

## 不忘初心，扭住责任

中国保险报刊发了我与中国保险报董事长赵健的对话文章，对话的题目是“保险长远计，责任须先行”。

问：我读了你的《十谈建设保险责任文化》，富有哲理，深入浅出；诗配漫画，别开生面。你将保险行业文化凝练成“责任”二字，发人深思。为何你要把“责任”看作是保险行业文化的核心价值理念？

答：保监会领导强调要加强保险文化建设，提高行业发展的软实力，这是抓住了行业发展的“牛鼻子”。如果说，文化是人的性格及其生态的状况反映，那么，保险文化则是保险人的人格及其生态的状况反映。我认为，从建设保险文化入手促进保险行业健康发展，可以起到四两拨千斤的作用。

我们应从四个层面理解文化的概念。

第一是物态文化层面，指物质文明构成的结果。从保险文化物态来看，如保险产品、保险活动、《中国保险报》等以物质结晶形式表现出来的都可算作物态文化。

第二是制度文化层面，包括各种规范、制度等。

第三是行为文化层面，包括主动行为、习惯行为和潜意识行为等。目前的理赔难和销售误导现象，也可看作是非主流保险行为文化的表现。第四是心态文化层面，包括人的心理、思维模式和价值观等。

文化是一种客观事实，无所谓好坏之分，不带任何价值判断，我们必须承认文化的存在。保险文化也是一种客观事实，它包罗万象，是人类保险活动所有物质文化和精神文化的总和。无论是保险物态文化、保险制度文化、保险行为文化，还是保险心态文化，都可以用“责任文化”这个母概念来加以诠释。

此外，也可以更直观地来理解“责任是保险文化的核心价值理念”。

一方面，保险秉持最大诚信原则，是“一纸承诺”的无形商品，没有使用价值，只是对未来可能发生风险损失索赔的可兑现期权；

另一方面，保险天然具有服务功能，不仅应体现在出险后的赔付，还应体现在不出险时的风险防范、风险教育和风险规避。因此，保险的核心是一套系统的承诺和服务所构成的责任。

问：按照你对文化的理解，保险责任文化是一种基础的客观存在，也是保险行业的核心价值理念。那么责任文化是如何对保险业的发展产生影响的？

答：古典经济学鼻祖亚当·斯密认为，责任是社会分工的结果。照此逻辑，保险是人类金融活动分工的结果，保险承担了金

融活动中风险保障的责任。

人和组织都不是万能的，选择分工、重视责任是人性趋利避害的本能，分工与合作能够带来最大的效率，创造最大效益。

因此，从理论上讲，要创造最大的利益一定要承担最大的责任。但在现实的经济和社会活动中，往往产生了悖论，即手段和目的出现异化。没有承担最大责任，当然也创造不了最大的效率和利益。

过去 30 多年，中国保险业抓住战略机遇期超常规发展，大多依靠外延扩张、争抢资源、拼夺数量、跑马圈地、规模至上、保费冲动，路径粗放。

中国保险业过去 30 多年是在补课、补历史欠账。市场发育太快，“萝卜快了不洗泥”，必然带来种种不协调。保险企业无暇顾及取信于消费者认可的责任，因此创造最大的效率也无从谈起，最大的利益更是无源之水。

正是这个原因，我们可以清晰看到，责任的缺失，让保险业存在的问题逐渐显现出来。

问：既然我们已清醒地认识到，保险业服务薄弱、形象欠佳等诸多问题，都可以追溯到责任缺失这个病因，那么，我们应该怎样发挥责任文化的积极作用，去引导和促进保险业的改革与发展呢？

答：首先要明确改革要“改什么”。正如上述所言，从与消费者签保单开始，意味着保险企业承担责任的开始，由于行业对

“责任”的基础认识不够，所以导致了行业发展不能发挥最大效率，因此，改革首先便要回归到对责任的唤醒。

接下来要解决“怎么改”的问题。全国保险监管工作会议要求“加强保险监管体系顶层设计”，保险行业的改革同样也需要“顶层设计”。这是因为，渐进式改革在解决旧问题时，会带来新问题，最后会出现“旧改新不改，最后改回来”“好改的都改了，难啃的被搁置起来”等尴尬困境，所以改革必须迈过从浅水滩到深水区这道坎。

因此，在行业重拾责任文化之时，必须要将物态层面、制度层面、行为层面，以及心态层面综合起来，不能“头痛医头、脚痛医脚”，要加快对行业的改革做出全局性的“顶层设计”，推动保险行业不断往前走。

问：加强保险服务，履行保险责任，责任在保险公司，也在保险监管。但作为保险市场主体，保险公司更应义不容辞，勇担责任。你怎样看待“责任”在一家微观市场主体中发挥的作用？

答：作为企业创业者，我找不到任何一个比“责任”更确切的词语来阐释公司创业的动力和源泉。

如果说企业责任指的是业务范围定位，是讲“做事”，那么责任企业的本义则是承担责任，是讲“做人”。“责任”二字，是企业差异化竞争最为珍贵的利器和软实力。

问：你在《人民日报》工作多年，曾参与策划了“中国质量万里行”活动，由此萌生引入质量保证、责任保险机制的志向并

为之努力至今。现在你又在百忙中撰写“十谈”文章倡导保险责任文化建设。《中国保险报》拟将你的“十谈”公开连载，并由此启动“保险责任文化行”活动，对此你有何看法？

答：正如我愿。近年业内关于加强保险文化建设的呼声日趋高涨，保监会领导特别强调保险文化建设的重要性。在历史的转折点和一个新的发展机遇期，行业必须解决为什么做保险、怎样做保险、扭转行业社会形象、解决从业人员价值取向和职业奋斗的终极目标等问题。有鉴于此，我结合自己经验和感悟，专门撰写“十谈”，希望能为保险文化建设建言献策。《中国保险报》以此启动开展“保险责任文化行”活动，将会吸引更多关心保险业健康发展的各界人士，为具有极大社会意义的中国保险责任文化建设敏于思，成于行。果能如此，则善莫大焉！