

保险中介的价值研究

邹茵

(福州职业技术学院,福建福州 350001)

[摘要] 保险中介作为保险产业链的重要主体,其生存发展对于保险业的发展至关重要。目前我国保险中介市场体系得以初步建立,但保险中介的职业化进程缓慢,其市场价值未能得到有效发挥,制约了保险中介市场的发展。文章试图通过对保险中介价值的分析及对阻碍保险中介价值有效发挥的问题探讨,在此基础上对如何有效发挥保险中介在保险产业链上的价值提出对策思考,以加快保险市场集约化经营步伐,促进保险市场的繁荣。

[关键词] 保险市场; 保险中介; 价值研究

[中图分类号] F842 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-0755(2012)01-0048-04

一 保险中介价值分析

价值链理论认为,企业要赢得和维持竞争优势不仅是取决于其内部的价值链,在很大程度上还取决于在一个更大的价值系统(即产业价值链)中企业的内部价值链同其供应商、销售商以及顾客价值链之间的联接。保险中介作为保险市场主体的中介方,保险市场的需求和供给方面都离不开保险中介的参与,保险中介已成为保险产业价值链经营性活动中不可或缺的有机组成部分,其价值功能主要由其专业技术服务、保险信息沟通及风险管理咨询等诸方面的优势体现。

(一) 提高保险市场的交易效率

保险中介能有效地减少保险市场供需双方的辗转劳动,使交易双方更加合理、迅速地结合,既降低了供需交易成本,又降低了保险企业的经营成本,提高了市场的交易效率。

首先,保险市场是典型的信息不对称市场,由于保险人对投保标的的相关信息了解不足,易使风险大的投保人更倾向于投保,出现“高风险客户驱逐低风险客户”的状况,危及保险人的利益和经营安全。例如,一些投保人故意隐瞒保险标的的真实风险,使处在信息劣势的保险人经营上受到欺编。为此,保险公司不得不投入更多的费用收集有关信息,防范投保人的“逆选择”与“道德风险”。

其次,由于保险合同具有专业性、附和性、复杂性等特征,投保方很难准确把握保险合同条款,加上投保方对保险公司信誉、承保能力、保障程度以及服务水平等方面的信息掌握不充分,往往使投保人处于相对弱势地位,投保人的消费效用未能到达最大化。

此外,保险人为了自身利益,容易出现利用自己的信息优势欺骗保户或对保户进行误导、诱导,使投保人蒙受损失。尤其在理赔环节上,保险公司为自身利益,易出现不公平的惜赔现象。例如,当保险事故发生后,保险公司既是“运动员”又是“裁判员”身份,在理赔数额上往往易与投保人或被保险人发生分歧,造成不合理的赔付。

保险中介的活动,包括公布保险费率、核定和评估风险等能减少保险交易的风险和不确定性;能够在保险公司和投保人之间形成有效的信息传递机制,有助于保险交易双方降低成本,促进更有效地交易活动。例如,保险代理人拥有大量信息和销售渠道优势,能在更大范围内拓展业务,扩大交易规模,降低保险公司的展业成本,而保险人能通过保险代理人对市场信息进行整理分析,不断完善各项条款和经营策略,节约保险公司的管理成本;保险公估人不偏不倚的“中立”态度和“专家”地位,在理赔过程中更具有公信力,能避免惜赔、滥赔、错赔等现象发生,减少理赔纠纷,节省保险公司的理赔费用;同样,

[收稿日期] 2011-11-26

[基金项目] 福建省教育厅社会科学研究 B 类课题“海峡两岸保险中介市场比较研究”项目资助(编号:JBS10347)

[作者简介] 邹茵(1964-),女,福建福州人,福州职业技术学院副教授。

保险经纪人以其风险咨询管理的专业技术特长及对保险市场的信息优势,能改善投保人的弱势地位,为投保人设计最适宜的投保方案和选择最佳的保险公司,使其获得最佳的保险效用。

总之,从投保人角度看,保险中介机构的存在可以节约其认知风险的成本、搜寻保险产品的成本、对比保险产品价格的成本、理赔时的谈判成本等交易成本;从保险人角度看,保险中介机构可以为其节约保险产品信息的推广成本、理赔成本和相关的管理成本。因此,保险中介作为一种制度安排,能给保险市场交易双方带来价值效用。

(二)有利于保险市场资源配置

保险市场“产销一体化”模式易导致整个行业效率低下,出现低水平重复建设现象,而“产销分离”模式却能带来效率和价值。保险中介带来的“产销分离模式”,可以帮助保险公司优化经营成本,充分利用外部资源(如利用中介机构的渠道优势、信息优势、技术优势等),实现较低的能耗和较高的产能,使资源集中到核心业务层面,强化核心竞争能力。

因此,保险企业应将保险理赔、险种销售等非核心业务“外包”给保险中介,充分利用保险中介机构成熟的营销网络、销售人才及专业技能等优势,获取更多的业务来源和中介服务,通过定位的转化,将经营重心放在保险产品开发、核保核赔、资金运作等核心环节的经营,这样不但能提升保险企业的核心竞争优势(包括产品设计优势、风险分摊的机制设计、资产管理等优势),还能优化保险市场的资源配置,提高保险市场的运作效率。

总之,“产销分离”不仅能实现保险业上下游资源的有效利用和合理配置,还能在市场上形成专业化的销售体系和专业化的财产损失评估体系,为保险市场交易双方提供更多、更专业的中介服务,促进保险市场的繁荣,实现整个保险产业链的和谐发展。

(三)有利于拓展保险业务

保险市场的扩张和成熟在很大程度上要依赖保险中介这个“加速器”来实现。

一是,保险中介能有效挖掘保险需求。保险公司可依托保险中介机构快速地延伸服务网络,扩大业务规模,尤其是保险代理人直接代表保险公司的利益,为保险公司进行保险知识及保险产品的宣传、鼓动,有利于社会公众保险意识的提升,将潜在的保险需求变为现实有效的需求,促进保险业务的拓展。

二是,保险中介有利于保险供给能力的提高。保险中介机构通过市场调查和专业技能等优势,对保险企业现有的保险产品与服务能提出有效的改进

或创新建议,促使保险人不断开发或创新保险产品,不断改善经营策略,有利于保险供给能力的提高。

三是,保险中介能促进保险服务机制的优化。保险中介机构客观公允地评判保险产品、保险企业及保险损失,并具有贴近客户、信息灵通、专业技术强的特点,能够为客户提供保险价值链中的多种增值服务,使投保人得到更多更好更专业化的服务。

二 保险中介价值难以发挥的原因

(一)中介市场环境不成熟

一是,保险中介发展的空间狭窄。我国保险公司经过多年发展,已经建立起从展业、承保到理赔各个环节的较为完备的经营体系,几乎所有的保险公司都有自己专属的保险销售队伍,制约了保险中介的发展空间。有数据显示,“十一五”期间,我国保险中介市场的业务规模从2005年底的3596.7亿元发展至2010年底的10991.1亿元,年均增长41.2%,为保险业发展最快的子行业之一,但市场的份额仍不足5%，“大保险小中介”的市场格局使处于弱势地位的保险中介在夹缝中艰难地生存。

二是,保险中介市场的有效需求不足。我国各大保险公司的险种条款大同小异,且保险市场费率受统一管制,单一化的保险条款和固定的保险费率制,这不仅使保险中介的专业优势难以体现,发展空间受阻,也使投保人不需要依赖或无法利用中介服务来满足自身多样化、个性化、层次化的保险需求,导致保险中介市场的有效需求大幅降低。

此外,保险市场粗放的发展模式也导致保险中介市场鱼龙混杂,中介业务不规范现象层出不穷,使保险人和投保人对保险中介机构的信任度不足,制约了中介市场的有效需求。

(二)保险中介产业结构不合理

一是,保险中介市场结构失衡。中介市场上,保险个人代理人和兼业代理人得到了超常规发展,个人代理业务、银行代理业务如火如荼,而真正代表保险中介发展方向的专业中介机构市场贡献率低下,未能起主流作用,导致保险中介行业专业服务能力供给不足,成为影响行业健康快速发展的隐患。

二是,专业中介机构业务结构不合理。目前我国代理公司和经纪公司的市场份额多集中于财产保险市场,专业中介机构的业务多属于业务资源型,且业务结构单一,利润主要来源于车险、意外险等财产险业务,公估及寿险业务未能得到有效发展。

(三)保险中介市场定位不准

一是,保险中介机构由于职能定位不清晰,专业

能力难以充分发挥,导致市场供需双方都无法正视保险中介机构的价值。例如,保险经纪公司没能有效发挥出其风险管理顾问的作用,而是和保险代理公司争抢业务,将经纪业务做成代理业务,强销售、弱服务,其经纪的价值难以获得市场认可。

二是,保险中介没有明确自己在保险产业链上的定位,将盈利建立在不规范的市场竞争和不规范的操作基础之上,在利益驱动下,很容易诱使他们产生“寻租”行为,致使行业整体形象受损,信誉下降,阻碍保险中介市场的发展。

(四) 保险中介专业化水平不足

一是,保险中介专业技术人才匮乏。我国保险中介还属新兴行业,中介人才来源成份比较复杂,许多是从保险行业改行或跳槽的,因此在职业特征、职业水准、职业操守和业务水平等方面还亟待提高。此外,我国保险中介行业相关的教育培训机制尚未建立,保险中介机构内部人才培养系统也不健全,导致无论是人才存量还是增量都极度缺乏。

二是,由于角色错位,管理缺失,中介机构的技术含量低下,在保险市场中缺少作为,保险中介实际上形成了与保险公司竞争和替代的关系,而非中介服务职能,导致其竞争优势不大,经济价值难以体现。此外,目前我国保险中介机构经营主体数量非常有限,其市场竞争不是在各中介经营主体之间的竞争,而是在与各家保险公司的业务竞争上,保险中介市场缺少有效的竞争机制,不利于中介主体的技术水平、服务水平等方面的提高。

三 保险中介价值有效发挥的对策建议

(一) 营造良好的市场环境

一是,改善保险中介政策环境。通过不断完善监管规章制度,在保险公司与保险中介之间、保险中介各种主体之间营造一个平等竞争的平台,提高监管效率;同时不断改进现场、非现场检查,严厉查处保险中介机构违法违规行为,提高监管的针对性和有效性^[1]。

二是,加大保险市场的开放程度,增加保险市场主体的数量,提高保险市场的竞争程度,使保险市场尽快成为高度市场化,运作规范,公平竞争,高效率配置保险资源的市场,为保险中介业的发展提供空间^[2]。

三是,注重对保险中介意识的培养。加强社会媒体宣传力度,通过舆论、政策的正确引导,在全社会形成良好的保险中介氛围,由政府、保险公司、保险中介人自身三方的力量共同发掘保险中介市场潜

力,改善保险中介市场生存的市场环境^[3]。

(二) 提高保险中介市场的集中度

我国保险中介产业具有低市场集中度特点,过低的集中度导致我国保险中介机构业务范围狭窄,业务量小,不能形成规模经济和范围经济,不利于保险中介产业的发展。因此应借鉴欧美发达国家形成跨国保险中介集团的经验,在现有的基础上,鼓励中介企业实行资产重组,通过大企业间的强强联合,着力培养一批大企业、大集团,在较短的时期内形成具有国际水平的保险中介集团,为提高保险中介市场的集中度创造最基本的条件。

其次,应充分发挥竞争机制的作用,通过市场竞争优胜劣汰规律,使更多的社会资源向优势企业集中,从而提高保险中介市场的集中度。

最后,走产销分离模式。产销分离是促进保险中介机构快速发展的推手,是中介机构凸现专业服务的基础。产销分离能促进保险中介市场的集约化经营和精细化管理,提升保险中介竞争力。保险中介机构只有走专业化、职业化、规划化、国际化的发展道路,才能有效提升专业化水准,以产销分离带动细化分工,提升市场集中度。

(三) 加大对保险中介市场监管力度

一是不断完善市场准入和退出机制,鼓励保险中介公司依法进行合理竞争,让长期经营不善、不能适应市场竞争规则的保险中介机构逐出、淘汰出市场,形成进出有序、充满活力的市场格局,推动保险中介市场的协调发展。

二是针对在保险中介市场存在的监管真空问题,加紧出台相关监管法规,提高监管效能,通过法律法规防止保险中介机构对被保险人的利益的恶意侵害,保护被保险人合法权益、维护良好的市场环境。

三是充分发挥正常引导作用。政府及保险监管部门要制订相关政策,积极引导社会各行业、各阶层积极利用保险中介机构参与保险,享受专业化、特色化的保险保障和服务。此外,应鼓励保险中介机构投保职业责任保险,以防止个人中介人因自我约束能力弱而对委托方造成损失,消除投保人对保险中介人的担忧。

四是,加强行业自律建设。一方面,积极建立行业服务标准,不断制定和完善中介行业自律条例,充分发挥保险中介行业组织的“自律、维权、协调、交流、宣传”的职能作用,促进保险业和谐发展。另一方面,建立完善的保险中介监管信息系统和从业人员管理信息平台,对中介机构的业务水平,职业道

德,日常行为规范等方面加以约束,发挥社会监督作用,提高监管的适时性和有效性。此外,还可通过建立保险中介人投诉制度,增加社会大众对保险中介人的信任感,提升保险中介的专业水平和保险中介人的整体形象,为中介市场运作创造良好的社会环境。

(四)走与保险公司合作发展道路

保险公司与保险中介之间是一种功能互补、紧密协作、彼此依存、互利互惠的良性互动关系,因此,必须加强与保险公司的合作,形成一种相互依存、共同发展的战略合作关系。

一是要找准合作切入点。在深入分析保险产业价值链的基础上,保险公司和保险中介应明确各自定位,找准合作环节,整合双方资源,拓展合作领域,除在市场拓展、理赔服务领域合作外,还应探索在产品开发、人员培训、企业品牌、宣传策略、业务管理等方面进行全方位、多领域的合作,共同做大市场。

二是要走合作共赢之路。一方面,双方要自觉维护对方公司的正当权益和利润空间,着力在合作中谋求双赢。例如,中介机构在合作过程中不应单纯从利益角度出发,要考虑如何与保险公司深层战略合作,打造核心竞争力,提升专业价值,扩大市场

的有效需求,更好地服务客户;保险公司应加大对保险中介的支持力度,提供诸如营销支持、培训支持、业务支持等良好的后续服务,建立高效的业务处理流程和的交流机制,支持中介市场的发展,实现合作共赢。另一方面,双方应承载各自专业化的分工和责任,增强合作的紧密度、深度和稳定度,持续深化专业化的战略合作模式,实现共赢发展。此外,要建立合理的利润分配机制—即在佣金标准的制定上,既要维护被保险人的利益,也要协调好双方的利益,使双方各自的利益与业务合作范围的利益都能够达到满意的程度^[4],用双方彼此的优势创造出更大的竞争优势,推动整个行业的快速发展。

[参考文献]

- [1] 陈展翔.论我国保险中介市场的建设[J].保险职业学院学报,2007(6):41-44.
- [2] 卢珩,金轶.论我国保险中介市场的可持续发展[J].商业研究,2003(4):155-156.
- [3] 刘才德.论我国保险中介市场的培育和发展[D].成都:西南财经大学硕士论文,2003.
- [4] 杨敏.产业链视角下专业保险中介与保险公司的合作研究[J].湖北农村金融研究,2009(2):39-41.

Research on the Value for the Insurance Intermediary

ZOU Yin

(Fuzhou Vocational & Technical College, Fuzhou 350001, China)

Abstract: In the insurance industry chain, the insurance intermediary is a main body. For the whole industry, its survival and development are crucial. At present, in China, the industry's intermediary market has been primarily established. However, the process for professionalization still moves slowly. Given by that, the market value of the intermediary can not be produced effectively, so that limits its development. Therefore, this paper focuses on analyzing the insurance intermediary's value and discussing the factors that impeded the value functions. Meanwhile, in order to speed up the pace of intensive management and promote the prosperity for insurance market, the author also puts forward countermeasure thoughts for achieving these values effectively.

Key words: insurance market; insurance intermediary; research value