



中国社会科学院金融研究所

金融论坛

2007年第11期(总第167期)

2007年3月19日

中国银行保险发展的政策建议（下）^{*}

中国社科院保险与经济发展研究中心 郭金龙 张许颖 王伟

2. 加强银保监管机构之间的协调

在我国金融分业经营、分业监管体制下，中国银监会、中国证监会、中国保监会分别行使银行业、证券业、保险业的监管职能。但是，随着金融业务综合化、规模化步伐不断加快，银行业与保险业日益融合，将会出现越来越多的交叉型业务和替代性产品。此外，银行和保险公司还可能在资本市场上协同对某种金融工具进行选择 and 运用。对于银行和保险融合所产生的这些问题，客观上要求不同金融监管机构

^{*}本文为“银行保险：国际经验及中国发展研究”课题的部分研究成果。

整合监管资源，形成监管合力，否则就可能发生监管疏漏和低效。因此，在现行体制下，金融监管机关之间的协调就显得极为重要。

从我国对银行保险的监管来看，目前银行监管与保险监管尚存在脱节或重复监管的问题。例如：按照现在的体制，商业银行要代理保险业务，代理人主体是一个，但监管的主体却有两个。根据《保险兼业代理管理暂行办法》的规定，保险监管机关要给商业银行核发资格证书，但同时，商业银行也必须向银行监管机构进行备案，获得许可后才允许从事保险代理业务。商业银行既要获得保监会的许可，也要得到银监会的许可才可以从事代理保险业务，如果监管机构之间沟通协调不畅，就可能导致推诿、拖沓等行为，导致监管效率低下。

因此，银行保险业务的特殊性势必要求金融监管机构及时调整监管模式和监管内容，以适应被监管主体的发展变化，监管机构一方面要鼓励和促进银行和保险公司的业务创新和发展，另一方面也要采取措施防范由于银行保险可能导致的风险传递。因此，在银行保险业务的监管问题上，尤其注重建立有效的监管协调机制，形成一个以银监会和保监会发挥监管功能为主体，银行、保险公司自我管控为基础，社会监督为补充的监管格局。在这一过程中，要注重建立规范化的协调联系和信息共享机制，对新出现的金融业务及时界定性质和明确监管职责归属，不断完善监管的功能划分，共同加强对银行保险的监管。同时，保监会也可以通过协调与银监会的关系，对能够达成一致的协调和沟通机制形成正式的规范性文件，从而以制度化的方式更好地规范保险监管部门与银行监管部门的协调和沟通。

在银行保险的监管合作过程中，两大监管机关应当特别重视完善非现场监管制度。为此，需要建立相应的银行保险业务监管报表体系。我国近年来银行保险业务发展迅速，目前已经成为人身险业务的重要支柱，但银行保险业务监管报表并没有独立出来，而是混合计算在其他人身保险业务中。在涉及到两个监管部门的情况下，这种状况不利

于双方及时发现问题并进行协调和沟通。为了及时掌握银行保险业务的相关信息及发展状况，有必要建立单项的银行保险业务监管报表，这样就便于两个监管机构的对银行保险业务进行分析，从而使得监管政策更加符合实际情况，更加具有针对性。从长远来看，通过建立单项业务监管报表，就可以不断积累银行保险的历史数据，预测银行保险的发展趋势，为制定适应我国银行保险业务发展的政策法规提供依据。

3. 进一步加强银行保险的行业自律

政府对金融行业的监管具有滞后性，监管当局不可能将所有的业务都及时纳入监管视线。在这种情况下，就需要强化行业自律，使其在业务规范方面发挥主导作用。就银行保险业务而言，行业自律的作用也十分重要。

目前，我国的银行保险在运作中还存在很多不规范的问题，诸如：银行保险的宣传很不规范，不少银行保险从业人员为了自身业绩对其他保险公司恶意诋毁；保险公司以各种名目向银行支付手续费，银行将保险公司支付的费用私设小金库等。鉴于银行保险是涉及保险公司和银行的跨领域业务，保险协会和银行业协会应共同协商，形成统一规范的业务操作制度以及监督和惩罚制度，从而强化自身经营道德、作风及行为的自我约束，形成相应的竞争规范，以达到自我监督与控制、防范风险的目的；通过建立定期联席会议制度，加强交流和沟通，讨论银行保险发展的新问题、新趋势，开展宣传合作，为银行保险营造良好的发展环境。

四、鼓励和规范银行保险的发展

1. 关于产品开发

与一般的金融工具创新相同，保险产品的创新通常也是市场需求、竞争（供给）状况、制度变革和技术进步等因素共同作用的结果。其中，需求因素是决定保险消费价值的最终要素，对需求满足的程度

和广度也基本确定了保险人的市场地位和盈利能力。市场竞争也是推动产品创新的重要动力，在保险市场竞争日趋国际化背景下，保险公司为了确保自己产品的竞争力，需要加强创新，不断推出开发新产品，以拓展新业务领域和利润空间。我国的银行保险产品要立足于我国国情，借鉴其他国家和地区他们在产品开发方面的成功经验，根据消费者的不同偏好和特点，研究开发满足客户需求的新产品，提高银行保险产品的吸引力和覆盖能力。

一是加强银行保险产品的管理。为了对银行保险产品实施有效监管，应当实行银行保险产品的核准备案管理制度，加强产品的准入监管。其中，要重点监管预定费用率，防止各保险公司之间盲目的产品价格比拼，有利于银行保险市场的良性竞争；要引导各保险公司在服务创新、管理创新上提升核心竞争力，促进银行保险业务的可持续发展。

另外，保险监管机关还要加强对保险公司资产负债配比的监管，引导银行保险业务健康发展。目前银行保险市场销售的产品大多集中在趸交的短期分红型保险产品上，这些产品能在短期内迅速增加保险公司的资产规模，因而很受一些新公司的欢迎。但银行产品类型如果过度集中于某一类产品，就可能造成银行保险产品的同质化，致使保险公司的负债大规模增加，从而导致保险公司的实际偿付能力的下降。因此，保险监管部门在产品的管理过程中，应加强保险公司资产负债配比的监管，鼓励保险公司开发较长期的银行保险产品，进行产品创新，同时要注意优化资金配比结构，化解经营风险，引导银行保险业务的健康发展。

二是明确产品开发重点。就产品种类而言，由于银行保险是通过银行网络向原有的银行客户销售保险产品，因此，通过银行保险销售的产品具有与通过代理人或其他渠道销售的保险产品不同的特点，这主要表现在两个方面：一方面，产品应具有储蓄、保险和投资等多种

功能，另一方面，产品应简单易懂，适合大批量销售。从欧洲银行保险较为发达的国家来看，银行保险产品主要有三类：贷款与偿还类产品、储户类产品和简单标准化组合产品。

就我国的情况来说，存在消费普及率低，消费者拥有的基本保障不足，客户急需的养老保险、健康保险等产品所占比重较低等问题。为了改变我国银行保险的现状，保险公司应根据消费者的不同偏好和特点，研究开发出既能满足客户金融消费需求，又适合银行网络销售的新产品，提高银行保险产品的吸引力和成功率。要加大对消费者广泛需求的健康保险、养老保险、医疗保险的开发力度，创新一些适合银行销售的保障类产品。同时，投资类产品符合我国消费者的心态和国内金融政策的导向，因此仍将是消费者购买银行保险产品的重点，保险公司应当加大该类产品的开发力度。这样，就有利于改变目前我国银行保险险种单一的局面，满足消费者对于保障的需求。

从各国银行保险业务的发展来看，寿险产品往往在银行保险业务中占据主导地位，银行保险在非寿险市场的渗透率仍比较低。从法国、英国有关公司销售非寿险的发展来看，保费收入主要来自车险业务。我国今后应当加强对银行保险在非寿险领域的发展，开发条款相对简单、不需要详细解释说明和风险分析并适合银行销售的车险产品。此外，对于标准化程度较高、监管较为严格的强制保险业务，可以考虑以银行保险的方式进行销售。当然，开发适合银行销售的产品也应当考虑产品的个性化。因为在银行销售保险产品的过程中，保险公司会失去与客户进行直接交流和沟通的机会，从而保险公司难以对客户开展营销工作，加之客户对于保险产品的认知往往来自于银行职员的推介，在一定程度上客户主要是基于对银行的信任而购买银行保险产品，因而难以形成其对保险公司的忠诚度。因此，在客户同时作为多家银行客户的情况下，为了吸引客户使用银行保险产品，就需要开发一些个性化的产品，从而吸引这些潜在的客户。

三是继续进行结构调整。进行结构调整的主要任务就是要提高新单期缴的比重。由于期缴型产品是相对长期的保障型产品，不仅可以发挥风险保障功能，而且可以和业务的持续稳定结合起来，加上银行保险是一个特殊的业务拓展渠道，客户群也主要是来源于使用银行业务的企业和个人，因此在推动银保产品结构转型时，应结合银行保险的特点，着力开发风险保障类和长期储蓄类产品，同时缴费方式趸缴变期缴，只有这样才能充分发挥寿险业在风险保障、长期资产负债管理方面的核心竞争优势，分散资金运用风险，从而规避投资波动。

四是形成银保合作开发产品机制。目前我国银行保险产品存在的一个主要问题就是在产品系列上还存在着很多空白，特别是没有或较少考虑专门针对银行零售的产品序列。由于银行保险业务涉及到了银行和保险两个领域，银行或者保险公司必须紧密合作，才能真正了解客户的需求。这就决定了在新产品的研发上，银保必须共同努力进行创新，银行和保险公司可以抽出专门的人员，针对客户需求，共同设计出满足客户需求，适合银行销售的险种。此外，保险公司还可以设计一些与银行业务相关的品种，以增加银行业务的吸引力，促进银行产品的销售。同时，保险公司在设计险种时必须充分考虑银行的自有业务，不能过于相似而对其造成冲击。

2. 关于营销

基于银行保险的特殊性，在银行保险业务的发展问题上，银行保险的合作各方应当形成银行和保险公司为中心联结而成的营销和服务网络，为客户实施无缝隙的跟踪服务，从而提高银行和保险的现在乃至未来的竞争力。

(1) 完善销售人员资格认证制度。保险中介的职业特征之一，就是应当具有较高的专业素质和能力。保险中介人凭借其专业水准、专业纪律、职业操守和职业形象赢得投保人、保险人与社会各界的广泛认知和认可。目前，在《保险兼业代理管理暂行办法》中，缺乏对

兼业代理人员持有《保险代理人资格证书》的有关要求。银行销售人员资格认证制度的缺失，不利于银行保险的健康发展，在实践中也凸现了种种误导现象。目前，在保险监管机关发布的有关业务管理规定中，对销售人员和销售机构的代理人资格证书提出了初步要求。在今后的《银行保险管理办法》中，保险监管部门应充分考虑银行保险产品的特殊性和复杂性，会同银行监管部门，制定银行销售人员资格认证制度。据此，从事银行保险业务的机构和销售人员应当在专业及市场行为方面的同一标准和要求，包括最低资格、忠实义务、勤勉义务、接受培训、行为及道德准则等。

(2) 加强银行保险销售团队建设。在银行保险的发展过程中，由于缺乏专业的销售队伍，银行保险的优势往往得不到充分发挥。例如：保险方案不够优化，不能满足客户多样化的需要；销售基本上靠银行的封闭式柜台，柜台销售的业绩起伏比较大；售后服务有限，导致部分顾客对银行保险产品不信任。为了改变这种状况，可以考虑建立专业化的销售队伍。

----加大对银保销售人员的培训。银行与保险公司应共同加强对辖内一线员工、大堂经理、客户经理和理财经理的保险产品、营销技巧、营销手段以及保险兼业代理人资格与考试的培训工作，提高银行一线人员保险业务的专业水平，重点培养保险理财经理，以促进业务的持续发展。对保险代理人的职业培训时数、内容等等也应当作出明确的规定。培训的基本内容包括但不限于：保险产品的特点、保险利益、投资状况、激励计划、消费者保护等等。

----建立银行保险客户经理制。为了加强对银行保险业务的管理，部分保险公司参照发达市场经济国家的经验，建立了银行保险客户经理制，并取得了很好的效果。所谓银行保险客户经理，实际上就是保险公司从事银行保险业务的专业销售管理人员。银行保险客户经理的主要工作职责是负责网点业务关系的建立与维护，网点日常培训

及业务辅导；网点业务策划与推动以确保业务指标完成；网点资料和单证的配送；网点布置与网点业务咨询；保持现有网点的维持率；公司允许有拓展带动新网点的义务。

（3）建立科学的绩效评价机制。保险公司应坚持规范的承保、核保、理赔程序，加强保险期间的风险防范和控制，对银行保险从业人员、代理人的考核，逐渐摒弃原先以保费收入作为唯一的绩优评价指标的激励制度。这就需要建立一套科学的绩效评价指标体系，综合考虑利润指标、公司信誉增减度、被保险人满意度等指标。

（4）加强售后服务。银行保险非常强调后续的服务，对于银行和保险公司而言，都不能单纯考虑出售保单的问题，而应在深层次上考虑客户忠诚度及对客户的凝聚力等等长远发展的问题。

（5）加大宣传力度。银保双方需要加强银行保险市场拓展上的合作和宣传力度，扩大社会影响；开发挖掘客户群，通过产品创新满足客户的各种需求；举办共同的咨询活动，吸引更多的客户。

3. 关于消费者保护

保险的功能是提供风险保障，而风险的发生具有射幸性，这就决定了保险商品区别于一般商品的特殊性。保险关系各方希望获得的保险信息在射幸性的作用下，具有典型的不对称性和不完全性。因此，建立完善的保险业信息披露制度是保险信息的需求者最大限度地合理获得保险信息、解决保险市场信息不对称问题的最佳方式。基于法律的有关规定，银行、保险公司等金融机构通过定期对外提供财务报表、其他财务报告和信息披露的方式，披露其相关经营信息，从而矫正消费者的信息不对称。

在消费者保护的问题上，应当重点加强信息披露工作。在银行保险的发展过程中，银行或者保险公司可能会采取误导、虚假陈述等方式欺诈消费者，从而促进自身利益的最大化。基于银行保险业务的特殊性，必须加强信息披露监管，坚决打击银行保险的误导宣传。同时，

要尽快建立相应的银行保险产品信息披露平台，便于投保人和被保险人查询使用，尽量减少投保人和保险人之间的信息不对称，维护被保险人的利益。从事银行保险业务的机构应当对消费者承担一定的责任，为消费者的保险购买决策提供充足的信息。

在出售银行保险产品时，应当要求有关机构向消费者提供合理的咨询服务。在出售银行保险产品前，要对消费者的有关消费者经济状况、需求与目标的必要信息进行分析，从而准确了解消费者的需求。同时，作为保险中介人的银行还应当向消费者披露自己与保险公司的关系。这样，消费者才能在获得充分信息的基础上作出购买银行保险产品的决定。在必要时，可以使用格式化的调查表，从而为分析消费者的需求提供分析依据。此外，监管机构还应当要求银行和保险公司对消费者履行相关的忠诚等义务，对消费者的基本信息（如：基本收入状况、投资目标、产品种类等），银行和保险公司都应当负有保密的义务。

4. 关于代理手续费

银行保险产品的一大优势就是低廉的成本。保险公司可以借助银行庞大的网点和营业人员优势，节约代理成本，从而使无需建立复杂的代理人营销网就可方便快捷地开发市场。同时，由于消费者往往在银行拥有帐户，这样就使得银行和保险公司之间可以进一步加深合作，为消费者购买保单、缴纳保费、索赔和理赔等过程更为便捷，这就有利于保险公司控制销售成本和管理成本费用，提高利润水平。但是，如果银行和保险公司没有能够利用银行保险的这些特点来向社会提供银行保险产品，就可能会出现占据优势地位的一方（主要是银行）盘剥弱势一方（主要是保险公司）的情形。

长期以来，银行保险代理手续费方面一直存在很严重的恶性竞争。由于银行与保险的合作缺乏长远的、利益共享的战略伙伴关系，造成银行和保险公司更多的在代理手续费上进行博弈。一方面，各银

行分支机构为了获得更多的代理收入，多以手续费的高低作为选择合作伙伴的标准，而且在手续费支付上要求被代理的保险公司采用不规范的操作方式；另一方面，由于银行网点资源的有限性，保险公司为了更多地获得银行的网点资源，不惜成本竞相抬高代理手续费的支付。特别是对于一些小型的保险公司，为了追求较大的市场份额往往愿意牺牲一部分利润，他们往往同意向银行支付较高的代理手续费。

目前，保监会对兼业代理手续费未按险种给予明确规定，只有一个笼统的不得高于保费收入一定比例的规定，而实际上某些代理品种的市场手续费水平已远远超过这个标准。因此，保监会应当继续着重对代理手续费进行规范管理。保险监管机关应当要求银行提供因从事银行保险业务所获得的收益或代理手续费的基本信息，从而对银行保险经营进行监督。为了防止银行保险业务中的不正当竞争行为，保险监管机关和银行监管机关应当通过联合执法的方式，对处于优势地位的银行滥用其优势地位，与保险公司进行不公平的交易行为进行查处，从而制止银行向保险公司提出过高的代理手续费或者保费折扣等要求。

5. 关于信息技术合作

提高银行保险的信息技术水平获取服务的便捷性是客户进行金融消费的基本要求。近年来，电子商务在银行和保险领域得到飞速发展。可以说，高新技术的进步也给银保合作带来了很大的变化。银行与保险双方可以充分利用各自的信息技术，在新产品开发、销售等诸多方面利用网络技术实现交叉销售，从而提高经营效率，降低经营成本。

但与国外同行相比，我国银行业和保险业的信息技术水平明显偏低，电子化建设相对滞后，尤其是保险业，在许多地区的业务处理还是依靠手工操作来完成。同时，出于保密性和安全性等方面的考虑，银行与保险公司之间信息系统尚未实现联网操作，大大降低了银行保

险业务的处理速度。

实践证明，加强技术系统的整合是银行保险深入发展的保障。我国学者认为，保证银行保险深入发展的技术系统包含三个层面：一是客户关系管理系统，用于遴选客户群、分析目标客户的金融需求，花旗人寿的 FNA 系统、美国友邦的 OASIS 系统就是侧重客户分析的银行保险系统。二是实时交易处理系统，用于柜面投保的即时出单，加速投保人在银行的投保流程，目前国内各家商业银行和保险公司连接的“银保通系统”多侧重此功能。三是后台管理系统，用于银行或保险公司内部在投保流程结束后的人员管理、单证管理和报表管理。这些系统的有效整合，对于提升国内银行保险的内涵价值大有助益。毫无疑问，这些系统设计综合考虑了银行保险的客户需求和交易特点，对银行保险的信息技术合作提供了很好的思路。为提高银行保险的运行效率，银行和保险公司应加大电子化建设的力度，充分运用现代计算机技术、通讯技术和网络技术的最新成果，最大限度地实现资源共享，在有效防范风险的基础上尽快实现联网操作，加快业务信息的处理速度，缩短客户等待时间，为银行保险的发展提供高效的信息平台。双方必须联网才能提高业务能力和业务效率。

(全文完)

主 办：中国社会科学院金融研究所

主 编：李 扬

副 主 编：王国刚

联 系 人：刘戈平

电 话：010-85195338

电子信箱：ifb@cass.org.cn