

不忘初心，尽职责任

中国保险报向我约稿，我写了十谈建设保险责任文化的一组文章，三谈建设保险责任文化的题目是“一诺千金”。

眼下时兴“穿越”。如果我们“穿越”到126年前的1886年，我们会惊奇地发现，这一年是一个时代的开端。当年1月29日这一天，41岁的德国人本茨为他所研制的三轮汽车取得了帝国专利证书。同年，与他近在咫尺的工程师戴姆勒，把他与发明家好友迈巴赫合作研制的汽油发动机安装在妻子的马车上，创造出了世界第一辆四轮汽车，人类史上汽车文明的序幕由此拉开。

让距离不再成为距离，这是亚当夏娃以来人类最美好的梦想，但速度加快带来的财产损失、人身意外也让人类前所未有地感受到出行的风险。于是，汽车文明的一个有力支点，汽车保险在第一辆汽车诞生后的第一个10年应运而生。

，当年，无论是劳合社开出的世界上第一份汽车盗窃险保单，还是英国法律意外保险公司开出的第一份汽车第三者责任保险保单和车损险保单，它们的商业模式完全一致：消费者支付保费，保险公司出具风险承诺。买保险与买汽车的最大区别在于，消费

者掏出真金白银，到保险公司买到的并不是象汽车那样的有形产品，而是”一纸承诺”的无形商品，是一个随着风险发生概率决定的保险补偿金或有偿索取权，即未来可能兑现的期权。消费者相信你，这纸就“一诺千金”；消费者不信你，这承诺如同一张废纸，半文不值。因此，从责任就是应尽义务这个“责任”概念的本义来看，保险公司如果不忠诚履责，信守承诺，其言必行，其行必果，那么，这个行业连存在的必要性都丧失殆尽，更遑论发展壮大之空间了。

从这个意义上讲，保险的商业模式规律天然地决定了商业保险必须以尽职履责、守信重诺、保护消费者权益、取得消费者信任、做到消费者满意为前提。缺乏这个前提的利润必然是假利润，缺乏这个前提的发展必然是虚发展，缺乏这个前提的保险必然是不保险！

中国保险报配发了一幅保险合同交易场景的漫画。

我为这幅画写了一首诗：“一诺值千金，天下风险平。大我换小我，尽责保险心。”