

我国保险服务进农村难的症结及破解建议

张体华;徐怀祥

保险服务进农村、进社区的工作近年来成效不明显,症结在哪里?保险业怎么才能在农村及社区扎下根呢?本文作者根据成都平原农村目前的特点和多年农村保险的工作经验,在调查研究的基础上,提出解决问题的意见,归纳为“五化”和“两个支撑”:保险服务社会化、保险产品多样化、服务人才区域化、服务机构网格化、服务技能专业化、制度健全作支撑、税收优惠作支撑。

保险服务进农村难的症结

保险服务进农村难的主要症结,归纳为“五个缺失”:

(一) 政策层面的缺失

地方政府只是按照政府职能,在城乡统筹发展中加大投入,改善农村的基本条件,进行公共自愿的配置,给予农村更多的好处,还来不及制定相关的政策来整合社会资源,所以,冷落了商业保险这个可利用的资源。

(二) 观念层面的缺失

1.乡村干部认识不到位。他们认为保险服务是保险公司自己的事情,与乡村社区干部无关:我只管上级政府委派的差事,如果保险公司要找我要配合做事,那就拿钱来。

2.农村群众的认识不到位。在农村,没有保险的则依赖于政府救济,忽视自我保障;有了“新农合”、“新农保”的,则没有思考未来的通胀以及离开土地以后单靠“低保”难以为继的问题。

(三) 适销产品的缺失

1.目前,在农村销售的寿险产品单一,除了中国人寿一张保单保全家的“全家福保险”和保费低、保险金额高的小额保险外,一般都统一标准,统一费率,没有专门针对农村设计的产品。

2.实行城乡统筹后,农民有了“新农合”和“新农保”,但在农村很有市场的农民意外伤害保险、意外伤害医疗以及补充医疗、补充养老保险仍然是一个缺失。

(四) 服务人员的缺失

农村保险服务的队伍一是人少,二是不稳定。其主要原因是农村群众保险意识差,工作难度大,营销员三个月考核不合格就会离司,造成农村保险服务人员走马灯式的流动;每1000个人只有0.3个服务人员,与先进地区每1000个人居民有3至5个保险服务人员相比,差距太大。

(五) 服务网络的缺失

按照保监会的规定,只有少数符合条件的公司可以在经济发达的中心镇设立营销服务部,不得在镇以下挂牌或设立(诸如服务所、保险站之类的)保险机构。所以,在农村(社区),尽管情况改变了,但是



机构设置的政策仍然没有变。由于保险公司不能在农村社区设置服务机构，营销员没有固定的服务地点和服务时间，况且不少营销员不是本地人，只能“打一枪换一个地方”，影响了农村群众的投保积极性。

保险服务进农村的建议

（一）保险服务社会化

在社会进程的推进中，商业保险是社会保险保障的一个重要组成部分，在城乡统筹中应该同步推进，为城乡统筹发展保驾护航，为新农村建设做贡献，这也是城乡统筹发展中不可或缺的重要补充。

保险服务进农村及社区,对商业保险公司而言，是贯彻落实国务院服务“三农”的具体行动，是在担当社会责任，为建设和谐社会做贡献。对政府而言，是扩大农村居民社会保障的一种手段，是一种可利用的社会资源。中央提出要实行城乡统筹发展，并在农村及社区配置了为农村及社区居民服务的公共资源。地方政府及其派出机构应该把专业的商业保险资源和政府的公共资源整合起来形成合力，为社区“保民生、保稳定”服务。商业保险公司也可以利用自己专业经营的资源向村民宣讲、解读社会保险知识，提高他们的风险意识。农村社区组织也可与保险公司建立一种共同发展、互惠互利的关系，把保险公司的服务作为提高居民保险意识，扩大居民保障，促进社区和谐稳定的一项工作来抓，通过组织座谈会、产品说明会等来推动商业保险的发展。

（二）保险产品多样化

国务院的“国十条”要求商业保险公司要努力开发满足不同层次、不同职业、不同地区人民群众需求的各类财产、人身保险产品，优化产品结构，拓宽服务领域。商业保险公司应按照保监会“价值明确，成本清楚，风险可控”的要求，积极开发能满足不同消费水平、不同社会群体的，可供选择的保费低廉、保障适度、投保简便的养老保险、健康保险和保费少，保障高的意外伤害保险产品。目前，在农村最受欢迎的意外伤害保险是中国人寿的小额保险和承担意外伤害医疗、一张保单保全家的“全家福保险”。保险服务只有紧跟农村社会变化、紧贴农村社会需求，才能在农村得到长足的发展，才能为农村经济的发展和稳定保驾护航。

（三）服务人才区域化

俗话说，远亲不如近邻。农村居民对本土的服务人才有一种亲和力。保险人才区域化、本土化，让他们服务于本土，其经营成本也相对较低。所以，保险公司要在当地党政的下，在本村村民中选拔素质较高、具有营销水平和服务态度好的人才担任驻村代表，确保每千人有2至3名以上保险服务人员。同时，还可以聘请在本地具有一定影响力的人担任保险监督员，确保农村保险的服务质量。

（四）服务机构网格化

农村居民由于受地域、经济和文化的影响，进城办理保险的投保和理赔手续受到很多限制，影响了农村保险业务的健康发展。因此，商业保险公司要重心下移，延伸服务，跟踪服务，把保险公司办到农民的家门口，方便于民。在行政村（社区）建立保险服务站，服务人员既可做寿险，又可做财险，还可以代理其他金融产品。服务人员的收入稳定，服务队伍稳定，服务的品质才能提升，农村的保险市场才能得到更好的发育。



目前，按照保险监管的要求，保险公司的机构一般只在县城设置县支公司，在农村没有服务机构，只有创建时间较长、知名度较高的中国人寿等几家保险公司在经济条件较好的中心镇设有服务部。城乡统筹撤村并村，撤村建社区后，保险的服务网点远远没有跟上。对地域广阔农村，应该按照“成熟一个、设立一个”和风险可控的原则，在中心镇建立保险服务部，在一般乡镇建立保险服务所，有条件的行政村（社区）建立保险服务站，形成上下链接、纵横交错的服务网络，让农村社区居民不出村社就可办理保险的投保和理赔。在农村社区，保险公司的服务地点固定，服务时间相对固定，农村居民的心里才踏实，既有利于社会稳定，也能激发村民投保的积极性。

（五）服务技能专业化

由于受地域、交通、文化和信息的限制，现有的农村保险营销员参加公司的专业培训较少，尤其是处在边远山区的营销员，他们远离县城，一年进城的时间只有两、三次，业务水平不高，业务能力不强，更谈不上既能做寿险，又能做财险的高素质、复合型人才。保险公司要开发农村市场，服务农村居民就要加大对农村营销员的培训力度，不断提高他们的服务技能，让农村营销员不但要懂得寿险，还要懂得财险和社会保险相关的知识与技能，消除农村居民对商业保险的恐惧感，让农村居民明明白白买保险；让保险的理赔更准确，服务更快捷。

（六）健全制度作支撑

1.商业保险公司服务新农村，从上到下都要有一套比较完善的制度来保证，尤其是财务制度健全的上市公司更需要建立必要的制度来保证服务措施的落实，防止基层公司在下面形成新的风险。如产品的开发、推广；农村机构的设置等也需要建立一整套监督和管理制度，确保安全和效益。

2.对农村保险机构的设置，也需要进行调查研究的，建立相应的制度，发挥监督和指导作用。防止机构设置一哄而起，一哄而散，影响保险在老百姓心目中的形象。

3.地方党政要把商业保险公司进村为新农村服务列入城乡统筹发展的重要内容，要把商业保险的发展纳入地方目标管理的范围，给予政策上的支持与支撑，也应建立相关的联席会议制度，为商业保险发展创造良好的社会环境，确保商业保险与社会保险的同步发展。

（七）税收优惠作支撑

商业保险服务新农村的经营成本，无论是公司还是个人都很高。建议政府对农村这块业务给予税收上的优惠，以鼓励商业保险公司延伸服务，把保险公司办到农民的家门口，方便农村居民在自己的家门口办理承保和理赔。

综上所述，只要我们认真解决了保险服务社会化，保险产品多样化，服务人才区域化，服务机构网格化，服务技能专业化的问题，健全了保障制度，给予了必要的政策支持，就能把保险进村服务建成民生工程、民心工程，就能促进商业保险又好又快又优的发展，实现多元的互利共赢。

