

内容提要：目前我国保险市场上主要以“三轨制”方式进行展业，即保险公司正式员工；个人代理人、兼业代理人共同展业。由于历史原因，这种展业方式各方都存在着不同的问题。对此，保监会已颁布一系列政策法规，较为混乱的中介市场会逐步走向法制化轨道；保险公司应找准核心优势，尽量退出中介市场；中介公司也要增强专业性和开拓性，提高自身服务质量。加强保险公司与中介机构之间的紧密合作，符合两者的共同利益，也是我国保险业发展的必然趋势。

近几年来，中国保险市场主体建设速度不断加快，通过保险代理、保险经纪等中介机构开展业务正成为发展的热点。迄今为止，我国已开业和正在筹建的保险代理公司、保险经纪公司、保险公估公司已达到数百家，截至2003年5月底，批准开业的中介机构已达249家。以保险公司、保险中介机构为主体框架的直接保险市场已初步形成，因而在保险市场上存在着“三轨制”展业方式。“第一轨”是保险公司正式员工展业，此类业务约给予5%左右的工资和费用（保险公司实际承担的营业费用和工资等展业成本远超过此数）；“第二轨”是保险公司直接管理的个人代理人（营销员和保险员）展业，此类业务大约给付15%左右的收入和费用；“第三轨”是接受兼业代理人、专业代理公司、经纪人公司业务，此类业务大约给付20%-40%左右的代理费用和佣金，有的甚至更高。由于给付费用标准悬殊且十分混乱，同时又往往无法正常列支，从而造成了国有保险公司基层经理在思想认识、业务发展和管理上的许多困惑。因此，如何与保险中介机构互惠互利，平等合作，联手双赢，是摆在保险公司基层经营单位经理面前的亟待解决的热点和难点问题。

一、中介机构在保险市场上的积极作用

中国保险业经过几十年的发展，尤其是改革开放以来的快速发展，已取得了长足的进步。但由于历史的原因，中国的保险业与发达国家相比还是滞后的，无论是从市场发育程度、保险技术水平还是从民众的保险意识看，都还处于发展的初级阶段，保险深度、密度，保费收入占居民储蓄余额比例等各项指标与国际上差距甚大，同时保险的需求也在不断提高，因而保险市场有着很大的发展空间。国际经验证明，保险越发展，代理、经纪等中介机构的地位和作用就越重要，并且具有不可替代和促进保险市场发展的双重作用。加强与中介机构在互惠互利基础上的合作，共同开发保险资源，不仅是中国保险业发展的必然趋势，也是加入WTO后应对竞争的重要举措。保险行业既是劳动密集型行业，也是资本密集型行业，还有技术密集型行业的特征，这就要求在保险行业内部根据不同环节的不同特点，进行专业分工和市场细分。保险公司与保险代理公司、经纪公司和公估公司等保险中介机构之间形成既紧密又相互独立、相互制约的关系，对提高整个保险市场的专业化程度，提高对外服务水平，降低保险产品经营成本，提高保险行业整体效率、竞争能力和社会对保险业的认知度等方面将起到积极的推动作用。一个完善的保险市场，仅靠保险公司的力量是不够的，还需要中介机构的配合与支持，加上再保险公司的共同参与，大家拧成一股绳，形成合力，共同开发保险资源，从而达到提升和巩固保险在国民经济体系中的地位和作用的目的。

二、中介机构的现状及存在的问题

（一）个人代理人

保险公司直接管理的个人代理人在挖掘市场潜力，提高市场覆盖率，满足保险市场需求，特别是在分



散性业务方面起到了拾遗补缺的作用。但近年来，各保险公司及中介公司间利用高手续费、高待遇挖人已造成人员严重不稳定和大量流失，同时还存在支付代理费用标准混乱，业务范围和险种难以界定，福利及工作待遇与保险公司正式员工严重不平等，以及“一司两制”后的正式员工卖单给个人代理人等许多问题。

（二）兼业代理人

兼业代理过去存在的问题主要是政府机关以及握有一定行业垄断实权部门，依靠特权代理保险业务，经过整顿规范这方面问题有所好转。但近几年来汽车销售商代理新车保险高额的手续费已成为兼业代理人存在的最大问题。广州车险市场费率改革由于触动汽车销售商的利益遭遇了尴尬，原想把过去早已存在的车险暗扣变为明扣，把过去代理商吃掉的高额手续费让利给车主的愿望未能实现。在各家保险公司的争抢下，新车的代理费步步高，保险人和被保险人的利益严重受损，直接影响保险公司的偿付能力。

（三）专业代理公司

专业代理公司既能有效防范分散的代理人引发的经营风险，又能降低保险代理监管的成本，是未来保险市场的发展方向。但部分保险代理公司急功近利，违规经营现象严重。一是缺乏诚信，谁家公司给的代理费用高就为谁代理，并在保险公司之间打牌，哄抬手续费，“有奶便是娘”。二是采用商业贿赂手段，贿赂国有或集体所有制企事业单位保险资源的掌控人，争抢原有保险公司的业务。他们运用保险公司的无形资产和优质服务的品牌开展业务，同样是给保险公司的保单，经代理公司一转，代理公司得到了部分高额代理费，经办人得到了不合法的额外收入，滋生腐败，为权力寻租提供了方便。保险公司落得个直接业务流失、经营成本增加的双重冲击。三是钻“三轨制”展业给付标准差异悬殊的漏洞，一手买保险公司正式员工、个人代理人手中的保单，一手转卖给保险公司，个别代理公司甚至成为买单卖单的集散地，倒来倒去赚取差价，严重扰乱了保险市场的经营秩序，对保险从业人员的影响腐蚀较大。四是个别代理公司由于人员素质低，法制观念淡薄，保费不进账，直接扣除高额代理费用后给保险公司，却要求保险公司开全额发票给客户，私分保险费，有的代理公司直接截留和坐支客户的保费，吞没合理的退费，变相洗钱，假数据、假账本、假报表问题较为严重。五是个别保险公司特别是新开办的公司只顾业务发展，抢占市场份额，不顾业务管理和质量，将电脑直接搬到了代理公司，不核保就让代理公司代为直接出单。个别代理公司甚至出具阴阳保单和收据，潜在的隐患和风险很大。

（四）经纪公司

保险经纪公司在促进保险销售特别是大项目、高风险、高技术保险上，维护被保险人的利益，对促进保险市场公平、公正有着不可替代的作用。而目前经纪公司业务部分来源于股东的支持，股东为了分红和降费将业务给保险经纪公司，而这一部分业务绝大部分是保险公司的原有业务，造成原有业务流失，保费骤减。特别是一些大型集团公司自己开办或控股的保险经纪或代理公司，垄断保险业务。按理说，经纪公司是为被保险人提供风险评估、保险咨询，从而设计最优化的投保方案，事实上由于保险经纪人的介入，费率下降40%—60%，还要根据我国国情由保险公司支付较高的佣金，基层保险公司深感痛楚，放弃业务，将会失去市场，难以完成公司下达的年年增长的保费计划，接受业务，又会导致保费减少、经营成本增加，且高额佣金财务上无科目正常列支的结果。个别保险经纪公司的业务员不是以做高风险、高技术的大项目为主，不在技术、服务上下功夫，而是重点争抢保险公司原有的业务，甚至做保险公司放弃的零星垃圾业务，败坏了经纪公司的形象和声誉。

三、对中介机构与保险公司共同发展的思考和建议



(一) 保监会正式颁布的《保险兼业代理管理暂行办法》、《保险代理机构管理规定》、《保险经纪公司管理规定》和《保险公估机构管理规定》，标志着我国保险中介市场的健康发展必需的法规体系初步形成，将对中介机构走法制化、市场化、规范化、职业化、国际化的道路起积极推动作用，相信通过法律法规的规范，保监会的监管，行业的自律以及中介机构自身的努力，目前较为混乱的中介市场会逐步走向法制化轨道。

(二) 我国的保险公司特别是占市场份额较大的公司，有以直接销售为重点的部门设置和人员配备，还有直接管理的个人代理人，目前通过中介代理特别是专业代理公司、经纪公司代理的业务较少，同时目前保险中介的专业性不够强，消费者认知度不高，这是当前我国保险市场上的根本特征。理顺保险公司与保险中介之间的关系，达到双方协调发展的目标关键在于准确定位，专业化分工。首先，保险公司要找准核心优势，逐渐将部分产品的销售职能转移给专业的代理、经纪公司，将部分定损理赔职能转移给公估公司，集中精力做好产品开发、产品宣传、核保核赔、客户服务等方面工作，降低公司的经营成本，提升和增强公司的核心竞争能力。其次，中介公司要增强专业性和开拓性，要通过为保险公司提供高质量的新开拓业务，降低业务成本，促使保险公司减少或剥离直销人员，让出一部分业务空间供其发展。同时要为保险消费者提供到位的专业服务，而不能急功近利，以各种不正当的手段争抢保险公司原有的稳定业务，要逐步形成各有所长，优势互补的专业分工，共同开发尚处于初级阶段的保险资源，达到联手双赢，共同发展的目的。

(三) 既然一个完善的保险市场应该由原保险、再保险公司和中介机构共同组成，那么就应该给中介机构生存和获利空间，给保险公司一个合理合法的列支代理费用和佣金的正常科目来源，显然按财政部规定按保险费的8%支付代理费用是不够的，国外及港澳保险代理费用及佣金是市场化运作的，一般达10%—40%不等。代理费用及佣金标准问题，是保险市场上反映最强烈、漏洞最多、竞争最激烈的焦点问题，而现在一刀切的做法是造成“前门不开开后门，台上不够台下补”，截留、坐支保费，违规退费、假赔案、现金返还等违法违规的根源之一。为了完成计划任务，稳定市场份额，基层公司经理只得被迫违规支付或变相支付高额的代理费用及佣金，因而他们承担了巨大的责任风险。为此，保险公司和中介公司都呼吁和建议保监会与财政部商定，制定一个符合我国保险市场实际状况的、过渡性的代理费用和佣金的相关政策和列支科目，开前门堵后门。要坚持对保险公司和中介机构实行收支两条线，不允许中介机构坐支、截留保费作为代理费用和佣金，也不允许保险公司用假赔款和各种不正当退费暗中支付高额的代理费用和佣金，收支只能以支票转账的形式，不能直接支付现金，通过监管部门和财政、税务、审计等综合部门的严厉查处，杜绝或减少在支付代理费用和佣金上的违规做法和恶性竞争。

(四) “三轨制”展业且给付的标准悬殊是我国保险业转型时期特有的现象和存在的问题，彻底解决的办法是逐步规范朝一轨制过渡，即把现在庞大的正式展业人员和直接管理的个人代理人逐步向专业代理公司转移，把查勘定损人员逐步向公估公司转移，保险公司只保留高效精干的管理人员从事产品开发和核保核赔，但这一过程不可能一蹴而就，必须循序渐进，遵循市场化运作的规律，才能水到渠成。目前过渡的办法是在保险公司内部加强对员工的爱岗敬业和职业道德教育，特别是要教育员工，公司现有的客户和保险资源是公司品牌服务铸就的无形资产，不是个人的私有财产，更不是个别员工要挟公司的资本。要提高人员素质，通过改革和诚实劳动提高收入待遇，同时要用制度和管理约束个别员工的违规行为，让他们感到违规行为的代价远远大于非法收入。对极个别情节严重、给公司造成较大损害的员工除给予开除外，还要通报行业协会，逐出保险市场。同时中介公司也要诚实守信、合法合规地拓展新型业务，不要买单卖单，赚取差价，要通过优质服务和诚实劳动，使业务获得长足的发展并获得合理的收入。



加强保险公司与中介机构之间的紧密合作，符合两者的共同利益，也是我国保险业发展的必然趋势。只要双方遵守诚信原则，真诚合作，优势互补，携手共进，就能互惠双赢，形成合力，共同打造健康规范的保险市场。

