

打造衡阳保险业的美好蓝图

——湖南省衡阳市保险行业协会工作纪实

□ 本报记者 李凤发

在湖南省衡阳市,有一个行业在“十一五”期间创造了奇迹,这就是保险行业。有数据显示,“十一五”以来,该市保险业务收入年均增速超过 44.43%,成为国民经济中最具活力的行业之一。保费规模排名稳居湖南省第 3 名。保险行业总资产突破 130 亿元,是 2005 年的 5.46 倍。

衡阳市保险行业之所以取得这样的成绩,是与该市保险行业协会“服务至上,争当行业排头兵”的工作精神分不开的。

据了解,衡阳市保险行业协会成立于 2003 年 10 月 29 日,是经民政部门批准的保险业自律性社团组织,主管单位为中国保险监督管理委员会湖南保监局。现任会长为李素卫、秘书长刘佑生。根据中国保监会《关于加强行业协会建设指导意见》和湖南省保监局《湖南保险行业协会标准化建设指引》(以下简称“《指引》”),衡阳市保险行业协会工作宗旨是:为会员提供服务维护行业利益,促进行业又好又快发展;其工作核心是服务;基本职能是:自律、维权、协调、交流、宣传。成立八年来协会与地方政府各职能部门,与各家保险公司围绕保护行业利益促进行业发展,营造良好的市场环境做了大量工作,取得了一定的成绩。

保险是衡阳最具活力的行业之一

李素卫不仅是衡阳“PICC”(中国人民财产保险股份有限公司)的“领军者”,也是衡阳市保险行业协会的领头人,凭借对衡阳保险行业深度分析,这位资深的老行家认为,随着衡阳经济社会的进步,衡阳保险行业有着比发达地区更大的发展机会和更广阔的舞台。

李素卫告诉记者,“十一五”是衡阳保险业取得巨大发展成就的五年。主要表现在:

市场主体不断增加,业务规模稳步增长

2005 年全市只有市级保险机构 13 家,至 2010 年已增至 30 家。其中寿险公司 14 家,财险公司 16 家;保险专业中介法人代理机构 3 家,保险个人代理人 1.1 万人。

“十一五”以来,全市保险业务收入年均增速超过 44.43%。2010 年,全市保险保费收入达到 37.38 亿元,保险密度为 498.63 元,分别是 2005 年的 36 倍和 33 倍;保险深度 261%,比 2005 年提高了 0.76 个百分点。

以人为本,全心全意为经济社会发展服务

协会先后于 2006 年 5 月成立了“新车保险服务中心”、2010 年 5 月和 7 月份成立了寿险公司派驻医疗费核查中心和道路交通事故快处快赔中心。三个中心的建立,为会员单位提供了更为便捷全面的服务,节约了会员单位的业务成本,得到了各家保险主体和广大市民的高对赞扬。新车保费收入由 2006 年的 1630 万元(6-12 月份)上升到 2010 年 1.3 亿余元。

2008 年 10 月,协会成立了衡阳市保险合同纠纷调解委员会,并印发大量的维权途径告知书。通过广泛宣传,一些信访件都能畅通、快速地得到处理和解决。从 2008 年 10 月份至 2010 年底协会共收各类信访投诉 130 件,其中来信来访 64 件,电话咨询投诉 66 件。其中处理的有效投诉 111 件,同时衡阳市保险合同纠纷调解委员会共受理调解案件 35 件,其中财险公司 17 件,寿险公司 18 件,合计调解成功 31 件,成功率为 88.57%。

2009 年 8 月份,协会与仲裁委合作成立了衡阳仲裁委员会保险仲裁中心,为保险消费者提供了一条比诉讼更简便快捷的法律维权途径,更好地实现保险合同纠纷的快速处理,切实维护了保险消费和保险公司的利益。

政府助力,行业发展环境不断优化

通过协会努力,近年来,政府对把保险业的发展纳入衡阳市经济发展管理中,先后于 2007 年和 2008 年与协会一道对全市保险进行两次大规模调研。通过调研,市政府于 2007 年 3 月份出台了《关于大力推进保险业改革发展的实施意见》,衡阳保险业获得了发展的新契机,驶上了发展的快车道。

2009 年 7 月,协会请求衡阳市纪委、市优化经济发展环境办确定人保财险等 7 家保险机构为衡阳市优化经济发展环境测评点,实行挂牌保护,为优化衡阳保险经营环境起了到积极的推动作用。

完善制度建设,打造标准化协会



根据湖南保监局《指引》的要求,以协会章程为依据,于 2009 年 12 月落实了《衡阳市保险行业协会标准化建设“四定”方案》,从而实现了协会工作专业化、职业化、规范化、队伍逐步实现年轻化的目标。

李素卫感慨地告诉记者,这五年是衡阳保险协会全面贯彻落实科学发展观、又好又快做大做强取得积极进展的五年。保险业之所以能成为衡阳市国民经济中最具活力的行业之一,保险行业协会功不可没!

有为才能有位 有位必须有为

人们常说,保险协会是民间组织,至多是一座桥梁。而在衡阳就有一只不知疲惫、搭建桥梁的“喜鹊”,在保险公司与政府、消费者之间架起了一道互动的“金桥”。他就是衡阳市保险行业协会秘书长刘佑生。

实事求是地说,保险协会的工作倾注了

刘佑生大量心血。机动车交通事故责任强制保险是我国推出的首个强制保险,为了让公安部门迅速接轨,刘佑生编制了详细的材料和解读文章装订成册,及时送到了全市交警部门;为了促成大学生信用保险助学贷款,奔走于财政、教育、人行等部门,一天要跑几个来回,开初政府部门不认同协会,说协会是啥组织,他多次找相关领导,各部门领导终于被他不服输的钉子精神打动。如今,衡阳市政府把保险业视作一个稳定社会、服务人民的重要行业。

协会始终坚持保护被保险人利益。刘佑生认为,保险经营具有广泛的社会性,涉及到千千万万被保险人的利益。被保险人的利益能否得到切实保护,直接关系到保险业的兴衰成败。他们始终坚持以人为本,下大力气综合治理理赔难、销售误导等社会反映突出的问题,取得了明显成效。一次,一对老年夫妇到银行存钱,结果被误导购买了保险。第二年没有钱继续买保险,而他们又不知道这

是保险,于是抱着试探的心理来到了协会。刘佑生听取了这对夫妇的投诉后,立即组织相关人士多次研究该案,与当事公司反复交涉,最终向这对老年夫妇全额退保。老年夫妇非常感激。

为了维护被保险人利益与消协联系,协会还成立了消协投诉监督站,成为工商局 12315 联网站点。五年来,协会坚持做到“小的案件不出协会,大的投诉不出行业”,使消费者对关于保险的投诉逐年减少。

近几年,随着私家车的普及,更多的人开始频繁地与“车险”这个名词接触,选择一家值得信赖的保险公司和适合自身需要的保险险种对于一个拥有私家车的人来说,成为了一道难题。个别保险公司为了增加保险费收入,扩大市场占有率,采取不正当竞争手段,违规违纪办理车险业务,频频触及保险监管的高压线。致使国有资产、保源、税源严重流失,保险公司和消费者深受其害。

为此,保险行业协会率全省之先牵头成立了衡阳市新车保险服务中心,将新车保险业务由分散转为“一站式”服务,新车办保险加透明、公正、快捷、方便,也使衡阳市保险行业进一步走向理性、成熟和规范。

以自律促规范,是刘佑生力抓的另一个重要工作。协会不能做“和事佬”,市场呼唤规范,绝大多数公司对自律的呼声是强烈的。协会先后签订了“机动车辆保险自律公约”“寿险营销人员流动自律公约”“银行代理保险业务自律公约”等 10 多个自律公约。

以前,衡阳保险业因粗放经营、恶性竞争导致的高手续费率、高赔付率一直是压在保险公司头上的两座“大山”。几年来,在监管部门的支持下,刘佑生先后主持修订、完善行业自律公约,范围涉及车险及车险理赔、企财险、银保业务以及定损人员、寿险从业人员业内流动,有效规范了市场秩序。

五年来,在湖南省保监局的指导下,协会以服务为核心,为营造“依法经营、有序竞争、诚信服务、共同发展”的良好市场环境,开展了一系列扎实有效的工作,取得了良好效果。

自 2005 年以来,协会连续六年获得湖南省保监局“先进单位”称号,各项指标均获得省保监局的表彰。

谋划衡阳保险业的美好蓝图

新的五年是另一个新的起点。在采访中,刘佑生一直强调协会在新时期行业发展格局如何定位的问题,他认为保险协会应该深入贯彻保监会和湖南省保监局有关指导意见精神,以自律为“立会之本”,以维权为“立会之基”,以服务为“立会之魂”,以交流为“立会之需”,忠实履行政府和行业所赋予的重要职能。

谈到目前协会工作,刘佑生表示,2011 年是“十二五”行业工作的开局之年。协会的工作将继续围绕行业中心工作,服务行业改革发展大局,促进行业加快转变发展方式。

坚持把握规律、科学发展的原则。立足衡阳市场实际,按照科学发展观的要求,继续探索衡阳特色保险业发展道路和监管模式,进一步把握发展规律,转变发展方式,促进速度与结构、质量与效益相协调,不断增强科学发展的能力,实现又好又快、更好更快、可持续发展。

坚持以人为本、服务大局的原则。立足发展为了人民,发展依靠人民,把满足人民群众日益增长的保险需求作为根本出发点和落脚点。紧紧围绕党和国家经济建设和社会事业发展的中心任务,积极推进重点领域发展,不断扩大覆盖面。切实维护好广大保险消费者的合法权益,继续从当前社会反映最集中的问题入手,帮助人民群众解决好现实问题,让保险发展成果最大程度地惠及民众。

坚持强化监管、防范风险的原则。立足未雨绸缪、防患未然,始终把防范风险作为保险监管的首要目标,按照现代保险监管的要求,更新监管理念,改进监管手段,强化监管执行力,提高保险监管的效率和水平,增强防范化解风险的能力,确保市场稳定健康运行。

坚持解放思想、改革创新的原则。立足大胆创新,先行先试,进一步解放思想,加大改革力度,拓展创新思路,推进重点领域和关键环节的改革,特别是加大制度机制层面的创新力度,通过不断完善科学规范的制度机制建设,解决发展过程中遇到的新情况、新问题,将衡阳保险业的改革进一步引向深入。

刘佑生最后满怀信心地告诉记者,衡阳保险业的未来前程似锦。到 2015 年,全市保险业争取实现保费收入突破 80 亿元,保持年均 15% 的增速。其中,产险公司实现保费收入 16 亿元,年均增长 39.9%;寿险公司实现保费收入 64 亿元,年均增长 45.2%。保险深度达到 4%,保险密度超过 1000 元。到 2015 年末,衡阳保险业总资产达到 208 亿元。

通过采访,记者欣喜地看到,一个繁荣而规范的保险市场正在迈向一个稳定和谐发展的方向。虽然每一次改革和创新都会面临荆棘,但是,通过逐步完善,我们有理由相信,衡阳的保险业一定会向着一个更加规范、有序的方向大步前进,成为一面湖南保险市场的旗帜。

① 衡阳市保险行业协会会长李素卫在保险行业年会上讲话。
② 衡阳市保险行业协会会长李素卫(左一)、秘书长刘佑生(左二)在衡阳市保险业的活动现场指导工作。
③ 衡阳市保险行业协会会长李素卫(中)在 3.15“国际消费者权益日”中参加衡阳市保险业的诚信签名活动。
④ 衡阳市保险行业协会刘佑生秘书长在宣传新《保险法》的现场。