

# 山东省保险业发展 “十二五”规划纲要

(上接B2版)

**市场建设目标。**市场主体构成更为丰富,中资、外资保险机构优势互补,中小保险公司差异化经营取得突破,各类主体合作竞争、共同发展的市场体系更加完善。保险机构的科学发展水平明显提升,达到资本充足、内控严密、运营安全、服务和效益良好的现代金融企业标准。行业区域布局更加合理,更能适应全省经济社会发展需要,城乡保险市场资源得到可持续开发。

**功能作用目标。**承保金额在国民财富中的比重、保险赔付在全社会灾害事故损失中的比重以及保险保障度指标均显著提高。对经济增长和税收的贡献进一步加大,为社会解决更多的就业岗位。服务经济社会和保障民生的能力明显增强,在促进我省经济发展方式转变、社会主义新农村建设、完善社会保障体系和构建和谐山东等方面发挥更大作用。

**风险防范目标。**行业风险预警、监测与处置机制更加健全,有效防范与化解风险,保险市场安全稳定运行。保险公司内控进一步完善,全面风险管理体系有效运行。保险监管不断加强和改善,监管制度建设的科学性和有效性进一步提升,监管的执行力 and 约束力得到强化。行业依法合规经营意识明显提高,市场秩序规范有序,保险消费者利益得到有效保护。

**文化建设目标。**行业文化建设取得明显成效,包含诚信、责任、合规、和谐、服务、创新等要素在内的行业文化理念进一步树立,行业文化体系基本成熟。保险诚信服务、合规经营、和谐共生、创新发展的能力明显增强,行业形象大幅提升。

**市场环境目标。**保险业外部环境不断优化,全社会的风险与保险意识明显增强,各级党委政府对保险业发展更加重视,相关的地方性法规不断完善,政策支持力度进一步加大,司法环境不断优化,舆论环境更加友好,与行业有关的社会信用信息逐步实现共享。突出“诚信规范”,塑造讲信誉、守规矩的行业内部环境,保险生态环境显著改善。

## 四、实现山东省保险业发展 “十二五”发展目标的主要措施

为实现我省保险业的上述发展目标,“十二五”期间将采取以下主要措施。

### (一)加强保险产业建设,促进发展方式进一步转变

加强保险机构建设。积极吸引保险公司法人机构、保险公司职能总部或后援中心入驻。严格执行市场准入标准,稳步增加、合理布局保险公司分支机构。鼓励和支持中小保险公司、外资保险公司走差异化的发展道路。积极探索保险公司分支机构退出机制。规范发展保险中介机构,引导保险公司与保险中介机构建立合理的分工协作机制,鼓励有条件的中介机构通过重组、并购等方式,进一步增强发展能力。

调整保险业务结构。坚持在发展中调整、在调整中发展的原则,以建立健全结构调整评价体系为引导,以完善考核激励机制为保障,持续推动业务结构调整,重点发展能够满足消费者保障需求、能够体现保险业核心优势、能够提高公司价值和效益的业务。优化车险业务,大力发展非车险业务,探索发展环境保险、科技保险、文化产业保险等新兴业务。深度发掘人寿保险领域,更加注重发展风险保障型和长期储蓄型业务,稳步发展投资型业务。

统筹发展销售渠道。按照“以我为主,成本可控,风险共担,利益共享”的原则,根据产品结构调整优化渠道结构,推动销售渠道多元化发展与合理配置。鼓励保险公司探索符合自身实际的营销模式,推进银行代理渠道专业化转型,发挥个人代理渠道优势,深化与专业中介渠道合作,规范发展交叉销售。鼓励支持电话、电视、网络等新兴销售渠道健康发展,构建高效可控的多元化销售体系。

改善区域结构。加大农村市场资源投入力度,健全服务网络,改善服务设施,推广保费低廉、保障适度的风险保障型产品,为农民群众提供便捷高效的保险服务。把握好我

省东部持续发展、中部稳步崛起、西部发展提速的良好局面,进一步优化区域布局,分别在东、中、西部形成各有侧重、各具特色的区域保险市场发展格局。进一步发挥省会城市、政经枢纽和总部资源优势,把济南建成立足山东、辐射周边的区域性保险中心。

### (二)推进改革创新,提升市场竞争力

不断完善公司内控。按照《保险公司内部控制基本准则》,健全以质量效益为导向的考核激励机制,完善公司内控制度、标准与流程,加强内控监管,增强内控执行力,充分发挥内部稽核的监控职能。积极利用信息化手段支持内控管理。加强对各级分支机构的管控力度,加大责任追究力度。强化核保核赔管理,提高承保业务质量,实行财务全面预算管理,强化费用与成本管控,提高公司盈利能力。

着力提升售后服务。全面落实《人身保险业务基本服务规定》和车险理赔服务标准,研究制定财产保险业务服务标准,积极推进保险条款的通俗化,不断完善保险费率形成机制,推行机动车商业险及交强险区域性的差别费率浮动机制。加强对投保人的风险管理服务,积极探索建立行业性防灾防损工作机制。进一步加强服务设施和环境建设,增强服务人员的专业素质,大力推广信息化服务,提高保险服务效率,提升客户满意度。

大力推进保险创新。加强《山东保监局关于鼓励保险业加强服务经济社会发展创新的意见》实施的引导,鼓励和支持保险产品创新,开发竞争有优势、市场有需求、社会有需要的保险产品。健全保险机构的产品创新机制,建立基层机构反馈市场信息的畅通通道,推动有条件的保险公司省级分公司增加产品创新职能。鼓励保险经纪机构进行产品开发。完善产品创新保护制度,对创新型产品的推广给予政策支持。积极推进诸城等地保险业参与社会管理创新试点相关工作。

改革优化保险营销体制。按照稳定队伍,提升素质、创新模式、防范风险的总体思路,在保持现有营销队伍基本稳定的前提下,鼓励和支持市场主体积极探索,创新保险营销模式。着力构建一个法律关系清晰、管理责任明确、权利义务对等、效率与公平兼顾、收入与业绩挂钩,基本保障健全、合法规范、渠道多元、充满活力的保险销售新体系;造就一支职业品行良好、专业素质较高、能够可持续发展的保险营销队伍。

扩大对外开放。吸引和推动具有先进的经营理念、管理经验、技术服务和运作方式的境外保险机构来我省设立法人机构。发挥外资保险公司先进经验示范作用,遵循国民待遇原则,促进内外资保险公司公平竞争,取长补短,共同发展。

### (三)加强保险功能建设,服务经济社会民生

加快发展“三农保险”。逐步扩大政策性农业保险覆盖区域和试点品种,完善保险条款费率和部门协调推动机制。积极开办农民养老保险和健康保险,农村小额人身保险、农村外出务工人员意外伤害保险,农村小额信贷保证保险等业务。探索参与新型农村合作医疗管理。积极开展水利工程等农业基础设施保险业务。大力发展其它涉农保险业务,为农民生产生活提供风险保障。探索创新农村保险经营组织形式。

大力发展责任保险、“治安保险”。综合运用市场运作、政策引导、政府推动、立法强制等方式,重点推动公众安全责任、环境污染责任、医疗事故责任、产品质量责任、建筑工程质量责任等涉及社会公共安全管理和社会公众利益领域的责任保险发展。进一步完善和发挥车险联合信息平台的作用,发挥保险费率杠杆的激励约束功能,完善机动车交通事故责任强制保险运行机制。大力推广“治安保险”,服务“平安山东”建设。

积极参与社会保障体系建设。加快养老保险和健康保险发展,提供多样化的产品和服务。积极拓展企业年金业务,不断提高专业化经营水平。推广计划生育保险,拓展补充医疗和养老保险服务领域,大力发展疾病保险和失能收入损失保险等产品。开发适合老年人需要的护理保险。积极推进健康保险与健康管理服务相结合。探索完善商业保险与社会保险相衔接的有效途径和模式,积极服务

医疗保障体系改革,促进社会保障体系运行效率的提高。

围绕我省发展战略重点,加快相关领域发展。服务我省经济发展方式转变,积极发展国内信用保险、消费信贷保证保险、高新技术保险和出口信用保险等业务。积极参与山东半岛蓝色经济区、黄河三角洲高效生态经济区建设,加大创新力度,同步发展相关领域的保险业务。积极争取保险资金投向我省基础设施和重点产业项目。

### (四)加强保险环境建设,优化保险业生态环境

着力优化市场环境。大力培育依法经营意识,增强从业人员的法制观念,完善违法经营的责任追究机制,提升依法合规的内生性。加大违法违规行为的查处力度,深入治理商业贿赂,维护公平交易的市场秩序。大力培育合作意识,促进行业团结协作,优化保险业内生态。

不断优化政策和法制环境。深入贯彻落实鲁政发〔2009〕2号文件,加强与农业、财政、公安、税务、司法、卫生、交通运输、人力资源和社会保障等相关部门的沟通协调,不断完善保险业支持政策。推动重点领域法规制度建设。在国家法律允许的范围内,积极推动我省开展农业保险、商业养老、健康保险和责任保险等的地方立法工作。建立道路交通事故社会救助基金,完善运行机制。

营造良好舆论环境。深入推进保险“进社区、进农村、进学校”活动,加大对保险业在经济补偿、防灾减损、扶危济困等方面典型人物和事例的宣传。健全保险宣传组织协调机制,加强新闻媒体的沟通和互动,自觉接受舆论监督。

推进保险消费者教育工作。积极建设“制度健全、多方参与、权责明确、执行有力”的保险消费者教育体系。完善消费者教育制度建设,广泛开辟和建设消费者教育服务窗口与园地,充分利用各种舆论途径拓展教育阵地,普及保险知识,倡导理性消费。

### (五)完善风险管理体系,提高防范风险能力

完善风险防控体系。实施保险公司全面风险管理,明确各级机构风险管理职责,完善风险管理机构和岗位设置。建立健全保险风险监测指标体系,开展动态风险监控,实施定期识别、评估和报告,及时发现和处置风险苗头。全面落实山东保险业重大事项报告制度。按照《山东保险业突发事件应急预案》的要求,健全行业联动的风险应急管理处置机制,构筑全方位的风险防控体系。健全省内金融监管协调机制,加强金融监管部门合作,防范金融风险跨市场传递,共同维护金融市场秩序。

加强重点风险防范。完善退保风险监控制度和非常退保应急预案。加强销售管理和理赔服务工作,积极防范销售误导和理赔投诉引发风险问题。健全客户投诉处理机制,妥善处理好客户投诉问题,防范群体性事件,提高危机公关处理能力,避免媒体网络舆情引发的风险问题。

加强案件防控。认真落实《保险机构案件责任追究指导意见》,建立健全保险案件问责制度体系和工作机制,加强案件责任追究情况的日常监督与管理。健全保险业打击“假机构、假保单、假赔案”的长效机制,完善行政执法和刑事执法的联动机制,严肃查处保险领域的违法犯罪案件,配合做好保险犯罪案件的刑事责任追究工作。

开展反洗钱工作。增强反洗钱责任意识,加强反洗钱工作宣传和培训,完善反洗钱制度建设,规范工作流程,提高反洗钱工作的信息化水平。加强与反洗钱主管部门的工作联络,建立有效的反洗钱工作联动机制。

### (六)加强改善保险监管,提高科学监管水平

加强监管制度建设。针对保险业发展中出现的新情况和新问题,不断完善保险监管制度,提高制度的科学性和有效性。强化监管制度的执行力,推动保险监管制度和政策在公司内控制度建设中的落实,促进保险机构自身合规与外部监管的有效互动。完善查处分离制度,增强现场检查与非现场监管的联动。不断加强监管队伍和组织建设,提升监管的专业化和信息化水平。

全面实施分类监管。不断完善保险机构分类监管办法和差异化的监管措施。深入推

进保险专业中介机构分类监管,对保险兼业代理机构开展分类别监管。完善地市保险市场风险监控评价机制。

坚持效益导向监管。积极探索效益导向监管的有效途径,完善效益导向监管的制度机制。加大对偿付能力不达标公司的监管力度,通过列为重点监管对象,加强现场检查、限制增设分支机构及其他监管措施,提高偿付能力监管在分支机构层面的约束力。

### (七)推进保险行业文化建设,塑造诚信服务形象

推进行业文化建设。推进诚信文化、责任文化、服务文化、合规文化、和谐文化、创新文化建设,塑造成熟的行业文化体系。深入贯彻《保险从业人员行为准则》,加强对从业人员在法律法规、职业道德教育培训,塑造文化理念,强化职业操守。加强以服务客户为核心的保险企业品牌建设,积极承担企业社会责任,扩大保险业的社会影响力。

加大保险消费者权益保护力度。完善消费者权益保护工作联动机制,发挥监管机构的主导作用,保险公司的主体作用和行业协会的协调作用,形成三方在维护消费者权益方面的合力。继续推进保单通俗化、条款标准化,强化产品销售环节的诚信合规要求,严格执行保单售后回访制度。建立完善保险承保理赔信息自主查询制度、投保人个人信息保护制度,保护消费者公平交易权、知情权、隐私权和求偿权。加强信访投诉处理工作,完善保险合同纠纷调解机制,探索建立被保险入利益保护工作站,畅通消费者利益诉求渠道。

完善信息披露制度。贯彻落实《保险公司信息披露管理办法》,做好分支机构信息披露工作。严格执行人身保险新型产品信息披露办法,进一步做好产品信息公开工作。推动建立服务质量信息行业通报制度和信息披露制度,加大行业内部监督和社会监督力度。在营销员信用评价机制和失信惩戒机制逐步完善的基础上,探索开展对违法违规公司、保险从业人员信息的公开披露制度,增大违规成本。

### (八)强化行业基础建设,增强可持续发展能力

构建多层次教育培训体系。加强与高校的深度合作,积极推动高等院校和职业学校在保险机构建立教学实习基地。研究制定保险从业人员在职培训和分级资格考试认证制度机制,强化对基层保险机构高级管理人员的培训,提升保险机构人力资源管理水平,建设规范化的保险经理人和营销人才市场。坚持培养与引进相结合,扩大选人用人视野,大力引进保险业高层次人才,打造保险业高端人才聚集地。改革人才选拔使用方式,畅通人才流动渠道,形成合理规范的保险人才流动秩序。

加大信息化建设力度。不断升级和完善业务和财务信息系统,实现业务流程和内部管理的系统化、集中化,提高业务处理效率和内控水平。进一步开发车险信息平台功能,实现与公安交警部门与税务部门信息共享。探索推进人身信息平台建设,不断提高行业风险控制能力。按照“谁主管,谁负责,谁运营,谁负责”的原则,加强信息安全保障工作,提升保险机构信息安全综合防范能力。研究加强对保险信息化的日常监管,探索保险监管信息系统的开发和升级,加快保险电子政务建设。

加强社团组织建设。按照市场化、专业化、职业化的原则,加强保险行业协会、保险中介行业协会、保险学会等社会团体的自身建设,完善内部制度和工作流程,建立健全保险社团工作评价机制。积极探索建立县级保险行业自律管理组织。充分发挥行业自律的作用,完善各项自律规则,提高自律组织的公信力和权威性。加强社团组织与相关部门和会员单位的沟通,创新会员服务方式,大力开展行业宣传和教育培训,增加与国内外金融保险社团组织的交流。

深入开展保险理论研究。完善理论研究工作制度,加强研究资源和力量的整合,建立有效的理论研究协作机制,搭建监管部门、保险学会、理论界和业界共同参与的保险理论研究平台,加强对行业前瞻性、基础性和战略性问题研究,积极推动理论研究成果的运用,为保险业发展提供智力支持。