纪90年代。

日本的经济体制与中国不同，实行的是一种以自由市场制度为基础的“政府主导性”体制。其鼓励自由竞争，但这种竞争又总是处于政府和大公司的专业指导下，这种模式又称为“东方模式”或“亚洲模式”。在战后经济复苏的国家中，这种模式起到了强有力的刺激及促进作用。但是，随着世界经济的日益发展，这种模式也暴露出了明显的缺点。1997年的日韩经济危机充分的说明了这一点。这场金融危机不仅使日本的经济发展受到了极大的影响，使其一夜之间倒退了十年，二十年。同时日本的保险业也出现了震荡，一些保险公司相继破产，虽然这样影响了日本保险业的世界份额，但是其在全世界来说，仍然处于先进水平。

纵观日本的保险市场，具有以下特点：

1. 内向型。日本保险业侧重于国内保险市场，其国内保险业务的比例可占到每年保费收入的80%-90%，这种结果的形成与日本“政府主导型”经济模式是分离不开的。日本保险市场非常侧重于民族企业的发展，对欧美等国的保险公司非常排斥，为了支持民族产业，甚至不惜使保险市场发展缓慢。同时日本保险市场不仅拒绝“走进来”也不想迈开“走出去”的步伐，对海外市场的发展也没有兴趣，即使涉及海外业务，也仅仅是国内市场的延伸。

2. 限制型。受到人口限制，日本成为世界上保险竞争最激烈的市场之一，但由于因为受到严格的政府管制，竞争只能在严格限制的范围内进行。如在人寿保险中政府对产品的价格有着严格的范围规定，这使得价格竞争是有限度的，所以人寿保险公司更多的把重心放在投资收益率，多元化服务渠道的开拓，寿险商品的开发等附加价值之上。

3. 稳定性。日本拥有相对稳定的政府机构，保证了经济与政治的连续性，一贯性及稳定性。为了使本国的保险行业得以稳定的发展，日本政府规定将人寿保险及损害保险分开经营，这样不仅有利于稳定了保险企业财务，而且为其参加世界保险市场的竞争提供优势。

4. 垄断性。与欧美保险市场不同，日本保险市场只有 50 家以内的保险公司，远远少于美国的几千家，英国的几百家等欧美保险发达市场。日本保险公司规模普遍较大，且多采取代理销售的方式。

2、日本保险业代理人制度

日本之所以能成为世界第二大寿险市场，主要原因是归功于日本保险业巨头——生命保险公司所属的数十万生命保险营销员及其所构筑的庞大的销售网络。日本的寿险公司在成立初期，通常都是通过有势力的乡绅作为代理店来推销保险。随着日本国民经济收入的不断增加，人们对风险意识及保险意识不断增强，公众对保险的需求日益加大，使得之前的代理店销售模式很难满足人们的需要。受此种环境的影响，20 世纪初期，日本保险业开始引进外务员模式。在此种模式下，外务员与保险企业既不是雇佣关系也不是委托关系。这些外务员在从事销售工作之余，其相关权益无法得到保证。在 20 世纪 40 年代末《劳动基准法》在日本出台，保险公司应承担的外务员法律责任也排上了重要议事日程。为了能够解决这个问题，各保险公司针对实际情况采取了不同的解决方案，有些公司选择了外务员转型成为“雇佣关系营销员”也有一些公司选择外务员成为“委托关系代理人”无论选择哪种制度，此时保险公司发放薪资采用的均为佣金制。这种中国现行的寿险营销体制中的薪资制度相同。

随着日本保险市场的迅猛发展，20 世纪 50 年代初借由大量营销员来扩张市场份额的粗放式经营成为寿险市场销售主导，这种发展形式产生的直接结果为营销员的准入标准过低，服务质量下降，诱导情况频频，市场秩序混乱。保险公司受到了社会舆论的强烈谴责。为了改变这种状况，生命人寿率先进行了大幅度的改革：提升新人准入标准，建立并完善培训体系，改革代理制度，增加固定底薪比例。此次改革基本形成了日本现行的寿险营销员制度。

在日本，现行的寿险营销员制度具备几大特点：

1. 组织形式。日本的寿险公司在各区域设置分支机构，由分支机构负责下设营销部为日本寿险业现行的组织形式。在营销部中最高领导人为经理，其为保险公司的内勤员工，直接管理下设的专门部及培训部。专门部与培训部均负责保险代理人的培养培训及日常督导，两个部门的区别为保险营销员入司两年以内者在培训部，培训部根据其部门所属营销员数量每6人配备1名负责人员，该人员由公司统一审查任命。营销员在培训部的过程中其工资的一半以上为固定工资，另一部分为培训成绩及自己的签单提点。保险营销员进入公司第三年转入专门部，成为独立的营销人员。

2. 资格与晋升。营销员在刚刚加入公司的时候，与公司签订委托合同，这时营销员统一被称为“实习生”。在2-4个月的实习期间，保险公司为其提供专业的培训，课程内容主要为人寿保险的基础知识及寿险产品形态及专业化的销售流程及演练。实习生不仅要准时参加培训，还要在培训期间通过寿险协会每月举办一次的销售资格考试并在监管机构完成注册。在全部完成后，保险公司才能与其签订雇佣合同，成为正式营销人员加入公司。为了持续的为营销人员提供业务支持，鼓励其稳定有序的开展业务活动，在营销员加入公司的两年以内，公司指派专人对其进行培训辅导，第三年开始才进入专业部进行独立营销。

3. 工资体系特点。寿险营销员的工资大多数为激励其大量开展业务实行的，按照销售业务一定比例提成的无底薪浮动式工资。这样导致的直接后果为营销员为了追求经济利益，过分关注新保单业务量增长，对客户的服务关注不够，甚至出现误导欺骗的情况，使市场秩序不稳。同时营销员的收入非常不稳定，从而导致大批营销员承受不住巨大的经济及心理压力脱落。

针对这一情况，寿险公司在营销员工资中加入了固定底薪。这种做法既加强了营销员的归属感，为寿险营销员提供基本的衣食住行的保障，也兼顾了刺激性，提高了营销员的销售积极性。例如，日本生命保险公司的营销员工资体系主要构成如下：每月发放月薪，月薪由固定工资+准固定工资+成绩浮动工资组成。其中固定工资是指保险公司保证支付的工资，数额根据营销员的不同级别有所不同，职级越高，固定工资越高。准固定工资也为保险公司保证支付，数额根据同一级别中的不同等级不同。浮动工资的数额完全取决于营销员的销售业绩。多劳多得，少劳少得，不劳不得。公司按照营销员的业绩情况，每年支付两次奖金。同时若营销员在公司服务达到一定年限离职时，公司会支付退職金。按照服务年限的不同，退職金的发放也有两种，分别为一次支付和年金支付。一次性支付的退職金针对的是连续工作3年以上的营销员。数额取决于退休时的基本工资、工龄系数、营销业绩及退職理由。年金支付的退職金针对的对象为连续工作15年以上的营销员。数额取决于退休时的基本工资。若在领取退職金的这段期间内，营销员死亡，很多公司不仅会继续向家属支付，还会启动育英年金制度来保障员工的下一代。

4. 教育体系特点。营销员接受的培训主要来自于两个方面：一是行业统一提供、二是各寿险公司自行安排。日本寿险行业统一培训体系由一般课程，专业课程，应

用课程,寿险大学课程组成。其中一般课程讲授的为新进营销员掌握最基本的基础知识和与销售技能。专业课程主要是指保险营销员为客户提供进一步的金融服务所需要的行业知识。应用课程设置的目的是为了提升营销员的应用及实践能力,同时兼顾寿险营销员成为全面的财务顾问需要的全面地行业知识。寿险大学课程的设置只要是为了使营销员向保险专家方向发展,明确职业意识及发展方向,为培养高级专业的保险从业人员做准备。同时为了判定营销员的专业技能与理论水平,制定了全行业统一的资格考试标准。初级考试合格发放营业执照,营销员随着从业年限的加长可报考中、高级考试,通过高级考试后,营销员有资格报考外勤大学,在外勤大学中经过最低两年的学习并通过八门考试,可取得生命保险师的最高职称,这都是保险行业的顶尖专家。

5. 营销员制度的监管体制。为了有效控制保险营销员大量入职大量脱落的历史遗留问题,日本保险监督厅近十几年来多次责令各公司进行整改,整改内容包含以下几个方面:限制新近营销员人数,旨在提升营销员素质;加强保险公司对营销员的留存管理;提升寿险业的续保率;优化新老营销员的培训方案及提升培训预算。在日本,各保险公司不但要遵守保险监管机构的规定,同时公司内部也会出台相关的管理细则对寿险营销员进行监管。

二、日本保险代理人制度对我国的启示

1. 改革佣金制度,扩大长期激励计划惠及范围,加强营销员归属感及责任感。根据国家统计局和保监会公布的数据,以2011年为例,保险营销员平均每人年佣金收入为17252元,远低于全国平均工资水平。回顾日本寿险行业发展的道路,成功之处可以进行借鉴,佣金制度可以进行相应的改革。如降低首佣比例,将其平均分配到后期佣金中。也可设置销售售后服务考核,客户回访指标要求,并根据营销员达标情况由公司每年向其支付一部分固定工资,以提高客户的满意度,同时提升营销员的归属感,鼓励营销员在本公司进行长期服务。

另外可以在公司内部尝试进行针对保险营销员的股权激励计划,使保险营销员与保险公司的利益保持一致,提高保险营销员的热情,诚信度和对公司的归属感。如中国平安曾针对280位一线业务骨干出台了长期激励计划,将8000至20000股不等的平安集团的虚拟期权奖励给这些营销人员,此举不仅有效地激励了精英骨干,也提升了其他营销员的工作热情。

2. 适当提高保险营销员的福利待遇。现在大多数寿险公司与保险营销员为纯粹的委托代理关系,在这样的关系下保险公司不提供五险一金等福利待遇也无可厚非,但在发达国家的代理销售体系中,有许多的公司迫于公会压力或其他原因,不仅支付营销员的佣金,奖金,还要为他们缴纳社会保险金,并提供一些补充医疗和补充养老等福利。那么在我国考虑到社会福利体系极不发达的现实国情,从维护社会稳定的角度出发,我国各寿险公司联合政府相关部门共同承担起提高保险营销员的福利待遇,改善众多保险营销员的生存状况。国家税务总局早在六年前就已下发

举措，提高营销员佣金收入中税前列支的部分，减轻营销员的税收负担，今后保险公司与保监局及社会保障部门仍需进一步协调，解决保险营销员参加社会保障的渠道问题，完善营销员的社会保障，减轻众多营销员的后顾之忧。

3. 重视营销员的选拔过程，提高入门门槛，规范营销员队伍，提升保险营销员的社会地位。改变大多数保险公司采用的“人海战术”及“健康人海”，运用完善的招募体系，选拔精英级代理人。逐渐减低并杜绝低学历低素质人员充斥保险营销员队伍的状态，将保险营销员队伍打造成一支具有全面评估金融体系的综合型理财规划师，可以提供全面的金融保险理财服务。并通过加强对保险营销员职业的正面宣传，给予消费者正面导向，增加保险营销员的职业荣誉感和社会地位，提高其职业忠诚度，引导保险营销员树立健康的职业形象。

4. 全面重视培训体系的建立，强化培训，强化营销员育成。与日本等发达国家相比，中国的保险营销员培训更注重短期化，利益化，多重视销售技巧的训练而忽视职业道德法律法规等方面。同时培训体系比较单一，多为保险公司及同业协会提供，缺少专业化的学院培训进修体系。日本寿险业的发展经验告诉我们，保险营销员只有具备了专业的保险知识和良好的职业素养后，才能为公众传播正确的保单及行业信息，进而保证每张保单的稳定性和投保人的切身利益，进行维护整个行业的健康发展。同时注重对营销人员的长期培养，使其不断成长，不用绩效作为考核的唯一指标，引导营销员不断的发展团队，进行育成，加强营销员对保险公司的归属感，鼓励营销人员长期供职。

5. 建立信息公布制度与诚信评级记录。为每位营销员建立销售档案，记录其保单销售情况并是否使客户不满投诉。这样既方便相关机构对营销员进行销售管理，也会变相的向营销员施加压力。同时可制定一套信用评级标准，对优秀的代理人予以表彰和宣扬，积极引导营销员诚信服务，规范展业。（来源：保险赢家）

【品味生活】

健康：春季防流感

第一招：排毒喝花茶

冬季天冷，人就偏爱吃热食。特别是春节假期，大鱼大肉、辛辣口味，再来一两盅酒，能让整个人都暖暖的。但正因为冬天热性食物吃得过多，到了



春天，就必须给自己的肠胃减减负，清肠排毒了。

早上喝杯淡盐水，能利小便、助排毒。血压偏高的人，可以换成温开水；血糖不高的人，就来杯蜂蜜水，同样有效。春天讲究喝春茶，不管是绿茶还是花茶，都能起到排毒、提神养气的作用。特别是茉莉花茶，气味芳香，提神效果更好。

要想给身体排毒，必须保证大便通畅。建议大便不好的人适当多吃萝卜、白菜、土豆、红薯，帮助排便；也可以进行自我按摩，每天绕肚脐顺时针揉按至少36次，按压肚脐左右三指宽处的天枢穴至有酸胀感，均有通便作用。

第二招：晨练拉拉筋

古人提倡在春天晨练，他们认为这是一年四季中锻炼效果最好的时期，可以彻底放松禁锢一冬的身体。年纪稍大的人，最适合散步，还可以在空气较好的公园做个深呼吸，伸伸腿、拉拉筋。有句话说，“筋长一寸，寿延十年”。这说法虽然有些夸张，但适当抻拉韧带确实有助身体气血畅通，甚至可起到祛痛和排毒的效果。春天要养肝养胆，所以锻炼时，不妨拍打一下两肋外侧。这里是中医所指的肝胆区，以掌心适度拍打，可通畅气血经络，达到养肝养胆之效。

第三招：春吃酸甜口

唐代孙思邈《千金方》记载，春季饮食宜“省酸增甘”，因为春天吃过多酸性食物会使肝火过旺，从而损伤脾胃，应多吃些性温味甘的食物以助消化，如糯米、南瓜、大枣、山药、银耳等。从另一个角度说，在五脏和五味的关系中，酸味有收敛作用，不利于阳气的生发和肝气的疏泄，吃得太酸就会损伤阳气。但所谓少酸多甜也只是个相对概念，不能走极端，更好的方法是，多吃点酸甜口味的东西，水果、饮料均可，更有助于平衡体质。

春天是生发的季节，按照“天人合一”的原则，同样具有生发之气的芽类蔬菜，很适合春季食用。比如，豆芽、豆苗、春笋、蒜苗、芽菜等，可清炒、煮汤、作馅，以清淡、温热为宜。韭菜、生姜、鸡汤有助养阳，可以多吃点；草莓、橙子、猕猴桃也可适当多吃；重点推荐枸杞菊花泡水，能养肝明目。此外，蜂蜜是春天一大补品，除了喝蜂蜜水外，还可以在热牛奶中分别兑上一勺燕麦和蜂蜜，口味更好。（来源：360百科）

健康：春季养生小常识切忌五个不宜

春季如果不按照正确的方法养生，那么夏季则会出现相应的不适。春季养生，请切忌五个不宜。



春天情绪不宜平和

一年之计在于春，春天可以说是一年中非常重要的季节，对于养生也是如此。以往，一说到养生，人们就会说心态平和，但春季养生却不同。春天不要平和，春季一定要让心情欣然、愉悦，秋天才要讲求平和。

香蕉和梨不宜吃

中医认为，春夏养阳，所以春天应该多吃一些辛味的东西。比如可以吃一些辣椒、萝卜等。相反，那些滋阴的、寒凉的食物就不宜在春季食用(特殊病人除外)，比如香蕉、梨、百合、银耳等。特别是生冷的东西，像冰淇淋、冷饮等，会将寒气聚集在体内，导致夏季脾虚，带来一系列不适。

春捂不宜过汗

大家都知道“春捂秋冻”，但不是随便“捂捂”就能达到保健的效果。捂的度是不能过汗，如果天气很热了还里三层外三层地捂着，出很多汗就不好了。

不宜过早穿单鞋

俗话说，病从脚下起。现在很多年轻女孩，很早就开始穿单鞋，对身体非常不好。脚和小腿是人体三阴经和三阳经的总汇，小腿内侧为肝、脾、肾三阴经，外侧为胆、胃、膀胱三阳经，对人体来说非常重要，所以一定要注意保暖，不宜过早穿单鞋。

雾天不宜锻炼

春季到来，越来越多的人加入了锻炼的热潮中，但雾天不宜进行锻炼。雾珠中含有大量的尘埃、病原微生物等有害物质，锻炼时由于呼吸量增加，肺内势必会吸进更多的有害物质。(来源：浙江在线嘉兴频道健康栏目)

随心旅行： 走进邛崃

邛酒邛茶邛窑万里飘香千古芳

距邛崃第一次被列入国际贸易重要城市行列，至少已有 2000 多年的历史了。西汉张骞出使西域归来后即向汉武帝证实：在西域看到了邛崃出产的“邛竹杖”等商品。文君当垆、相如漆

器：邛酒万里飘香、邛窑千古流芳……一条南方丝绸之路，不但成就了“自古称繁庶”的邛崃，也在历史长河中留下了无数可歌可泣的故事。

骑龙山古道 万里商路脚下始



南方丝绸之路西出成都的第一站邛崃，就是这条国际商贸通道上最为重要的一个物流中心和商品集散地。千年丝路的潮起潮落兴衰成败，在这座城市里铭刻下数不清的印记。

在邛崃市文史专家胡立嘉老先生的引领下，记者来到了位于平乐古镇以东的骑龙山下。大约二三十年前，这座山上发现了一条保存完好的古道，最早修筑时间可追溯至秦汉。作为地方文史专家，胡老先生多次与专家学者们到此实地考察、研究，最终证实这条古道就是南方丝绸之路中的一段：从邛崃出发，沿古道可一路向南经夹关，通往名山、荣经……最终经云南穿越国境。

“这就是最真实的秦汉古道。”当一条由鹅卵石混杂泥土的五尺小道出现在我们眼前时，胡老先生指着顺着山脉一路向前延伸的小道说，这条古路与山上其它小路最大的不同，是道路两侧堆砌了约1.5米高的鹅卵石，呈梯形状，与道路一起向前延伸。胡先生说，这两条鹅卵石石壁，像是护卫南方丝绸之路的城墙，说明这条路在古道不但用于通商交往，也可能用于军事。

如今的古道，在专家的发掘和保护下，也仅留存了1.5公里长。除了一小段毗邻村舍的古道尚可通行外，其余大部分则被杂草枯树掩盖。记者坚持走完全程，但越往深处走越发荒凉，直到路尽头。

胡立嘉老人带领我们，试图在林间草丛中寻找一些昔日繁华的痕迹。2000多年前，这里是成都商品聚集后，经邛崃通往南方的必经之路。所以从骑龙古道开始，沿线应该是摩肩接踵、富贾云集的区域。

临邛盛产一种“大如蒜子”的富铁矿，秦灭蜀后，六国豪强卓氏、陈氏迁入临邛，“即山鼓铸，贾于椎髻之民”，汉朝专门在此设立铁官，专管铸铁；晋代文学家左思《蜀都赋》中“火井沉荧于幽泉，飞焰高煽于天垂”的描述，写出了个繁忙的场面。

在早先的考古发掘中，古道沿线曾发现过一处汉代冶铁遗址，遍地是炉渣铁块与弃掷的生铁。“在最重要的商道旁建作坊，铁器商品一出炉完工，即可送上商道运往西南。”胡老先生说，《史记》曾记载，卓王孙利用临邛得天独厚的铁矿资源，生产铁器，卖与西南“椎髻之民”，一时间富可敌国，单家中仆人就有千人之多……



十方堂码头 邛窑由此闻名

2000多年的历史沿袭，原先的南方丝绸古路发生了数不清的改变。有的路千年前就消失在群山峻岭中，有的路至今仍给人们通行带来便利。

位于邛崃市区南1公里处，上接大邑县、下通新津县，最终汇入岷江的南河川流不息。河上有一座修筑于清道光时期的“川南第一桥”，至今通联河岸两端。距石桥往上游步行约2公里，河岸边可见一座古码头，名为“十方堂渡”。据胡老先生介绍，古代商品运输中，最省时省力的是水路。于是，这里就成了古代邛崃商品随流而下经新津县、过宜宾，最终进入长江中下游流域的重要口岸。“仅仅4年多前，这里还有渡船可摆渡市民过河。”



南河上有了方便的水码头，也必然造就了当年繁华的码头经济。在近年来的考古发掘中，胡老先生等专家、学者，以南河为线、十方堂古水码头为点，在沿河岸地区，先后发现了17座邛窑遗址，时间最早可追溯至南北朝。

“古代邛崃匠人们把烧制好的瓷器送上船，通过南方丝绸之路和长江，让邛窑闻名中国闻名世界。”胡老先生说，南方丝绸之路和长江流域沿线，都发现了古代邛窑瓷器。这一方面证明了邛崃在古代通商贸易中所作出的努力，同时印证了邛窑瓷器的精美畅销。

邛茶出国门 邛酒再溢香

提到南方丝绸之路，就不能不提到邛崃；提到邛崃，就不能不提到曾在南方丝绸之路上大放光彩的重要商品——邛崃茶叶和白酒。如今的邛崃市，正处于跨越提升的奋斗时期。曾经闻名全国乃至世界的邛茶邛酒，又迎来了一个新的发展机遇！

2013年，邛崃市委、市政府深入贯彻落实科学发展观，充分发挥“中国食品工业百强县(市)”



“中国白酒原酒之乡”等优势，内强素质，外塑形象，全力推进邛酒产业提档升级。通过努力，2013年，邛酒产业克服行业不利影响，规模以上邛酒企业工业总产值、工业增加值同比增长分别达到10.5%和20%，其中名酒工业园两项指标增长速度均超过20%，邛酒产业保持了稳步发展态势。

下一步，邛崃市将充分利用“中国白酒原酒之乡”和“邛酒国家地理保护标志产品”两大招牌，积极实施“五个一”工程，即搭建一家平台公司、创建一支邛酒基金、建设一所邛酒学院、创办一本邛酒专刊和办好每一届邛酒文化节，推进品牌创建，引导技术创新，发挥酒促会沟通平台作用，促进产业稳步、健康发展，逐步实现邛酒产业过百亿目标。

在邛崃夹关，记者看到了规模化、现代化的万亩生态茶园。千年前，邛崃黑茶凭借优良的品质已经走出了四川、出国门。

如今我们又将在新的时期，看到邛崃茶叶香溢丝绸之路的景况。（来源：成都晚报记者）



心灵氧吧：

微笑决斗时间

作者：刘宋民

十多年前，一位旅行家到马来半岛旅游。

半岛地处热带，雨林蓊郁，繁花似锦，五颜六色的奇异鸟儿在空中飞翔鸣唱。自然风光让旅行家如痴如醉，淳朴民风更让他流连忘返。特别是偶然遇到的一场奇异的决斗场面，更让他眼界大开。

决斗者是两名萨凯部落的男青年，几乎一样健壮、一样帅气。他们满脸严肃地走到决斗的地点，赤裸着上身，一副不是鱼死就是网破的神情。令旅行家大惑不解的是，决斗者的手中，既没有枪，也没有剑，而是一人握着一根孔雀翎。孔雀翎就是孔雀的尾羽。他们握住上端的羽梗，将下端圆圆的中间有一只美丽“眼睛”的尾部指向对方，找好适当位置站定。

决斗开始了，只见他们举起“武器”，把那美丽的“眼睛”触向对方赤裸的上身，而且专找那些最薄弱的地方，千方百计地给对方搔痒。随着时间的推移，两人的表情也发生着微妙的变化，由怒气冲冲慢慢地变成了“忍俊不禁”。最后，一方终于难耐“折磨”，控制不住笑出声来，决斗即告结束。决斗的双方竟然怒气全消，互相拍拍肩膀，一前一后地离开了。

旅行家问导游：“这是不是一场特意安排的幽默表演？”

导游肯定地答复说：“绝对不是。这是萨凯部落的一个传统习俗，已经流传了好多年。在这个部落里，一个人若以为受到了别人的侮辱，便可以用决斗来泄愤。决斗的方式只有一种，就是你刚才看到的。决斗的时间没有限制，可以从早到晚，直到一方笑出声来，方告结束。先笑者为输家。笑过之后，冤家对头往往会握手言和。刚才的两个小伙子是一对情敌，为一个姑娘互不相让，所以只好决斗。决斗后胜者高兴，输者也心悦诚服，因为世代相传的游戏规则早已内化为自觉遵守的观念。这样的决斗，不仅能使难题迎刃而解，而且双方身体都不会受到伤害，更不会造成流血。

旅行家的心灵受到了强烈的震撼，他没有想到，在这个近乎原始的地方，竟然存在着如此高超的生存智慧，如此充满艺术魅力的维护尊严的方式。这样的决斗，留给对手的不是血泪和伤害，而是让对手即使失败了，也能笑出声来。

曾经获得世界冠军的美国拳击手杰克，每次比赛前必先安静地祷告一会儿。一次，有人问他：“你在祷告什么？”杰克说：“我在祷告我们双方都能打得漂漂亮亮，最后让我们谁都不受伤。”

为自己祈祷，也为对手祈祷，祈祷自己和对手在竞争中都能少受些伤害甚至不受伤，让对手在失败后还能笑出声来。但愿这种充满人性的对手渐渐多起来，这样，我们的生活就多了一份笑声，少了一份泪水；多了一份关爱，少了一份冷漠；多了一份温情，少了一份伤害。



主办：四川省保险学会秘书处
主送：各单位会员、个人会员（电子公文、电邮、四川保协网站）
抄报：四川保监局、四川省金融学会、四川省社科联、中国保险学会
抄送：外省保险学会
主编：文雄
副主编：张欣、蔡剑
编辑：李诚、黄艳、潘莹瑾
校对：黄艳、潘莹瑾 联系电话：028-86531012
邮箱：iisc@sia1995.net