

2012 年

(内部资料 免费交流)

第 5 期

总第 17 期

四川保险视野



四川省保险学会

(2012 年 5 月)

卷首语

幼稚的真理

克兰

美国儿童心理学家马修斯在《哲学与幼童》中，讲了一段很有意味的故事：6岁的伊恩因为另外三个孩子霸占了电视机，看不上自己喜欢的节目而非常懊恼，他问妈妈：为什么三个人的自私比一个人的好？这话让母亲很难回答，伊恩不知道“少数服从多数”是一条社会公理。因为人们认为多数人的选择是正确的，这就是人类社会的数量法则。

如果一切事物都是由多数人来决定，也许伊恩就不会有那样的追问。问题的关键是还有多少少数人决定一切事物的时候。我们不会忘记另一种声音：真理往往在少数人的手里。有决定权的“少数人”往往要么是有绝对权威的领导者，要么是有绝对思想的哲学家。也许有一天，伊恩获得了权力，他可以命令那三个孩子必须看他喜欢的频道。这时，问题也许转变成三个孩子的问题：为什么有权就能满足自己的欲望？

是的，一个人怎么能与一群人抗衡呢？一个人与真理为伴，或许可以无所畏惧，但他要想实现他的真理，还需要有一个强大的支撑，这个支撑是什么呢？答案或许是令人沮丧的——权力或金钱。这些直露的思想，怎么能跟伊恩那样的孩子讲清楚呢？所以，伊恩的问题从大人的思维角度回答，是难以有满意的答案的。因为没有纯客观的标准来认定，它必须经过某个人来解释，于是，谁拥有解释权，谁就可以认定标准。

有人说，世界上最难回答的问题往往是孩子提出的问题。因为他们的问题是真正的心灵问题、哲学问题。而孩子们的问题又往往把真理性问题一丝不挂地揪出来，让大人们很尴尬。大人们往往回避问题，或只分析问题，而孩子们往往因为大人们没有给出答案而沮丧，放弃了对问题的追问。于是，哲学思想便在这种环境里很快地夭折了。哲学最终成了极少数对问题穷追不舍的人的专利。

因为真理性问题常常只在儿童思维中出现，又常常在儿童思维中被消灭。所以，真理总是处在童年。

（摘自：《读友》）

目 录

【热点关注】	3
代理人3年换身份 营销员体制改革排出时间表.....	3
国务院审议通过农业保险条例 明确政府支持责任.....	5
【监管时讯】	6
保监会再出投资新规险资运作空间再拓宽.....	6
保监会：加快构建防范惩治保险犯罪长效机制.....	8
项俊波：完善保险资金投资政策体系.....	8
【业界看点】	9
重庆保险业首评“双十佳”	9
中国人寿财险为2012“环中国”自行车赛保驾护航.....	9
湖南保险中介行业协会成立 开启产销分离新时代.....	9
山东金乡实施大蒜种植保险促大蒜产业稳定发展.....	10
保险中介首款移动终端问世.....	10
【本土资讯】	11
成都市正式启动蔬菜及水果政策性特色农业保险试点工作.....	11
自贡市保险行业机动车险自律检查于8月展开.....	12
平安VIP俱乐部邀客户共享易学盛宴.....	12
【学会动态】	13
四川省保险学会第一届优秀科研成果评选进入初评阶段.....	13
四川省保险学会积极参加“先进学会”评选.....	13
四川省保险学会2011年立项课题结项手续办理完毕.....	13
【理论·实务】	14
消费者权益保护有奖征文3篇：	14
浅析财险公司理赔难点及对策.....	14
保险消费者合法权益保护现状及对策研究.....	18
浅议保险公司与保险消费者权益保护.....	22
会员投稿2篇：	25
社区保险服务提档升级的思考.....	25
摆脱城市营销困境出路何在.....	30
【案例分析】	32
保险公司履行了明确说明义务 合同有效.....	32
意外腰扭伤并存腰椎间盘突出症理赔案例分析.....	34
漫画保险：退休了，你能拿多少钱？？？	36
【开卷有益】	37
文化史书写的遗憾与深情.....	37
【品味生活】	39
健 康： 秋季4种时令水果很养人.....	39
随心旅行： 凤凰.....	41
心灵氧吧： 鱼在波涛下微笑.....	43

【热点关注】

代理人3年换身份 营销员体制改革排出时间表

面对近年来备受诟病的保险营销员体制，保监会终于态度坚决地开出了药方。

10月8日，保监会发布了《关于坚定不移推进保险营销员管理体制改革的意见》(以下简称《意见》)，提出推进营销员体制改革包括六项主要任务和政策措施；同时鼓励各地区、各保险机构在营销队伍建设中大胆创新，选择适当时机和地区先行试点，用3年、5年和更长时间，分别实现阶段性目标和整体目标。

值得注意的是，此次《意见》并未对保险营销员体制改革内容作具体规定，而是提出了监管引导、市场选择、行业推动、公司负责的原则。“改革主体是公司，监管部门不能越俎代庖，直接参与。”保监会相关负责人在答记者问时给出了对“监管引导、市场选择”的解释。

这一药方将对一直停滞不前的营销员体制改革有多大影响？中央财经大学保险学院院长郝演苏认为，此次《意见》使现行营销体制的核心“基本法”面临颠覆性的政策动作。但也有业内人士表示：“关于营销员的管理及社会地位问题，监管机构想改，但是不敢彻底改，很纠结啊。”

多种灵活形式

保监会此番改革的营销员体制，即为保险代理人体制，该体制自1992年友邦保险引入国内后，就成为寿险最主要的销售渠道。统计显示，截至去年底，全国共有保险营销员335.7万人，而该渠道对保费的贡献每年最高达六成以上。

不过，近年来随着经济大环境的改变，这种“人海战术”的不可持续性也逐渐暴露出来。“目前的保险营销体制已经走到了尽头。”郝演苏对记者坦言。

今年4月，保监会发布了《关于坚定不移推进保险营销体制改革的思路和措施(征求意见稿)》，提出鼓励与营销员签订劳动合同、鼓励探索产销分离新模式等改革方向。记者发现，与征求意见稿相比，此次将改革的主要任务和政策措施从9条缩减到了6条。

《意见》提出，推进改革包括六项主要任务和政策措施：一是鼓励探索保险营销新模式、新渠道；二是强化保险公司对营销员的管控责任；三是提升保险营销队伍素质；四是改善保险营销员的待遇和保障；五是建立规范的保险营销激励制度；六是持续深入地开展总结和研究工作。

其中，对于业内最为关注的员工制，《意见》并没有作出具体规定，只是要求保险公司应当逐步理顺与营销员的法律关系，切实保障营销员的合法权益，并

采取多种灵活形式，为营销员提供劳动者基本的法律身份、薪酬待遇和社会保障等。

对于“多种灵活形式”，保监会相关负责人表示，这意味着可以将代理制转为员工制，也可以在不改变现行代理佣金制的基础上，增加一个劳动身份，提高福利待遇；可以所有机构一起改，也可以选择改部分机构；可以全公司执行一个制度，也可以先选择部分绩优营销人员先行先试等等。

“这是比较现实的选择，如果要和所有营销员签订劳动合同，给他们缴纳五险一金，我敢说没有一家公司能承受这个成本压力。”一位大型寿险公司人士对记者表示。

多元化营销

事实上，早在2010年，保监会就出台了《关于改革完善保险营销员管理体制的意见》，宣告保险营销员管理体制改革开始启动，但整个行业的动作仍较为迟缓。

不过，今年以来，在新任保监会主席项俊波的推动下，保监会明显加快了保险行业改革的步伐，而此次《意见》也明确提出要积极鼓励保险公司拓展专业中介、网销、社区门店，交叉销售等销售渠道，走多元化营销道路等。

保监会相关负责人介绍，前一时期，保监会颁布实施了《保险中介服务集团公司监管办法(试行)》、《保险代理、经纪互联网保险业务监管办法(试行)》等规范性文件，鼓励保险大型中介企业、集团等开展寿险营销业务；近日，还颁布了《关于支持汽车企业代理保险业务专业化经营有关事项的通知》，支持汽车企业投资设立保险代理、保险经纪公司，或与已有保险代理、保险经纪公司合作，开展汽车保险业务；目前，正在积极研究和推动邮政企业代理保险业务专业化经营。

此外，截至今年上半年，保监会已批准13家保险公司成立了保险销售公司，鼓励保险销售专业化、职业化经营。对于为何鼓励市场主体创新保险营销模式，探索保险营销新渠道，保监会相关负责人解释为“平衡成本和收益利弊，公司是直接利益主体，最清楚其中的得失”。

南开大学风险管理与保险学系主任朱铭来告诉记者，目前很难说有一个适用于全行业的模式，在转型过程中每家公司都有自身情况，遇到的问题也不同，比如大的保险公司成立专属销售方向是好的，但要看在操作中是直接连锅端还是有筛选。

“希望保险公司不要被动地去迎合政策，而是有战略规划。2004年就有寿险公司有过试点，希望走整合营销道路，采用准员工化的管理模式，没有做成功是因为当时的宏观政策推动不大，并且那时寿险业也才刚刚起步，急于业务扩张，而非制度变革，现在来看保险行业需要解决的矛盾已经不同了。”朱铭来指出。

“保监会的目的就是培养几家大的保险中介集团，类似家电市场中的国美、苏宁，可以平衡保险经营主体。”郝演苏也认为，保监会提出产销分离政策是为了培养独立的销售平台，“因为需要一个培养过程，现在还不好得出结论，但是对于体制改革有着重要的意义。”

（来源：中国保险资讯网）

国务院审议通过农业保险条例 明确政府支持责任

国务院总理温家宝 10 月 24 日主持召开国务院常务会议，会议审议通过《农业保险条例(草案)》。这意味着，我国农业保险将有法可依，推动农业保险发展的财政补贴、税收优惠、大灾风险分散机制等将在法律制度层面得以明确。业界期盼已久的农业保险立法终于取得了实质性进展。

会议认为，为分散和转移农业风险，提高农业抗风险能力，保护农民利益，有必要制定农业保险条例。条例草案明确了农业保险业务经营主体和经营规则，规定国家采取保险费补贴、税收优惠等措施支持发展农业保险。

《农业保险条例(草案)》虽然只有短短的四十多条，但基本上反映了我国农业保险半个多世纪，特别是汲取了近六年的农业保险试验实践的正反经验，和众多科研工作者长时间研究的积极成果。

在农业保险专家看来，条例所传达出来的立法思想是：农业保险是商业保险的组成部分，当然这种商业保险是得到政府公共财政补贴的。更多亮点在于：明确了政府对农业保险的支持责任，以及对农业保险几年试点过程中反映比较突出的一些问题都给予了覆盖等等。

由于农业保险经营运作涉及多个部门，因此需要各相关部门协同推进。目前，农业保险试点工作在部门分工配合、协同推进方面积累了许多有益经验。值得注意的是，条例中强调，将由国务院建立众多政府部门参加的农业保险工作协调机制，指导和协调全国农业保险工作。

对此，首都经济贸易大学农村保险研究所所长庾国柱教授在接受本报采访时曾认为，“农业保险涉及较多部门，仅有协调机制还不够，最好是能建立有决策权的协调管理机构，在法律法规之下，决定关于农业保险的大政策和提供管理支持。”

他建议，制定全国农业保险发展规划；制定农业保险的财政和税务政策、为各地提供农业再保险；建立和管理中央一级农业保险大灾风险准备基金；组织协调或推进农业风险区划和费率分区；协调各有关部门在农业保险活动中的关系和“动作”，包括农业风险研究和管理等。“这对加强对农业保险制度的管理，顺利推进农业保险制度建设至关重要。”

多位农业保险专家在接受记者采访时提出，在对农业保险进行原则性安排确立制度框架、统一“游戏规则”的同时，还应加快对具体配套措施的细化完善，尽快解决农业保险经营中存在的一些现实问题。“我们更希望看到随后的配套补贴办法、税收优惠等实施细节能够出台。”

可预见的是，随着农业保险相关细则的逐步推进，我国农业生产，包括农林渔等的抗风险能力将大幅提升。

（来源：上海证券报）



【监管时讯】

保监会再出投资新规险资运作空间再拓宽

10月22日、23日，中国保监会网站连续推出六项有关保险资金的规范性文件，分别是《关于保险资产管理公司有关事项的通知》《关于保险资金投资有关金融产品的通知》《基础设施债权投资计划管理暂行规定》《保险资金境外投资管理暂行办法实施细则》《保险资金参与股指期货交易规定》《保险资金参与金融衍生产品交易暂行办法》。有关专家认为，新推出的政策有利于扩大保险资金

操作空间，优化资产配置，提高投资收益。同时，也有利于推进保险资金运用体制改革，激发新的盈利点。

《保险资金参与股指期货交易规定》要求，保险集团（控股）公司、保险公司自行参与股指期货交易的，资产配置和投资交易专业人员不少于5名；风险控制专业人员不少于3名；清算和核算专业人员不少于2名。投资交易、风险控制和清算岗位人员不得相互兼任。保险机构在任何交易日日终，持有的买入股指期货合约价值，与股票及股票型基金资产的账面价值，合计不得超过规定的投资比例上限。保险机构参与股指期货交易，所选期货公司应当符合六项条件，包括成立5年以上，上季末净资本达到人民币3亿元（含）以上，且不低于客户权益总额的8%等。

《保险资金参与金融衍生产品交易暂行办法》规定，险资参与金融衍生产品交易是指境内衍生品交易，不包括境外衍生品交易，保险公司董事会知晓衍生品交易相关风险，并承担参与衍生品交易的最终责任，且需在每个月、季度以及年度结束后的规定时间内上报。

根据《关于保险资金投资有关金融产品的通知》，保险资金投资渠道首次对包括银行理财、信托计划和券商理财等在内的金融产品开闸，从而拓宽保险资产管理公司的业务范围，促进保险行业创新。保险公司投资理财产品、信贷资产支持证券、集合资金信托计划、专项资产管理计划和项目资产支持计划的账面余额，不得高于保险公司上季末总资产的30%，投资基础设施和不动产合计不超过20%。以此计算，总计50%的整体比例，与原先征求意见稿相比大大提高。在权益投资收益下滑的情况下，此举有望拓宽保险公司的收益来源。

此外，《保险资金境外投资管理暂行办法实施细则》也因拓宽了海外投资渠道而颇受瞩目。此次公布的实施细则，明确扩大了保险资金境外投资的品种和范畴，即从以前只能投资中国香港股市的股票和债券，扩大到发达国家和部分新兴市场国家的股票、股权、不动产等虚拟经济和实体经济。

与此同时，根据新出台的文件，在境外投资的投资比例上，保险机构境外投资余额不超过上年末总资产的15%，投资新兴市场余额不超过上年末总资产的10%。截至2011年12月末，我国保险资产总额为6万亿元，以此推算，其中的15%即相当于将有超过9000亿元保险资金可以“出海”。

另外，《基础设施债权投资计划管理暂行规定》的核心内容是放宽债权发行限度，降低发行门槛。而《关于保险资产管理公司有关事项的通知》则明确了保险资产管理公司可以受托管理保险等资金的金融机构，在风险控制前提下，可以开展业务创新、产品创新和组织创新。如此一来，保险资产管理公司的业务范围将拓宽，不再局限保险业资产。

（来源：中保网·中国保险报 作者：康民）



保监会：加快构建防范惩治保险犯罪长效机制

今年3月1日至8月31日，保险业积极参与严厉打击经济犯罪“破案会战”专项行动，成效明显。“破案会战”期间，全国保险犯罪案件共立案近2500起，抓获各类犯罪嫌疑人共计4000多人，涉案金额超过14亿元，为行业挽回经济损失近8亿元。这是保险业第一次全面参与全国性的惩治经济犯罪活动。

保监会有关部门负责人指出，通过配合公安机关开展“破案会战”专项行动，不仅查办了一批长期“骗保险”的犯罪团伙，而且震慑了一大批“吃保险”的不法人员，也挤压了“理赔难”的水分，为保险机构提升理赔质量创造了有利条件，净化了保险市场发展环境，巩固了保险业改革发展的成果。

这位负责人指出，下一阶段，保监会将深入总结“破案会战”专项行动中的好做法、好经验，切实加强同公安机关的执法协作；着力加强案例分析，督促保险机构完善内控建设，从源头上预防保险欺诈行为的发生；更加注重常态长效，从健全组织体系、建立制度机制、加强宣传教育和落实督促检查等方面入手，加快构建防范和惩治保险诈骗犯罪的长效机制，促进行业持续健康发展。

(来源：中国证券报)

项俊波：完善保险资金投资政策体系

近日，中国保监会主席项俊波表示，为促进保险市场健康运行，近期中国保监会制定有关金融产品投资、基础设施投资、境外投资、衍生工具和保险资产管理等新的规则，以进一步改善保险公司资产结构，完善保险资金投资政策体系。

有关专家认为，上述投资和风险管理政策，与中央宏观调控政策保持一致，有利于扩大保险公司操作空间，优化资产配置，提高投资收益，改善保险公司经营状况，促进保险行业平稳增长。有利于推进保险资金运用体制机制改革，运用市场化机制，支持资产管理公司建立新的盈利模式。有利于加强保险机构和各类金融机构的合作，推进金融市场发展创新。

(来源：中国保险报)

【业界看点】

重庆保险业首评“双十佳”

为引导全行业提升服务水平，切实维护保险消费者权益，日前，重庆保险业启动了重庆保险业双十佳“优秀服务标兵”、“优质服务窗口”评选活动。



重庆市保险协会相关人士向记者介绍，本次双十佳“优秀服务标兵”的评选范围是各保险公司、各保险专业中介机构有关服务岗位工作人员；“优质服务窗口”的评选范围是各保险公司、各保险专业中介机构中与保险消费者联系密切的服务部门或窗口单位。各保险专业中介机构按照开展业务类型分别上报产、寿险候选单位和个人，最终评选结果分别计入产、寿险公司名额。

（来源：重庆商报）

中国人寿财险为 2012 “环中国” 自行车赛保驾护航

日前，2012 环中国国际公路自行车赛（简称环中国）在西安站拉开了比赛序幕，中国人寿产险公司提供全程的保险保障服务。此次赛事中，中国人寿产险公司提供了公众责任险、团体人身意外险、摩托车商业保险、直升机驾驶员高额保险、改装车交强险、以及 3 个业余赛参赛共计 360 名队员的意外险，全部保险金额共计 1.1 亿元人民币。同时，中国人寿财险还配合比赛活动开展了以“成长路 安全行”为主题的公益宣传，组织了花车巡游、荣誉骑行、儿童绘画展、趣味填图、安全小卫士等公益活动，以实际行动维护儿童交通安全，积极履行社会责任。

（来源：陕西保险行业协会 作者：贾宁）

湖南保险中介行业协会成立 开启产销分离新时代

10月22日上午湖南省保险中介行业协会第一次会员代表大会暨成立大会在长沙召开。大会审议并通过了《湖南省保险中介行业协会章程》等文件,选举产生了湖南省保险中介行业协会第一届理事会,湖南泛华保险代理服务有限公司总经理成辉旗当选为首任会长。此次大会的召开标志着中国第8家保险中介行业自律组织正式成立,对推动湖南保险业的又快又好发展具有重要意义。

保险中介行业是保险业的重要组成部分,在国际上已经发展得相当成熟,但在我国保险中介还是一个新兴的行业。长期以来,我国的保险企业习惯于“一条龙”服务,经营效率低下。随着中国金融改革的不断深入、保险中介市场的引入和发展,保险业或迎来“产销分离”的新时代。保险中介的发展将打破保险业传统的经营模式,促进保险服务的规范化、职业化和市场化。保险中介专注于保险产品的销售和服务,使保险公司可将主要精力转向保险商品的开发、防灾防损、理赔等环节,有利于提高保险公司的承保能力,提高保险业经营专业化水平。同时,保险消费者也可以摆脱面对众多保险公司的产品,“不知道买哪家”的困惑。

(来源: 红网 记者: 朱湘平 通讯员: 李莉)

山东金乡实施大蒜种植保险促大蒜产业稳定发展

近日,金乡在国内率先全面启动“政府、保险公司、农民”三位一体的大蒜种植保险业务,进一步提升大蒜种植业应对自然风险能力。一是政策扶持。该险种每年保险费75元/亩,最高理赔金额1500元/亩。省市保险公司转移支付45元/亩,县政府补贴10元/亩,其余20元/亩由蒜农承担。二是市场运作。由中国人保财险公司金乡支公司负责具体实施,同时提供网络、人才、管理、服务等资源支持。三是群众自愿。以乡镇(街道)为单位统一组织,在群众自愿的基础上,以村为单位统一投保,投保单位与承保公司签订保险合同。原则上保证75%乡镇(街道)、85%村庄、100%农户的投保比例。四是勘查定损。保险责任范围包括暴雨、洪水、内涝、风灾、雹灾、旱灾、冻灾、病虫害等对大蒜造成30%以上减产的自然灾害,由市、县核损定损专家进行鉴定。

(来源: 山东国际商务网)

保险中介首款移动终端问世

南方日报讯(记者/彭国华)昨日,泛华集团在广州举行挂牌仪式,意味着保险中介领域首家保险销售服务集团正式成立。同时,泛华集团借势推出保险中介行业第一个移动展业终端“掌中保”。

近年来,在传统渠道遭遇瓶颈、保险营销增员困难、代理市场不规范等问题下,保险中介机构开始收起“跑马圈地式”的粗放式经营,逐渐向专业化、规范化、国际化的集团化经营转变。

据了解,今年有多家中介机构向保监会递交了集团化申请,但泛华保险“一马当先”,最先获得保监会的批复,从而成为业内首家保险销售服务集团。目前,保险中介的移动营销仍处于萌芽状态。保网继B2C网站上线之后,开始深入探索移动互联网,并开发出掌中保这一适合于营销员的移动展业系统。

据负责研发的相关技术人员介绍,掌中保能够支持快速准确报价、现场投保支付、客户管理、业务管理等功能,营销员可以帮助客户随时随地投保,从而节省大量的交通与时间成本,掌中保的上市或将在保险中介领域掀起一股“移动风”。

(来源:南方报网—南方日报)

【本土资讯】

成都市正式启动蔬菜及水果政策性特色农业保险试点工作

近日,成都市正式启动蔬菜及水果政策性特色农业保险试点工作。试点将对符合条件的大棚或露地种植蔬菜及水果实施保险。至此,成都市自主创新政策性特色农业保险品种增加到6个,包括猕猴桃、水产品、食用菌、有机农业、蔬菜和水果种植业险种,预计政策性特色农业保险全年将提供7.5亿元风险保障,农业生产抗御自然灾害的能力进一步增强。

(来源:四川保监局网站)

自贡市保险行业机动车险自律检查于8月展开

自贡市行业协会于8月23日至24日组织检查小组对本市10家财产险公司的机动车保单进行了抽查，这是自2005年实施机动车辆保险行业自律以来进行的第6次检查。

检查组在8月23—24日两天对自贡10家财产保险公司6月10—20日的全部车险保单（包括电销业务，交强险除外）进行了检查，并对车险手续费自律情况进行了了解。共计检查保单731份，其中直销车险426份，电销业务305份，举报1份。

（来源：自贡市保险行业协会 刘硕涓）

平安VIP俱乐部邀客户共享易学盛宴

金秋十月，为感谢客户多年来对平安的支持和信赖，平安人寿四川分公司于2012年10月23日下午两点在成都天使宾馆举办了“享平安护身之福 易生活智胜人生”VIP会员易学沙龙活动。

活动邀请了中国易经研究会副会长、中国风水地理学研究、知名命名策划专家陈俊宇大师亲临四川，为平安VIP会员们带来了一场题为“易经智慧与财富人生”的易学盛宴。

本次活动是平安一直坚持以高品质的服务回馈VIP会员、给予会员尊贵礼遇的体现，让会员们感受到了平安的文化氛围，有效传递了平安对会员的关爱，获得了VIP会员们的高度赞誉。（吴蕾）

（平安人寿四川分公司：李会荣 杨莉）



【学会动态】

四川省保险学会第一届优秀科研成果评选进入初评阶段

为进一步推动我省保险理论研究的深入开展,推动保险研究多出成果、出好成果,全面提高我省保险理论研究水平,四川省保险学会第一届优秀科研成果评选活动自 2012 年 7 月 12 日正式启动以来,得到了会员单位的积极响应和大力支持。截止 10 月 13 日共收到申报参评的成果共 56 项,按照文件要求经审查符合本次评审条件的实际参评成果为 50 项。按照评选工作安排,10 月 18 日起,50 项参评成果全部进入评委初评阶段。

(学会秘书处)

四川省保险学会积极参加“先进学会”评选

为了贯彻《四川省社科联关于开展第十四次先进学会、学会先进工作者及第八届“四川省十佳社科学会”评选活动的通知》(川社联发[2012]16号)文件精神,四川省保险学会积极做好相关准备,参加省社科联“先进学会”评选。目前,申报材料已经上报四川省社科联。

(学会秘书处)

四川省保险学会 2011 年立项课题结项手续办理完毕

10 月初,学会 2011 年立项的 5 项课题结项手续办理完毕,它们是:《产险公司与车商合作关系研究》、《我国寿险个人营销制度改革研究》、《我国人寿保险产品需求的决定因素:保障和投资》、《交强险制度中救助基金的建立及相关管理方法探讨》、《车险人伤理赔管理存在的问题与发展策略》。5 项课题经过专家评

审、课题组重新修改，最终形成了结项成果。学会将于下期《四川保险视野》上刊登5项结项成果压缩精华版本，供学会会员朋友学习借鉴。

(学会秘书处)

【理论·实务】

消费者权益保护有奖征文3 篇：

本期栏目刊登来自永安财产保险股份有限公司四川分公司关于消费者权益保护有奖征文3篇、中国人寿个人会员投稿1篇、广元协会投稿1篇，供各位会员读者学习借鉴。(本专题文章观点不代表本会立场与观点)



浅析财险公司理赔难点及对策

永安财险四川分公司 何大兵 刘旭东

摘要：财险公司作为现代经济发展不可缺少的部分，在弥补被保险人经济损失方面发挥着巨大的作用，但日益突出的理赔难问题困扰着众多的财险公司，已经成为财险公司取得长足发展的瓶颈，加之保险市场竞争由向质的转变，理赔服务质量的优劣将逐渐成为财险公司核心竞争能力之一，最终以优质的客户服务赢得市场才是立足的根本。解决理赔难点，配对的应对策略，已经成为推进财险业务发展，财险公司经营方式转变必须要采取的行动。

关键词：财险公司 理赔难点 对策分析

一、绪论

近年来，随着市场经济的发展，人们的生活水平、生活质量不断的提高，对保险的需求也随之增加，这为保险公司的发展带来了绝好的机遇，陆陆续续新兴的财险公司如雨后春笋般相继成立，而市场竞争格局的加剧，促使各家财险公司开始了无序竞争，为了谋求生存和发展空间，普遍重业务发展、轻理赔，导致理赔质量低下，理赔效率不高，从而导致了较多的损害保险消费者权益的现象时有发生，也造成了保险消费者的普遍不满，投诉案件增多；外加理赔风险逐年增大，保险资金大量流失，这些问题的存在，严重地影响了保险业的持续稳定健康发展。

保险理赔，是指在保险标的发生保险事故而使被保险人财产受到损失或人身生命受到损害时，或保单约定的其它保险事故出现而需要给付保险金时，保险公

司根据合同约定,履行赔偿或给付责任的行为。能够直接体现保险职能和保险给付责任,其与保险消费者的权益息息相关,是实现保险消费价值的体现。因此从现今理赔状态看来,加强理赔管理,治理理赔难点已经成为维护保险消费者权益,树立良好的保险行业形象,各财险公司持续健康发展的必由之路。

二、保险理赔主要难点

(一) 理赔流程、环节不够透明,缺乏公正

以汽车保险为主要保费来源的财险公司,针对车险理赔方面,定损、理算各个环节缺失透明度,未向保险消费者做详细的说明,定损、报价绝大多数是以保险公司提出的为准,保险消费者只知道一个定损金额或者理赔金额,而对这些金额从何而来却不能知晓,这对于保险消费者来说,购买了保险却不知道其怎样运作、发挥补偿功能,这样的现状违背了公正的基本原则和要求,容易导致理赔纠纷。

(二) 理赔时效低、质量不高

理赔人员素质不高,理赔专业人才缺乏,理赔人员缺乏责任心,仅仅是以完成工作任务,不追求理赔质量,这是造成理赔时效低、理赔质量低下的根源。保险理赔具有很强的专业性,这就要求保险理赔人员,对车辆损失部位,损失金额大小,保险事故发生的近因能够准确地判断,熟悉索赔所需的单证、损失项目及理算等,然而现有的理赔人员,大多数并不具有这些知识和能力,致使在理赔过程中心有余而力不足,办事效率低下,严重影响理赔时效和质量;加之部分财险公司理赔管理不够科学,不能很好地调动理赔人力资源,降低了理赔时效。同时理赔考核制度缺乏或者不完整,不能很好的起到监督、督促的作用;部分保险理赔人员服务态度不好,对保险消费者的种种要求不愿其烦,不愿意解释一些关键问题或者避开这类问题,导致理赔纠纷发生。

(三) 片面追求保费规模,轻视理赔风险管控

从保险公司的成立到发展至今,我国的财险保险公司任然是粗放式的发展方式,片面追求保费规模的增长,不注重资源的重整与优化,忽视承保风险控制、诉讼风险控制、理赔管控,公司利润主要来至于承保,来源过于单一,这些为理赔纠纷发生埋下了隐患,导致了财险公司赔付率居高不下。以车险为例,2002-2010年之间,我国车险业务的赔付率一直保持在50%之上。2006年最低,为55.62%。其它的年份赔付率均超过了行业公认的55%的安全线,2003年和2008年分别高达61.49%和61.47%。由此说明近年来我国车险业务整体已处在经营欠佳、行业亏损的边缘,然而为了实现利润最大化,牺牲保险消费者利益,减少赔款支出,存在惜赔现象,引发理赔纠纷。

(四) 道德风险、逆选择

部分保险代理人职业道德低下,为追求投保时的手续费用,向投保人提供虚假的宣传与误导,故意隐瞒一些理赔关键要素,在投保过程中出现了许多违规行为,比如代投保人签字,提供虚假的承保资料等这些都给被保险人未来获取高效、优质的理赔埋下了隐患,严重损害保险消费者的权益;另外部分投保人在投保时为了顺利投保,没有履行如实告知的义务,加之保险合同为格式化合同,大多数

财险公司在承保时未向投保人告知免责条款，一旦出险就会导致拒赔或者少赔，这样一来保险消费者就认为保险公司太强势，与保险公司发生纠纷。

（五）保险消费误区

由于中国保险行业发展起步晚，大部分保险客户就投保的具体环节不够了解，缺乏相关的保险知识，不够清楚自己的投保业务，签约的时候比较草率，对各项条款理解得都不够透彻，特别是一些绝对免赔率方面，部分消费者甚至认为既然购买了保险，当发生保险事故的时候，保险公司理所应当应该全赔，不理解财产保险当中的补偿性原则，这些都为日后的理赔埋下了诸多的隐患。

（六）价格差

当发生保险事故的时候，更多地被保险人选择去4S店进行维修，然而由于4S店存在管理、经营、人力等成本，其配件价格均较市场价格要高，但是保险定损、核价的时候往往按照自身认定的价格操作，4S店的配件价格与保险公司的定损价格差额部分终究得由被保险人来承担，这就引发了被保险人与保险公司价格纠纷。

三、对策分析

（一）提升理赔透明度，让保险公估机构参与理赔服务

作为保险合同中的优势主体，保险公司应该向保险消费者详尽介绍理赔流程，内含索赔单证、理算公式等，将理赔服务承诺、方针打印成册，向保险消费者发放，让被保险人监督理赔流程，明白定价的由来，避免定价的不公平性。同时让保险公估中立机构参与，对保险标的进行出险检验、估损等，杜绝人情定损，出具具有权威性的第三方定损报告，这样更容易让保险消费者信服、接受，同时又不乏公正性。

（二）加快理赔人员选拔、培养

随着国民经济的发展，保险险种涉及面越来越广，保险标的面临的风险将更加复杂，理赔工作难度加大，对理赔人员素质要求也越来越高，需要保险公司培养具有应付各种突发事件的应变能力较强的理赔人员，要求理赔人员能够快速、准确、合理地处理理赔案件，提高理赔时效与质量，以维护保险消费者权益为向导，切实做好查勘、定损、理算各个环节，避免由于理赔人员专业素质不够，带来的理赔纠纷。再者保险公司应该重视理赔人员选拔，从正规流程选拔能够专业胜任、责任心强的合格人才，杜绝员工内部走关系，选择理赔人员，这类人员既缺乏专业知识又不能在工作上做到认真负责，往往不顾及大局，不顾及保险消费者权益，为理赔纠纷埋下了隐患。

（三）足不出户，网上索赔。

得益于当今信息技术的高速发展，被保险人的索赔将能够实现足不出户，实现网上索赔，财险公司应该建立索赔资料数据库与索赔网址，被保险人能够通过车牌号码或者车架号注册，并实现登陆，通过车牌号、发动机号、被保险人的搜索，找寻自己的案件，在家上传索赔资料，然后由专属的技术人员分发索赔资料到案件的承办人，实现客户不出门，也能得到索赔。



（四）简化索赔资料，加快理赔速度

财险公司可以将索赔资料分为自然人资料与企业法人、机关资料，相对于个人来说企业、机关所需的索赔资料需要多加“四证”，财险公司将合作企业与机关的“四证”预存，在理赔的时候单位驾驶员就无需提供“四证”，简化索赔资料，提高时效。

（五）做好理赔风险管控

理赔的好坏直接影响到保险公司的经营利润，保险公司应该转变经营观念，不应只在乎保费规模，应该更多地注重风险控制。首先从承保环节入手，做好理赔风险控制，要将投保客户分门别类地划分风险等级，适用不同的保费标准，承保的时候更要注重识别高风险客户，做好高风险客户的风险提示和随访，减少事故的发生，降低赔付率；其次在理赔环节，不应惜赔，保险理赔是实现保险职能和保险责任的直接体现，补偿被保险人的经济损失的具体体现，是保险这类特殊商品的价值所在。理赔人员应该合理理赔，切实按照保险合同履行赔付责任，做到不惜赔，不滥赔，切实维护保险消费者的权益，让保险更深入人心，从而促进保险业做大做强。

（六）建立规范化的合理的理赔制度

保险公司应该建立科学合理的内部控制制度，加强对理赔人员行为、工作完成度的考核，向保险消费者提供质量优良的保险服务，同时也注意调动理赔人员的工作积极性，明确的将服务满意度计入到个人考评指标中，做到责任明确、奖罚分明，加强对未决赔款案件、赔案周期的考察考核的力度，制定相应的考核指标。

（七）成立高素质保险代理人销售团队，控制道德风险

针对现今存在的保险代理人误销误导问题，归根到底是保险代理人法律意思不强，专业知识不够，片面追求手续费用，因此成立高素质销售队伍就能够很好地避免这一问题。保险公司应该面向二本、三本高等院校，招收乐于从事销售服务的本科毕业生，利用其存在的学习积极性、基本的职业素养、工作的热情等方面加以培训、指导，就能够很好地规避代理人当中存在的道德风险，其次保险公司应当为其提供基本的工薪保障、基本福利等其他保护措施或者激励措施，避免该计划实施后，在中国重人情的氛围和老一辈代理人的挤压下迅速夭折；同时也应当建立相关的考核标准，提高工作质量。

（八）加大保险知识宣传力度

为了避免保险消费者投保存在的误区，保险公司应该就免赔率、责任免除、赔款计算、保险赔偿性原则、近因原则、最大诚信原则等影响保险赔付金额的关键要素，向保险消费者进行宣传，消除投保误区，加强与保险消费者的沟通，这样不仅能够解决保险消费误区，还能拉近保险公司与保险消费者的距离，提高保险公司的知名度，提升品牌价值，赢得信誉，从而拉近保险公司与保险消费者间的关系，寻求保险消费者对保险理赔原则的理解和支持。

（九）增加与4S店的合作项目，扩大保险公司定价数据库，解决定损价格差异

车辆定损价格差异既增加了理赔难度又削弱了保险消费者的满意程度,增加4S店合作项目能够消除这种价格差异,4S店提供的配件价格保险公司能够接受,减少其中的协调成本,能加快理赔速度、时效。加深与4S店的合作,使配件价格一次性通过保险公司审核,外地案件发生时可以让4S店负责代查勘,代定损,缩短理赔周期,能解决外地出险,无机构的问题,缩短理赔周期。同时扩大保险公司自身定价数据库,使定价更加合理,缩小与4S店的价格差异。

(十) 针对纯车损且金额小的案件, 改变赔款支付对象

在传统的理赔过程中,赔款支付对象一般都为被保险人,赔款支付的完成就需要被保险人搜集修车发票、驾行证等诸多单证,基于被保险人与三者方等许多因素影响,单证索取较为缓慢,严重影响理赔速度,因此保险公司可以针对纯车损、小金额案件,将赔款支付给合作修理厂,可以实现先赔付,后要单证,后修车,避免被保险人于三者方的利益争执,而导致的理赔效率低下,增加理赔效率。

(十一) 修改保险产品中, 理赔实际操作中不合理的因素

保险公司应该修改保险产品当中的霸王条款,例如无责免赔、抗辩费与施救费规定不一致等,切实维护保险消费者的权益,在理赔中,要改变按汽车市场价格承包,不按汽车实际价值赔付的不合理操作。

四、结论

随着我国经济快速的发展,个人财富增长,理赔过程中存在的理赔纠纷、保险诈赔、保险消费者权益受损等问题将日益普遍和尖锐,也将受到社会舆论更为广泛的关注。规范财险公司理赔行为,治理理赔难点,切实维护好保险消费者权益已经成为保险公司运营过程中不可回避的问题。治理好理赔难点,树立起良好的品牌声誉这无疑将成为财险公司在未来激烈的保险市场竞争中取得竞争优势的关键点。



保险消费者合法权益保护现状及对策研究

永安财险四川分公司 田静

摘要: 随着中国社会高速发展,保险业在当今社会日趋重要,正显示着其勃勃生机。但是中国法制的制约以及保险业自身特点对于保险消费者的维权有着不可磨灭的影响。如何保障保险消费者的合法权益,对于建设一个和谐健康的保险市场,促进保险业

的平稳发展和构建和谐社会十分必要。本文从保险消费者的合法权益出发,剖析当今保险消费者的合法权益现状以及损害保险消费者合法权益的情形。针对发现的问题,提出如何保护保险消费者权益的对策。

关键词: 保险 消费者 合法权益

一、保险消费者的合法权益及现状

保险合同是射幸合同。对投保人而言,他有可能获得远远大于所支付的保险费的效益,但也可能没有利益可获;对保险人而言,他所赔付的保险金可能远远大于其所收取的保险费,但也可能只收取保险费而不承担支付保险金的责任。因此保险合同的这种射幸性质是由保险事故的发生具有偶然性的特点决定的,即保险人承保的危险或者保险合同约定的给付保险金的条件的发生与否,均为不确定。因此,对于保险消费者所享有的合法权益而言,不仅仅是一般消费者所享有的权利(安全权、知悉真情权、自主选择权、公平交易权、求偿权、结社权、获得有关知识权、人格尊严和民族风俗习惯受尊重的权利、监督权),其所享有的权利在这基础上也有了新的涵义和延伸。而保险消费者的这些权利保障现状令人堪忧。

(一) 知情权

消费者享有知悉商品真实情况的权利。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条之规定:消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。但对于保险而言,它并不是一个实质的物体或者有一个固定的载体。仅仅为保险人与被保险人签订的一个合同作为其最终的一种表现形式。保险消费者知情权的保护就是针对所承保对象及签订的这份合同内容的实质性的了解作为其知情权是否的到保障作为其评定准则。保险作为以风险经营为特殊对象的金融产品,其专业性较强,往往涉及金融、法律、车辆等较多学科,其合同条款多为格式条款,专业性强,内容较为深奥,往往包含大量的专业术语。因此有了《中华人民共和国保险法》第十七条的规定:订立保险合同,采用保险人提供的格式条款的,保险人向投保人提供的投保单应当附格式条款,保险人应当向投保人说明合同的内容。对保险合同中免除保险人责任的条款,保险人在订立合同时应当在投保单、保险单或者其他保险凭证上作出足以引起投保人注意的提示,并对该条款的内容以书面或者口头形式向投保人作出明确说明;未作提示或者明确说明的,该条款不产生效力。通过法律的明文规定,一为确保保险消费者知情权,使其最大限度的了解其购买的产品,二为明确保险人明确说明告知义务,以便保证保险消费者的知情权。

但我国保险业的发展尚处于初级阶段,在销售、服务等环节中仍存在不足。销售环节一般均为代理公司,而这些销售人员参差不齐。销售人员为了将产品销售出去,对产品进行失实宣传和介绍、片面夸大新型产品收益、回避说明免责条款、引诱客户购买不适合的产品等“销售误导”等现象直接影响保险消费者对产

品真实情况的了解,从而直接损害消费者的知情权。例如在银保结合时,银行职员在客户办理存款时介绍的一些理财保险、人身保险,他们为了将保险推销出去,片面的、断章取义的介绍保险产品。让保险消费者购买,往往使其“存款变保单”,最后引发不必要的纠纷。

(二) 自主选择权

《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条:消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。保险消费者同样拥有自主选择保险公司、保险产品、消费时间和地点、退保等事项的权利,不受他人干预。其对这一权利的享有,可以说是其知情权是否得到充分保证的前提。其选择哪一个公司,选择哪一个产品,都应当由自己决定。例如,商业银行利用贷款资源和渠道优势要求贷款者购买保险产品、保险公司对客户退保要求设置各种障碍等现象屡有发生。

(三) 公平交易权

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条之规定:消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。但保险公司往往利用格式合同中的“免责条款”来免除或减轻自己应当承担的责任,从而侵犯消费者在保障程度、价格等方面的利益。

(四) 求偿权

我国《保险法》第二十二、二十三、二十四条规定,被保险人、投保人 or 受益人享有求偿权。保险消费者的求偿权,又称保险给付请求权,指被保险人或受益人请求保险人依约给付保险金的权利。对于财产保险,被保险人享有保险给付请求权,保险事故发生时,被保险人死亡或者终止的,其法定继承人或者财产继承人相应取得保险给付请求权。对于人身保险,若保险合同指定受益人的,受益人享有保险给付请求权;受益人的保险给付请求权,因放弃或因受益人故意造成被保险人死亡或者伤残而消灭。如果人身保险合同没有指定受益人,或者保险合同指定的收益人死亡或者丧失受益权而又没有其他受益人,被保险人享有保险给付请求权;若被保险人死亡,则其继承人继受取得保险给付请求权。由于利益驱动,保险公司在理赔过程中往往通过“惜赔”、“拖赔”来减少或降低赔付责任,不仅侵犯了保险消费者的求偿权,也形成了保险业久被诟病的“理赔难”现象。

(五) 隐私权

在保险消费者中所提到的隐私权,与民法上的隐私权略有差别。我们知道在保险消费者购买保险产品时,会将大量个人信息资料转移给保险公司,因此保险公司应当妥善保管此类信息,避免发生泄漏。以避免保险消费者经常收到大量营销电话、频繁上门推销的情况。

二、保护保险消费者权益的对策

（一）完善相关法律体系

现阶段法律对于保险消费者权益保护以及对于保险公司自身义务的规定及保险公司对于其自身各个环节对消费者权益的保护的散见于各个法律条文、规章及规范性文件中，难成体系。应当增强相关制度的系统性，建立完备的保险消费者权益保护制度。

（二）加大保险公司的违法成本

我国《保险法》第139条第1款规定，保险公司及其工作人员在保险业务中隐瞒与保险合同有关的重要情况，欺骗投保人、被保险人或者受益人，或者拒不履行保险合同约定的赔偿或者给付保险金的义务，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，保险监督管理机构对保险公司处以5万元以上30万元以下的罚款；对有违法行为的工作人员，处以2万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，限制保险公司业务范围或者责令停止接受新业务。从以上内容可以看到保险公司违法的处罚，但我认为并不能最终达到威慑的效果，应当通过舆论的压力，让每一个保险公司都能知晓违法的后果的严重性。

（三）增强监管体制灵活性并建立多样化监管途径

一是探索建立功能监管操作模式。二是建立多样化、多层次的监管途径。监管部门灵活操作监管模式，积极进行调研活动，如发现损害保险消费者权益的现象，及时采取相应措施。要求保险公司完善责任追究制，将责任落实到个人，实行领导负责制。

（四）加大商业保险相关知识的宣传

投保人往往缺乏相应的保险知识，对于当自身权益受损时也不知如何救济。应通过各种途径加强保险相关知识的宣传与普及，以确保保险消费者的各项权利。

（五）拓宽保险消费者救济渠道

现在发生保险纠纷以后，一般情况下有三个途径：第一，如果你的索赔理由是正当的，和保险公司协商，据理力争。第二、如果真的达不成，可以上相应的职能部门，如保监会、消协投诉。第三，如果这些都解决不了，只能通过诉讼来解决。现在在协商的过程中，还有一个机构可以进行处理，北京、山东等一些省市都建立了保险纠纷调节委员会。

（六）引导保险公司转变发展方式

现阶段保险公司的发展模式相对滞后，应当加紧建立保险公司经营评价体系，完善偿付能力监管和分类监管。从健全综合评价机构经营管理水平和核心竞争力的指标体系，督促和引导保险公司转变发展方式，围绕消费者建立长期发展战略。

[参考文献]

- [1]《区域金融研究》2010年第4期 我国保险消费者合法权益保护现状及对策
- [2] 搜狐网：访谈实录：保险维权难点解析 消费者咋保护自己

[3]中国保险报：我国保险消费者权益保护的几点思考

浅议保险公司与保险消费者权益保护

永安财险四川分公司 谢松

摘要：文章主要从保险消费者权益保护入手，简述了保险消费者权益被侵害的类型如侵犯保险消费者知情权、侵犯保险消费者自主选择权、侵犯保险消费者公平交易权、侵犯保险消费者求偿权、侵犯保险消费者隐私权，分析了保险消费者权益被侵害产生的原因以及对保险消费者权益保护提出了几点建议包括：在各级保险市场设立相关的保护保险消费者权益的相关部门或机构，加大信息披露、畅通投诉渠道、完善调处机制、普及保险知识、建立失信惩戒机制、查处违法违规行、完善社会监督等、制定相关制度、加强对保险消费者权益保护的监管、引导保险公司转变经营发展思路，调整、改变保险公司经营评价体系，加强对保险公司和从业人员的保护保险消费者权益方面的学习、培训，普及对保险消费者对其权益进行宣传、加强保险公司的服务等等。

关键字：保险公司 消费者 权益保护

中国的保险市场是一个新兴的、快速成长的市场，到目前虽然已经渐趋成熟，但同时也是存在着许多问题，其中比较突出的就是关于保险消费者权益如何得到保护的问题。针对这一情况，在2011年10月成立了保监会保险消费者权益保护局，在了解当前保险市场上涉及保险消费者权益保护各种情况后，确定了保险消费者权益保护工作的基本思路：深入贯彻落实科学发展观，坚持“抓服务、严监管、防风险、促发展”，以维护好投保人、被保险人、受益人合法权益为目标，构建多方参与的工作格局，遵循“依法保护、重点保护、合理保护”的原则，不断强化行业合规经营和加大监管力度，重点做好制度建设、投诉处理、侵权查处和保险消费者教育等工作，着力提高保险服务质量和水平，着力改善保险行业形象，促进保险业又好又快发展。当前保险消费者权益保护工作重、任务紧，涉及到方方面面，要做好保险消费者权益保护工作，保险监管部门、保险行业协会和保险公司要搞好部门之间协作、上下联动协作、对外联络协作。要坚持他律与自律相结合；坚持行政执法与刑事执法相结合；坚持传统手段与现代手段相结合。以下是我针对保险消费者权益保护的工作方面的一些见解。

一、保险消费者权益被侵犯的主要类型

在保险市场不断的拓展，保险规模不断的蒸蒸日上，保险业务也不断的发展下，保险消费者权益受到侵犯的案件也随着逐渐增多，成为影响我国保险业前进和发展中的严重制约。

从目前发生的主要案件研究，对侵犯保险消费者权益的案件集中在以下五种类型。

(一) **侵犯保险消费者知情权。**由于保险产品专业性强,保险合同包含了大量专业术语,需要保险公司或其代理人向投保人提供清晰的说明和解释,这不仅是《消费者权益保护法》的规定“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”,也是《保险法》中明确“保险公司对投保人具有明确说明义务”的要求。而目前存在着保险公司和业务代理人在展业过程中,为推销其产品,有对产品进行夸大的宣传和介绍、片面强调产品的收益、回避保险免责条款中的不利、诱使消费者购买不适合的产品等“销售误导”现象,结果对保险消费者知情权造成了损害。

(二) **侵犯保险消费者自主选择权。**由于保险消费者相对处于弱势,在购买保险产品时,常常会受到他人干预,不能自主的购买保险产品。如消费者在银行贷款时,被银行和合作的保险公司只能选择指定保险产品;在购车同时,渠道车商要求只能选择指定保险公司的产品;在客户退保时,设置一些障碍等情况。而根据相关《消费者权益保护法》、《保险法》中规定保险消费者应当拥有自主选择保险公司、保险产品、消费时间和地点、退保等事项的权利,不能受他人干预。但目前市场上普遍存在着保险公司或其合作企业侵犯消费者自主选择权的现象。

(三) **侵犯保险消费者公平交易权。**个别保险公司在追求利润时,常常利用合同中的“免责条款”等来免除或减轻自己应当承担的责任。《消费者权益保护法》规定,消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。但保险公司这类免除或减轻自己应当承担的责任,以拒赔、少赔的形式,已侵犯了消费者在公平交易权。

(四) **侵犯保险消费者求偿权。**保险消费者的求偿权是指发生保险事故或达到给付条件后,受益人享有要求保险公司按照保险合同偿付保险金的权利。而目前存在着保险公司在理赔过程中往往通过设置各种障碍,如要求开具各种证明等,来达到“惜赔”、“拖赔”来减少或降低赔付责任的目的,结果侵犯了保险消费者的求偿权。

(五) **侵犯保险消费者隐私权。**保险消费者在购买保险产品的同时,会按保险公司要求告知大量个人信息资料,而目前保险公司在客户资料保密方面做得不够,往往由保险公司或内部员工没有获得消费者授权的情况下将这些个人信息泄露给第三人,造成了对保险消费者隐私权的侵犯。

二、保险消费者权益被侵犯的原因分析

保险公司在经营发展中,为完成上级主体下达的经营目标,片面追求保费规模、利润、理赔指标等,业务代理人和合作单位为追求自身利益,目光短视,未能用长远眼光而看保险市场的发展和公司的长远发展;

相关管理未形成有效和统一的制度;

产品同质化、单一化,造成保险市场竞争激烈,导致个别保险公司和业务代理人走向偏门;

保险公司在保护保险消费者权益方面重视不够,相关对从业人员在保险消费者权益保护的学习、教育、培训和思想正确引导不足。

三、完善我国保险消费者权益保护的建议

(一)建议在各级保险市场设立相关的保护保险消费者权益的相关部门或机构,加大信息披露、畅通投诉渠道、完善调处机制、普及保险知识、建立失信惩戒机制、查处违法违规行为、完善社会监督等。

(二)制定相关制度,建立一套可从销售、承保、保全、理赔及纠纷处理等各环节,能保护保险消费者权益的、具有系统性、全面性的相关法规、文件和制度。切实保障对保险消费者知情权、自主选择权、公平交易权、隐私权、求偿权、受教育权等切身利益的保护。

(三)加强对保险消费者权益保护的监管。各地根据具体情况,采取相应措施,从监管层面对保险市场进行规范,完善责任追究机制,强化保险公司和高管人员责任,使保险市场能从上到下切实承担起保护保险消费者权益的责任。

(四)引导保险公司转变经营发展思路,调整、改变保险公司经营评价体系,让保险公司在保护保险消费者权益情况下,在科学的发展观指导下完善经营考核体制,从保护保险消费者权益维护、风险控制、公司管理、公司发展等方面取得全面进步,让保险市场得到长远、有效、可持续发展。

(五)加强对保险公司和从业人员的保护保险消费者权益方面的学习、培训,普及对保险消费者对其权益进行保护的宣传。

(六)保险公司一方面应改良其不合理的产品,如产品设计中的保险责任、责任免除和赔偿处理的不当、未被纳入保险责任范围之内的风险、产品的定价等;另一方面还应加大对产品的开发,使产品多元化,不仅可提高保险公司的竞争力,还可让消费者选择多元化,吸引消费者的购买。

(七)加强保险公司的服务,如在销售环节中消除销售误导、夸大收益、风险提示不足等,消除在理赔中的不必要的障碍和环节,做到不无理拒赔、不少赔、不拖延、不惜赔等。

在当前现实情况下,加强保险消费者权益保护工作正当其时,通过相关的监管和治理,扭转目前保险市场中的一些乱象,切实保障了保险消费者的权益不受侵害,才能使消费者相信保险、购买保险、认可保险、满意保险,而我国的保险业也才能真正健康、持续、科学、长期的发展下去。

会员投稿 2 篇:

社区保险服务提档升级的思考



中国人寿成都市分公司 张体华 徐怀祥

【内容提要】 2006年4月,中国保监会发出通知,要求各家保险公司开展“进社区、进农村”的活动。这项工作近年来取得了明显成效,但是与城乡居民日益增长的需求还有较大的差距,社区保险服务怎么提档升级才能满足城乡居民的保险服务需求呢?本文作者根据自己长期在农村工作的经验和社区目前的工作特点,在调查研究的基础上提出提档升级的思路是:“六个务必”,即认识务必深化,方式务必创新,领导务必加强,目标务必明确,奖惩务必兑现,制度务必保证。

关键词: 社区保险服务 提档升级 民心工程 社区保险服务站

一、社区保险服务提档升级的意义

(一) 扩大城乡居民保险保障覆盖面的需要;

据统计,到2011年底,全国27个省、自治区的1914个县(市、区、旗)和4个直辖市部分区县纳入国家新型农村社会养老保险试点,总覆盖面约为60%,新农合已覆盖了97%。但是,农村居民的大病医疗保险,意外伤害保险和商业补充保险覆盖范围的差距就更大了。农村社区保险服务提档升级就是要通过面对面的接触、宣传,让更多的老百姓进入“保险箱”,得到更多的保险保障。

(二) 完善公共服务便民利民的需要

党的十七大明确要求,到2020年要实现“覆盖城乡居民的社会保障体系,基本建立人人享有基本生活保障。合理有序的收入分配格局基本形成,中等收入者占多数,绝对贫困现象基本消除。人人享有基本医疗卫生服务。社会管理体系更加健全。”城乡社会公共服务是一项十分艰巨和复杂的系统工程,门类很多,既包括基本民生方面的教育、就业、社保、医疗、保障性住房、基础设施。农村社区保险服务提档升级就是要通过商业保险进社区与公共服务体系紧密结合,为老百姓提供便利的服务。

(三) 建立公平正义的和谐社会的需要

传统的城乡二元结构使农村居民与城镇居民享受的服务有巨大的差距。十六届六中全会提出的“实现基本公共服务均等化”:就是要打破城乡二元化的经济结构,二元化的管理体制,打破城乡分割的公共服务体制,让人们平等地享受基本公共服务,平等分享改革发展的成果,这是每一个公民应有的权利,也是社会

主义的公平正义的本质要求和构建和谐社会的基本途径。只有让大家平等享有公民权、共同分享社会发展和进步的成果,才可能使我们的社会真正成为一个民主、文明和和谐的社会。农村社区保险服务提档升级就是要通过商业保险进社区与公共服务体系紧密结合,为共建公平正义的和谐社会添砖加瓦。

(四) 保险个性化差异化服务的需要

保险行业竞争日益激烈,产品和服务的同质化发展,都要求各家保险公司在产品、经营、管理和服务上更富创意性和竞争性。其实质就是强调保险产品、保险服务和营销等方面的特色化、个性化和人性化。农村社区保险服务提档升级就是要通过商业保险进社区贴近基层,贴近客户,深刻地了解各个层面客户的不同需求,为不同风险需求的人群提供有针对性的个性化、差异化服务,提供与客户需求相匹配的专业服务内容,快捷的服务效率。

(五) 保险服务常态化的需要

保险作为现代服务业的重要行业,为客户提供优质服务,应该是包括保险的事前,事中和事后,那就是平时想咨询保险时能有人解答疑惑,承保时方便,快捷,承保后有人关注,保险事故发生后能得到主动、快速的理赔。农村社区保险服务提档升级就是要通过商业保险进社区,在社区内有专人负责,使保险的优质服务成为常态。

二、社区保险服务存在的主要问题

这几年,商业保险公司进农村、进社区服务方面取得了较大的成绩,但由于受主、客观条件限制,仍存在一些影响保险服务体系建设和影响城乡居民投保难和理赔难问题。主要表现在是“五不”,即:

一是认识不到位。不少保险公司觉得在城市经济发达,人口集中,人们的保险意识强展业成本低,而在农村,经济欠发达,人口分散,人们的文化低,保险意识不强,展业成本高。所以,不愿意把服务延伸到农村社区,更谈不上如何使服务提档升级。

二是服务人员不稳定。目前,在基层的保险服务人员存在年龄偏高、学历偏低、且不稳定的问题。由于农村保险服务人员都是营销员,没有底薪,没有固定收入,没有归宿感,加之业务压力大,致使人才不足、人员不稳,影响了社区服务的质量和水平。

三是服务地点不固定。受保险监管政策影响,保险公司的基层服务机构只能设到乡镇一级,村级和新型社区则不容许延伸机构。保险营销员只能像游击队一样,打一枪换一个地方,老百姓要咨询,要投保,要报案很多时候找不到人,还得大老远的跑到离家几十里,甚至上百里的县城的保险公司去咨询或办理业务。

四是服务技能不专业。不少保险营销员家住在离县城很远的农村,学习机会不多,服务的专业技能不高,特别是这几年农村不少人购买了机动车,他们希望保险工作人员服务的“一揽子”,“一站式”,而许多农村保险服务人员搞人

身保险的说不清车辆保险、家庭财产保险,农业保险;搞财产保险的说不清人身保险,致使农村居民还得跑到城里的保险公司去咨询和办理业务。

五是服务管理不到位。

一是保监会没有根据农村变化了的实际情况,适时出台在农村新型社区延伸保险服务机构的监管政策。

二是地方政府没有按照社会化管理资源共享的原则,将社区保险服务纳入社区公共服务体系建设范围,使农村群众跑了很多冤枉路,带来很多的不便。

三是保险公司疏于对农村社区服务的监管,无针对农村服务的专业培训,无服务考核标准,无激励措施,无监督管理的措施,致使农村社区保险服务水平无法提高。

三、社区保险服务提档升级的思路

社区是城乡居民生活聚集之地,保险进社区不仅方便了群众,促进了和谐社区建设,而且在未来将可能成为保险公司提升公司品牌、拓展业务的重要支撑点,具有很大的发展潜力。同时,保险服务进社区也是一项民生工程、民心工程,值得保险公司去关注,去投入。

(一) 务必深化社区保险服务提档升级的认识。

因为,深化认识是提档升级的前提。深化认识务必解决好几个问题:

一是保险服务务必以客户为中心。以客户为中心首先就要解决服务前延,将服务机构与人员延伸到社区,方便客户,让客户满意。

二是保险服务务必以满足客户需求为导向,保险公司不是要向客户推销什么,而是要真正了解客户需要什么样的保险,去设计产品,去量身定做。

三是保险公司要做有社会责任感的企业,要有战略眼光,要明确困难就是商机的道理,要前瞻性地投资农村市场,不要等到农村市场成熟了再去做则为时已晚。

四是保险服务人员务必到基层一线去扎根服务,想客户所想,急客户所急,提供专业的附加值的服务才能赢得客户,赢得市场,才能把农村保险做大做强。

五是要带着感情为农村居民服务,传统的城乡二元结构使农村与城镇居民享受的服务有巨大的差距。让农村居民平等地享受公共服务,也是保险公司为构建和谐社会的贡献。

(二) 社区保险服务提档升级的方式必须创新。

服务方式的创新是提档升级的核心。服务方式创新重点做好以下几项工作:

一是研发适合农村的产品。目前,在农村新型农村社会养老保险总覆盖面已达60%,新农合已覆盖占97%。但是,农村居民的大病医疗保险,意外伤害保险应该是商业公司关注的重点。由于有了新农合保险,所以保险公司要在大病医疗的补贴和护理费上多做文章,意外保险要在低保费,高保障上做文章,养老保险要在缴费的弹性上做文章,重点突出保险的保障性和便利性。

二是延伸服务机构。有条件的保险公司要在保源充足,经济能力较好,保险消费意识能力较强的地方与居(村)委会合作在新型社区设立相对固定的保险服

务站，定期为居民体检，宣传理财、防灾防损、险种咨询、健康保健等方面的知识，核保与理赔；没有条件要与政府的保障站，财险或寿险组合建立综合性的咨询服务岗，方便农村居民投保、咨询和理赔报案、快速地拿到保险单、赔偿金。社区保险服务站的建立不能一哄而起，而是要统筹规划，合理布局，有计划，有组织地分期分批，循序渐地成熟一个建设一个。打造集保险咨询、产品销售、就近查勘、理赔单证收集等一体的服务。

三是开展产寿险综合服务。随着城乡居民生活水平不断提高，消费结构不断升级，个人、家庭对金融保险服务的需求快速增长。因此要不断满足这些家庭全方位的保障需求，加快构建“以客户为中心”的产寿险综合服务模式的发展，在保险集团公司内部进行产品推动和产寿险交叉销售，开发产寿险交叉销售的专属的组合式“一揽子”保险产品，实现“一站式”服务，方便客户，满足客户的需求，倾力打造标准化、综合性、复合型的社区保险服务机构。

四是开展短信服务。目前，农村的手机已经基本普及，这也是保险公司可以利用的一个宣传平台。保险公司可以通过建立数据库和资料库，发布保险信息，传递保险资讯，宣传保险政策，行车提示、天气信息、节日问候、客户节、客户俱乐部等增值服务内容。

（三）务必加强社区保险服务提档升级的领导

社区保险服务提档升级是一件大事、难事，单靠小团队和个人的力量是难以实现的。俗话说，老大难，老大难，老大出面就不难。因此务必加强领导，尤其是市、县公司要建立一把手牵头的领导小组负责的提档升级工作。与此同时还要有具体的人员负责各个工作环节，真正把提档升级工作落到实处。

（四）务必明确社区保险服务提档升级的目标

提档升级目标明确，责任到人是关键。要达到提档升级的目的，一是要制定明确的标准，包含基本目标和奋斗目标。这些目标都要尽可能的量化。不仅有考核的数量还要有考核时间要求；不仅有考核办法，还要有具体项目责任人，这样才能使提档升级工作有计划，有责任的达成预定目标。二是要责任到人，要选拔那些服务意识强，业务能力强的员工，经过严格的培训后到持证社区保险服务机构工作。三是要签订工作目标责任状，明确社区服务人员的权、责、利。

（五）务必兑现社区保险服务提档升级的奖惩

建立考评合理，激发工作热情的制度是社区服务提档升级的重要手段。保险公司要舍得投入，要拿出一部分资金投入社区保险服务中去，要通过制度鼓励服务人员到社区服务，打牢业务工作的基础。对社区保险服务搞得好的，要按责任状办法兑现奖励，同时对未达标的兑现退出办法。

（六）务必保证社区保险服务提档升级的制度

完善制度是确保工作落到实处的保证，因此要用制度来保证提档升级工作的落实。

一是要建立社区服务管理制度。

建立社区保险营销服务机构的同时，应建立与之相适应的章程、制度。有了

管理规章,才谈得上服务管理到位。用规章制度来规范工作人员的行为,如学习制度,值班作息制度,接待咨询制度,接报案制度,服务承诺制度,客户投诉制度(电话),财产管理交接制度,卫生安全制度,奖惩制度等。

二是要建立社区服务激励机制。

激励办法要与完成工作任务、工作质量、服务态度等紧密挂钩,激发员工的积极性。

三是要建立社区服务培训制度。

教育培训包括服务理念,农村政策,民俗民情,产、寿险产品特点,监管规则,服务技能,财务管理、要逐步使培训走向日常化、正规化和系统化。

四是要公开服务内容。

社区保险服务站要向社区居民公开服务站的服务项目(含财险、寿险),如宣传、讲座、联谊、咨询、承保、保全、取送保单、理赔车险的风险评估、车辆保养、代办车检、代理代办通信等。

五是要建立社区服务评估和监督体系。

建立评估体系和监督体系的目的是为了提档升级工作有标准,有细则,有硬指标,还有要软指标。要注意突出拜访率,覆盖率,结案率,满意率,递增率,巩固率(留存率)等指标。应达到“七个一”标准,即:有办公场所、有办公标牌、有办公设备、有工作制度、有工作台账、有宣传信息发布栏和有三名工作人员。在监督体系上一是内控监督,二是社会监督,要在延伸服务的社区聘请由有威望的村干部担任服务监督员,定期不定期的邀请监督员参与社区保险服务宣传,承保,理赔的活动,让社区保险服务处于社会监督之下。

六是政府和相关部门要为保险提档升级提供支持。

一是保险监管部门要针对农村乡镇社区出现的新情况,允许保险公司在社区建立服务站的试点,同时要制定相应的考核管理办法,规定办公职场设置、人员配备、工作要求,服务质量等内容,便于监督检查。

二是建立联席会议制度。市、县保险公司要和城乡统筹发展办公室,农发局,人社局,发改委、民政局等政府部门建立联席协商制度,定期不定期的进行发展和管理问题的征求意见会议制度,发现问题及时协调处理,保证社区保险服务工作的顺利开展。

三是在乡镇一级要加强沟通,积极争取政府、街道办事处、村委会、社区管委会和物业公司的支持,划出一块办公场地,供保险公司用,让社区居民就近得到一对一的保险服务,想客户之所想,急客户之所急,谋客户之所需,把社区保险服务站办成便民窗口,文明服务窗口。

综上所述,只要做到了认识深化,方式创新,领导加强,目标明确,奖惩兑现,制度保证,社区保险提档升级服务工作就能落到实处,就能建设一个保险公司,地方政府,社区居民满意的和谐社区。

【参考文献】

【1】中国人寿保险(集团)公司关于所属子公司相互代理保险业务的批复.中国保险监督管理委员会网

【2】中国保监会《关于规范保险公司相互代理业务有关事项的通知》,2010年3月,

【3】王珏麟国内产寿险交叉销售发展中存在的问题和对策

【4】张体华 徐怀祥《保险服务新农村的对策研究》

摆脱城市营销困境出路何在

广元市保险行业协会 赵光芝

国内保险营销已走过十六年历程，在我国保险史上已成为业务发展的一大亮点。然而，随着业务发展的进程，一些矛盾也日渐显现出来，主要表现在：一是机制问题，营销员无政治地位、无归属感、无责任感；二是保险公司只竭力抓激励和推动业务发展，无力真正解决营销员老有所养病有所医的问题，有种卸磨杀驴感觉；三是营销员为了挣收入、挣奖励、挣福利，有的视客户利益和公司利益不顾，因而出现销售误导和欺诈行为不断；四是营销团队无信任感，自信心、创新力、执行力、凝聚力不强，如今已形成说得做不得，松得紧不得，要得累不得，奖得惩不得，宽得严不得，索得献不得，轻得重不得，赞得斥不得，升得降不得，多得少不得等顽疾不断蔓延。

上述因素已严重制约了业务发展，特别是市、县保险公司领导深感身心疲惫，好似三座大山压在头上：一是业务规模有增无减；二是人力指标有增无减；三是费用有减无增。营销员也深感四面楚歌，无心长干：一是保险主体增多，竞争异常激烈；二是市场日渐成熟客户趋于理性，推销业务成本高；三是市场投资渠道多，社保服务领域扩宽，展业难度大；四是行业监管严，保险公司业务发展要求高且任务压力大，问责增强。这些现象又形成了高官和营销员干一年算一年，实在干不下去就另换门庭，造成行业流动性较大。如何摆脱城市营销困境，笔者愿以下述思点供同仁参考采纳。

一、整合现有营销团队，挖掘潜力。现有营销员综合素质参差不齐，可将进司三至五年的营销员且符合三高两低人员纳入专业化队伍（保费收入高，保单件数高，佣金高，失效率低，投诉低）。一是给队伍合格人员每月分配续收保单（公司的孤儿保单，无佣金可提的保单）50件以上，每件给予10-20元补贴为固定津贴；二是每件续收保单要求发展一张定额卡式意外险保单（每张50元或100元方可），可给予15-25元手续费；三是每人每季度必达首年新单期交保费佣金2000-3000元。这样一个合格业务员可以最低保证每年有2万多元固定收入，平时不再给予推动奖励，年度考核合格可给予一次性“五险一金”补贴（约5000元左右）。同时，对这支队伍要加强专业培训和文化程度提升，展业工具应配备精良，在仪表和现代化展业工具上要给客户一个新的感觉。这支队伍要有高素质的高管人员进行管理考核，队伍人员一般控制在100人以内（根据区域不同也可定在50人以内）。

二、按照各公司“基本法”重新打造新的展业团队。新的团队人员必须走高文化（城市大专以上，农村高中以上），高素质（执着、真诚、勤奋）、高绩效之路。新团队的各级层主管必须在新人中发展，在新人中启用，在新人中崛起。公司在先期可给一定开发补贴等优惠政策，鼓励实现团队和个人价值，必须按“基本法”严格考核，严格奖惩兑现。待团队成长一至两年后可实行职场经理制，将任务、费用、个人收入直接与业务挂钩。

三、公开招聘专职业务员纳入公司员工管理。公司专职业务员属直接销售人员，应签订劳动合同，其工资按万元保费收入含量定固定工资和绩效工资，每年有晋升职级和相应待遇，其工作主要从事电销、网销和服务上门推销。既可从事集体业务，也可从事个人分散业务，既可从事长期业务，也可从事短期业务，按险种含金量给予目标任务考核及奖励。这部分原则要求文化程度必须达到大专以上，专业院校生更好。对他们的职业生涯要有明确规划，让其在公司有安全感、责任感、幸福感、自豪感。换言之，在公司有甜头、有想头、有奔头。

四、以一点两线为基准，让所有从业人员共奔富裕之路。企业的生存在于发展，发展的好坏在于管理，管理的好坏决定企业的命运，企业的命运就是企业文化。企业文化的培育过程必须增强学习力、创新力、执行力、凝聚力、感召力，缺一不可。以企业文化为基点，一手抓人力资源的经营，一手抓客户资源的经营（称一点两线），这是成功企业的秘诀，也是成功企业实践而得的真知。在经营人力资源上要学会和掌握识才、育才、用才、留才，各个岗位实行优胜劣汰，没有竞争就没有进步，把合适的人用到合适的岗位上，充分发挥其作用，让其付出与收入成正比，鼓励上进，鞭策中游，刺激落后，真正体现能者上庸者下，不能论资排辈，不能唯亲是举，必须坚持唯贤是举。在客户资源经营上重在保单价值以外的服务，服务的内容及方式要创新，最终达到客户认识公司，了解公司，参保公司，喜欢公司，想念公司为境界。要做好这一切源于公司高管和员工的共同努力，而要达到共同努力就必须走共同富裕之路，而共同富裕就必须制定出每个员工岗位能达到富裕生活的奋斗目标——那就是员工的薪酬和业务员的佣金蓝图。企业能否留住员工，员工能否为企业效力，除了福利待遇，还必须有一个和谐的学习、工作、生活环境，因此企业文化显得更为重要。在管理上要坚持有情的领导和无情的管理，在利益分配上要坚持人聚财散和财聚人散的道理。纵观企业的发展历史，一条根本的道理就是：面貌变不变，根本在理念，群众是英雄，领导是关键。用好一人，带好一片，用错一人，那片就遭涂炭。故此，企业发展靠人才，人才培养靠教育，保险发展靠服务，服务核心是真诚，营销道路靠机制，机制改革须切实；团队发展靠文化，文化底蕴靠“五力”（学习力、创新力、执行力、凝聚力、感召力）。



【案例分析】

保险公司履行了明确说明义务 合同有效

近日，北京市西城区人民法院审理了一起财产保险合同纠纷案件，经法院审理，认为保险车辆出险时驾驶员所持驾驶证超过有效期，保险公司对投保人履行了明确说明义务，判决保险合同有效，保险公司不承担事故赔偿责任。

基本案情

2011年4月20日，郑某为其所有的车辆向平安财产保险公司北京市第一营业部（以下简称“保险公司”）投保了机动车车辆保险，保险期间自2011年5月25日零时起至2012年5月24日24时止。2011年11月23日19时30分，郑某的母亲邵某驾驶保险车辆外出至G102线830千米时+150米时，因路面有冰雪造成车辆侧滑，撞到路边护栏上，导致车辆损坏，邵某受轻伤。铁岭县交警大队作出事故认定书，认定邵某承担全部责任。2011年11月24日，铁岭市汽车维修救援中心将保险车辆拖至北京五环某4S店，发生拖车费7500元。2012年1月24日，该店出具修车明细，预估修车总价为198047.27元。

郑某向保险公司申请理赔，保险公司经向当事人详细询问，了解到车辆出险时，驾驶员邵某所持驾驶证超过有效期，根据保险条款约定保险公司不承担赔偿责任，故不同意郑某的诉讼请求，向郑某送达了《机动车辆保险拒赔通知书》。郑某认为保险合同合法有效，保险公司的行为违反合同约定，故起诉要求保险公司向郑某给付车辆损失198047.27元、拖车费7500元、租车费12000元，并承担本案诉讼费用。

争议焦点

双方的争议焦点主要有两个：

1. 保险事故发生时，邵某持有的驾驶证是否在有效期内；
2. 郑某投保时，保险公司是否对于包括免责条款在内的保险条款向郑某履行

了明确说明义务。

法院审理及判决

法院经审理查明：在保险公司提交的《机动车辆投保单》上，邵某代理郑某对于投保人声明栏内“本人确认已经收到了《平安机动车辆保险条款》，且贵公司已向本人详细介绍了条款的内容，特别就黑体字部分的条款内容和手写或的特别规定内容做了明确说明，本人已完全理解并同意投保”的内容签字予以确认，且上述字体采取足以引起投保人注意的加粗加黑字体方式印刷，应当认定平安保险公司已经履行了法定的明确说明义务。法院认定，郑某与保险公司之间的保险合同为有效合同，包括免责条款在内的保险条款构成保险合同的组成部分，对各方当事人均具有约束力。

经法院调查，保险车辆驾驶人邵某持有的机动车驾驶证所载初次领证日期为2005年11月16日，驾驶证有效期为6年，于2011年11月16日驾驶证到期。邵某于2011年11月25日换领新驾驶证。保险事故的发生时间为2011年11月23日，邵某未按期于2011年11月16日前换领新驾驶证，已经过了6年的有效期。据此可以认定保险事故发生时，邵某持有的驾驶证已经超过有效期。保险公司根据保险条款中约定的“发生事故时，保险车辆驾驶人在驾驶证丢失、损毁、超过有效期或被依法扣留、暂扣期间或计分达到12分，仍驾驶机动车的，保险公司不负赔偿责任”的约定予以拒赔，法院予以支持。

综上，依据《中华人民共和国保险法（2009年修订）》第10条、第17条之规定，判决驳回郑某的诉讼请求。

评析

保险合同属于格式条款，这是《保险法》对保险人课以严格的明确说明义务的重要原因。

《中华人民共和国保险法》自1995年颁布以来，经过两次修订。1995年《保险法》第17条、2002年《保险法》第18条均规定：“保险合同中规定有关于保险人责任免除条款的，保险人在订立保险合同时应当向投保人明确说明，未明确说明的，该条款不产生效力。”2009年修订的新《保险法》，对于保险公司免责条款的说明义务规定得更为严格。新《保险法》第17条规定“订立保险合同，采用保险人提供的格式条款的，保险人向投保人提供的投保单应当附格式条款，保险人应当向投保人说明合同的内容。对保险合同中免除保险人责任的条款，保险人在订立合同时应当在投保单、保险单或者其他保险凭证上作出足以引起投保人注意的提示，并对该条款的内容以书面或者口头形式向投保人作出明确说明；未作提示或者明确说明的，该条款不产生效力。”以上《保险法》均采用“明确说明”的概念，保险人在投保单、保险单或者其他保险凭证上作出足以引起投保人注意的提示，是否就能认定为明确说明？《最高人民法院研究室关于对〈保险法〉第17条规定的“明确说明”应如何理解的问题的答复》中明确规定，这里的“明确说明”是指保险人在与投保人签订保险合同之前或者签订保险合同之时，

对于保险合同中所约定的免责条款。除了在保险单上提示投保人注意外，还应当对有关免责条款的概念、内容及其法律后果等，以书面或者口头形式向投保人或其代理人作出解释，以使投保人明了该条款的真实含义和法律后果。

本案中，从邵某代理郑某签字确认的《机动车辆投保单》投保人声明栏内的内容可以看出，保险公司在履行明确说明义务方面做得比较规范。声明栏内的内容为：“本人确认已经收到了《平安机动车辆保险条款》，且贵公司已向本人详细介绍了条款的内容，特别就黑体字部分的条款内容和手写获的特别规定内容做了明确说明，本人已完全理解并同意投保”，并且上述字体采取足以引起投保人注意的加粗加黑字体方式印刷，所以法院认定保险公司已经履行了法定的明确说明义务是合理合法的。

（来源：中国保险报 记者：袁婉璐）

意外腰扭伤并存腰椎间盘突出症理赔案例分析

在日常理赔工作中，理赔员经常会遇到被保险人意外腰扭伤并存腰椎间盘突出症申请意外伤害医疗险理赔的案例。在这些案例中，被保险人通常有急性腰扭伤史诱因，而意外腰扭伤与腰椎间盘突出症在物理治疗方法用药上近似一致，如何正确区分意外因素与疾病因素对被保险人就诊的影响，是理赔员理赔定性理算定量时常常感到困惑的问题。以下笔者选取三宗意外腰扭伤并存腰椎间盘突出症案例进行分析总结，以期对业界同仁处理此类案件理赔有一定的指导及帮助。

案例一：被保险人陈某，女，58岁，家庭主妇，2011年1月投保“个人意外伤害及附加医疗保险”。2011年4月，陈某在家扫地下蹲时不慎扭伤腰部，当时感腰部疼痛、下肢麻木，自行使用“膏药”在家治疗但不见好转，遂于次日到医院检查、住院治疗。医院拍X光片检查结果为“腰L4、5椎间盘突出”，病历既往史记录陈某2010年12月曾因腰痛在一诊所针灸按摩治疗诊断为“腰椎间盘突出”。

案例二：被保险人郑某，男，37岁，木材厂工人，2011年2月投保“个人意外伤害及附加医疗保险”。2011年5月，郑某搬运木箱时不慎扭伤腰部，即感腰部疼痛难忍，工友将其送往附近医院就诊。医院拍X光片检查结果为“1.急性腰扭伤腰；2.腰L4、5椎骨质增生并进行性退化”。

案例三：被保险人万某，男，20岁，大学一年级学生，2010年9月投保“学生平安保险”。2011年6月，万某在校打篮球时不慎摔倒扭伤腰部，疼痛剧烈无法动弹，同学将其送往校医院就诊。医院检查拍X光片未发现万某腰椎间盘突出及骨质增生显像，根据其腰肌紧张，压痛明显、弯腰、行走受限等症状，诊断为“1.急性腰扭伤；2.腰部皮肤擦伤”。

以上三宗案例被保险人均申请意外伤害医疗险理赔, 理赔员对案例具体分析, 分别对案例一陈某予以拒赔, 案例二郑某 50%比例给付, 案例三万某正常 100%赔付。为何同样是意外腰扭伤并存腰椎间盘突出症, 而理赔比例均不同呢? 以下笔者将进一步分析原因, 现先有必要对腰椎间盘突出症及其发病机理有所了解。

腰椎间盘突出症的原因

腰椎间盘突出症, 亦可称为髓核突出(或脱出), 或腰椎间盘突出纤维环破裂症, 是临床上较为常见的腰部疾患之一。主要是因为椎间盘各部分(髓核、纤维环及软骨板), 尤其是髓核, 有不同程度的退行性改变后, 在外界因素的作用下, 椎间盘的纤维环破裂, 髓核组织从破裂之处突出(或脱出)于后方或椎管内, 导致相邻的组织, 如脊神经根、脊髓等遭受刺激或压迫, 从而产生腰部疼痛, 一侧下肢或双下肢麻木、疼痛等一系列临床症状。

腰椎间盘突出症的发生可归结为内在和外在两个因素共同作用的结果。内在因素主要是椎间盘本身的退变; 外在因素主要是外伤、劳损等。其主要的病理变化是纤维环的破裂和髓核突出产生的刺激和压迫。

一、椎间盘的退行性改变(简称退变): 在正常情况下, 椎间盘经常受体重的压迫, 加上腰部又经常进行屈曲, 后伸等活动, 更易造成椎间盘较大的挤压和磨损, 从而产生一系列的退行性改变。随着年龄的增长, 退变程度逐年递增。

二、外力的作用: 人们在日常生活和工作中, 往往存在长期腰部用力不当、过度用力、姿势或体位的不正确等情况。这些长期反复的外力造成的损害日积月累作用于椎间盘, 加重了退变的程度。

在上述因素作用的基础上, 某种可导致椎间盘所承受压力突然升高的诱发因素, 就有可能使弹性较差的髓核穿过变得不太坚韧的纤维环, 从而造成髓核突出。这些诱发因素通常有突然负重或闪腰、腰部外伤、姿势不当、腹压增高等。

理赔分析

通过以上对腰椎间盘突出症的了解, 可以看出引起腰椎间盘突出症的原因有多种。在理赔处理中可以根据不同的情况, 结合近因原则分别对待, 也即依据腰椎间盘突出症的发病机理和被保险人本次事故发生的详细原因及结果。按照保险条款约定的意外事故的定义, 依据比例因果关系分别处理, 根据造成腰椎间盘突出症的疾病和意外的因素所占的比例来核算所承担的保险责任。

一、被保险人投保前有腰椎间盘突出症类似疾病的发作治疗, 而本次事故仅是日常生活中基本的身体行动“造成”, 则可认为本次事故内因疾病占主导因素, 是导致腰椎间盘突出症的直接原因, 本次事故按疾病就诊处理。案例一中被保险人

陈某仅是因为“扫地下蹲意外受伤”，这不足以导致一般正常人受伤，则保险公司认定其非意外受伤而为疾病使然，作出拒赔处理。

二、被保险人投保前无腰椎间盘突出症类似疾病的发作治疗，本次辅助检查发现了骨质增生等异常，这种情况可认定为内因和外因共同所致，考虑按两者所占的因果关系比例来确定保险责任。案例二中被保险人郑某搬运木箱扭伤腰部，结合医院X光片检查“1.急性腰扭伤腰；2.腰L4、5椎骨质增生并进行性退化”，与客户沟通，予以50%比例给付。

三、被保险人投保前无腰椎间盘突出症类似疾病的发作治疗，本次辅助检查也未发现骨质增生等异常，则可认定外因占主导因素，可以按意外事故处理。案例三中被保险人万某即为明显的意外伤害，诊断为“1.急性腰扭伤；2.腰部皮肤擦伤”，则按意外100%赔付。

从以上案例我们还可以看出，腰椎间盘突出症发生的机率与人的自然年龄是呈正比的。所以，我们基本可以认为，被保险人意外腰扭伤并存腰椎间盘突出症案例遵循着这样一个规律：被保险人为年轻人，意外因素通常为100%原因；被保险人为中年人，意外因素通常为比例原因；被保险人年龄稍长，疾病因素通常为100%原因，当然这仅是一种简易的理赔审核方法，具体还要结合案例及客户接受程度最终确定给付比例。

综合以上三宗案例的理论分析，希望对广大业界理赔人士受理意外腰扭伤并存腰椎间盘突出症理赔案件起到一定的指导及帮助。

（来源：中国保险报）

漫画保险： 退休了，你能拿多少钱？？？



过去，中国人讲的是“养儿防老”，而今，人们在养老方面可选择的余地已

经很大了，那么，当我们退休了，我们可以通过各种保险，拿到多少养老钱？
（来源：中国保险网）

【开卷有益】

文化史书写的遗憾与深情

作者：思郁

核心提示：我被这本著作所吸引，不是因为他其中欧洲历史的梳理，而是他在其中倾注了自己全部的深情。

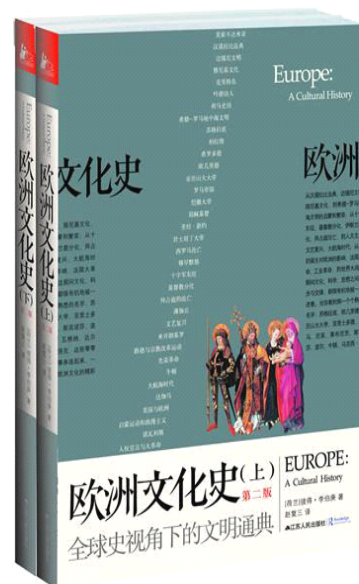
历史学家雅各布·布克哈特曾经说，写文化史最严重的一个困难就是，为了让人便于理解，必须把那些伟大的知识发展过程分成许多单一和往往近似武断的范畴。

在我的阅读经验中，历史的编写还有一个很重要的担忧，它应该是一项合作的事业，但是大多数历史学家却愿意单打独斗。我的矛盾心态来源于两个方面，合作撰写的历史总觉得缺少了个人特色，显得平庸；而单人撰写的历史著述又受限于个人的视野和能力，能凸显出独创性，缺少全面的视角和观察。

带着这种复杂而矛盾才心态去读《欧洲文化史》很有意思。

倒不是说非要用所谓批判而挑剔的眼光审视这样一本著作，而是说无论作者怎么样写都注定会留下遗憾，更何况是一个荷兰历史学家用英文写作的《欧洲文化史》在中文语境中被阅读，被解剖。这其中几层文化差异的错位很可能让这本宏大而精彩的著述少了几分精彩的韵味，多了几分误读的可惜。

误读不是因为我们对欧洲历史的隔膜，恰恰是我们对欧洲历史的熟悉——我没有说错，至少从教科书中对世界历史的进程有着大概的了解，而且这种教科书的历史观对我们影响深远，以至于我们总用这种幼稚的历史观去衡量一种更为成熟和稳妥的历史观——正是这种自以为是的熟悉造成了误读的可能性。



历史写作首先是一种选择,尤其对那些喜欢单打独斗的历史学家来说,当他们完成自己的著述后,注定会引发一场没有结论的争议。历史写作的选择,意味着你放弃的东西与你选择的一样多。

这位荷兰的历史学家彼得·李伯庚在《欧洲文化史》中提到过这样的小插曲,当他以为完成了自己的历史使命,岂不知受到的攻击比以为更甚。有人会说他的著作忽视了基督教传统中《圣经》的作用,有人说他过分强调了基督教对欧洲文化的影响,有人说他没有强调劳苦大众在形成欧洲过程中的作用,还有人说他不应该在一部文化史著作中过多强调经济和政治背景……

李伯庚受到这样的攻击多少有些不公平。像布克哈特上面提到的,知识发展的过程从来不是单一的,文化史、思想史、经济史和政治史等等总是要掺杂在一起,历史的书写之所以清晰,只是为了便于我们梳理历史的头绪,它是一种历史叙述,而不是历史事件。欧洲也不是静止的状态,它本身就是一个动态的演变,而且还会继续变化下去。如何描述这种变化,并从中寻找出欧洲文化发展的各种因素,就是历史学家应该关心的问题。

法国历史学费尔南·布罗代尔在《文明史纲》中对欧洲文明提到过这样一种观察,欧洲文明一方面似乎是高度统一的,但是这是否意味着所有欧洲的国家都拥有完全相同的文明呢?答案显而易见不是。

欧洲有着不同的国家,自然有着不一样的文化习俗,但是,布罗代尔说“欧洲所有的运动,无论是来源于它空间的哪一个点,都有蔓延到整个欧洲的倾向。我们说仅仅是倾向。某种文化在欧洲的这一部分或者另一部分可能遭到拒斥或反抗;抑或出现相反的情况,它取得非常大的成功,往往越过欧洲边界,甚至不再是‘欧洲’的文化,而成为世界性的文化,开始于整个人类”。想想有史以来的各种大事件,希腊哲学文明的传播、基督教文化的信仰、文艺复兴运动对人类文明的影响、近代自由民主等天赋人权观念的流行,无一不印证欧洲文化的统一性与扩散性。它的多样性文化与统一性文化似乎并行不悖,在互相滋养中蓬勃发展起来。李伯庚在《欧洲文化史》中对各种文化艺术形式的整理也正印证了这一观点。

读《欧洲文化史》还有一个很有趣的地方,那就是开篇提到的布克哈特的那个观点,李伯庚把欧洲文化的历史分成了一个一个单一而有趣的部分。每一章相互联系又互相独立,绝不是那种单纯按照时间轴的发展书写历史的庸常写法。他把自己对历史的兴趣带入了自己的著作,在强调各种观念的同时,引用了大量的文献——历史写作当然免不了文献的存在,但是他的引用恰恰避开了历史写作对宏大叙事的偏见,特意选取了很多精彩有趣的细节资料来弥补观念叙事的不足。

当然,这只是《欧洲文化史》的一个侧面。

我被这本著作所吸引,不是因为他其中欧洲历史的梳理,而是他在其中倾注了自己全部的深情。

我们经常说，历史学家应该对自己的研究对象保持一种客观的距离，以免让自己的感情影响自己的判断。但在那些细致的部分里，我们仍然能察觉出一个历史学家对他挖掘出的细节的热爱。他使用什么样的史料，舍弃某个部分都有着自己的偏好，这是个人与时代的局限，无法避免。于是我们只能从他的这种偏好中了解以为历史学家的趣味。

(来源：21 世纪网)

【品味生活】

健康： 秋季 4 种时令水果很养人

鲜枣补气养血

鲜枣不仅甜脆多汁，而且营养丰富，其中维生素 C 含量最高，因而有“维生素丸”之美称。据测定，每 100 克中有 243 毫克的维生素 C，18—23 克碳水化合物，0.86 克粗蛋白，维生素 A1、B1、B2、K 等含量也相当丰富，其含有的人体所必需的胡萝卜素也远远超过其他枣制品。果糖和葡萄糖含量达 11-16%，可溶性固形物达 14-20%。此外，还含有磷、钙、铁、钾、锌等微量元素。



鲜枣有健润脾胃、养血、补气的功效，气血两虚、脾胃功能不好的人适宜多吃，一天吃 8~10 个即可。需要注意的是，痰多和大便秘结者要谨慎食用，因为枣偏热，会助火生热。

选购贴士：不要光挑个儿大的，而要挑形状规则，闻起来有清香味的。颜色也要注意：好枣枣身主要是绿色，上面有 1/3 的面积是红色。这样的枣糖分相对来说比较高。

山楂开胃消食

山楂里因含三萜类烯酸和黄酮类，也被称为降低血压和胆固醇的“小能手”。中医认为，山楂味酸甘、性微温，能消食健胃、行气活血、止痢降压。生山楂还有消除体内脂肪、减少脂肪吸收的功效，减肥的人可以多吃。

食用提醒：长期吃生山楂可形成胃结石，增加发生胃溃疡、胃出血甚至胃穿孔的风险。因此建议，最好将山楂煮熟或泡茶吃。

制作贴士：将山楂切成片，用开水冲泡，这样可以大大稀释山楂的酸味。除了泡茶，山楂还可以入菜吃，比如煮粥或者是做肉菜时，放 5~8 颗山楂，既能调味，又可以保证山楂的营养成分的吸收。

柚子助降糖

柚子在水果中属含糖量较低的，本就适合糖尿病患者。近日，以色列科学家最新发现，柚子中的柚皮素还能起到降糖的作用。柚皮素是一种抗氧化剂，正是它让柚子具备了独特的苦味，不仅能提高人体对胰岛素的敏感性，还能在糖尿病患者吃下柚子后，使其肝脏燃烧更多的脂肪，让体重保持在正常范围，从而起到类似于非诺贝特(调脂药)和罗格列酮(降糖药)的作用。

食用提醒：一般人每天食用量最好别超过 200 克，一天一大瓣即可。中医认为，柚子性寒，因此，身体虚寒的人不宜多吃。

选购贴士：买柚子要一看二闻三叩。看，最好选上尖下宽的标准型，表皮必须薄而光滑，色泽呈淡绿或淡黄，看起来柔软、多汁的样子；闻，熟透了的柚子，味道芳香浓郁；叩，即按压叩打果实外皮，看它是否下陷，下陷没弹性的柚子质量较差。刚采下来的柚子，味道不是最佳，最好在室内放置几天。一般两周以后，等柚子中的水分逐渐蒸发，味道就会变得越来越甜。

柑橘止咳化痰

橘子含有丰富的柠檬酸、维生素以及钙、磷、镁、钠等人体必需的元素。它具有生津止咳的作用，用于胃肠燥热之症；有和胃利尿的功效，用于腹部不适、小便不利等症；有润肺化痰的作用，适于肺热咳嗽之症。橘子性平和，因此，即使病人也可适当食用。通常选择中等偏小，果形端正，表面光滑且上面的油胞点细密的较好。

食用贴士：吃柑橘千万别把橘瓤外白色的筋络扯掉，这一部分对人体的健康非常有益。中医认为，橘络具有通络化痰、顺气活血之功，不仅是慢性支气管炎、冠心病等慢性疾病患者的食疗佳品，而且对久咳引起的胸部疼痛不适还有辅助治疗作用。

(来源：家庭医生在线)



www.sicpa.com

10000000000

随心旅行：凤凰

凤凰古城

美丽的湘西小城，除了沱江、吊脚楼和温柔的苗族少女，如今已成为文艺青年们邂逅爱情之地。



简介

凤凰古城是中国历史文化名城，首批中国旅游强县，国家4A级景区，曾被新西兰著名作家路易艾黎称赞为中国最美丽的小城。地理位置可概括为：“西托云贵，东控辰沅，北制川鄂，南扼桂边”。这里与吉首的德夯苗寨，永顺的猛洞河，贵州的梵净山相毗邻，是怀化、吉首、贵州铜仁三地之间的必经之路。作为一座国家历史文化名城，凤凰的风景将自然的、人文的特质有机融合到一处，透视后的沉重感也许正是其吸引八方游人的魅力之精髓。古城建于清康熙年间，这颗“湘西明珠”是名副其实的“小”，小到城内仅有一条像样的东西大街，可它却是一条绿色长廊。

历史

位于“熟苗”区（归顺汉族政府管制的苗族）与“生苗”区（未被同化的苗族）的分界处，当时被叫做“镇筸”的凤凰成为历代王朝统治者稳固苗疆的咽喉之地。苗民一次次起义，统治者一次次镇压。1615年，统治者修建南方长城隔离生苗，以求苗疆安定。1795年，苗民爆发了最为惨烈的乾嘉起义，清朝动用了四十余万官兵才把起义镇压下去，名将福康安（据说是乾隆私生子）客死在凤凰苗疆。

艺术

文学巨匠沈从文一曲《边城》，将他魂梦牵涉系的故土描绘得如诗如画，如梦如歌，荡气回肠，也将这座静默深沉的小城推向了全世界。自称“刁民”的书画大师黄永玉，走遍了世界，却固执地用一座匠心独运的“夺翠楼”书写他浓烈的恋乡情怀。所以在凤凰，缘于对文学

家的景仰，你可以去中营街看看沈从文故居和听涛山上的沈从文墓地；缘于对著名美术家的神往，你可以去看看黄永玉先生修葺的“夺翠楼”……

民族

凤凰是多民族聚居县，主要由苗族、土家族、汉族、回族，以及解放后分配到这里工作和其他原因来本县居住的其它民族组成，其中以苗、土家、汉三族为主。

小吃

血粑鸭



来凤凰最不可错过的就是血粑鸭。将糯米浸泡一段时间，杀鸭时将鸭血倾入糯米。既有鸭肉的鲜美味浓，又有血粑的清香软糯。越吃越有味，越嚼越香浓。

苗家酸菜鱼



苗家酸菜鱼，鱼肉嫩滑又不油腻，再配上腌制的酸萝卜，味道相当好。颜色嫩黄，味道清鲜，食之使人增食开胃，强身健体。

苗家酸萝卜



过去，因为贫困，盐少，酸菜基本上是凤凰城乡的主食。因此酸味影响到了凤凰饮食的方方面面，而腌萝卜因为制作简单，受到了凤凰人的爱戴。腌萝卜泡制的方法良多，各家自有绝招绝不外传，做得好的酸中有甜，甜中带香，再加上辣椒的辣味，这种味道只能品尝，难以言传。

美食聚集地

虹桥夜市

每到夜幕降临，虹桥边上一拨拨的烧烤摊就冒了出来，这里几乎成了游客们的必游项目之一，但价格也因而升高。肉串都是一把一把地卖，10元一把，而素菜大多是1元一串。其中烤茄子最好吃，整一个大茄子剖开来，香辣入味，5元一份。烧烤摊旁还有各种小吃供应。夜晚这里总是人山人海，不过当地人可不多，他们都已转移到了凤凰路（新马路）上吃宵夜去了。



心灵氧吧:

鱼在波涛下微笑

文 / 毕淑敏

心在水中。水是什么呢？水就是关系。关系是什么呢？关系就是我们和万物之间密不可分的羁绊。它们如丝如缕百转千回，环绕着我们，滋润着我们，营养着我们，推动着我们。同时也制约着我们，捆绑着我们，束缚着我们，缠绕着我们。水太少了，心灵就会成为酷日下的撒哈拉。水太多了，堤坝溃塌，如同2005夏的新奥尔良，心也会淹得两眼翻白。

人生所有的问题，都是关系的问题。在所有的关系之中，你和你自己的关系最为重要。它是关系的总脐带。如果你处理不好和自我的关系，你的一生就不得安宁和幸福。你可以成功，但没有快乐。你可以有家庭，但缺乏温暖。你可以有孩子，但他难以交流。你可以姹紫嫣红宾朋满座，但却不曾有高山流水患难之交。

你会大声地埋怨这个世界，殊不知症结就在你自己身上。

你爱自己吗？如果你不爱自己，你怎么有能力去爱他人？爱自己是最简单也是最复杂的事情。它不需要任何成本，却需要一颗无畏的灵魂。我们每个人都是不完满的，爱一个不完满的自己是勇敢者的行为。

处理好了和自己的关系，你才有精力和智慧去研究你的人际关系，去和大自然和谐相处。如果你被自己搞得焦头烂额，就像一个五内俱空的病人，哪里还有多余的热血去濡养他人！

在水中自由地遨游，闲暇的时候挣脱一切羁绊，到岸上享受晨风拂面，然后，一个华丽的俯冲，重新潜入关系之水，做一条鱼在波涛下微笑。



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、四川保险网站）

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：廖仲骧

副主编：邓金华、张欣

编辑：何崇伦、黄艳

校对：黄艳 联系电话：028-86531012

邮箱：iisc@sia1995.net ; hecl@sia1995.net