

浅谈网络保险在中国的发展

方华芬

摘要:随着电子商务在全球的飞速发展,保险业与互联网的结合已成为一种国际趋势。网络保险在中国应运而生。但是,目前网络保险在中国的发展与主要发展国家还存在一定的差距。网络保险可以提高保险销售效率、降低销售成本、改变竞争方式等。当前我国发展网络保险还存在相关法律、政策、网络技术、险种限制、专业人才等诸多因素的制约。加快发展网络保险,必须提高认识,加大宣传力度、完善相关法规、推进条款通俗化、标准化建设、实施战略性人才储备。

关键词:网络保险 电子商务 发展
中图分类号:F062.5 **文献标识码:**A
文章编号:1004-4914(2008)02-251-02

网络保险也叫网上保险或保险电子商务,是指保险公司或新型网上保险中介机构以因特网和电子商务技术为工具来支持保险经营管理活动的经济行为。2006年至2007年中国保险电子商务发展研究年度报告指出:预计在未来10年将有超过30%的商业保险业务和近4成的个人保险业务是由电子商务方式来实现的。

保险业是一个十分依靠营业员与客户面对面沟通的传统行业,信息化手段的普及以及降低成本的压力,让保险公司不得不走上互联网B2C新领域,面临新的竞争对手。保险公司或新型的网上保险中介机构通过互联网为客户提供保险产品和服务信息,并实现网上投保、承保等保险业务,已经成为我国保险业信息化的主流。

一、网络保险在中国的发展

我国的网络保险始于1997年,网络保险

在中国的发展可以分为以下三个阶段:

1. 1997年至2000年。1997年中国保险学会与北京维信投资顾问有限公司共同发起成立了我国第一家保险网站——中国保险信息网,该网站于同年11月28日为新华人寿促成了国内第一份网上保单,实现了我国网络保险零的突破。

2. 2000年至2002年。2002年之后我国的网络保险实现了从无到有并不断壮大的跨越式发展。2000年3月9日,太平洋保险北京分公司开通首家保险营销网站“网险”,推出了包括个人网络保险和企业网络保险在内的30余种网上投保险种,实现首月保费收入99万元,展现了网络保险市场的巨大潜力。2000年6月,平安保险的PA18网上交易平台(www.PA18.com)建成,并于8月正式开通;太保和泰康人寿也几乎同时开通了自己的全国性网站,打响了我国网络保险市场的争夺战。

3. 2002年底至今。2002年11月,中国人保的网上保险平台(www.e-picc.com.cn)投入运营,客户通过该网站不仅可以购买意外险、车险、家财险,还可以享受网上支付、保险卡注册、保单验真、咨询报案等服务。截至2005年底,31家中资保险公司有26家开通网站,41家外资保险公司(包括分公司、代表处)开通中文网站的有28家,总共54家公司开通网站,比例占全部保险公司的75%。

二、中国网络保险与主要发展国家之间的差距

网络保险在美国、英国等保险业和IT业发达的国家已经逐渐被人们接受。全球最大的保险及资产管理公司之一的法国安盛集团,1996年就在德国试行了网上直销,目前约

有8%的新单业务通过互联网来完成。2000年7月,日本还出现了首家完全通过互联网推销保险业务的保险公司。世界第二大再保险公司瑞士再保险公司则宣布,电子商务帮助该公司平均每年节省7.5亿瑞士法郎。现在在美国几乎所有的保险公司都已实现网上经营,一些险种网上交易额已占到30%~40%的市场份额。据统计,美国网上保险费在1997年已达3.9亿美元,2001年,预计网上保险业务规模将会达到11亿美元。另据美国独立保险人协会估计,今后10年内,31%的商业保险业务和37%的个人保险业务将通过全球互联网实现。

虽然,网上保险正逐渐成为未来保险业重要的营销渠道和新的增长点。但是,相比国外,网上投保在中国的发展缓慢。2005年全国保险业保费收入为4927亿元,其中电子商务保费收入为57亿元,仅占0.6%,2006年网上保费也占不到整体保费的2%。

国内保险业的“互联网化”水平显然与国外相比相距甚远,同时也说明发展的空间是巨大的。过去7年国内电子商务还没有成熟的时间,保险业姑且没有停止在互联网上的投入,可以预见的是,在电子商务更加成熟的未来7年里,保险业的“互联网化”将更明显。

三、网络保险发展的制约因素

1. 宏观方面。一是国家相关法律不完善。有关电子商务的立法还比较滞后,网上交易的法律效力及电子商务过程中诸如网上安全、客户隐私保护等问题尚未解决,限制了网上保险的长足发展。二是国家相关政策因素不明晰。目前我国信息化政策,特别是发展电子商务有关的政策还不够明朗,相应的标准、法律、法规很不健全,跨部门、跨地区

作用。正如毛泽东同志所说:“一定的文化(当作观念形态的文化)是一定社会的政治和经济的反映,又给予伟大影响和作用于一社会的政治和经济。”这就是说,文化作为一种观念形态,无时无刻不在影响着社会人的思想观念,而人的行为又是一定思想观念的表现。国家作为统治阶级的代表,在会计准则的制定和实施过程中总是要做一定程度的干预。由此看出,会计准则的制定过程是一个政治过程,政治必然会对会计准则发生根本性的影响,这就是其结果将是不同集团的目标之间与同一集团的目标之间的折中而言的。

3. 社会文化对绩效考核及用人制度的影响。由于受社会文化的影响,企业的绩效考核不仅是单纯衡量一个企业经营状况,而更多地赋予了政治的成分。另外,会计核算的侧重点在于成本,企业的许多决策标准和奖惩标准并非完全以业绩为标准,而是带有一些感情色彩。会计人员,在一定程度上受这种思想的影响。因此在实际工作中,工作上马虎应付,审查时得过且过,对出现的错误知情不报,得饶人处且饶人,对单位领导的谋私行为睁只眼、闭只眼等等,这些不正常现象的出现,虽说还有其他因素的影响,但肯定与有关会计人员的思想观念中存在着上述观念有关。这个问题如不解决,它的危害将是长远的和潜移默化的。

因此,充分认识社会文化对会计的影响,将有助于分析会计信息失真的内在原因,以便找出更加合理的解决方案,促使我国会计事业的发展。

参考文献:

1. 孔子. 论语. 人民出版社, 1997
 2. 老子. 老子. 人民出版社, 1997
 3. 毛泽东. 毛泽东选集第二卷, 1967
 4. 朱小平. 会计理论与方法研究, 中国人民大学出版社, 2003
 5. 牛媛. 社会文化环境对会计文化的影响. 河南财政税务高等专科学校学报, 2003(4)
 6. 章成蓉, 林克利. 谈会计文化建设的新思路. 四川会计, 2003(2)
 7. 徐敏. 会计文化的层次结构及其影响因素. 经济师, 2006(12)
- (作者简介:朱晓,新疆财经大学会计学院副教授、硕士生导师,研究方向:会计 新疆乌鲁木齐 830012)

(责编:若佳)

的协调存在较大问题。三是相关环境及网上保险技术还有所欠缺。第一是网上支付系统不完善,这被视为网上保险发展的瓶颈。第二是网上安全认证问题可靠程度不高。在线保险交易过程涉及到保险标的风险状况等商业机密、人身隐私和有关支付方面诸如银行账户、客户密码等敏感信息,一旦泄露,后果不堪设想。

2. 微观方面。一是承保险种单一化;二是产品标准化问题尚待解决;三是保险公司自身信息化水平的制约,我国的保险公司多因技术、人才、资金等方面的制约,信息化的建设亟待加快和改进;四是专业经营人才缺位。电子商务是一项全新的、具有革命意义的技术进步,加之网络保险发展到更高层次必然对传统经营模式提出人才、管理、技术、法律等方面的挑战,如果没有较高的综合专业水平与计算机水平,难以适应高科技发展的要求。同时,保险企业的电子商务离不开保险企业核心业务的支持,离不开保险企业管理模式的再造。而目前我国的保险从业人员整体素质有待提高。

四、网络保险发展的有利因素

1. 政策因素。2006年6月国务院发布的《关于保险业改革发展的若干意见》明确提出,保险业要运用现代信息技术,提高保险产品科技含量,发展网上保险等新的服务方式,全面提升服务水平,网络保险的地位逐步得到提高。

2006年9月中国保监会根据《中华人民共和国国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要》和国务院的要求,组织编制了《中国保险业发展“十一五”规划纲要》,明确指出要推广保险电子商务。

2006年12月27日保监会印发了《中国保险业发展“十一五”规划信息化重点专项规划》,又一次对保险电子商务的发展做出了明确规划。提出“十一五”期间保险电子商务建设的目标为“保险电子商务基础设施建设基本完成,应用范围不断扩大”。

2. 市场因素。保险业快速发展为开拓网络保险奠定了基础。自2000年以来,我国的保险业快速发展,2006年实现保费收入5641.44亿元,是2000年的3.53倍,年均增长23.42%,平均每年新增保费673.88亿元。保险密度和保险深度也由2000年的126.21元/人和1.79%增长到2006年的429.18元/人和2.69%。保险业的迅速发展为网络保险的发展奠定了基础。

3. 成本因素。第一对于保险机构而言,尽管各保险公司通过网络获得的保费收入占比很小,但是网络平台在信息咨询和产品宣传方面为投保者节省的成本正逐步体现出来。特别是非寿险公司,电子商务提高了保单销售、管理和理赔的效率,而网上销售可以直接减少销售费用,非寿险公司的销售成本平均占保费收入的12%~26%。电子商务使整个保险价值链的成本降低60%以上。第二对于投保人而言,保险公司可以通过网络保险为广大投保人提供大容量、高密度、多样化的专业信息,以及更加快捷便利的全天候、个性化服务,投保人因而可以节省大量的时间、交通成本等。同

时投保人还可以获得更加高质量的服务。保险消费者不仅可以免去和每家保险公司、保险代理打交道的环节,而且在投保后还轻松获得在线保单变更、报案、查询理赔状况、保单验真、续保、管理保单的服务。

4. 网络迅速发展为开拓网络保险创造了动力。互联网是网络保险的载体,近年来我国互联网的迅速普及和网络用户的激增,将对网络保险的发展产生积极的推动作用。中国是世界上信息通信业发展最快的国家之一,按照信息产业部“十一五”规划,到2010年,中国互联网用户数有望达到2亿,年均增长8%,普及率为15%。截至2007年9月,中国互联网用户达到1.72亿。在07年上半年,这一数字为1.62亿。其中有17.38%的网民希望通过网络得到金融、保险服务。网民增长速度很快,上网人数平均每个季度递增8%。网民逐步显现出年轻化、知识化的特征,并且平均收入水平较高。

5. 电子商务相关法规的完善为网络保险提供了保障。2005年以来随着《电子签名法》、《电子支付指引》、《电子商务认证管理办法》等相关规定的陆续实施,网络营销中电子单证的有效性和合法性得到确认。电子商务的快速发展对网络保险也将有积极的促进作用。

在电子支付问题上,在2005年10月由中国人民银行制定的《电子支付指引(第一号)》提出指导性要求的基础上,2006年3月由银监会实施的《电子银行业务管理办法》和《电子银行安全评估指引》则进一步完善电子商务网上支付的相关法规,为网络保险的保费支付问题提供了可靠的保障。困扰保险电子商务的身份认证、电子保单及在线保费支付等问题逐步得到改善,网上投保可以完全脱离线下流程,实现在线支付保费,电子保单也可以作为投保人理赔的凭证。

6. 保险电子商务电子化的应用有助于整合保险公司现有渠道资源。国内各大保险公司都具备了B2C平台,在线营销能力成为常规配备,各家都有或多或少的个人保险产品实现网上销售,竞争已从线下延伸到了线上。保险电子商务并不只是公司电子商务部门的事情,它涉及到公司内部的各个部门。电子商务的成功实施需要其他部门的支持,同时电子商务的应用也给公司内部的流程优化和再造提供了很好的机会。

保险电子商务绝不只是在网上卖出保单那么简单。成功的电子商务应用必然要借助电子商务的契机对公司进行一次比较全面的重新认识与改进,使得信息技术的应用更加富有效率。

五、中国网络保险的发展对策

1. 提高保险公司对电子商务未来发展潜力的认识深度。在电子商务的影响下,保险公司正面临着越来越激烈的竞争。对它们来说,不对保险电子商务带来的挑战有所准备肯定会逐步在竞争中处于劣势,但如果没有经过全面的考虑就仓促开发自己的电子商务系统,也很可能会对公司的长远发展造成伤害。

2. 加大保险产品以及网上交易方式的宣传力度,提高保险认同度。目前我国18岁到

35岁的网民比例达到65.3%,与保险客户的年龄结构在一定程度上是重合的。保险的认知度与教育程度一般有正相关的关系。目前,网民的文化程度为大专的比例占23.3%,本科及本科以上的比例为28.5%,二者累计51.8%。随着时间的推移,这一比例仍有逐步提高的趋势。网络保险应利用这一契机,加大保险产品以及网上交易方式的宣传力度,提高保险产品和网络保险的社会认知度,促进网络保险的发展。

3. 完善网络保险的相关法律法规。随着网络保险的发展,与互联网相关的保险产品将不断涌现,其经营过程中的安全问题、以及索赔欺诈问题等,终究需要法律法规的约束,建立并完善相关法律法规是防范网络保险风险、促进网络保险健康发展最为有效的途径。首先,法规的完善应该从《保险法》入手,我国现行的《保险法》对网络保险没有相关的规定;其次,现行的与互联网相关的法规也需要对与网络保险相关的信息安全、网络管理、金融结算等条款进行相应的完善;最后,从银行业的经验来看,目前我国的网上银行业务有专门的《电子银行管理办法》进行监管,因此,从长期来看,出台一部专门的网络保险相关法律进行监管是十分必要的。

4. 推进保单条款标准化、通俗化建设。网络保险营销的关键在于能否用通俗的语言传递给投保者全面准确的信息。2005年11月,中国保监会正式发布了《人身保险保单标准化工作指引(试行)》,对人身保险保单和人身保险条款,初步提出了统一的要求。但是,目前只有少数几家保险公司推出了通俗化保单。

目前就多数保险险种来说,由于其条款充满专业术语,对保险责任、除外责任、疾病定义等重要术语也缺乏统一清晰的解释,使投保者难以理解自己的权利义务。因此,保监会有必要进一步推进保单条款标准化、通俗化建设,并加强对保险公司保险合同的审批力度,使保险合同的内容和形式更加规范,同时通俗化工作进一步引向深入,在保护消费者利益的同时促进网络保险的发展。

5. 战略性人才储备。网络保险是一项专业技术性强、管理难度大的业务,迫切需要一支高素质、专业化的人才队伍。应该在开展网络保险业务的同时,不仅在公司内部着重加强对网络保险专业人才的培养,而且各保险机构要建立与网络保险相关人员的专业培训体系,提升网络保险队伍的专业素质,并有计划有步骤地从国外及其他与健康保险相关的领域引入专业人才,建立起我国网络保险市场需要的复合型人才。

参考文献:

1. 中国保险业发展蓝皮书(2006)
2. 王梓木. 论我国保险业电子商务发展的战略
3. 王剑南,唐守庆. 我国网络保险的发展前景分析

(作者单位:厦门大学 福建厦门 361000)

(责编:贾伟)