



鸿基世业行业研究报告

“互联网+相互保险”网络互助平台 现有模式及创新机制研究

团队：FIN&INS

团队负责人：毛娅睿

金融学院金融学 14 级 1 班

联系电话：13996408017

邮箱：1043361265@qq.com

课题组成员姓名：宁定宸 宁雪 王晶 童宇辰

指导老师：陈华

社会导师：李海博

时间：2016 年 5 月

目录

绪论	5
一、 研究背景与研究意义	5
(一) 研究背景	5
(二) 理论意义	6
(三) 实际意义	6
二、 研究思路	7
三、 研究内容与框架	8
四、 研究方法 with 路径	9
(一) 研究方法	9
(二) 研究路径	11
正文	12
第一部分 行业现状	12
一、 相互保险	12
(一) 概念定义	12
(二) 发展现状	12
(三) 与股份制的区别	13
二、 网络互助	16
(一) 概念介绍	16
(二) 发展概况	16
三、 相关产业分析	19
(一) 精算咨询	19
(二) 风险投资	19
(三) 再保险	21
(四) 医疗行业	23
(五) 保险中介机构	25
四、 产品结构分析	28
(一) 产品统计	28
(二) 产品介绍	30
五、 运营模式与盈利模式分析	43
(一) 运营模式	43
(二) 盈利模式	46
六、 案例研究——以壁虎互助为例	50
(一) 基本情况	50
(二) 会员情况	50
(三) 平台特色	54
(四) 采访总结	54
第二部分 行业问题	57
七、 行业问题	57
(一) 平台内部问题	57

(二) 外部制约因素	61
第三部分 未来发展	63
八、政策发展方向	63
(一) 风险提示	63
(二) 相互保险	65
九、发展建议	67
(一) 建立精算模型	67
(二) 改善营销策略	73
(三) 优化盈利模式	76
(四) 提升平台公信	78
(五) 树立行业形象	80
十、发展前景	81
(一) 向相互保险稳步推进, 丰富保险组织类型	81
(二) 与商业保险开展合作, 纳入商业保险体系	82
(三) 与公益事业密切合作, 转变公益互助平台	83
十一、附录	84
(一) 采访记录	84
(二) 采访照片	93
(三) 参考文献	99

图表目录

图表 1 研究思路	7
图表 2 研究内容及框架	8
图表 3 研究路径	11
图表 4 发达国家相互保险占据市场份额	13
图表 5 中国类相互保险市场份额	16
图表 6 中国创业风险投资管理资本总量	20
图表 7 2015 年中国创业投资市场一级行业投资分布 (US\$M)	21
图表 8 国内互联网互助平台现有产品种类占比	29
图表 9 夸克联盟运营流程	43
图表 10E 互助运营流程	44
图表 11 壁虎互助运营流程	45
图表 12 互助案例发生时的抗癌公社社员账户	46
图表 13 抗癌公社成本构成	47
图表 14 抗癌公社接受的投资与捐助	48
图表 15 壁虎互助会员数量变化	50
图表 16 壁虎互助会员年龄结构	51
图表 17 壁虎互助会员性别结构	52
图表 18 壁虎互助缴费规则	53
图表 19 壁虎互助互助金管理模式	53
图表 20 网络互助平台与成员信息优势对比	60
图表 21 中国相互保险及网络互助相关政策出台过程	63
图表 22 4C 营销理论分析	74
图表 23 互助平台传播主要网络社交平台	75

表格目录

表格 1 股份制保险与相互保险对比	15
表格 2 国内相互保险及类相互保险平台	17
表格 3 国内主要互联网互助平台具体情况对比	18
表格 4 中国再保险市场主要公司情况	22
表格 5 国内互联网互助平台现有产品统计	28
表格 6 大病类互助计划按按年龄阶段划分保障金额	32
表格 7 国内网络互助平台现有车辆类互助计划对比	33
表格 8 国内网络互助平台现有意外互助计划对比	36
表格 9 国内网络互助平台现有创意互助计划对比	39
表格 10 抗癌公社定制产品类型	47
表格 11 抗癌公社定制产品类型	49
表格 12 壁虎互助会员地域结构	51
表格 13 四种相互保险组织形式的比较	82

绪论

一、研究背景与研究意义

（一）研究背景

2015年，中央首次提出“供给侧结构性改革”的概念，通过供给侧结构性改革的加强，着力提高供给体系质量和效率，增强经济持续增长动力。互联网金融平台正是通过借助移动互联网、大数据、云计算等新技术和新服务模式，满足市场需求。随着互联网金融的快速发展，高效便捷的将资金端与需求端衔接，与供给侧改革的思路不谋而合。

据中国互联网络信息中心（CNNIC）在京发布第36次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2015年6月，我国网民规模达6.68亿，互联网普及率为48.8%。据专家预测，互联网保险目前处于爆发期，2020年保费规模或将突破3000亿元。

最近在网络上兴起了一种共保模式的众筹互助组织，对“互联网+”和供给端改革有一定的启示意义。在微博微信等社交平台上也有许多关于这些平台的介绍，这些组织或平台通过网络将所有的参与者联系起来，当参与者中有人出现意外事故或重大疾病时，平台会通知所有会员为其集资，帮助其度过难关或用来抚慰家属。这种“抱团取暖”的模式类似于欧美等国的相互保险，以“人人为我，我为人人”为理念，回归保险的本质。而这些平台由于没有过多中间费用，运行公开透明，费用极为低廉，仅需几元钱就可以获得保障，因此受到人们的欢迎。

这种类似相互保险的网络互助组织取消了管理的“黑匣子”，运作流程透明，费用低廉，对于保险公司会是极大的挑战。随着保险国十条的颁布，保险业的发展进入了快车道，保险公司迅速发展壮大，但是由于以前营销模式和其他因素的综合影响，保险公司的声誉并不理想，这会是制约未来保险发展的一个主要因素。而这些平台没有保险公司声誉的制约，发展没有负担，有利于改善保险形象。

（二）理论意义

鉴于当前网络互助平台定价模式较为粗放现状，我们从长期重大疾病保险的精算定价出发，采用马尔科夫多状态模型法(Markov Multiple state model)对网络互助平台的定价方式进行研究，从理论上为网络互助平台实行差别化费率提供参考。这一定价模型不仅有助于化解当前网络互助平台面临的定价粗放问题，而且给网络互助平台未来对会员实施差别化管理提供了方向。

对于网络互助平台而言，在目前行业发展同质化较为严重的背景下，用户的忠诚度显得尤为重要。我们基于 4C 营销理论，分析网络互助平台现有营销模式并提出创新性建议。通过与用户建立长期的互动关系，为会员提供方便、快捷、人性化的服务。在互联网浪潮的大背景下，盈利模式是网络互助平台当前需要解决的问题之一，我们采用基于 freemium 即 Free(免费)+Premium(增值服务)模式，多种模式相结合的盈利模式对网络互助平台的盈利进行可行性分析，为网络互助平台解决整体存在的盈利问题提供了方向。

（三）实际意义

（1）对网络互助平台研究的主要方法和主要途径进行探索

通过对现有网络互助平台的研究，我们可以了解现在的发展状况，发现可能的风险因素，清楚以后的发展潜力。只有了解发展现状，才能对整个行业有一个全面的认识，认识到发展的问题和不足；只有发现可能的风险因素，我们才能规范平台发展，保证平台的安全运行，避免出现以前 P2P 网贷的混乱情况；只有清楚以后的发展潜力，我们才能正确的规划平台的发展方向，推动行业的发展进程。通过行业现状、行业问题与未来发展三位一体的研究，对网络互助平台的深入研究提供主要方法与途径。

（2）为国家监管部门对待网络互助平台的实践提供参考

由于网络互助平台与相互保险较为类似，因此可以作为相互保险前期发展的“试验田”，2015 年 2 月，保监会出台了《相互保险组织监管试行办法》，开始准许相互保险公司作为股份制公司的有益补充进入保险领域。2015-2016 年，保监会先后三次对网络互助平台进行风险提示，但目前对待此类平台的态度尚未明确。由于此前我国相互保险发展历史短，只有 1 家相互保险公司，经验极为缺乏，而网络互助平台与相互保险原理相近，因此通过本项研究，有利于国家监管部门

对网络互助平台加深认识，对此类平台的监管态度逐步明朗化。

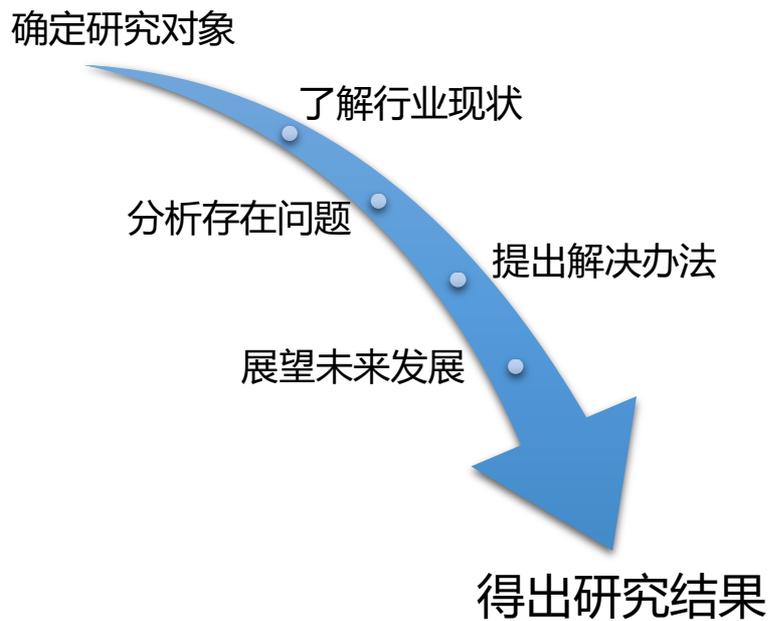
(3) 对保险行业未来发展面临的机遇与挑战进行提示

随着保险“新国十条”的发布，政府希望保险能充分发挥经济助推器和社会稳定器的作用，公众对保险的需求也日益增强。在此趋势下，创新保险发展形式，发展适用于中低收入人群的惠而不费的保险形式，对于促进保险业的发展和满足人们的保险需求都有着重要的意义。网络互助平台的发展是一种有益尝试，既是对传统保险行业的威胁，又是保险公司发展的机遇，因此机遇与挑战并存。通过本项研究，有助于保险行业了解未来保险市场的发展方向并作出积极反应。

二、研究思路

图 1 研究思路

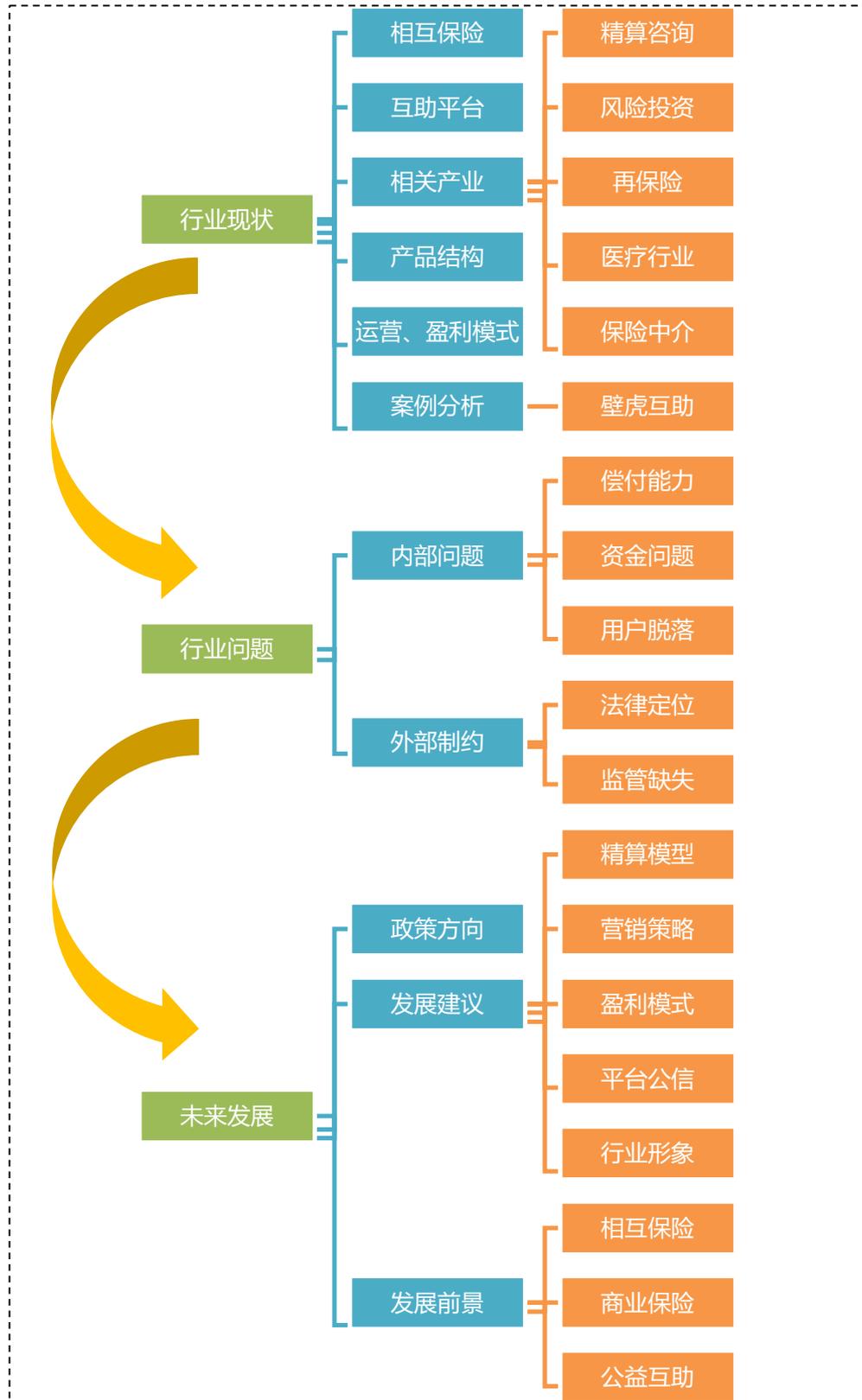
图 1 研究思路图



三、研究内容与框架

图 2 研究内容及框架

图 2 研究内容及框架图



我们的研究报告主要分为行业现状、行业问题以及未来发展三个部分。因此，本文的思路为首先研究发展现状，其后根据现状得出平台面临的问题，最后结合政策方向提出未来发展建议并分析发展前景。

第一部分：首先介绍相互保险的概念，然后说明所研究互助平台的性质和发展概况，并在此基础上分析精算咨询、风险投资、再保险、医疗行业及保险中介等相关产业。接下来报告深入探讨了现有平台的产品结构以及产品种类，并且对平台的运营以及盈利模式进行分析，并以壁虎互助作为案例进行详细介绍。

第二部分：主要针对互助平台现在所面临的问题进行探讨，问题主要分为内部和外部两方面。其中，内部问题主要包括平台偿付能力、资金问题、用户脱落及定价问题，外部问题主要是平台自身法律定位以及相关部门的监管缺失。

第三部分：关注于行业的未来发展，先对行业的政策方向和监管态度进行总结分析，而后结合分析，提出了产品设计、营销策略、盈利模式、平台公信和行业形象这五个方面的发展建议，最后对网络互助平台的发展前景进行推测分析，得出其未来发展方向为发展成相互保险形式、纳入商业保险范畴以及转变为公益或半公益互助组织。

四、研究方法 with 路径

（一）研究方法

（1）文献研究法

通过查阅大量文献资料，并结合各省市政府、保监会信息公布以及相关新闻，探索在互联网迅猛发展背景下保险业向互联网方向的发展情况，研究国家对互助平台的政策导向。了解现在投入运营的互助平台并搜集相关案例。

（2）案例分析法

通过浏览各互助平台网站，了解各平台运营方式。基于相关理论和已有研究成果，比较不同平台的特色与不同，运用相关理论知识分析其利弊。在研究后期与实地调查结果进行比对，深入探讨促进此类互助平台进一步发展的措施。

（3）头脑风暴法

通过深入了解互联网互助平台的运营方式、潜在风险等，多次进行小组讨论，对互联网互助平台进一步发展提出具体的发展意见，在小组讨论中自由发言，深

入思考，最终提出具体的互助平台发展建议。

(4)实地调查法

在实践初期，我们所接触到有关行业的信息多是第二手信息，因此，我们积极联系到了抗癌公社的创始人张马丁先生和壁虎互助创始人的李海博先生，与行业创始人进行了深入探讨。并在壁虎互助进行了实地采访。了解互助平台实际发展情况与运营过程中存在的问题。深入探讨学习，将理论与实际相结合，汲取现有平台的经验，让结论更具实际操作性。

(5)模型分析法

针对现有定价方式过于简单化，存在风险敞口的问题，因此我们在保险公司精算模型的基础上进行改进，建立了马尔科夫模型对产品进行定价。这加深了我们对产品的理解，也是我们提出解决偿付能力方案的依据。

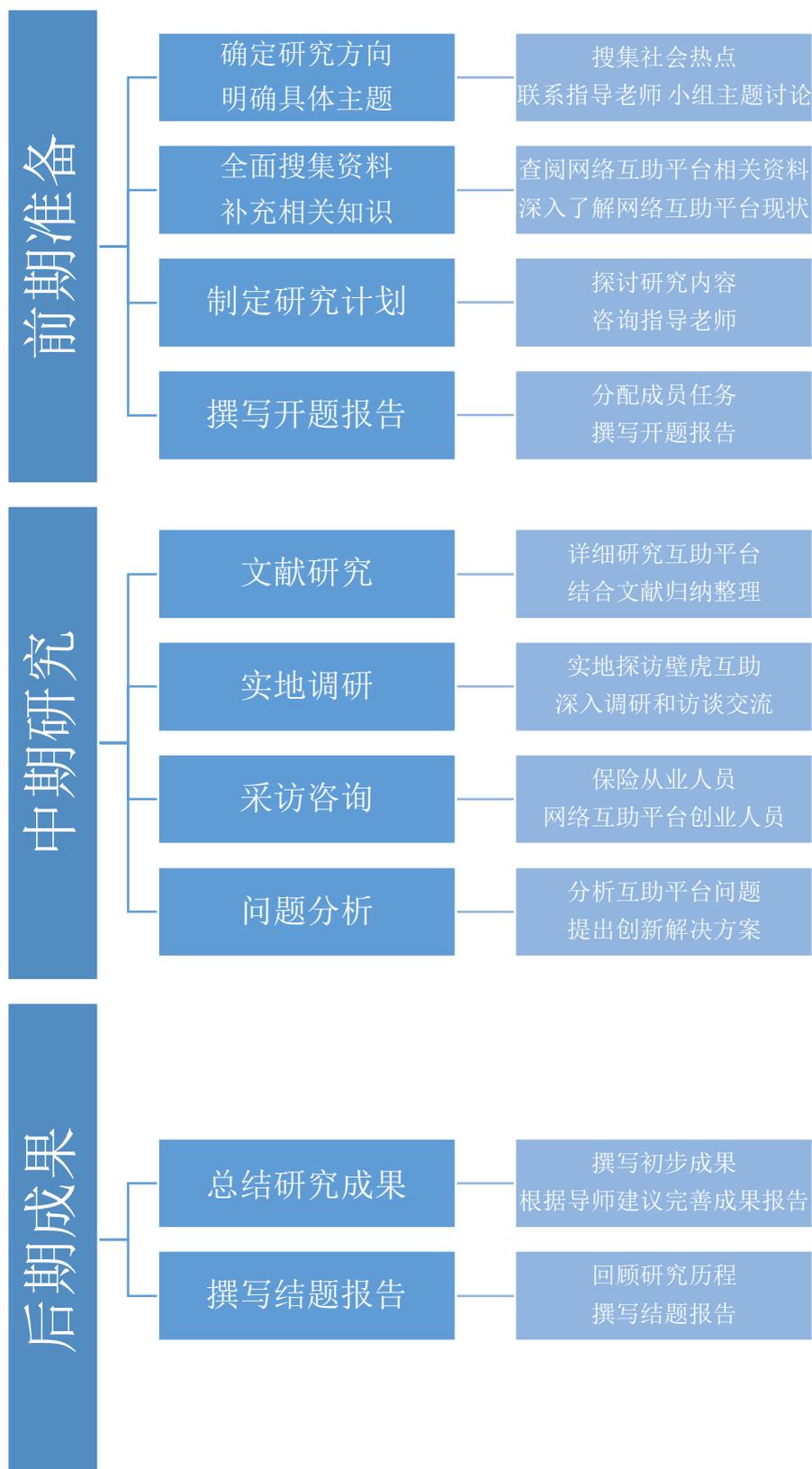
(6)专家访谈法

在研究过程中，我们和团队指导老师进行了深入的访谈交流，并对交流结果作了详细的采访记录。在后期的实践中，老师的建议也给了我们极大的帮助，确保了我们的解决措施的实践性和科学性。

(二) 研究路径

图 3 研究路径

图 3 研究路径图



正文

第一部分 行业现状

一、相互保险

（一）概念定义

相互保险公司是基于相互保障的原则由投保人所拥有的非赢利性法人组织，是保险业特有的公司组织形式。相互保险公司没有股东，投保人根据公司章程的规定可作为法人的组成人员或会员，以向公司缴纳保费，公司根据合同约定进行赔付的形式，从事保险活动。相互保险公司没有资本金，以各会员支付的保费形成公司的责任准备金来承担全部的保险责任，也以支付的保费为依据，参与公司的盈余分配和承担公司发生亏空时的弥补额。相互保险公司没有股东，投保人在与保险公司签订保险合同后，不仅建立了保险关系，而且自动成为公司的会员。会员在公司的法律地位与股份保险公司的股东类似，在公司享有董事选举权和公司盈余分配权。当保险契约终止时，其会员资格也自动丧失。会员按时支付保险费，仅负有限责任。¹

（二）发展现状

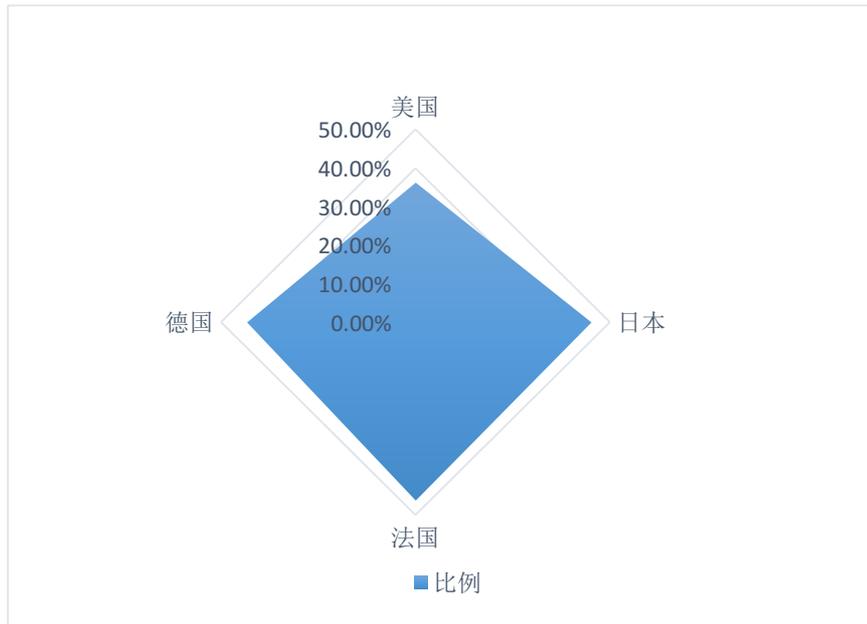
（1）国际

根据 ICMIF 统计，截至 2013 年，全球相互类保险 86% 的市场份额来自全球最大的十个保险市场，来自美国和日本的相互类保险公司的市场份额在全球占比达到 54%。在这十大保险市场中，有五个国家的相互类保险占据市场份额超过了 1/3，在前六大市场中则有四个超过了这一比例，分别是美国（36.3%）、日本（45.3%）、法国（46.3%）和德国（43.3%）。

¹ 肖曼. 相互保险公司模式引入我国的可行性及策略研究[J]. 中南财经政法大学研究生学报, 2010, 03: 58-63.

图 4 发达国家相互保险占据市场份额

图 4 发达国家相互保险占据市场份额图



(2) 国内

我国自 1979 年恢复保险业务以来, 保险公司的组织形式一直是股份制, 2009 年新修订的《中华人民共和国保险法》明确了我国保险公司组织形式多元化的格局: 股份有限公司、有限责任公司和相互保险公司三类保险公司共同存在和发展。作为相互制保险制公司的试点, 2004 年我国成立了第一家相互保险公司——阳光农业相互保险公司。

相互保险组织在我国处于起步阶段, 目前只有阳光农业相互保险公司一家经营财产险的相互保险公司, 以及慈溪市龙山镇伏龙农村保险互助社和慈溪市龙山农村互助保险联社两家相互保险组织。²

(三) 与股份制的区别

相互保险公司的参与者是公司的所有者(会员), 具有投保人和被保险人的双重身份。因此, 对于相互保险公司而言, 其成员既是保险保障的购买者, 又是保险保障的供给者。

²保险行业研究报告: 平安证券-保险行业专题报告: 相互保险, 行进在路上-150908

相互保险属于非营利性的法人组织,仅以公司成员作为被保险人,运用公司成员缴纳的公司基金对于因保险事故而遭受损害的人予以赔付。

相互保险公司的组织机构包括成员大会或成员代表大会、董事会和管理层。其中成员大会或成员代表大会是公司的最高权力机构。

相互保险公司的经营资本又称为基金,它的来源主要是各个公司成员参加公司时认购公司基金作为创立的费用及其所缴纳的保险费之和。各个公司成员以缴纳的保险费为限承担有限责任。相互保险公司若运用上述基金在经营中有盈余时,则或者拨作公积金及法定准备金,或者以保单红利的名义分配给公司成员(保单持有人)。但是,若公司经营亏损时,则或者由公司成员(保单持有人)以分摊保费的形式弥补,或者采取减额赔偿,即削减部分保险金的方法加以解决。³

³保险行业研究报告:平安证券-保险行业专题报告:相互保险,行进在路上-150908

表 1 股份制保险与相互保险对比

表 1 股份制保险与相互保险对比图

	股份保险	相互保险
管理者	管理层	管理层
所有人	股份持有人	保单持有人
客户	保单持有人	保单持有人
内部治理结构	分为股东大会、董事会和总经理为代表的管理团队三个层次	分为成员大会（成员代表大会）、董事会和管理团队三个层次
外部治理结构	资本市场、职业经理人市场和政府监管	政府监管
激励问题	经营者可享受年终奖、有条件的股票奖励、股票期权等与公司经营业绩联系紧密的奖励	无法进行股票奖励、股票期权奖励等
创建资金来源	主要通过发行股票募集资金	启动资金为公司负债而非资本，需偿还并付息，其利息必须在填补公司承保业务损失后才能支付；偿还也必须待全部经营费用摊销并扣除保险准备金后才能进行
融资方式	股本融资、来自利润的自我融资、债券融资、投资兑现融资	来自利润的自我融资、债券融资、投资兑现融资
盈余分配	分配顺序是保单持有人、提取公积金、股东	借入资金、公积金和保险基金准备金、公司成员

二、网络互助

（一）概念介绍

网络互助是相互保险和移动互联网技术结合的产物。互联网的本质是互通共享，相护保险的核心是同舟共济，“互联网+相互保险”将技术优势和制度优势相结合，这种结合深刻体现了普惠金融的本质，现在网上兴起的互助平台可以较好的阐释这一理念。

（二）发展概况

近五年来，随着互联网行业的兴起，网络互助得以借势发展，互联网类相互保险平台层出不穷，市场规模迅速扩大，以e互助为例，截止2016年4月，其用户规模已高达78万人，资金规模接近3000万。据国泰君安证券公司预测，到2020年，中国相互保险市场（包括类相互保险等）的规模将会达到1600亿，成为中国保险生态圈不可或缺的一部分。

图 5 中国网络互助市场份额

图 5 中国网络互助市场份额图

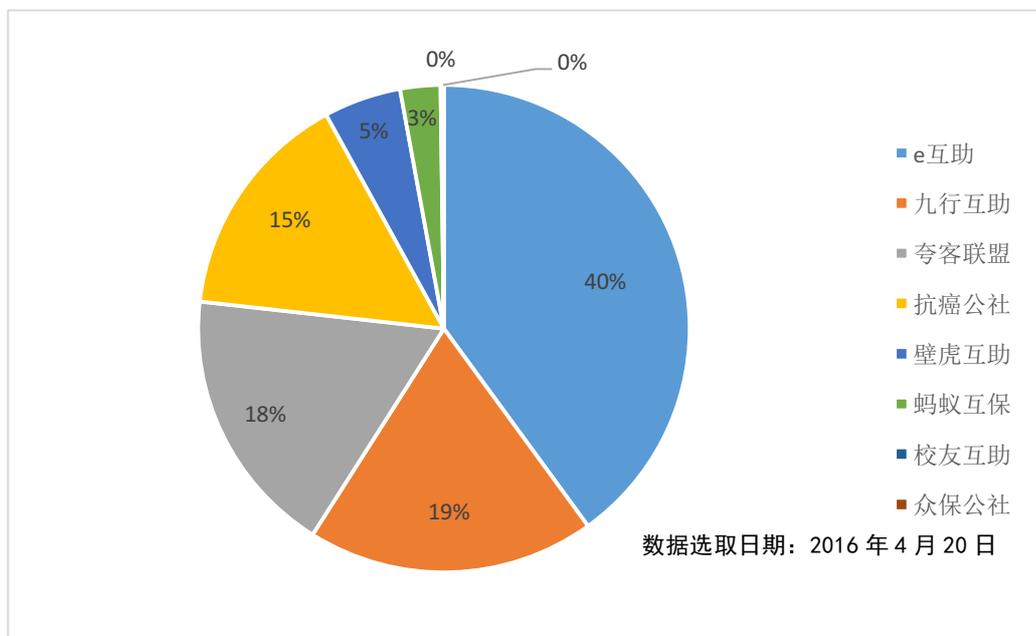


表 2 国内网络互助保险平台

表 2 国内网络互助保险平台表

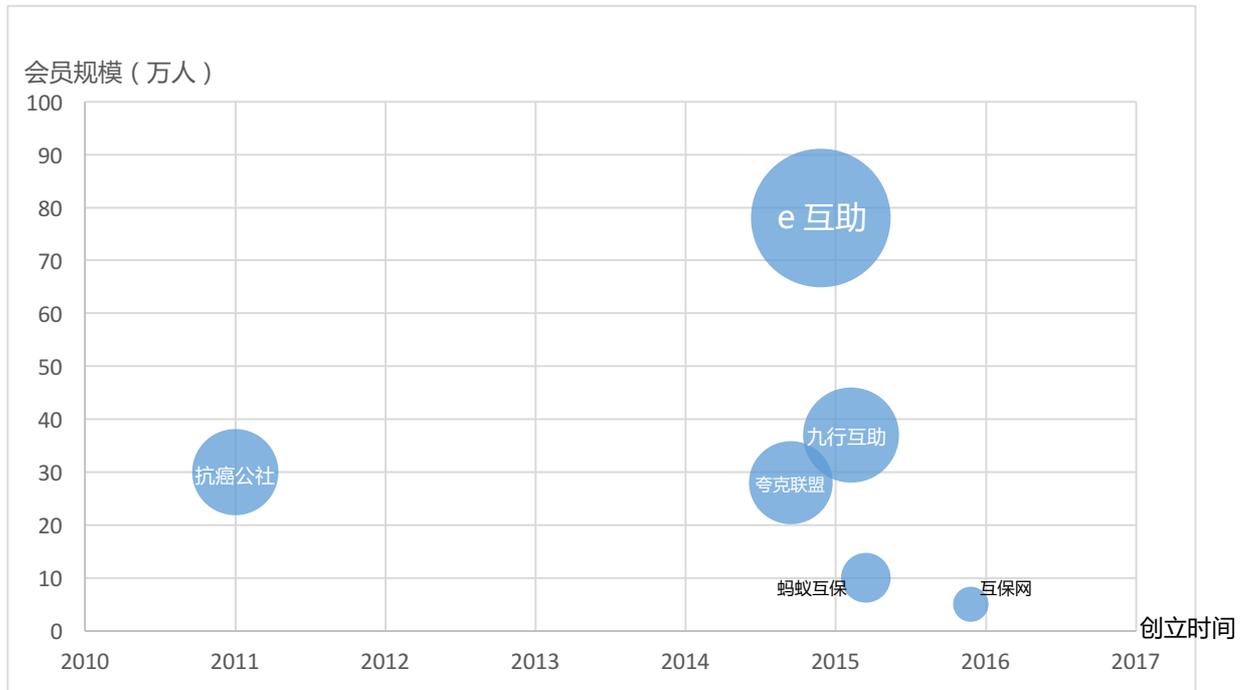


表 3 国内主要互联网互助平台具体情况对比

表 3 国内主要互联网互助平台具体情况对比图

平台名称	e 互助	壁虎互助	夸客联盟	抗癌公社
创立时间	2014 年	2015 年	2014 年	2011 年
会员	78 万	10 万	28 万	30 万
提前缴费金额	9 元	6 元	9 元	x
均摊上限	3 元	重疾与年龄成正比， 1.5~9 元 意外 3 元	3 元	3 元
保障年龄	18~50 岁	重疾 0~60 岁 意外 18~65 岁	18~50 岁	0~65 岁
互助金额	2671 万	无资金池	265 万	无资金池
资助类别	60 种重疾 意外身故	81 种疾病 意外身故	60 种重疾 意外身故伤残	29 种重疾 意外身故
资助金额	重疾最高 30 万 意外最高 20 万	重疾最高 30 万 意外最高 50 万	重疾最高 30 万 意外最高 100 万	重疾最高 30 万 意外身故 10 万

数据选取日期：2016 年 4 月 20 日

以上四家平台资金均采用第三方托管形式

资助金额按年龄段划分不同金额，随社员年龄增加而递减

当参与人数不足时，平台将会相应降低互助金额

三、相关产业分析

(一) 精算咨询

我们所研究的这些类保险互助平台缺少必要的精算定价和风险管控，平台在推出产品时没有精算技术的支持，因此具有较大的风险。现在保险市场中，精算咨询行业的发展较慢，主要由外资企业控制，国内没有的独立精算机构。

到目前为止，市场上能够提供精算咨询服务的公司主要为毕马威、安永、普华永道、德勤四大会计事务所的精算咨询部门以及华信惠悦、韬睿、翰威特、美世四大人力资源咨询公司的精算部门。四大会计事务所提供的精算服务主要涉及产品设计与定价、负债评估和风险管理方面，同时也涉及一般企业的员工福利计划以及年金计划、企业全面风险管理、数据统计与分析、投资管理咨询以及银行的衍生金融工具的定价与估值。而四大人力咨询公司主要服务于保险公司的产品定价、资产管理、价值评估、风险管理、经济资本计算和经济情景生成等方面。在这些机构中，四大会计师事务所提供的服务较为广泛，但是缺乏定价专业性，韬睿咨询公司是四大咨询公司中精算实力较为雄厚的一家，精算专业性较高且经营时间较长，经验丰富。同时国内江泰保险经纪公司拟筹建独立的精算师事务所，为保险公司提供专业的精算服务。

在现在的市场条件下，大型保险公司基本上都设立专业的精算部门，对第三方精算咨询的需求并不高，这也导致了精算咨询行业的发展动力不足。但近年来由于保险业快速发展，保险公司数量快速增长，一些规模较小的保险公司没有能力设立精算部门，因此对于精算咨询的需求开始增长，这也成为了咨询行业发展的动力。同时由于第三方精算机构对于保险公司的监督作用，在未来这一行业应该会有较大规模的增长。

在这一背景下，由于网络互助平台发展规模较小以及对于精算咨询的需求较为简单，因此现阶段的精算咨询可以满足平台对于精算定价的要求。今后如果平台发展到一定规模，产品定价会更加复杂，偿付能力的监管变得重要，对精算咨询的需求会变得更高，这会推动精算咨询行业的发展，从长远来看，精算咨询行业与保险互助平台将会是互相推动、互相促进的关系。

(二) 风险投资

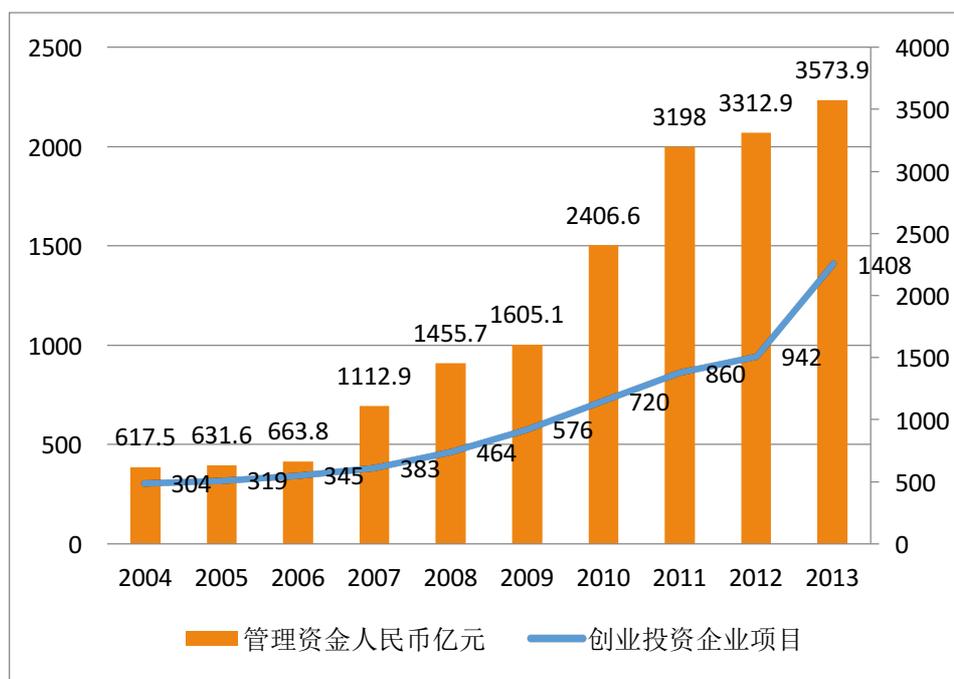
由于网络平台的资金来源主要是成员会费，而且缴费主要用于赔付，因此平

台本身的资金实力是相当不足的，因此融资就成为了平台未来发展的一大瓶颈。风险投资则是平台所有融资渠道中最有效也是最重要的渠道。

风险投资是向具有极大发展潜力的新设企业或者中小企业提供股权资本的行为。其基本特征是投资周期长，一般为3—7年，投资者除了投入资金外，还向被投资方提供企业经营管理方面的咨询和帮助，投资者通过投资结束时的股权转让获取回报。风险投资概念在引入中国后获得快速发展，对于创新性科技企业的发展提供了极大的帮助。由下图一可以看出，我国风险投资公司数量以及管理资本在近几年获得了大幅上涨，公司数量由2004年的304家增加到2013年的1408家，管理资本由617.5亿元增加到3573.9亿元，可以看出风险投资在我国具有极大的发展空间。由图二所示，2015年互联网相关产业所获得的风险投资为6332.11亿元，远远高出其他行业，说明风险投资对于互联网创新创业具有极高的关注和热情。风险投资公司的注资主要分为三个时期，早期、成长期和Pro-IPO。由于互助平台均处于早期发展阶段，因此最有可能得到早期风投公司的关注和青睐。现在主要的早期风险投资公司有昆吾九鼎资产管理有限公司、Silver Lake Partners、Venture TDF Technology Group、创新工厂、广东省风险投资集团、广州海汇投资管理有限公司、中科招商和深圳市创新投资集团等。

图6 中国创业风险投资管理资本总量

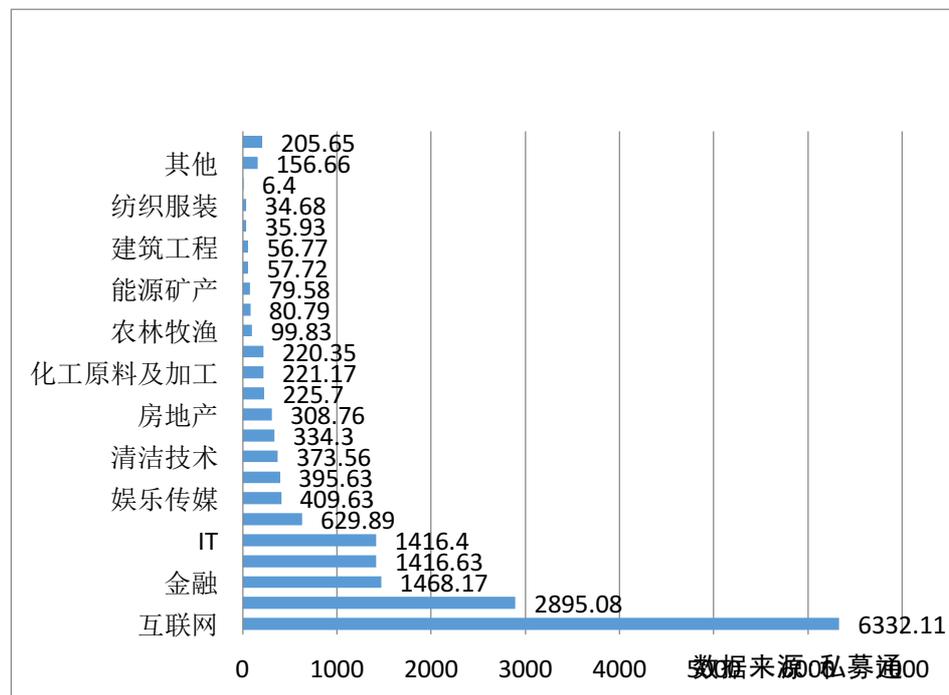
图6 中国创业风险投资管理资本总量变化图



数据来源：私募通

图 7 2015 年中国创业投资市场一级行业投资分布 (US\$M)

图 7 2015 年中国创业投资市场一级行业投资分布图 (US\$M)



现在的互助平台中,已经有部分获得了第一轮风险投资。抗癌公社已经获得了策源创投与红杉资本两轮投资,不过额度较小,主要用于解决平台运营资金问题;夸客联盟在2015年获得了雷军与杉杉资本的1000万联合投资。随着平台的发展和知名度的不断提升,网络互助的创意已经开始逐渐吸引风投公司的注意,我们认为,平台的进一步发展会使其与风投公司的联系越来越紧密,这也将决定平台未来的发展速度和方向。

(三) 再保险

再保险,也称分保,是保险人将其所承保的危险责任的一部分或全部向其他保险人办理保险,即保险的保险。或视为保险人之间的责任分担,即分保。网络互助平台自身资金实力很弱,赔付能力不够稳定,其在承保了大量保险责任后危险性很高,如果能够及时分保,对于平台的稳定健康运行以及未来发展具有重要意义。

公开数据显示,近年来,中国再保险市场规模快速增长,专业再保险主体保费收入由2003年的195亿元,增长至2013年的976亿元,年均增长率过17%。平安证券此前预测,按目前再保险与直接保费的比例计算,根据“新国十条”2020年达到4.73万亿元的保费目标,2020年我国再保险市场规模可达3300亿元以

上。截止目前，中国再保险市场共有 4 家中资公司，分别为中再集团、太平再保险(中国)有限公司、人保再保险股份有限公司以及前海再保险股份有限公司，其中太平再保险是 2015 年底获批筹建，人保再是 2016 年 3 月初成立，前海再是今年 3 月 27 日正式获批。外资再保险公司主要有慕尼黑再保险公司北京分公司、瑞士再保险公司北京分公司、德国通用再保险公司上海分公司、法国再保险公司北京分公司、汉诺威再保险股份有限公司上海分公司以及劳合社。再保险是我国开放较早而且程度较大的行业之一，因此外资再保险在我国有近 10 年的发展经验。

表 4 中国再保险市场主要公司情况

表 4 中国再保险市场主要公司情况表

再保险	设立年份	注册地	注册性质	业务范围	业务规模
慕尼黑再保险公司	2003	北京	北京分公司	经营非寿险、寿险和健康险	2010 年保险业务收入共计 75.42 亿元
瑞士再保险股份有限公司	2003	北京	北京分公司	经营人寿和非人寿再保险	2010 年保险业务收入共计 68.12 亿元
法国再保险公司	2008	北京	北京分公司	经营寿险、非寿险再保险	2010 年分保费收入 7.56 亿元
德国科隆再保险股份有限公司	2004	上海	上海分公司	经营所有传统及非传统险种的再保险业务，还提供风险管理服务、精算服务、预防损失技术服务、信息技术服务和其他咨询服务	2010 年保险业务收入为 2.24 亿元
劳合社再保险	2007	上海	上海分公司	经营水险、航空险、能源险、董事责任险、恐怖主义保险、绑架勒索保险、艺术品保险等及其他顾问服务	2010 年保险业务收入 2.62 亿元
汉诺威再保险股份有限公司	2008	上海	上海分公司	经营人寿、非人寿再保险业务	2010 年保险业务收入 20.63 亿元

中国再保 险集团	2003	北京	总部	财产保险商业再保险业务、短期健康保险 和意外伤害保险商业再保险、再保险业务 的服务、咨询业务	2010 年保险业务 收入 154.62 亿元
太平再保 险(中国)有 限公司	2015	北京	总部	一般再保险业务和人寿再保险业务	——
人保再保 险股份有 限公司	2016	北京	总部	人身保险再保险业务及财险再保险业务	——
前海再保 险股份有 限公司	2016	北京	总部	各类财产及意外、健康再保险业务，人寿 再保险业务，以及保监会批准的资金运 用、与保险有关的其他业务	——

由以上分析可知，现在是中国再保险市场的快速发展与扩容阶段，新进入的再保险公司为了拓展业务一定会提供更为优质的服务，而且对于小型保险公司的政策应该会更加优惠。网络互助平台如果得到保监会的认可或者转变为相互保险公司，那么分保业务应该不会有太大问题，现在的再保险市场完全能够为此类平台提供足够的支持。

（四）医疗行业

类相互保险网络互助平台的主打产品以大病互助类为主，参与互助计划的成员疾病突发后，互助平台可以通过与医疗机构合作，延长互助平台下游的产业链。抗癌公社在公告中也说明未来的盈利方向之一为发展医疗服务，如有些成员可以通过抗癌公社与优秀的医生、医院取得联系，获得医疗服务，公社可以从中收取费用。更进一步来讲，互助平台通过外部合作，可以构建包括健康体检、健康管理、医疗服务和药品供应等在内的医疗产业链。医疗产业链建立后，成员享受的服务不仅包括理赔与保障，而且涉及医疗行业内的健康咨询，疾病预防，健康讲座等在内的立体化健康管理服务。通过与医疗行业的联动发展，不仅可以给我国当前的医疗体制注入新的活力，而且有利于互助平台的推广与进一步发展。

然而，由于当前的发展规模，类相互保险网络互助平台尚未能够与医院、社会保障机构建立实质性的合作关系。我们可以通过参考国外传统保险行业与医疗系统的合作，对我国类相互保险下游产业的发展有一个更深的理解。作为世界上

历史最悠久的健康保险公司之一，安泰集团通过与多层次的医疗人员与机构，包括医院、医生、药品和医疗器械生产商等建立长期合作关系，使其保险产品的下游产业医疗行业得到充分发展。在全球，安泰保险与 800 多家医院和医疗机构建立了联系，其中包括 100 多家亚洲医院和医疗机构。这种发展模式使得客户在全球（不含美国）不同国家和地区都可以享受门诊、住院、手术及药物等医疗费用，给客户提供了国际医疗保险保障。在美国，安泰集团的医疗网络遍及全美 50 个州，与其签有长期服务合约的专业医疗人员超过 700 万。此外，安泰建立的医疗产业体系中还包括 5400 家零售药房。⁴

英国的保柏公司通过直接建立自己的医疗服务体系为客户提供保险医疗服务，现有的产业体系中既提供医疗保险和医疗定制产品，也通过自有的医院、诊所及护理院提供医疗保健服务，同时还提供职场医疗保健和居家医疗护理服务，形成了广泛的业务范围和规模。作为一个没有股东的互助机构，保柏公司以客户福利为核心。当前的业务已经扩展到健康保险、疗养院、健康评估中心、医院等方面。保柏的保险和医疗保健客户遍布英国、西班牙、澳大利亚、沙特阿拉伯、美国、香港、泰国、印度等超过 190 个国家和地区。保柏在老年人护理方面为近 2.9 万人提供看护服务。保柏的医疗决策机构为全球 2000 多万人提供医疗保险分析服务、个人健康辅导服务以及医疗决策工具。保柏集团在 1979 年创建了保柏基金会，更加积极地支援医学领域的科技进步。⁵这两大集团在医疗健康领域取得的成就说明了医疗健康行业作为保险下游产业的巨大发展前景。

在我国，近年来传统保险业也开始重视医疗资源整合。多家保险公司包括中国平安、泰康人寿、中国人寿、人保健康险等设计相关产品，表现出了对医疗产业的热情。例如，中国平安提出“万家诊所”计划；中国人寿提出“大资管、大健康、大养老”的发展战略，着手打造“保险+医院”的健康布局；人保健康险则着手筹建健康管理公司。相比而言，类相互保险互助平台拥有独特的互联网优势，可以以平台的大病救助计划为基础，提供医疗健康的问诊、处方、药品配送、治疗等环节的衍生保障服务，与医疗行业跨界合作，延长行业的产业链。

⁴数据来源：安泰保险官网

⁵数据来源：保柏公司官网

（五）保险中介机构

（1）保险公估

我们目前研究的类相互保险互助平台主要提供与人身险相关的互助计划，个别平台也提供车险相关的互助计划。在传统保险公司中，这些险种的理赔都需要保险公估的介入，以确保理赔的合理，避免理赔纠纷。现有的平台中，e互助平台明确表示聘请泛华保险公估有限公司作为独立调查机构，对互助事件的真实性进行调查。夸克联盟隶属的保保集也声称有专门的公估机构，其他平台并无具体说明。虽然目前已发生的互助事件并无理赔纠纷，但是作为风险管控的一环，保险公估具有必要性。

目前，国外的保险公司已经与保险公估机构之间形成了非常明确的分工，服务内容包括承保公估、理赔公估、风险管理、残值处理、监装监卸和信息咨询，保险公估业已经成为国际惯例。目前，我国保险行业中保险标的在发生损失后，价格估损主要在由政府执法部门设置的评估机构进行，比如车险中，会选择事故车辆车物定损中心进行损失估价。但这些机构一般在市场中处于垄断地位。随着政府职能的转换，这些评估机构必须脱离原所属政府部门，参与市场竞争，原先的定损评估工作则由保险公估机构来参与进行。在国内，我国保险公估行业虽处于发展初级阶段，但是发展速度较快。目前国内已有的保险公估机构多达几百余家，并呈现逐年增长的趋势。我国业务收入排名较前的公估机构有民太安公估、泛华公估、上海恒量公估、深圳联胜公估、深圳智信达公估、根宁翰公估（中国）等。其中，泛华公估为e互助所聘请。我国保险公估机构虽然数量一直在增加，但量变并没有引起质变，业务专业性方面还是有待提高。同时，大多数公估公司的注册资本只有200多万，自身资本实力不够雄厚，缺乏专业的公估人员，全国具有资格的保险公估人不足1000。就金额方面，公估机构评估的估损金额中，财险占比远大于人身险。而公估服务费收入中，财险公估服务费用也是远超人身险。在财险收入中，车险占比接近一半。可以看出，车险在我国发展很有潜力。虽然目前研究的类相互保险网络互助平台大多推出的是人身险相关互助计划，但是保险公估仍然需要。而在推出车险的平台中，夸克联盟的夸克驾车风险互助计划就因为存在保险金额和保险责任不明确的问题，被保监会点名。可见，保险公估作为保险中介之一，它的介入能够引导保险业向健康的方向发展。

随着我国保险体制改革的进一步深化和经营机制的转变，保险市场上专业

化、分工细的要求显得尤为重要。在竞争日益激烈的保险市场中，为了提高自身的信誉与服务质量、让消费者信服，保险公司都尽可能的选择聘请第三方公估，以维护和消费者良好的关系，避免纠纷。作为类相互保险平台，为了能够早日踏上保险公司的正轨，提高自身业务的专业性，有必要聘请专业的公估机构。

(2) 保险经纪人

保险经纪人属于保险中介三大支柱之一，我国《保险法》第一百一十八条规定：保险经纪人是基于投保人的利益，为投保人与保险人订立保险合同提供中介服务，并依法收取佣金的机构，包括保险经纪公司及其分支机构。在此文中，我们所提及的保险经纪人不包括再保险经纪人。保险经纪人除了提供风险管理、防灾防损等咨询服务外，涉及保险公司方面的服务中包括：为投保人办理手续、制定保险方案、索赔等。在日常生活中，我们通常较为看重的主要是制定保险方案，对客户进行保险规划。网络互助平台提供的互助计划，虽然不属于严格意义上的保险产品，但是它也发挥着与保险产品相同的作用，况且费率较低，客户在进行保险规划时有必要将其考虑进去。保险经纪人根据客户自身情况，也应该对互助计划多一些考虑。

在国际上，保险经纪人的发展已经有百余年的历史，其中以英国的保险经纪制度影响最大，当然，保险经纪人的实力也最强。在德国、美国等一些国家，保险经纪人也发挥着显著的作用。其中，值得一提的是英国的保险经纪人管理相当严格，值得我国借鉴学习，具体不再展开。我国的保险经纪业起步很晚，但是它的产生无疑推动着中国保险市场的发展，具有重要意义。目前，我国的保险经纪公司一直维持在 300 多家的数量，略多于保险公估机构。当然，它的主要收入来源也是财险方面，寿险相对较少。在现有的经纪公司中，不乏一些优秀的公司。长安保险经纪有限公司是全国最大、业务和组织服务网络最全的保险经纪公司，业务成绩突出，连续十年收入行业排名第一。公司现有 27 家分公司和 3 家控股子公司，业务和组织服务网络遍布全国各地。怡安集团与中国中粮集团合资设立的“中怡保险经纪有限责任公司”，是中国入世后最早进入中国市场的国际一流风险管理咨询服务及保险经纪服务提供商，也是首家获准在中国境内从事保险、再保险经纪和风险管理咨询业务的中外合资保险经纪公司。在 2010 年中国保险业品牌竞争力高峰论坛上，中怡保险经纪公司被评为“保险业中介之星”，获得了多方关注。实力雄厚的公司背后少不了服务费的收入。然而，

作为普通民众，在满足自身的基本生活情况下，往往都不能有足够的资金购买保险产品，更何谈选择专业的保险经纪人进行风险管理，保险规划。这种情况下，一种较好的选择就是通过网络途径，进行一些免费的咨询服务。虽然不能较为专业的解决问题，但是可以满足基本的保障需求。同时，我们也十分建议民众在购买保险产品时，积极进行咨询。

作为网络互助平台，考虑到会员的利益，也考虑到自身的利益，应该加大自身的宣传力度，完善平台的互助计划，同时主动与保险经纪人沟通，使更多人了解互助计划，让互助计划更多地出现在公众视野。

(3) 保险代理人

保险代理人是指根据保险人的委托，在保险人授权的范围内代为办理保险业务，并依法向保险人收取代理手续费的单位或者个人。传统的保险公司都拥有大量的保险代理人员。目前，我们所研究的网络互助平台基本都是依托互联网渠道下平台自身进行宣传，以此来达到吸引和招募会员的目的，并没有完整的营销机制。

通常保险代理人分为：专业代理人、兼业代理人和个人代理人。近年又新推出独立代理人，是营销制度的一个很好补充。我国保险代理市场起步较晚，直到美国友邦在我国创立，其保险代理制度才开始发展，但是整体发展较快。在保险代理制度中，个人保险代理制度为主要方式。我国现有保险代理机构2000家左右，而个人代理人特别是保险营销员的数量极其多，这也是我国保险营销的特点之一。纵观我国保险行业，由于传统的营销机制存在缺陷，导致长期以来保险行业在国民心目中的形象较差，社会认可度不高。其中，一个重要的原因就是保险代理制度的问题。我国保险代理市场的主体结构不够合理，监管机制不健全，通常准入门槛较低，导致了保险代理人水平参差不齐，职业素质较低，自然在日常营销中问题多多。但是，也是因为这个庞大群体的存在，我国保险市场才在竞争中不断发展。对于传统保险公司而言，传统营销模式具有独特的优势，其地位是举足轻重的。而作为新兴的互联网互助平台，如果只是单纯的通过网络渠道利用自己平台进行宣传，是很难招募会员、扩大规模的。暂且不说传统的保险代理人，就目前互联网上的第三方保险中介平台而言，网络互助平台可以考虑与这些平台进行合作，扩大自己产品的影响力，让客户多方面选择，在与传统保险产品的竞争中，体现自己的优势。

目前，在保险中介转型升级的大背景下，保险产品的销售依赖于保险中介

是必然的发展方向。类相互保险网络互助平台如果想有长足正规的发展，保持自己的活力与竞争力，自然要选择保险中介。

四、产品结构分析

（一）产品统计

（1）现有产品统计

表 5 国内互联网互助平台现有产品统计

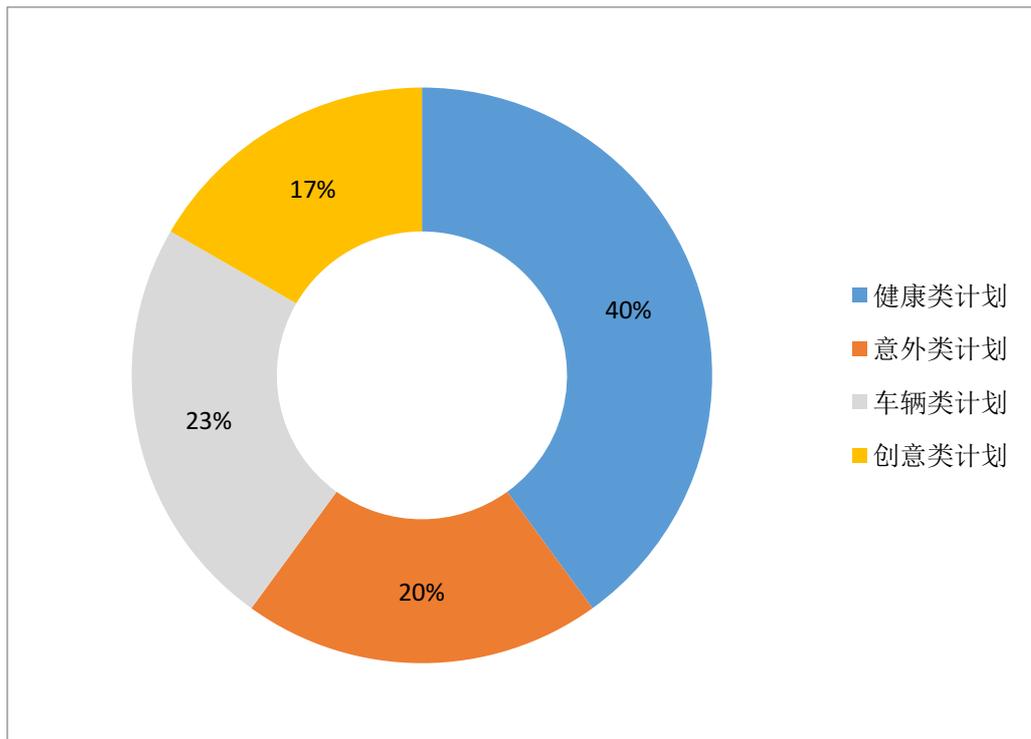
表 5 国内互联网互助平台现有产品统计表

	总计 数量	健康 计划	总计 数量	意外 计划	总计 数量	车险 计划	总计 数量	创意 计划	总计 数量
E 互助	3	√	2	√	1	×	0	×	0
九行互助	5	×	0	√	0	√	5	×	0
夸克联盟	6	√	2	√	1	√	1	√	2
抗癌公社	1	√	1	×	0	×	0	×	0
壁虎互助	4	√	1	√	1	×	0	√	3
蚂蚁互保	6	√	4	√	3	√	1	×	0
互保网	2	√	2	×	0	×	0	×	0
总计	27		12		6		7		5

注：由于个别计划中同时包含健康以及意外，因此数量统计有重复。

图 8 国内互联网互助平台现有产品种类占比

图 8 国内互联网互助平台现有产品种类占比图



（2）产品种类分析

网络互助平台由于其运营的特殊性，受到资金与用户的约束，目前无法推出类似于长期寿险的互助计划。可以看出接近一半的互助计划都是针对于重疾。疾病是人们生老病死必须经历的部分，再加上中国医疗费用较昂贵，民众自然愿意选择这类计划。而且，现在倡导在“互联网+”背景下运用云端数据，网络互助平台长期的运营，能够积累大病数据，有利于进一步精确入会费用与互助费用。传统保险中，车险保费收入占到财险总保费的多半部分。且不说网络互助平台是否能够盈利，但是可以预见车辆类互助计划具有可观的市场前景。但目前网络互助平台推出的车辆类计划，主要是小额的针对车辆损失的计划，而且主要是九行互助平台推出的。短期类计划中，意外类与创意类比例相近，也是较为可行的两类计划。意外风险处处都在，从这一角度来看民众接受程度高。创意类计划新奇但又贴近生活，是传统保险产品无法承保的风险，民众自然也愿意接受。

（二）产品介绍

（1）大病类互助计划

大病尤其是癌症互助是网络互助平台最早推出的产品，同时也是最易为人们所了解和认可的保障类型。到目前为止，已经有多家互助平台推出了相关保障并进行过赔付。其中有抗癌公社大病保障，夸客联盟“夸克1号中青年大病互助计划”和“夸克2号少儿大病互助计划”，E互助“家庭守护-抗癌无忧计划”，蚂蚁互助“家庭防癌互助计划”以及壁虎互助“全民互助计划”等。

图8 国内网络互助平台现有重疾保障计划对比

图8 国内网络互助平台现有重疾保障计划对比图

保障计划	保障类型	最高保额	预收会费	参与人数	众筹金额	资助次数
抗癌公社	30种大病 (包括癌症)	35万	无	296410	0	5
夸克1号中青年大病互助计划	60种重大疾病	30万	9元	305886	2821426.17元	1
夸克2号少儿大病互助计划	60种重大疾病以及7周岁以下儿童走失	30万	9元	41707	474510.00元	0
家庭守护-抗癌无忧计划	癌症	30万	9元	322867	1428万	68
全民互助计划	重大疾病与人身意外	50万	6元	111458	-----	3
家庭防癌互助计划	癌症	10万	3元	-----	-----	-----

由于 E 互助的产品“家庭守护-抗癌无忧计划”⁶积累金额较多，资助次数频繁，因此我们选取这一计划进行详细介绍，其他平台其他产品大致与此产品类似，不再赘述。

1.参与条件

互助会员加入家庭守护-抗癌无忧计划须同时满足以下条件：

- i.年龄 18 至 50 周岁
- ii.加入本计划之时身体健康，未患有癌症及无重大疾病史（具体定义见 11.6 条）；
- iii.向开设于 e 互助平台的会员个人账户充值保证金。

2.保障范围

癌症（恶性肿瘤）：指恶性细胞不受控制的进行性增长和扩散，浸润和破坏周围正常组织，可以经血管、淋巴管和体腔扩散转移到身体其它部位的疾病。经病理学检查结果明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织《疾病和有关健康问题的国际统计分类》（ICD-10）的恶性肿瘤范畴。

- i.但下列疾病不包含在本规则约定的可互助的癌症范围：
- ii.原位癌及病理学描述为癌前病变的肿瘤；
- iii.相当于 Binet 分期方案 A 期程度的慢性淋巴细胞白血病；
- iv.相当于 Ann Arbor 分期方案 I 期程度的何杰金氏病；
- v.皮肤癌（不包括恶性黑色素瘤及已发生转移的皮肤癌）；
- vi. TNM 分期为 T1N0M0 期或者更轻分期的前列腺癌；
- vii.感染艾滋病病毒或者患艾滋病期间所患恶性肿瘤。

3.保障时间

成员在加入本计划 180 天后，如果没有发生互助事件，平台开始为其提供保障，理论上保障将终身有效。如果在观察期内发生事件，平台不予赔偿并且该成员不得加入该计划。

⁶ 条款说明来自 E 互助《家庭守护-抗癌无忧计划规则》

4.保障金额

表 6 大病类互助计划按年龄阶段划分保障金额

表 6 大病类互助计划按年龄阶段划分保障金额表

年龄（周岁,含周岁当年）	最高互助金额（人民币）
18-30 岁	30 万元
31-40 岁	25 万元
41-50 岁	20 万元
51-60 岁	10 万元
61 岁以上	2 万

5. 理赔申请

互助会员不幸罹患癌症，需要提供的互助申请证明材料包括：

- i. 互助会员及互助申请人的有效身份证件及亲属关系证明材料；
- ii. 三级甲等医院专科医生出具的病历，病理检验报告，血液检查报告及其他科学诊断报告，附有病理学检查结果的临床诊断证明文件；
- iii. 互助会员的医保或新农合报销记录；
- iv. 如果互助会员已向 E 互助平台书面申请癌症互助金，但在实际领取互助金前身故，e 互助平台会将互助金支付给其法定继承人，其法定继承人应提供材料证明其资格；如果有多个法定继承人，应委托一人接收互助金并提供委托公证书；
- v. e 互助平台认为必须提供的与互助事件的性质、原因等有关的其他证明和资料。
- vi. 以上证明和资料不完整，或者需要进一步确定互助事件的性质、原因的，e 互助平台将及时通知互助申请人补充提供有关证明和资料。

6. 参与退出

有意人群可以在 E 互助官网或者微信参与成为会员，成为会员后可以自由选择互助计划，在填写必要信息后即可加入，费用可以在线支付，观察期过后正式生效。

成员随时可以退出，不会受到任何限制。同时如果成员账户金额持续不足要求，并且发起互助时不及时转账，平台将会强制取消该成员资格并且不再获得保障。

(2) 车辆类互助计划

车辆类互助计划在现在的平台中较少涉及，主要有夸客联盟的“驾车风险互助计划”以及九行互助的多款保障，如“儿童守护互助会”、“汽车玻璃碎裂互助会”、“汽车爆胎互助会”以及“汽车耳朵互助会”。由于九行互助主要以车辆相关风险为保障内容，因此相关产品较多，而其他互助平台主要关注健康意外保障，因此此类产品关注较少。

表 7 国内网络互助平台现有车辆类互助计划对比

表 7 国内网络互助平台现有车辆类互助计划对比表

互助计划	保障内容	保障金额	预收费用	参与人数	众筹金额	互助事件
驾车风险互助计划	第三者人身伤亡及对其豪车造成的损失	伤残和死亡最高 30 万元，豪车车损最高为 50 万元	9 元	36852	427983.00 元	0
儿童守护互助会	成员开车致车内儿童受伤住院或伤残身亡	住院补偿金 300 元/天，最高 2 万元，伤残身亡最高 2 万元	0.99 元	284251	281268.90	0
汽车玻璃碎裂互助会	汽车玻璃破碎	前、后挡风玻璃碎裂补偿 600 元，四窗玻璃碎裂补偿 300 元	9.9 元	2515	8888.52	46
汽车爆胎互助会	汽车发生爆胎事故	最高获得 200 元补偿	0	34012	0	2
汽车耳朵互助会	车外后视镜损毁	补偿最高 200 元	0.09 元	97587	8782.83	0

由于九行互助的互助计划主要以汽车本身损坏为主，涉及金额较小，而且没有详细的产品规则说明等，因此参考价值不大。这里我们将以夸克联盟的“驾车风险互助计划”⁷为例进行产品介绍。

1. 参与条件

- i. 预存 9 元初始金额；
- ii. 持有合法有效的《中华人民共和国机动车驾驶证》C2 及以上；

2. 保障范围

会员非营利性驾驶 7 座以下小型载客汽车发生交通事故，对第三者人身伤残和死亡及对第三者豪车车辆造成的损失在保险公司结案或者法院判决、仲裁后超过会员所驾驶车辆的保险限额（交强险和不低于 20 万的三者险）时，予以互助。

3. 保障时间

成员在加入本计划 48 小时后，如果没有发生互助事件，平台开始为其提供保障，理论上保障将终身有效。如果在观察期内发生事件，平台不予赔偿并且该成员不得加入该计划。

4. 保障金额

- i. 伤残和死亡的最高互助金为 30 万元
- ii. 造成第三者人身伤亡的：互助金额 = (伤残赔偿金或死亡赔偿金) × 交通事故责任占比 - 交强险 - 三者险（未购买不计免险，按照三者险最高限额扣除）⁸⁹
- iii. 豪车车损最高互助金为 50 万元
- v. 会员所驾驶车辆在事故中的责任为同责或次责的情况下，对第三者豪车车辆造成的车辆损失：互助金额 = 第三者豪车车辆损失 × 交通事故责任占比 - 交强险 - 三者险（未购买不计免险，按照三者险最高限额扣除）¹⁰¹¹

5. 理赔申请

- i. 互助金申请人（会员或其法定继承人）知道互助事故后应当在 30 日内通知夸克平台。
- ii. 申请人可通过微信端、保保集官网、人工客服等方式通知。
- iii. 申请人须填写互助金申请书，并提供相关证明和资料：

申请互助所需材料：

⁷ 条款说明来源于夸克联盟《驾车风险互助计划规则》

⁸ 在同一事故中造成多人伤亡的，互助金总金额不超过 30 万

⁹ 在交通事故责任无法认定时，以法院判决为准

¹⁰ 在同一事故中造成多辆第三者豪车车辆损失的，互助金总金额不超过 50 万

¹¹ 在交通事故责任无法认定时，以法院判决为准

申请人申请互助时应提供有效身份证件,交强险和三者险保单、驾驶证、行驶证、交通事故责任认定书、调解书、损失清单,维修发票、保险公司的结案证明、法院的判决书、裁定书或调解书、或仲裁机构出具的裁决书或调解书,以及其他所能提供的与确认互助事件的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

未履行前款约定的单证提供义务导致夸克平台无法核实损失情况的,夸克平台对无法核实部分不发起互助。

6. 参与退出

有意人群可以在 E 互助官网或者微信参与成为会员,成为会员后可以自由选择互助计划,在填写必要信息后即可加入,费用可以在线支付,观察期过后正式生效。

成员随时可以退出,不会受到任何限制。同时如果成员账户余额低于 3 元,保障中断,30 天内未充值,自动退出。

(3) 意外类计划

意外风险无处不在,而意外风险带来的伤害可大可小,人为无法控制。到目前为止,我们所统计到的多家平台都推出与意外相关的互助计划。其中包括:e 互助“家庭守护-死神无惧计划”、夸克联盟“夸克综合意外互助计划”、壁虎互助“必应全民互助计划”、蚂蚁互保“蚂蚁 6 号——蒲公英互保”、蚂蚁互保“蚂蚁 3 号——交通意外互保”、蚂蚁互保“蚂蚁 5 号——中科大学子互保计划”等。

表 8 国内网络互助平台现有意外互助计划对比

表 8 国内网络互助平台现有意外互助计划对比表

保障计划	保障范围	最高保额	预收会费	参与人数	众筹金额	资助次数
家庭守护-死神 无惧计划	意外身故	20 万	9 元	117071	约 149 万	6
夸克综合意外 互助计划	交通意外身故、 伤残、意外伤害	30 万	9 元	197309	2019270.38	2
必互全民 互助计划	重疾、意外身故 意外医疗	50 万	6 元	114163	未公示	3
蚂蚁 6 号 蒲公英互保	大病、意外	30 万	9 元	3000	27000	未开始
蚂蚁 3 号 交通意外互保	交通意外 身故	30 万	90 元	未开始	-	-
蚂蚁 5 号中科大 学子互保计划	大病及意外	30 万	9 元	23	207	未开始

这其中，壁虎互助和蚂蚁互保的部分计划意外风险都是与大病一起保障，“中科大学子互保计划”只是针对特定人群，“交通意外互保”和“家庭守护-死神无惧计划”也只是针对特定风险。而蚂蚁互保的计划均未正式开始，所以综合看来，我们选择夸克联盟“夸克综合意外互助计划”进行详细介绍。

1. 参与条件

- i. 28 天-70 周岁
- ii. 加入本计划之时身体健康，能正常工作或正常生活的自然人。
- iii. 职业或工种不在拒绝互助职业范围内。
- v. 认同并承诺遵守《会员公约》以及本互助规则。

2. 保障范围：意外身故、意外伤残，包括：

- i. 航空意外
- ii. 火车/轮船/汽车

意外身故：会员因遭受意外伤害事故（包括以乘客身份乘坐民航班机、轨

道交通工具、水运公共交通工具、公路公共交通工具时,或乘坐、驾驶机动车时遭受意外伤害事故),并自该事故发生之日起180日内(含180日当日)以该事故为直接且单独的原因导致身故的。

意外伤残:会员因遭受意外伤害事故(包括以乘客身份乘坐民航班机、轨道交通工具、水运公共交通工具、公路公共交通工具时,或乘坐、驾驶机动车时遭受意外伤害事故),并自该事故发生之日起180日内(含180日当日)以该事故为直接且单独的原因导致《人身保险伤残评定标准》中所列伤残类别,依照该标准规定的评定原则对伤残项目进行评定,并按评定结果所对应给付比例给予互助金(交通意外按照该类交通工具对应的互助金额乘以伤残比例)。如在第180日会员的治疗期仍未结束的,按第180日对会员身体情况进行伤残评定的结果发起互助,本计划终止。

当同一意外事故导致两处或两处以上伤残时,仅按其中最重一处的伤残等级给付伤残互助金。如果各处的伤残等级完全相同,或最重的伤残等级所对应的伤残有两处或两处以上,不采用晋级原则。同一部位和性质的伤残不采用标准条文两处以上或者同一条文两次以上进行评定。

iii. 不予互助的情形

因以下情形之一,导致会员身故或伤残的,我们不予发起互助。

- a) 会员的他杀、自杀、故意自伤、故意犯罪或者抗拒依法采取的刑事强制措施
- b) 酗酒、斗殴、主动吸食或注射毒品、违反规定使用麻醉或精神药品;
- c) 酒后驾驶,无合法有效驾驶证驾驶,或驾驶无有效行驶证的机动车;
- d) 战争、军事行动、暴乱或武装叛乱;
- e) 核爆炸、核辐射或核污染;
- f) 从事潜水、跳伞、攀岩、蹦极、驾驶滑翔机或滑翔伞、探险活动、摔跤、武术比赛、特技表演、赛马、赛车等高风险运动;
- g) 分娩、流产、宫外孕、不孕不育治疗、人工受精、怀孕、堕胎、节育(含绝育)、产前产后检查以及由以上原因引起的并发症;
- h) 未遵医嘱私自服用、涂用、注射药物;
- i) 食物中毒,药物过敏;
- j) 违反承运人关于安全乘坐的规定;
- k) 患精神和行为障碍(以世界卫生组织颁布的《疾病和有关健康问题的国

际统计分类（ICD-10）为准）；

- l) 在诊疗过程中发生的医疗事故；
- m) 会员以乘客身份乘坐在汽车、班车或列车的车厢外部，轮船的甲板之外或飞机的舱门之外所遭受的意外伤害事故；
- n) 猝死 失踪
- o) 加入计划前原有的伤残，因疾病引起的意外身故，伤残。
- p) 患椎间盘突出症（包括椎间膨出、椎间盘突出、椎间盘脱出、游离型椎间盘等类型）

1. 保障时间

等待期 0 天，加入次日零时享受保障

2. 保障金额

- (1) 因遭受意外伤害导致的身故 10 万，伤残最高互助金额 30 万元
- (2) 交通意外伤害按该类交通工具的对应互助金额发起互助
- (3) 航空意外互助金最高 100 万元，火车/轮船/汽车互助金最高 30 万元

3. 理赔申请

在申请意外身故互助时，申请人须填写互助申请书，并提供下列证明和资料：

- (1) 申请人的有效身份证件；
- (2) 国家卫生行政部门认定的医疗机构、公安部门或其他相关机构出具的死亡证明；
- (3) 公安交通管理部门出具的交通事故责任认定书或承运人出具的意外事故证明；

(4) 所能提供的与确认该事故的性质、原因等有关的其它证明和资料。

(5) 平台会将互助金支付给其法定继承人，其法定继承人应提供材料证明其资格；如果有多个法定继承人，应委托一人接收互助金并提供委托公证书；

在申请意外伤残互助时，申请人须填写互助申请书，并提供下列证明和资料：

- (1) 申请人的有效身份证件；
- (2) 由双方认可的医疗机构或有资质的鉴定机构根据《人身保险伤残评定标准与代码》出具的会员伤残程度的资料或身体伤残程度评定书；
- (3) 公安交通管理部门出具的交通事故责任认定书或承运人出具的意外事故证明；

(4) 所能提供的与确认该事故的性质、原因等有关的其它证明和资料。

注：以上证明和资料不完整的，我们将及时一次性通知申请人补充提供有关证明和资料。

4. 参与退出

(1) 意外伤残接受过互助不论是否达到最高互助金额，一经互助自动退出。

(2) 年满 71 周岁，自动退出。

(3) 账户余额小于 3 元，保障中断。会员补足余额的次日零时可重新享受保障，但余额不足期间所发生的意外事故不予互助。

(4) 创意类计划

传统的保险公司在设计保险产品时，要运用保险精算原理和大数法则，将那些具有大量同质风险的单位集合，从而合理确定保费。自然，生活中很多风险都不具有可保性，尤其是道德类风险等。这类风险发生时往往无法用具体金额确定其损失。在这种情况下，网络上很多平台看准机会，推出很多费率极低或者免费的低额赔付的产品。在这种情况下，民众往往会被这种新奇的、设计独特的产品所吸引，自然也忽略了这种产品的设计是否合理。

表 9 国内网络互助平台现有创意互助计划对比

表 9 国内网络互助平台现有创意互助计划对比图

保障计划	保障范围	最高保额	预收会费	参与人数	众筹金额	资助次数
扶老太太 爱心计划	遭遇讹诈时 律师费诉讼 费等	20 万	2 元	33445	55181	0
女大学生意 外怀孕计划	人工流产手 术费、心理 慰藉费用等	2000	5 元	1153	5915	0
必互全民 互信计划	遭遇讹诈时 经济损失	无公示	0 元	无公示	-	-
必互寻子之 路互助计划	寻找走失儿 童的经济援 助	10 万	10 元	未开始	-	-

现在社会上的一个热点问题就是遇到老人“扶还是不扶”的问题，以上计划互助中，夸克联盟与壁虎互助都推出了扶老太太遭遇讹诈时的互助计划。壁虎互助还

推出了“雷锋挑战”，同时要号召百万人群加入，但目前还未正式开始互助。而女大学生意外怀孕计划参与人数目前较少。必互寻子之路互助计划具有很好的理念，但是目前并未开始。综上所述，夸克联盟的扶老太太爱心计划保障范围明确、参与人数较多、影响范围较大，因此选择这一计划详细分析。

1. 参与条件

- a) 依法具有完全民事行为能力的自然人。
- b) 18 周岁以下未成年人可由其法定监护人为其免费加入。

2. 保障范围

(1)因会员在他人发生意外事故时提供帮助而与其产生责任纠纷(被讹事件)，需要通过诉讼或仲裁解决的，对依法应由夸克会员承担的诉讼或仲裁费用(以下简称“法律费用”)以及其他必要且合理的费用，其他会员为其进行互助。同时提供法律援助，媒体支持。

(2) 不予互助的情形：

- a) 会员的故意行为或重大过失行为；
- b) 战争、敌对行动、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、恐怖活动。
- c) 会员与其家庭成员、家庭雇佣人员、暂居人员产生责任纠纷引起的费用；
- d) 会员在精神错乱、神智不清、意识不清或智障状态下产生责任纠纷引起的费用；

3. 保障时间

由于此类保险无等待期，理论上加入次日开始即生效，至会员退出时保障期限截止。

4. 保障金额

- a) 最高互助金额：20 万元
- b) 法律费用：以实际支出为限
- c) 其他必要合理费用：以实际支出为限

5. 理赔申请

互助金申请：

a)互助金申请人（会员本人或其法定继承人）知道互助事故后应当在 30 日内通知夸克平台。

b)申请人可通过微信端、保保集官网、人工客服等方式通知

(3)申请人须填写互助金申请书，并提供相关证明和资料：

申请互助所需材料：

申请人申请互助时，应提供有效身份证件，损失清单，费用单据、有关部门的证明文件、必要时还应提交法院的判决书、裁定书或调解书、或仲裁机构出具的裁决书或调解书、或责任认定证明，以及其他所能提供的与确认互助事件的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

未履行前款约定的单证提供义务导致夸克平台无法核实损失情况的，夸克平台对无法核实部分不发起互助。

6. 参与退出

- a) 有一次未能履行互助义务，自动退出。
- b) 《会员公约》和本互助规则所规定的其他情况。

(5) 产品优点

1. 互助费用低廉

现在网络互助平台所推出的互助计划收取的费用极为低廉，如E互助仅需9元便可加入，每次互助只需2、3元，这与传统保险产品相比具有颠覆性的优势，同时也能够吸引人们的眼球。正是由于其低廉的价格，使得一些经济状况不好但是风险保障需求较高的人能够参与进来，降低了保障的门槛。因此产品的这一优势将会为其带来大量的客户群体，并且能够使其在与传统保险的竞争中具备较大优势。

2. 加入退出方便

互助计划的加入与退出机制极为方便，用户只需通过微信或者网页进行注册便可创建个人账户，并且自由选择想要参与的计划，用户想要退出时同样仅需简单步骤。这与传统保险投保与中止保单时复杂繁琐的手续构成鲜明对比，这体现了互联网与相互保险结合的巨大优势，同时使得互助产品具有较强的竞争力和客户满意度。

3. 范围广泛可调

网络平台推出的保障产品主要集中在健康险方面，大多数平台的保障范围基本涵盖了传统健康保险所设计的重大疾病，并且在此基础上还有其他较为罕见的病种，对平台成员的保障范围较为广泛。而且一些平台还设置了一项规则，如果平台会员提出对一些不在保障范围内的疾病或意外伤害进行赔付并且获得其他多数成员的一致同意，那么平台可以在原有范围上进行扩展，体现了充分的人性化以及可调节性。

不仅如此，平台还有一些不在传统保险保障范围内的产品，比如扶老人、寻找遗失儿童等具有公益性质的计划，这些计划虽然具有一定的风险性，但是能够吸引大量的客户参与其中，并且可以对一些社会问题产生正面影响。

4. 保障条款易懂

由于相互保险的理念较为简单，平台在进行产品介绍时使用简单易懂的词汇，使得人们很容易理解互助计划的内涵和自身理念，而传统保险条款晦涩难懂，使得没有接触过保险的人望而却步，这也是造成保险纠纷的一大原因。平台所推出的互助计划避免使用晦涩的保险词汇，成为产品的一大亮点，也是区别与传统保险的一大优势。

(6) 产品缺点

1. 产品定价粗放，缺乏精算

现有的网络互助平台，基本的参与模式都是待消费者选择具体互助计划后，通过缴纳少量或者不缴纳会费即可成为该计划的会员。当发生互助事件时，根据发生费用大家均摊。显然，这种模式下费用定价基本不存在精算。在我们研究过程中发现，多数平台都声称他们具有精算。但是实际来看，这些平台并没有足够的资金实力可以聘请精算师。个别平台会根据年龄不同差异化费率，但是相对于传统保险公司保险产品的定价，这些平台的定价还是显得过于粗放。

2. 赔付金额不定，难以实现

目前，我们研究的网络互助平台现有的产品，主要集中于大病、意外、车辆以及创意类。车辆和创意类的赔付金额都较小，当然适用的人群也比较小。而大病和意外风险是每个人都避免不了的，自然这类互助计划会特别受民众的欢迎。另一方面的原因在于，现有的大病和意外类互助计划最高赔付额一般都在几十万，与传统的保险产品相差无几，但是费率却很低，民众自然愿意加入。然而，如果我们仔细阅读详细规则就会发现，赔付额一般都与此计划的会员规模有关。也就是说，参与人数越多，到期赔付也会越多。但是，这类平台目前的发展阶段都无法满足最高赔付额。尤其是还存在用户脱落的问题，更不能满足最高赔付。民众往往都是被最高赔付的金额所吸引，建议平台将这类产品的具体赔付金额进一步明示。

3. 赔偿方式单一，建议拓宽

经过我们的统计与对比后发现，所有平台的赔付方式都是采用现金赔偿。这种方式最大的优点就是可以解决燃眉之急，然而现实是赔付金额往往没有预期的

高。在这种情况下，杯水车薪自然不能较快地、彻底地解决受助人的问题。目前只有夸克的“扶老太太”爱心计划除了提供资金帮助外，会借助相关媒体的力量，对受助人进行帮助。其他计划基本都只有资金帮助，赔付方式较为单一。大病和意外类计划作为人们参与度最高、最易发生互助事件的计划，应该将赔付方式多元化。尤其是在医疗救助方面，考虑提高多元化的帮助。

五、运营模式与盈利模式分析

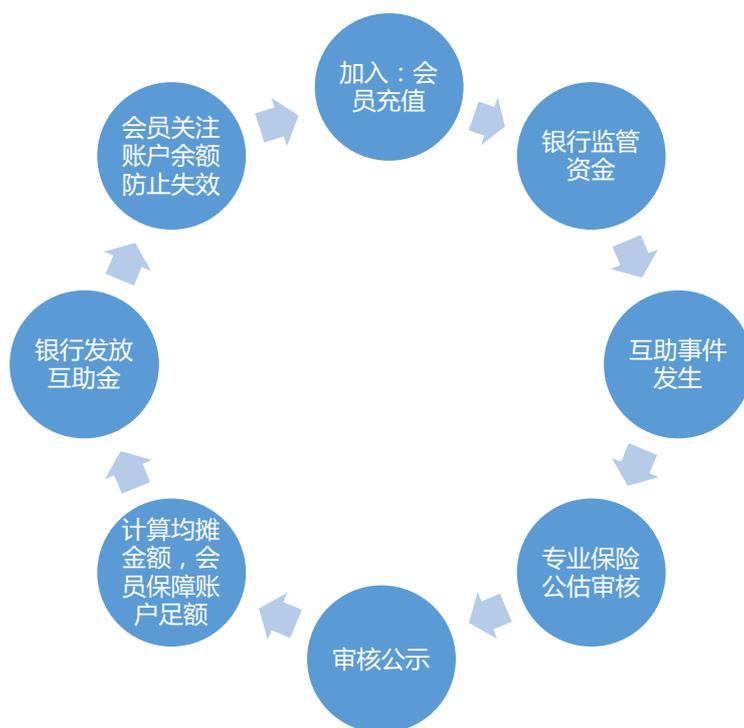
（一）运营模式

（1）需要提前收取保费

1. 夸克联盟

图9 夸克联盟运营流程

图9 夸克联盟运营流程图



夸克联盟是国内目前最大的网络互助平台，它隶属于保保集网络保险电商平台。保保集是一家集众筹互助、保险产品以及保险顾问咨询的专业互联网保险平台，成立于2014年7月。夸克联盟的基本运作原理是前期需要缴纳少量费用才可成为其中会员。当发生互助事件时，平台会从每位会员的账户中自动扣除互助费用。会员需及时补充账户资金，当账户资金低于3元时，自动退出。

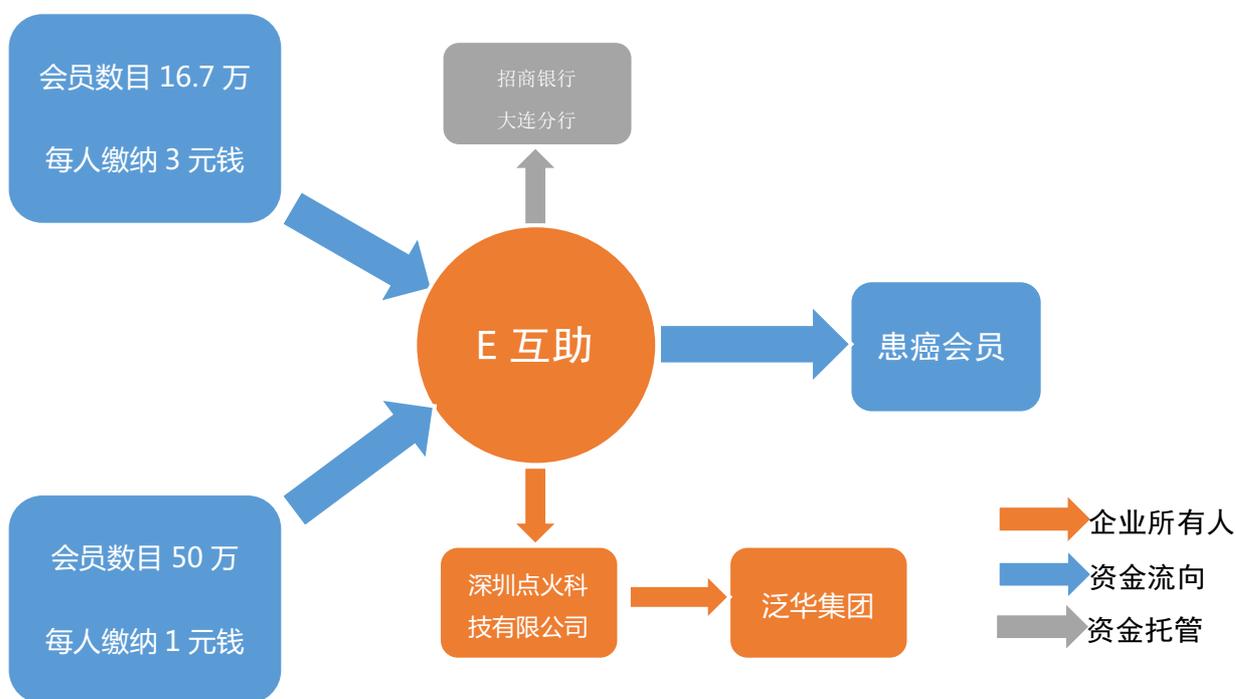
资金管理方面，公司在工商银行开通专门账户，由第三方银行管理。同时，公司与专业公估团队合作，保证互助费用公平合理。

2. e 互助

e 互助平台与 2014 年 7 月正式上线，是泛华企业集团的下属企业。加入 e 互助计划的成员，可为罹患癌症或意外死亡的互助会员及其家庭提供帮助，同时也将获得其他成员的义务均摊式助捐。加入该平台需要满足的条件是满足具体项目的年龄要求且在个人账户中最少预存 9 元的资金作为将来履行帮扶义务的准备金。截至 2016 年 3 月，已有 75 万注册加入该互助平台。

图 10 e 互助运营流程

图 10 e 互助运营流程图



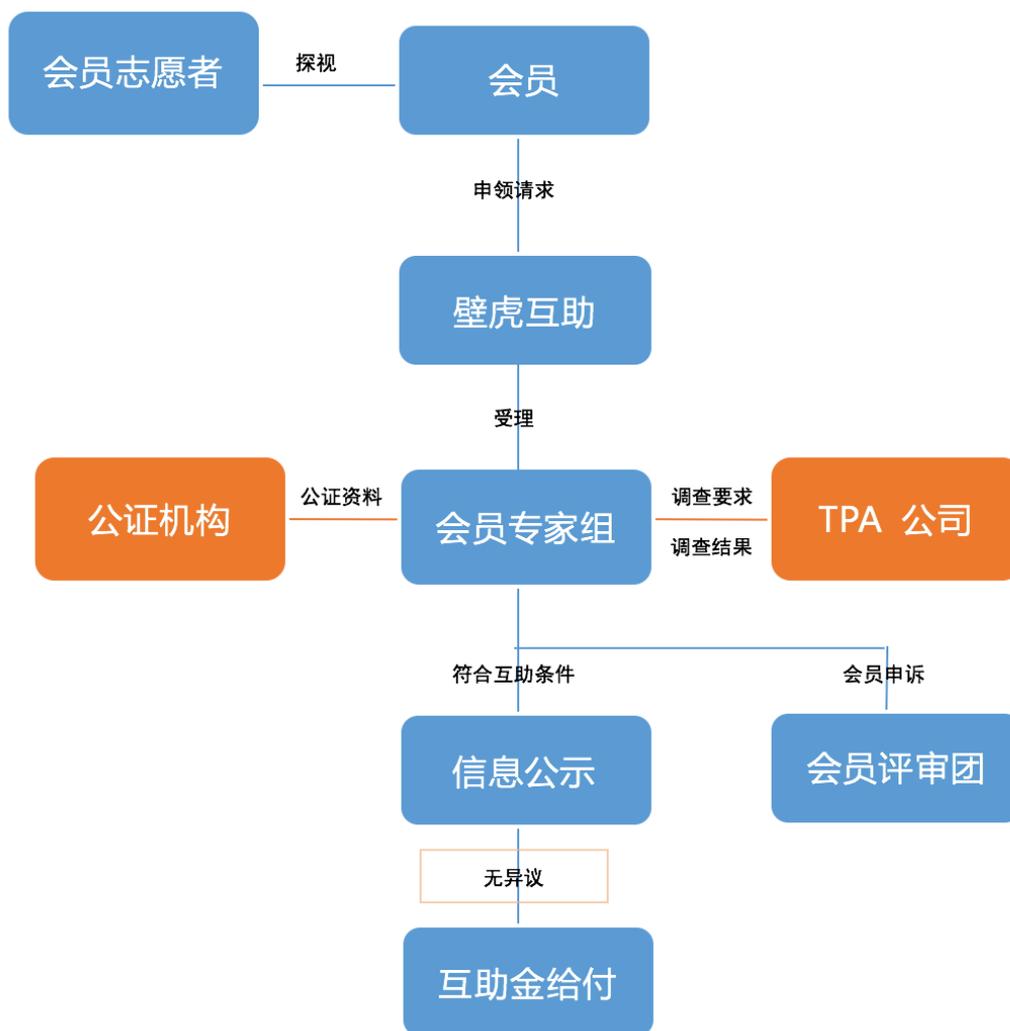
3. 壁虎互助

2015 年 3 月，壁虎互助正式上线运营。现有互保产品有全民互助计划、代理人互助计划、寻子之路互助计划、互信计划。平台目前与专业调查机构“上海商保通健康科技有限公司”合作，确保互助事件的安全性。并与易宝支付合

作，为每个会员开设专属电子账户。只需要六元即可加入互助计划，之后期间保证账户余额大于三元来保持会员资格。缴纳的保费 100%用于互助，承诺不收取任何附加费，即收即付的缴费模式保证了会员只需要承担风险费用。

图 11 壁虎互助运营流程

图 11 壁虎互助运营流程图



(2) 无需提前收取保费

抗癌公社是一个以旨在帮助人们在癌症、白血病以及其它 29 种大病时以及身故时筹集医疗费的组织抗癌公社，强调一种权利和义务的对等化。抗癌公社运行原理是“人人为我，我为人人”。具体来说，当社区中出现符合情况的不幸的人，公社中每位成员给他一笔小额资金（3 元以下）。在运营过程中，抗癌公社起信息平台作用，会员免费加入，不抽成，无人患病则不产生费用，确保

平台高效运转。如下图，比如现有 32 岁河北沧州季亮亮患病结肠癌，公社在 2016-03-22——2016-03-31 进行公示，在 2016-04-01——2016-04-30 进行筹款。公社将根据 80%的预计参与率来确认分摊人数，将三十万元的总金额分摊在每个社员。公社社员义务则为在月底之前将 1.44 元通过微信支付充值账户。

图 12 互助案例发生时的抗癌公社社员账户

图 12 互助案例发生时的抗癌公社社员账户图



（二）盈利模式

平台在建立之初，便是为了回归保险的本质，达到人群之间的互帮互助，所以平台并非以盈利为根本目的。平台现阶段会员数量并未达到“奇点”，现阶段重点在于发展会员数量、树立行业信誉。所以我们选取了公社运作极度透明化的抗癌公社作为案例，从成本费用和收入渠道对网络互助平台的盈利模式进行分析。

（1）成本费用

以抗癌公社为例，根据公社公布数据，计算每月成本比例：

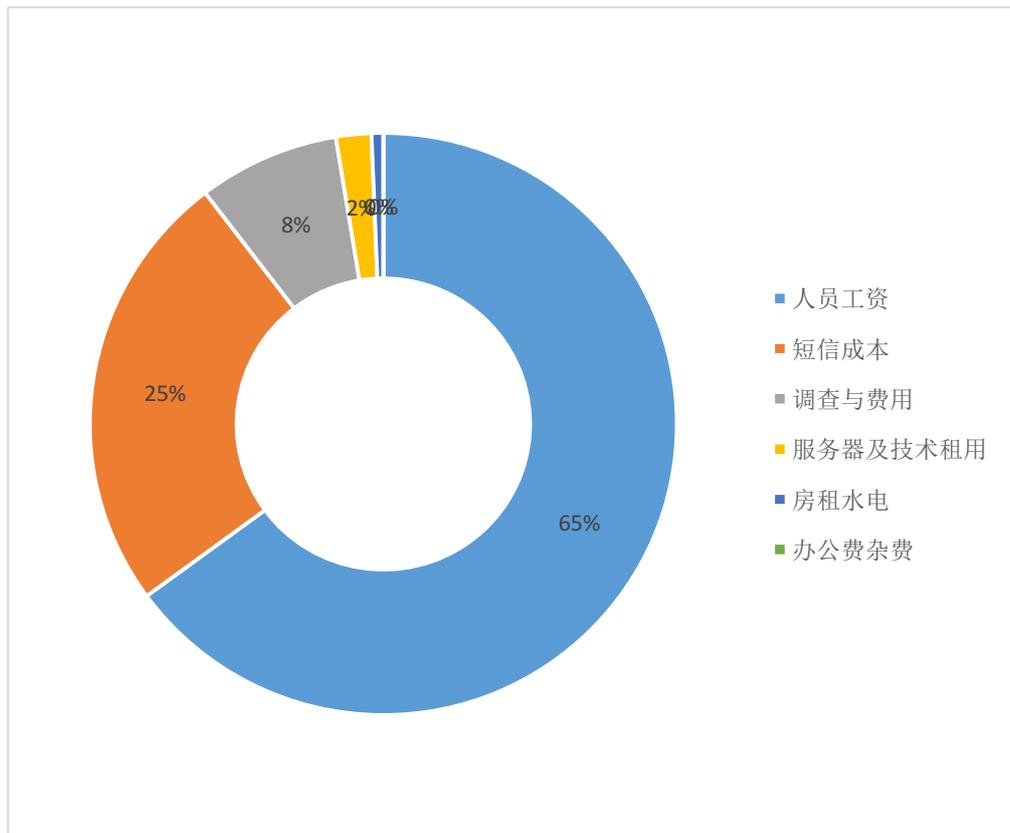
表 10 抗癌公社成本构成

表 10 抗癌公社成本构成表

项目	每月金额（平均）	所占比例
人员工资	50000元	64.10%
短信成本	19000元	26.17%
调查与费用	6000元	8%
服务器及技术租用	1500元	2%
房租水电	500元	0.6%
办公费杂费	1000元	1.3%

图 13 抗癌公社成本构成

图 13 抗癌公社成本构成图



因为有政府支持等外界因素，所以线平台的主要运营成本还是在人力资源方面。在工作分配方面，平台的扁平化特征明显，平台没有严格的等级之分，且责任分工明确。

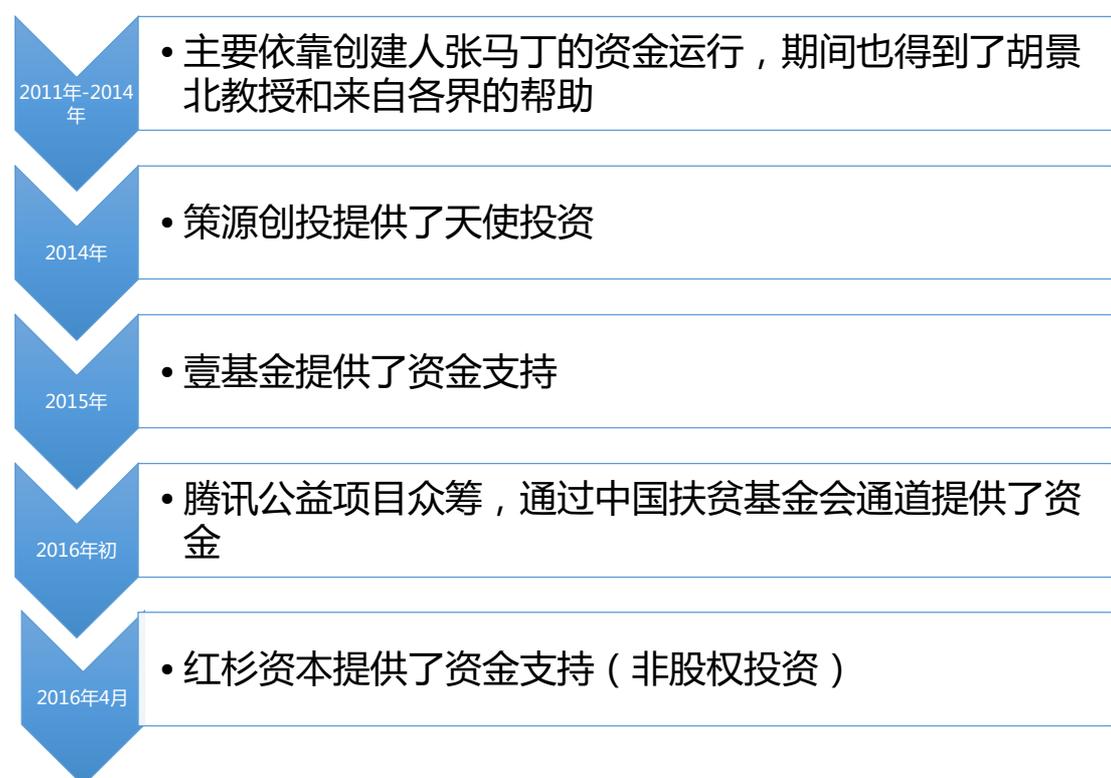
(2) 收入渠道

1. 收入与捐助

还是以抗癌公社为例，其接受捐助的情况为：

图 14 抗癌公社接受的投资与捐助

图 14 抗癌公社接受的投资与捐助图



由此可见，现在互助平台还处于成长阶段，盈利能力弱，资金收入很大程度上依靠于风险投资和社会捐赠。

2. 合作及盈利

①与保险公司合作。平台的客户群体对保险认知程度高，拥有较强的风险保障意识，是保险公司的潜在客户群体。平台可以以非常低廉的价格在保险公司订购团险。例如，2015年1月，抗癌公社与中国人民健康保险股份有限公司发布了第一款私人定制产品，以“榨干保险公司”为口号，在极短的时间里获得了2000多人的支持。对保险公司，其通过与平台合作获得了大额订单；对抗癌公社，通过向保险公司定制针对性强的产品，优化了其产品结构。

表 10 抗癌公社定制产品类型

表 10 抗癌公社定制产品类型表

保障内容	保障（成人）	保障（儿童）
意外身险	20 万	10 万
意外伤残	20 万	10 万
意外伤害医疗	2 万	2 万
意外住院	50 元 / 日	50 元 / 日
民航	50 万	10 万
客运火车、高铁、轻轨、轮船	30 万	10 万
客运汽车、自驾车、租车、公车	20 万	10 万
定制期价	100 元 / 年	60 元 / 年

②与第三方医疗机构进行合作。互助保险现正与线下的实体机构进行合作。比如有关医疗保险的互助项目，和相关医疗机构进行合作，使社员在线下可以以一个折扣的价格享受到相关的服务。通过一个互助项目，找到针对的目标社员群，延长产业链条，增强用户体验。例如，目前抗癌公社与爱康国宾（提供体检服务）、易加医（提供肿瘤专科医生的线上咨询随访、线下挂号就诊等服务）、全球康（提供赴美就医服务）等 9 家第三方医疗机构进行了合作，并将这 9 家机构的服务打包成了一个健康保险服务包，包括体检、三甲医院专家咨询及挂号、癌症确诊、海外就医等健康服务项目。

③接入微店。互联网公司盈利是需要依靠用户的，而且用户需要有深度和广度。互助保险可以依靠庞大的用户量，销售和互助计划有联系、有价值的产品，比如医疗健康方面的产品及特色产品。例如，在抗癌公社的微信服务号中，可以看到康爱（与“抗癌”谐音）小店，已经上架了许多商品了。这些商品大多是社员家乡的土特产或者手工制品。当然，店里也有第三方医疗机构的服务套餐。

因为国内保险互助平台刚刚起步，处于发展会员阶段，现有盈利模式较少。互联网相互保险组织在吸收足够的会员量，在满足监管到位、透明度高、公信力强的条件下，未来会有更加丰富的盈利模式。

六、案例研究——以壁虎互助为例

（一）基本情况

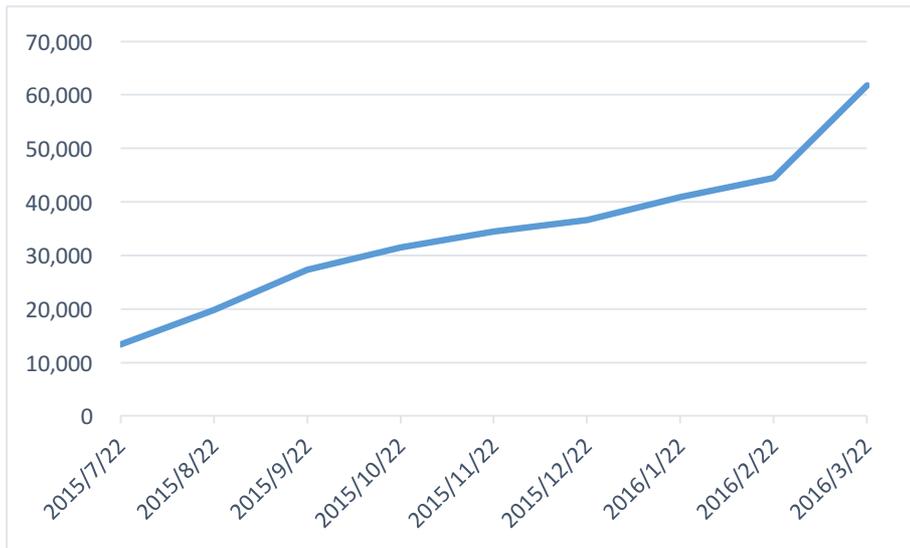
2015年2月2日，北京必互科技有限公司注册成立。采用“交互制（Reciprocal）”+“自治互助会（Discretionary Mutual）”结合的模式。互助平台不是一个法人组织，会员与会员之间交换风险，并按照一定规则进行分摊，同时设定个体最大承付的上限。自治互助会则更进了一步，如果会员不幸罹患了原来公约中没有列入的重大疾病，不是像保险一样100%拒赔，而是由评审团民主评议，如果通过仍然可以得到互助。

（二）会员情况

（1）会员数量

图 15 壁虎互助会员数量变化

图 15 壁虎互助会员数量变化图



(2) 会员分析

图 16 壁虎互助会员年龄结构

图 16 壁虎互助会员年龄结构图

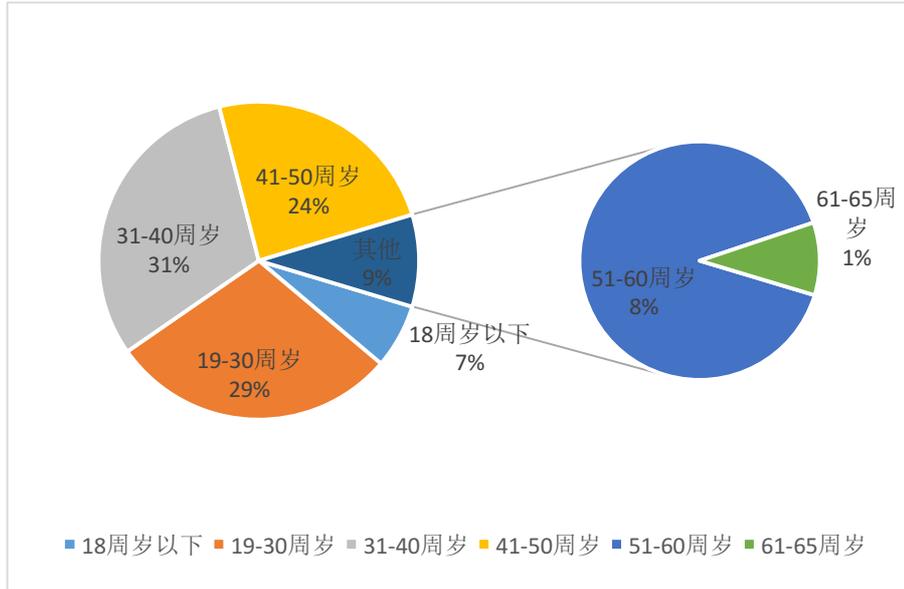


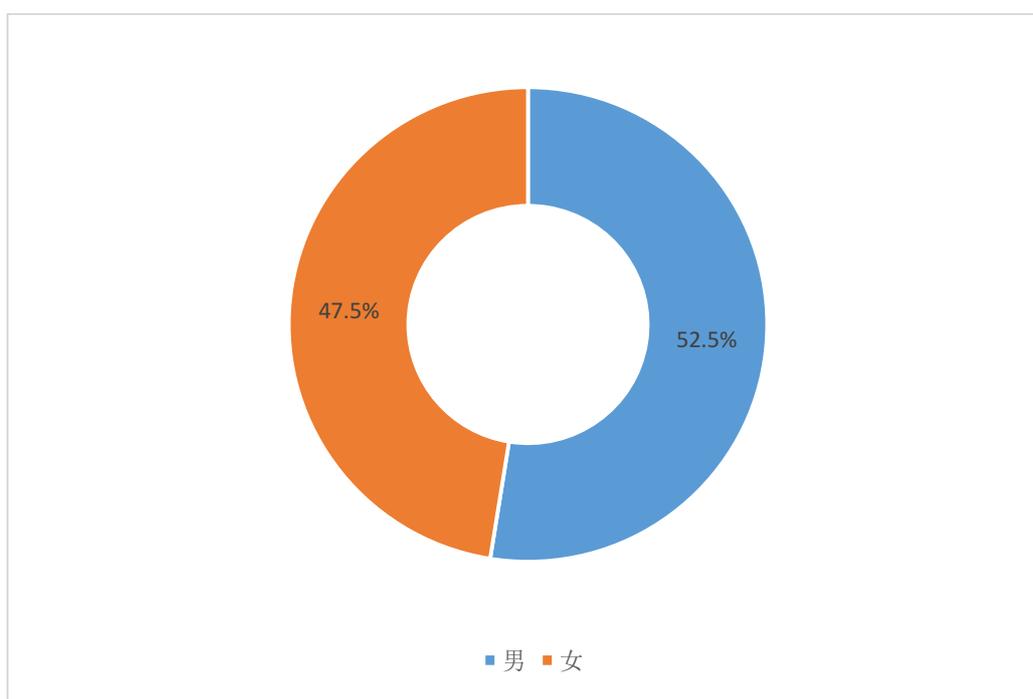
表 11 壁虎互助会员地域结构

表 11 壁虎互助会员地域结构表

省份	会员数	占比	省份	会员数	占比
北京	3,543	10.9%	黑龙江省	752	2.3%
广东省	2,731	8.4%	天津	645	2.0%
山东省	2,172	6.7%	福建省	643	2.0%
江苏省	1,904	5.8%	云南省	620	1.9%
湖北省	1,844	5.6%	内蒙古	511	1.6%
河南省	1,581	4.8%	安徽省	496	1.5%
辽宁省	1,568	4.8%	青海省	494	1.5%
四川省	1,470	4.5%	江西省	494	1.5%
河北省	1,433	4.4%	重庆	402	1.2%
上海	1,421	4.4%	吉林省	376	1.2%
陕西省	1,081	3.3%	广西省	370	1.1%
浙江省	1,056	3.2%	贵州省	327	1.0%
新疆	1,039	3.2%	宁夏省	273	0.8%
湖南省	997	3.1%	海南省	124	0.4%
山西省	977	3.0%	西藏	8	0.0%

图 17 壁虎互助会员性别结构

图 17 壁虎互助会员性别结构图



(3) 基本计划——全民互助计划

全民互助计划由“北京必互网络科技有限公司”旗下微信公众号“壁虎互助”平台发起。

与一般商业保险公司集中承保的方式不同，互助计划是会员之间实现自己对自己的保障，把每个人少量的互助金汇聚在一起，就能够共同抵抗可能的风险，体现的是“人人为我，我为人人”的互助理念，不以盈利为目的，不附加中间费用，是一项非盈利性的互助项目。计划特点如下：

1. 据龄设置均摊上限

人数较少时，为避免分摊负担过重，设置了单次均摊上限。意外保障每人每次上限 3 元，重疾保障由于跟年龄相关，为兼顾简便与公平性，扣费系数与均摊上限如下：

图 18 壁虎互助缴费规则

图 18 壁虎互助缴费规则图

周岁(含)	扣费系数	每人单次均摊上限
0-35	0.5	1.5元
36-50	1.0	3元
51-55	2.0	6元
56-60	3.0	9元
60-80	1.0	3元

2. 合作建立专属钱包

平台与“易宝支付”合作，为每位会员建立专属电子钱包，会员充值的资金始终归会员所有，平台只负责根据《会员公约》及相关计划章程进行互助金的日常运营与管理。

3. 会员身份信息备案

为确保会员信息真实性，平台将对会员 ([身份信息 ([进行 ([第三方 ([备案，目前考虑的措施包括但不限于，由正规保险 ([机构 ([进行 ([数据 ([双 ([备份、由 ([征信 ([公司 ([进行 ([加密 ([验证、探讨 ([区块链 ([去 ([中心化 ([身份 ([存储，过渡期 ([可能 ([由 ([公证 ([机关 ([进行 ([身份 ([核查。通过 ([以上 ([措施，从 ([机制 ([上 ([防范 ([会员 ([身份 ([信息 ([被 ([篡改 ([的 ([可能，又 ([严格 ([保护 ([用户 ([隐私。

图 19 壁虎互助互助金管理模式

图 19 壁虎互助互助金管理模式图

- ◆ 第三方金融机构托管
- ◆ 互助金直达给受助人
- ◆ 财务及运营透明公示
- ◆ 接受会员和外部监督

（三）平台特色

（1）建立代理人互助会：

2015年7月21日，必互代理人互助会正式成立，目前预备会员超过2万人，并民主选举了理事会成员。必互代理人互助会是中国第一个劳动者互助组织。必互一代理人互助会不以盈利为目的，是会员自筹资金、自我管理、自我服务的群众性社会互助组织，组织会员依靠自己和集体的力量，用互助合作的办法，分析代理人工作生活中可能存在的风险问题以及职业发展需要，利用可以用到的资源，提供对应的解决方案。

（2）免费发放特色“虎符”

虎符的作用有：

1. 因做好事发生纠纷时，北大大禹律师事务所免费提供法律援助。
2. 因见义勇为发生意外时，由中意财险提供30万元意外、1万元意外医疗、100/天住院津贴的保障。
3. “互信计划”通过会员表决的方式，为难以认证见义勇为的情况实施公益性援助。

（3）成立审核专家委员会

壁虎互助成立了审核专家委员会。委员为资深专业人士，通过合议决策方式判定相关操作需求。互助事件的真实性核查根据不同情形，采取的调查方式和深度皆有差别。审核专家委员会保障了平台的公正性，增强了平台的公信力。

（4）成立互助计划陪审团

互助计划陪审团致力于对必互互助计划实施过程中的争议事件进行评审。包括互助金申领的相关事实认定、互助计划公约条款内容修改建议等，使互助计划更能体现全体会员的意志，符合全体会员的利益，保证计划实施的公平、公正。争议表决方式，沿用9人多数胜出制。如果不能达成9人多数必须继续讨论直到有结果，即12人陪审团，达成一致的条件是9人（含）以上赞同或反对。

（四）采访总结

本小组成员于2016年4月25日前往中关村东升科技园对壁虎互助进行了实地考察，并对创始人李海博就网络互助平台目前的发展情况、本阶段存在的问题及平台未来的发展前景等方向进行了采访。

在谈及目前平台的缴费方式、偿付能力及盈利问题时，李海博表示互助均摊的费用是通过精算得出，但是年龄设置区间比较粗放。目前网络上销售的保险产品也是一样，不是每个年龄一个费率，而是按照年龄区间。通过不同年龄段划分如果考虑到每一个个体的话也是不合理的，存在年龄大的人的健康状况优于年龄小的人的情况。同时，壁虎互助设有相互保险公司的筹备组，这里面有精算师等相关人员，进行整个体系的把控。从发展的现实情况来看，网络互助平台已经被证明有持续运作的的能力，当前的问题在于能否将速度加快，运作规模扩大等。另外，平台会通过精算测算会员的承受能力，包括责任细化，比如甲状腺癌等花费相对较小的疾病可以采用适当降低救助费等方式，不断完善平台的运作模式。网络互助平台称资金 100%用于互助，互联网公司盈利是需要依靠用户的，而且用户需要有深度和广度。盈利模式主要是以下的几种：第一种是打广告，第二种是收取管理费，按照国外交互保险公司制度安排，会收取一定的管理费，但是互助平台目前发展还在初期，李海博说目前不会采取收管理费这种手段，但是不排除随着未来平台运作规模的扩大，会收取一定的管理费。第三是“卖货”，即销售和互助计划有联系、有价值的产品，比如医疗健康方面的产品等。

壁虎互助目前的用户发展规模较快，但目前仍存在需要完善的地方。一个创新模式每向前走一步都会面临相应的挑战和障碍，壁虎互助一路走来存在监管、用户认可度、模式的完善程度、资源的整合（包括查勘由谁来负责，是否有公信力，平台如何设计）等问题。李海博表示目前平台面临的最大的问题就是公信力的问题，这里面有“三个无法自证”：一是公共信息无法自证，比如说平台如何证明自己公布的用户人数与相关信息是真实的。二是会员的真实程度无法自证，比如是否存在本不是会员的人在需要救助时，平台采取一些技术手段使其“变成”会员，享受会员救助等，这很明显会侵犯会员的权利。目前是通过其他较大规模的第三方平台来做备份。第三是资金管理的安全性无法自证。目前平台采取公示以及通过金融机构证明来表明资金的安全管理。平台要把运营机制、用户体验与口碑做好，才能促进未来的进一步发展。

从其他互助平台如 e 互助的发展来看，都会存在一些会员“脱落”的问题，但 e 互助仍有长期存续的 30 万人左右的用户。据了解，壁虎互助也通过多种方式增强会员的凝聚力。第一种方式是创建微信群，随时进行互动。第二种方式是壁虎互助的一套很有特色的做法——创建了一套荣誉体系。通过创立会员徽章、原始会员徽章等，感谢平台在不同发展阶段中会员的贡献。另外，壁虎互助的会

员被称为“户主”；志愿者组织（主要负责答疑解惑、协助互助人、协助勘察等）被称为“护卫”，拥有“护照”。除此之外，壁虎互助学习抗癌公社创始人故事的做法，用《创始人说》系列图文与会员对话，增强人性化的特征。壁虎互助 2015 年还通过网络互动包括给温暖的人和故事“踩微博”的方式，给社会传递一种正能量，带去一种温暖。

在采访中我们了解到各个互助平台之间的关系比较特殊，既不是一般企业同行的竞争关系，也不是合作社之间可以趋于合并的关系。比如在各互助平台的群组内，如果会员推广其他互助平台，一般都是不禁止的（至少壁虎互助是这样）；但是各互助平台也不会像合作一样不分你我，因为主体本质上还都互联网公司。目前互助的空间还很大，大家现阶段是共同打造赛道，远远没到竞争的阶段。目前网络互助的重点是重疾和意外，未来会逐步发展到细分的族群和场景中去，这就需要很强的产品创新和运营能力，这个行业看似进入门槛很低，但实际上越往后需要的资源整理和能力要求越高。但是目前这个行业并不是一个需要竞争的格局，因为现在的市场非常巨大，全国人民都是潜在客户，平台的关注点不是去争抢用户，而是建立好基础。

壁虎互助是国内第一家申请相互保险牌照的互联网公司，在谈及未来网络互助平台的发展方向时，李海博也表示不管是哪一种保险形式，客户关注的不是公司的形式是相互制还是股份制，而是公司产品的质量。能给百姓带来真实的好处才是最重要的，壁虎互助未来是很可能和保险公司合作。网络互助平台的独特性在于它避免了偿付能力出现太大的问题。因为传统的保险是对赌的，而平台的产品没有保障期的概念，由大家共同承担费用。互助平台扮演着第三方的角色，是一个信息撮合平台，不是承保的主体，这样就避免了保险行业里偿付能力等一系列的安排，因此互助平台容易起步。第二个是互助平台门槛低，互助平台采用即收即付制，保险公司采用的是缴费制，有年缴、月缴等形式，而互助平台是次缴的形式。目前是预存两三次的救助费用，未来可能会采用代扣代缴的形式，这样也可以避免基金池的建立和由此带来的监管。这样汇集的用户有两个特点，一是纯保障型用户，二是用户基数大，这是保险天然的展业对象，因此有可能成为传统保险的入口之一。

第二部分 行业问题

七、行业问题

（一）平台内部问题

（1）偿付能力

保险公司偿付能力是指保险公司偿还债务的能力，具体表现为保险公司是否有足够的资产来匹配其负债，特别是履行其给付保险金或赔款的义务。¹²虽然我们研究的网络互助平台并不是保险公司，但是同样有偿付能力的问题。

由于互助平台只收取少量费用或者不收取费用，如抗癌公社明确表示不预收任何费用，而 e 互助需要缴费 9 元并保证账户充足率，夸克联盟同样收取 9 元作为初始资金，并对账户依照资金充足率进行分级。

抗癌公社只有成员发生互助事件时才进行成员集资，这种模式下平台本身的资金实力较弱，偿付能力无法保证，如果成员在发生互助事件时拒绝支付费用，那么平台的赔付就成为空谈。平台对于偿付能力的保证完全依靠其用户的信用程度，也许在初期运作时由于人数较少且对于平台有一定的认识，能够保证发生互助事件时的及时支付，但是后期如果人数增加，不同人的信用程度存疑，很可能出现偿付困难的问题。抗癌公社如果不能在制度层面对成员的行为做出约束，那么平台在未来发展中会存在很大的问题。

e 互助和夸客联盟等平台在成员加入时会收取小额资金，并要求成员保证其账户的充足率，如果成员账户资金低于一定限额，其会员身份会被强制取消。这些措施都是在保证平台的偿付能力，但是作用比较有限。根据平台官网上会给出互助计划资金池的金额我们可以知道，平台只能负担一至两次的互助费用，如果事件发生多于两次，那么平台只能依靠成员的及时充值来保证偿付能力，而这里就与上面的抗癌公社的问题相同，对于成员信用程度的依赖将会成为平台发展的重要问题。

（2）资金问题

1. 面临道德风险

网络互助平台主要通过互联网进行推广营销，平台为了吸引用户资源，简化

¹² 来自 MBA 智库百科

投保手续，导致客户资料缺乏，平台难以切实了解投保人状况，使平台面临内部和外部的双重道德风险：从外部来看，由于不能对客户的风险水平进行有效评估，平台与用户之间存在信息不对称，可能出现投保人刻意隐瞒自身信息骗取保费的现象，增加平台运营风险；从内部来看，平台工作人员有可能利用职权，通过伪造保单、截留客户退保金和越级违规操作等方式获取私利，影响平台的发展。

2. 融资渠道少

目前互助平台由于缺乏良好的盈利模式，自身运营收入较少，同时亦缺乏外部融资渠道，导致融资渠道少，资金来源不稳定。目前，互助平台的运营资金主要来源于自有资金和第三方投资，其中，第三方投资多为天使投资，若公司在发展过程中遭遇阻碍，则投资者很可能会停止投资。以国内著名的互助平台夸克联盟为例，其在首轮融资中获得了超过 1000 万投资后，迅速拓宽经营规模，大幅上升市场占有率，不久之后，却因经营资质问题被保监会点名批评，导致第二轮融资难以开展，限制其发展速度。由此可见，互助平台想要长久发展，不能依靠风险投资，还是应该发展出合理可行的运营模式，找准自身行业定位，积极融入保险行业生态圈，做到可持续发展。

(3) 用户脱落

网络互助平台具有类相互保险公司的性质，其利用资本市场的能力有限，主要依靠留存盈余来提高承保能力。换言之，互助平台的用户规模直接决定了其承保能力，若用户数量过少，会导致运营风险过高，限制平台的发展。目前互助平台普遍存在着用户脱落的问题，究其原因，一般可分为以下两种情况：

1. 缴纳互助金额过高

互助平台的观察期一般为 180 天，在平台创立 180 天后，互助事件开始增加，会员每月缴纳的互助金亦会随之增加，若平台在创立半年内吸收会员过多过快，此时会出现大批会员退出现象。目前国内最大的互助平台——e 互助创立于 2014 年 10 月，其在创始半年内以其资助金额高这一优势吸纳了大量会员，而到了 2015 年 5 月，会员的观察期陆续结束，互助事件开始大量发生，会员每月缴纳互助金迅速增加。据 e 互助内部人员统计，2015 年 6 月，会员需缴纳约 100 元的互助金，这直接导致大量会员的退出。2015 年 7 月 14 号，e 互助平台召开第一届会员监督委员会第二次会议，该次会议对《〈家庭守护抗癌无忧计划规则〉修订草案》进行了如下修订：从 8 月 16 日起，凡罹患低度恶性肿瘤的互助会员，不分年龄段，可获得的最高互助金额降低为人民币 5 万元，e 互助通过下调资助

金额，减少缴纳金额，才减少了用户的流失。另外，随着平台用户规模的增加，用户需缴纳的互助金额亦会随之提高，一部分难以接受的用户自然会选择退出，这些用户的流失不可避免。

2. 未按时缴纳互助金

目前大多数平台规定，会员账户上必需留有 3 元以上的余额作为保障金，若账户余额不足，则会被自动剥夺会员资格。据抗癌公社创始人张马丁所说，2015 年，每次发生互助事件，都会有上千人因未能及时缴纳互助金而自动退出公社，这其中，很大一部分用户是因忘记补充保障金而失去会员资格的，他们之后再次加入，又需要经历 180 天的观察期，这让他们选择永远退出或加入其他互助组织。

(4) 定价问题

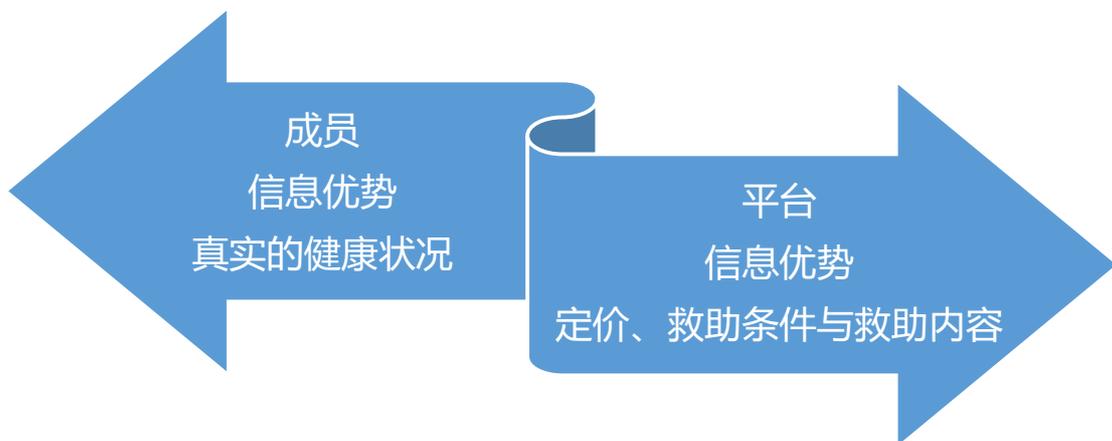
当前网络互助平台已有的互助计划中，存在两种缴费及救助机制。第一种以抗癌公社为代表，社员不需要提前缴费，当有社区成员患癌时其他成员才发动捐助，避免形成资金池。抗癌公社的目标是为每个不幸患癌症的公社成员筹集不超过 30 万元治疗和生活费用。社员的义务是在成为正式社员至 65 周岁期间，须向其他每一个患癌社员捐助 m 元。对应的权利则为，从成为正式社员至 65 周岁这段期间如果患癌，将得到其他社员每人 m 元的捐助。其中， m 与社员人数有关，为 30 万元/社员人数总和，比如有 3 万名社员，每人每次捐助 10 元；有 10 万社员，每人每次捐助 3 元；有 50 万社员，每人每次捐助 0.6 元；以此类推。除癌症外的其他 24 种大病筹集的费用是 10 万元。第二种以 e 互助为代表，会员需要提前在个人账户内充入 9 元保证金，以确保会员可以及时履行互助义务。如果互助会员有一次因为账户余额不足无法履行互助义务，将自动退出互助计划。和抗癌公社类似的是，随着计划的互助会员人数增多，每人每次均摊的金额也会越少。但 e 互助根据年龄段的不同，对互助会员获得的互助金额进行了划分。

尽管两种机制对成员所缴纳的互助金额根据年龄段及参与人数进行了划分，有的互助平台还为了实现会员间的公平性，宣称经过精密的数据测算设置了不同年龄段可得的最高互助金额，仍可以看出互助平台当前在定价方面的缺陷。与传统保险行业相比，互助平台的定价模式较为粗放，由于成员在加入互助计划之前的身体健康状况存在差异，以及加入互助计划之后对自己身体健康状况的关注是否减弱等因素的影响，成员疾病的爆发率是不同的。如果每个人都缴纳相同的援助费用，从长期来看必然会损害一部分人的积极性。

下面从信息不对称理论角度对互助平台产品的定价进行分析。信息不对称是指在经济活动中，由于各个参与方对有关信息的掌握程度存在差异，造成掌握信息比较充分的一方往往处于比较有利的地位，而信息贫乏的一方则处于相对不利的地位。与传统的保险行业相比，互助平台在很大程度上降低了信息的不对称，但是仍然存在信息不对称。对于互助平台来说，成员具有的信息优势是对自己成为会员之前真实的健康状况更加了解，平台运营方具有的信息优势是对定价、救助条件与救助内容可以做出规定，双方的信息优势即为对方的信息劣势。信息不对称表现为逆向选择与道德风险。逆向选择是指在成为会员之前，处于信息优势的一方倾向于做出使自己利益最大化的选择。互助平台的运行机制有效的避免了类似于传统保险业由于赔付水平过高而带来的业务亏损问题，但无法避免由于逆向选择的存在，从长期来看，健康状况不好的人在会员总数中的比例将会扩大，造成未来健康状况预期较好的成员由于给予互助金额的增加，参加计划的意愿降低。道德风险是指在成为会员之后，处于信息优势的一方倾向于做出使自己利益最大化的选择，比如：加入会员的人对自身的健康关注度降低，对疾病预防的投入也相应减少，最终导致会员整体患病率上升；会员可能为了获取利益，利用虚假病例骗取社员救助，这不仅使得每位成员的投入增加，而且会破坏基于信任建立起来的互助模式。因此，如果一味的“一刀切”，对所有成员同等对待，最终会影响成员参与互助的积极性，不利于互助平台的长远发展。

图 20 网络互助平台与成员信息优势对比

图 20 网络互助平台与成员信息优势对比图



（二）外部制约因素

（1）法律定位

网络互助平台属于一个新兴互助形式，虽然其理念已经在西方国家发展成熟并有完善的机构，但是与互联网的结合尚属首次。正由于其形式新颖，法律和监管方面依旧空白，对于平台的法律定位不够明确。如果保监会不能及时认可此类形式并进行规范，那么平台的发展前景堪忧。下面我们将此形式与现有的类似组织进行比较。

1. 与相互保险比较

这类平台与相互保险较为类似，按中国保监会于 2015 年 1 月 23 日发布的《相互保险组织监管试行办法》第二条¹³和第七条¹⁴的规定，网络互助平台没有初始运营资金，没有完善的组织结构，而且一般不预缴保费，规模较小，因此与相互保险的差别较大，因此不能称之为相互保险。值得注意的是，壁虎互助在进行平台运营的同时在积极申请相互保险牌照，其在发起时便召集到 1000 人的初始规模，并以“必互相互保险公司”的名义向保监会提出了相互保险牌照申请。如果能够获得批准，这将会对其他平台产生良好的示范效用，也为相关平台的发展指出方向。

2. 与慈善组织比较

2016 年 3 月的全国人大十二届四中全会审议通过《中华人民共和国慈善法（草案）》，根据第八条¹⁵和第九条¹⁶的规定，由于大部分网络互助平台宣称本身平

¹³ 《相互保险组织监管试行办法》第二条 本办法所称相互保险是指，具有同质风险保障需求的单位或个人，通过订立合同成为会员，并缴纳保费形成互助基金，由该基金对合同约定的事故发生所造成的损失承担赔偿责任，或者当被保险人死亡、伤残、疾病或者达到合同约定的年龄、期限等条件时承担给付保险金责任的保险活动。

本办法所称相互保险组织是指，在平等自愿、民主管理的基础上，由全体会员持有并以互助合作方式为会员提供保险服务的组织，包括一般相互保险组织，专业性、区域性相互保险组织等组织形式。

¹⁴ 第七条 设立一般相互保险组织，应当具备以下条件：

（一）具有符合本办法规定的主要发起会员和一般发起会员。其中，主要发起会员负责筹集初始运营资金，一般发起会员承诺在组织成立后参保成为会员，一般发起会员数不低于 500 个。

（二）有不低于 1 亿元人民币的初始运营资金；

（三）有符合法律、法规及本办法规定的章程；

（四）有具备任职所需专业知识和业务工作经验的董（理）事、监事和高级管理人员；

（五）有健全的组织机构和管理制度；

（六）有符合要求的营业场所和与经营业务有关的其他设施；

（七）中国保监会规定的其他条件。

¹⁵ 《中华人民共和国慈善法》第八条 本法所称慈善组织，是指依法登记，以开展慈善活动为宗旨的非营利组织。

¹⁶ 第九条 慈善组织应当符合下列条件：

（一）以开展慈善活动为宗旨；

（二）不以营利为目的；

（三）有自己的名称和住所；

台为非盈利性质，因此与慈善组织较为类似，但是在运营中会员并不是无偿捐赠，每个人会得到平台提供的保障，因此亦不能称之为慈善组织。

目前抗癌公社等平台以网络科技公司形式注册登记，但这并不能体现平台的性质和目的，而且一些平台明确表示自己提供的保障不属于保险，只是互联网技术的应用，这种表态明显具有规避监管的目的。但是这些都只是宣传上的手段，只要最后的法律定位和相关规定没有明确，这些平台就难以定性。没有法律认可，处于监管灰色地带，这些因素会直接影响人们对于平台的信任程度，限制平台的发展规模和运作方式，从而制约互助平台的未来发展。

（2）监管缺失

网络互助平台是互联网+相互保险的结果，在中国，针对互联网公司的监管本就较为松散，再加上相互保险作为新兴事物，其监管更是无从谈起，所以目前并没有针对互助平台的有效监管。平台因处在起步阶段，资金量小，没有足够的资金实力聘请第三方机构进行公证；再者，目前国内第三方公证机构也没有针对互联网互助平台的公证方法，难以对平台进行有效的证明。因此，目前用户只能从平台自身披露的信息和媒体宣传中判断其经营状况，用户难以判断信息的真实性；再加上近几年来，互联网公司问题频发，p2p 几乎成了人们心中诈骗的代名词，用户在面对不熟悉的网络互助平台时，难免心存疑虑。

-
- （四）有组织章程；
 - （五）有必要的财产；
 - （六）有符合条件的组织机构和负责人；
 - （七）法律、行政法规规定的其他条件。

第三部分 未来发展

八、政策发展方向

图 21 中国相互保险及网络互助相关政策出台过程

图 21 中国相互保险及网络互助相关政策出台过程图



(一) 风险提示

(1)保监会关于“有关人员涉嫌以筹建相互保险公司名义开展非法集资活动”的风险提示（2015-04-30）

分析：

保监会发布此风险提示主要还是与 P2P 平台可能涉及非法集资有关。保监

会发现部分 P2P 平台招募曾在保险公司工作的保险从业人员，利用这类人群套取消费者的保单号、身份证号以及银行卡等个人信息。在取得消费者信任后，诱骗消费者购买 P2P 产品，并且声称会有高额回报。了解相互保险的概念后就会发现，相互保险与股份制公司不同，并不存在公开募集资本，更不存在会有高额投资回报。

风险提示明确了相互保险的概念，同时号召公众自觉抵制这类活动。此外，提示也表示，擅自设立保险公司会被依法取缔。目前，我国并未批准任何一家相互保险组织。就我们研究的网络互助平台来说，现在只有壁虎互助一家互助平台参与筹备成立相互保险公司，但是保监会方面并没有任何表示。

由于现在政策逐渐推出，加之“互联网+”概念的融合，很多关注保险市场的人自然会逐渐看好这一新兴市场，自然也不乏一些心怀不轨之人。保监会目前主要是加大宣传力度，做好宣传工作，稳定推进工作进度，同时加大监管力度。

(2) 保监会关于“互助计划”等类保险活动的风险提示（2015-10-28）

分析：

从风险提示中第一条可以发现，保监会明确指出现有的互助计划的经营主体不具备相互保险的经营资质，不受《中华人民共和国保险法》等相关法律法规保护，并将其体现的性质定义为“社会公益性质”。目前，网络上存在的类相互保险网络互助平台都是由一些互联网科技公司在经营，这些公司并不具备经营保险产品的资质。其中，抗癌公社由于创始人个人原因，明确表明比较偏向于慈善性质。而其他平台虽然不盈利，但性质不一定就是公益性质。

风险提示第二条提到各个平台借助相互保险的概念进行一系列活动，而且现在这些平台都不属于保监会监管范围。浏览这些平台的网站或微信公众号可以发现，目前这些平台在宣传措辞等方面都避免与相互保险有直接联系。如果说这是在试图混淆相互保险的概念，不如说这是一种规避监管的方式。尤其是各个平台都宣称加入初期只需缴纳少量或不缴纳会费，区分于传统保险。这些都使保监会很难直接监管。

风险提示第三条提到这些平台可能存在骗取钱款的可能。由于目前国内 p2p 行业存在较大的问题，跑路平台不断。而互助平台的模式在一定程度上会让民众联系到众筹，担心个人钱款出现问题。就现阶段的发展水平，各个平台的账户互助资金规模较之 P2P 平台的资金规模而言还是较小。虽然目前没有发生骗取钱款的事件，也不排除在后期发展壮大后有这种可能。

根据风险提示的结语来看，目前保监会还是鼓励进行多元化的风险保障的创新，并没有进行取缔。当然，前提是各个创新主体要明确自身定位，明确各类保险的定义。毕竟，互助平台作为一个新兴事物，现在正处于政策博弈期，这类创新的合法性还有待明确。

(3) 保监会有关部门负责人就“夸克联盟”等互助计划有关情况答记者问(2016-05-03)

分析：

保监会对于“夸客联盟”等互助计划发声的背景：在今年4月中旬左右，“夸克联盟”被保监会点名涉嫌非法经营保险。夸克联盟推出过一款“夸克驾车风险互助计划”，这个计划本身存在很大的问题，尤其是在赔付金额方面。除此之外，夸克联盟自身操守存在重大问题，甚至逼近违法红线，号称已在保监会备案，但实际并无保险产品经营资质。

事情经过了一个月，在多次风险提示后，保监会再次发声。可以看出，此次声明着重强调了两个方面的问题。一是目前的网络互助平台都是由互联网公司运营，这些公司本身并无保险经营资质，也不具备保险中介资质。当然，所谓互助计划并不等同于保险产品，民众易混淆二者概念。二是个别机构或个人打着“互助计划”的幌子恶意骗取公众钱款，消费者需要注意，这一点在之前的风险提示中就已经强调过。夸克联盟目前没有这样的迹象，尤其是各个平台目前资金池还较小，但无法避免以后发展过程会有这样的风险。

对于我们研究的网络互助平台，针对保监会这次的发声，网络互助平台需要进一步明确自己的定位，明确与相互保险的界限，避免民众混淆概念。

(二) 相互保险

(1) 国务院《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》即保险业“新国十条”
(2014-08-13)

分析：

国务院发布《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》，国家在社会经济发展工作中，将现代保险业的发展考虑其中，可见中央对发展保险业的重视。对于保险行业来说，我们即将迎来新的机遇与挑战。我们更应该借助这一机遇，追求更快的发展。

对于团队研究网络互助平台来说，我们更关注“新国十条”中明确提出的“鼓

励开展多种形式的互助合作保险”。近年来，相互保险的形势逐渐明朗起来。自2006年国务院发布关于保险业改革发展的“国十条”，“新国十条”的发布算是将我国相互保险的发展正是提上了议程。

(2) 中国保监会关于印发《相互保险组织监管试行办法》的通知(2015-02-02)

分析:

《相互保险组织监管试行办法》主要分为总则、设立、会员、组织机构、业务规则、监督管理、附则7章42条。随着《办法》的出台，相互保险出现在公众视线，掀起一阵浪潮，公众都希望能够有机会参与其中，推动保险行业的发展。带来的结果是，众多看好这一新兴市场的上市公司、网络互助平台、部分组织等都积极筹备和申请相互保险的牌照。自然，有人预测保监会下一步会推出相应的监管政策。民众都推测，申请主体有望在年内获批。这其中，我们研究的网络互助平台中壁虎互助和e互助都参与了牌照的申请。但是，现在已经跨期1年多，保监会方面并没有任何表示。

就目前来看，阻碍我国相互保险发展的最大问题就是法律主体的地位问题。由于我国《保险法》规定的保险企业形式只存在股份制和国有两种，相互保险的组织形式与这两种形式相悖。保监会这一《办法》的推出，使得相互保险公司的设立有法可依，相互保险公司算是有了正式的身份。

相互保险的发展可以看做是传统保险的补充，提供保险产品本质的保障作用，有利于促进保险行业的进一步转型。长期看来，这一行业将会持续发展，并逐渐影响着传统的保险行业。

(3) 中国保监会有关部门负责人就《相互保险组织监管试行办法》答记者问(2015-02-02)

1. 《相互保险组织监管试行办法》(以下简称《试行办法》) 出台的背景是什么?

分析:

相互保险在国际上来看，发展历史久远，而且占据了全球保险市场的重要份额。我国引入相互保险后，进行了漫漫探索路。随着居民的保险保障意识逐渐提高，保险需求逐渐增加，相互保险在我国的发展具有一线生机。尤其是在“互联网+”环境下，保险业“新国十条”的发布将相互保险的发展提上议程。在如此背景之下，相互保险与互联网的结合发展势在必得。这对于目前正在尝试中的类相互保险网络互助平台来说，更是绝佳的机会。当然，发展的前提也要明确监管范围。

2.相互保险具有哪些独特优势？

分析：

相互保险最大的特征就是投保人与保险人是同一利益主体，有效避免道德风险。除此之外，它的优势在于经营成本低、股东无盈利压力。考虑到网络互助平台，它们以互联网作为经营媒介，进一步减低经营成本。不同于相互保险，它们更适合经营短期险种。结合相互保险的优势可见，网络互助平台在某种程度上是对传统保险的一种补充。

3.相互保险的发展方向及设立条件是什么？

分析：

回答中第一句明确提到“为使相互保险成为股份制保险合理、必要的补充”，可见，国家目前将相互保险的视作传统保险的一种补充。同样，网络互助平台目前看来还是竞争小于补充，尤其是在这一行业初步发展过程中，这种定位较为准确。目前保监会对于相互保险的发展方向有：一般相互保险组织、专业性相互保险组织、区域性相互保险组织。从国际经验来看，想要成立相互保险公司资本方面的问题较大。但是国家为了保护这一萌芽，还是设置了较为宽松的准入条件。我们目前研究的平台中，已知的壁虎互助融资 1 亿，申请成立一般相互保险组织。从保监会现在公布的条件来看，准入条件较为宽松。

总结：

从保险业“新国十条”的发布，明确将相互保险在我国的发展提上议程，到《试行办法》发布，使相互保险在我国具有正式身份。半年来的时间内，相互保险的发展前景逐渐明朗。明确的《试行办法》，较为宽松的政策监管环境，整体来看相互保险的发展具有较好的前景。尤其是在互联网条件下，国家与民众也十分支持与看好这种新兴事物的初步尝试。

九、发展建议

（一）建立精算模型

（1）精算模型

由于我们所研究的平台在定价方面和偿付能力上存在较大问题，而且没有现

有模型能够较为准确的描述平台的现状,因此我们将在保险公司精算模型的基础上进行改进,以便使其能够较好的描述平台产品,为平台的定价和偿付能力提供理论手段。同时建立模型能够帮助我们更好的认识互助平台的产品,对其有一个更好的把握。

网络互助平台现在主要提供的保障类似于保险公司的重大疾病保险,因此我们将从长期重大疾病保险的精算定价出发,对平台的产品问题作进一步的阐述。

1. Markov 多状态模型

在现在长期健康保险精算研究中,主要有3种常用模型,分别为曼彻斯特工会法(Manchester unity method)、减因表法(Decrement tables method)以及马尔科夫多状态模型法(Markov Multiple state model)。在这三种模型中,马尔科夫模型对现实的估计和描述最为准确,因此我们采用第三种进行精算定价。

多状态马尔可夫模型是由固定数目的状态组成,在不同的状态之间有相互转移的可能性和相应的转移概率,利用这些转移概率可以进行保单的设计以及保费和准备金的计算¹⁷。下面我们简单介绍马尔科夫过程。

定义:

我们先考虑一个在状态空间 $\{1, 2, \dots, k\}$ 上的随机过程 $\{x(t), t > 0\}$, $x(t)$ 表示随机过程在时刻 t 时所处的状态。如果 $\{x(t), t > 0\}$ 满足以下条件的話,我们就称其为马尔可夫过程,或者是时间连续的、非时齐马尔可夫链¹⁸。

对于所有的 $s, t > 0$ 以及 $i, j, x(u) \in \{1, 2, \dots, k\}$ 都有:

$$\begin{aligned} \Pr\{X(s+t) = j | X(s) = i, X(u) = x(u), 0 \leq u < s\} \\ = \Pr\{X(s+t) = j | X(s) = i\} \end{aligned}$$

随机过程未来状态(在时刻 s 以后)仅仅依赖于时刻 s 时的状态,而与 s 之前的历史状态无关。

2. 转移概率

定义转移概率为: $P_{ij}(s, s+t) \equiv \Pr\{X(s+t) = j | X(s) = i\}$, 并且假定 $\sum_{j=1}^k P_{ij}(s, s+t) = 1$, 对于所有的 t

对于所有的 $t \geq 0$ 。

3. 转移强度函数

假定 $\mu_{ij} = \lim_{h \rightarrow 0^+} \frac{P_{ij}(t, t+h) - \delta_{ij}}{h}$, 其中当 $i = j$ 时, $\delta_{ij} = 1$, 否则 $\delta_{ij} = 0$ 。

¹⁷ Jim Robinson, A Long-Term-Care Status Transition Model [J], The 1996 Bowles Symposium

¹⁸ Bruce L. Jones, Modeling Multi-State Processes using a Markov Assumption [J], Actuarial Research Clearing House, 1993 VOL.1

4. 状态持续概率

状态持续概率定义 ${}_tP_y^{hh} = \Pr \{S(y+u) = h, u \in [0, t] | S(y) = h\}$; $h = 1, 2$ 即 y 时处于状态 h 的被保险人, 在时间区间 $[y, y+t]$ 内一直处于状态 h 的概率。转移概率、状态持续概率和转移强度之间的关系。转移概率满足 Chapman-kolmogorov 方程:

$${}_tP_y^{gh} = \sum_{k=1,2} {}_{t-\tau}P_y^{gk} {}_{\tau}P_{y+\tau}^{kh}, \quad h = 1, 2, 3; \quad g = 1, 2$$

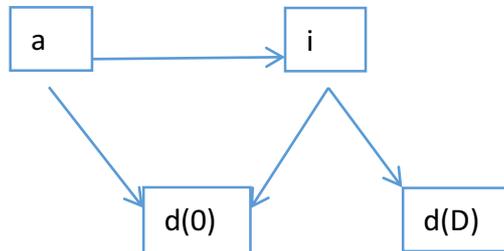
Markov 链的转移概率、转移强度函数以及状态持续函数之间的概率已经为其他文献所推到并证明, 这里不再进行介绍, 下面我们直接给出关系等式。

$${}_tP_y^{11} = \exp \left\{ - \int_0^t (\mu_{y+\mu}^{12} + \mu_{y+\mu}^{13}) du \right\}$$

$${}_tP_y^{22} = \exp \left\{ - \int_0^t (\mu_{y+\mu}^{21} + \mu_{y+\mu}^{23}) du \right\}$$

(2) 重大疾病保险

重大疾病保险指以被保险人发生约定疾病为给付保险金条件的保险。重大疾病保险一般是定额给付, 当被保险人罹患合同中约定的疾病时, 保险人按照合同规定的保险金额给付保险金, 而不考虑被保险人实际医疗费用支出。¹⁹重大疾病保险可以采用如下多状态转换模型来描述:



这里状态 a 表示健康; 状态 i 表示重大疾病; 状态 $d(D)$ 因为重大疾病而导致的死亡; 状态 $d(0)$ 表示除重大疾病以外原因的死亡。

定义 μ_y^{ai} 表示状态 $a \rightarrow i$ 的转移力;

$\mu_y^{ad(0)}$ 表示状态 $a \rightarrow d(0)$ 的转移力;

$\mu_{y+r}^{id(0)}$ 表示状态 $i \rightarrow d(0)$ 的转移力;

$\mu_{y+r}^{id(D)}$ 表示状态 $i \rightarrow d(D)$ 的转移力;

这里 r 表示状态持续时间, $\mu_{y+r}^{id(0)}$ 、 $\mu_{y+r}^{id(D)}$ 表示疾病状态转换到死亡状态的概

¹⁹ 李庆霞.长期健康保险精算研究[D].厦门大学.2007

率，并且其依赖于疾病持续时间。

根据 1 中的结论，我们可以知道：

$$\begin{aligned} {}_tP_x^{aa} &= \exp \left\{ - \int_0^t (\mu_{x+\mu}^{ai} + \mu_{x+\mu}^{ad(0)}) du \right\} \\ {}_\tau P_{x+t,0}^{ii} &= \exp \left\{ - \int_0^\tau (\mu_{y+t+\mu,\mu}^{id(0)} + \mu_{y+t+\mu,\mu}^{id(0)}) du \right\} \end{aligned}$$

在上述公式的基础上，我们可以计算出重大疾病保险的纯保费，在这里我们只计算一次性给付重大疾病保险趸交纯保费。假设年龄为(x)个体(处于健康状态)投保了一份重大疾病保险，保险期限为n，保险利益是当被保险人在保险期限内如果罹患某种约定重大疾病(即当状态a→i)，保险人立即给付1个单位保额，保单终止。该保单的多状态模型如上图所示。

因此，该重疾保险趸交纯保费为 $\bar{A}_{x:n}^{(DD)} = \int_0^n {}_tP_x^{aa} \mu_{x+u}^{ai} v^u du$ 。

上述保费公式主要适用于保险公司，但是对于我们现在研究的平台来说并不现实，因此我们将在此基础上进行改进，以便更好的描述平台的情况。由于上述公式能够实现差别化费率的目的，但是平台的保费收入显然要远远小于此式，因此，我们考虑引入一个参数 $\alpha(0 < \alpha < 1)$ 来大致估测平台的保费收入，即 $\alpha \bar{A}_{x:n}^{(DD)}$ 。

(3) 平台现金流量检验

我们在上面引入了 α 来表示平台保费，但是我们没有说明如何计算该值。考虑到网络互助平台与保险公司的需求差别，即平台为非营利性，且前期以不发生系统风险为主要目标，因此我们希望通过对于平台的现金流量检验来估计 α 值。一般来说，影响平台现金流量的主要因素分为现金流入和现金流出两个方面，现金流入包括保费收入和投资收入，现金流出包括经营成本和赔付支出。

1. 现金流入

现金流入包括保费收入和投资收入，由于现在平台正处于发展初期，客户稳定性不高，因此我们假设保障期限为1年，以便于后续建立模型，因此保单采用趸交方式。影响保费收入的因素主要有保费定价、新增业务每年增长率以及保单继续率等。对于平台而言投资收入取决于市场利率，由于平台主要采用第三方托管，我们假设其投资收益等于市场利率。

2. 现金流出

现金流出包括经营成本和赔付支出。因为随着客户数量增加，每年理赔支出肯定会随之增加，这里采用每年理赔增长率来衡量。费用支出主要为平台保单的管理费用，管理费用与平台成员数量成正比关系。

3. 流量模型

根据以上分析，我们建立现金流量模型：平台保费收入+投资收入-（理赔支出+费用支出）=现金流量。注意，我们在建立模型时没有考虑资金注入的问题，因为现在大多数平台初始资金较少，同时也为了建立模型的方便。

4. 保费收入

我们在前面假设为趸交一年期保费 $\alpha\bar{A}_{x:1}^{(DD)}$ ，为了计算保费总收入，我们引入 β 来表示每一年龄阶段的人群占比，即 (x) 在总客户中的比例为 β_x ，所以有 $\sum_a^b \beta_x = 1$ ，其中 b 为平台参与此互助计划的最大年龄， a 为平台参与的最小年龄。假设第一年平台数量为 N ，我们可以得知第一年平台的保费收入为 $N \sum_a^b \beta_x \alpha\bar{A}_{x:1}^{(DD)}$ 。每年增长率为： $r_t = 0.5 * 0.95^t + U(-0.01,0.01)$ ，其中 $U(-0.01,0.01)$ 表示区间 $(-0.01,0.01)$ 上均匀分布随机数。续保率以 c_t 表示。

那么我们可以得出保费计算公式：

$$\begin{aligned} \textcircled{1} P_t &= FP_t + \sum_{j=1}^{t-1} FP_{t-1} * M_{j+1} & P_1 &= FP_1 & t &= 2,3 \dots \\ \textcircled{2} FP_t &= FP_{t-1} * (1 + r_t) & FP_1 &= N \sum_a^b \beta_x \alpha\bar{A}_{x:1}^{(DD)} & t &= 2,3 \dots \\ \textcircled{3} M_t &= M_{t-1} * c_t & M_1 &= 1 & t &= 2,3 \dots \end{aligned}$$

P_t ：第 t 年保费收入； FP_t ：第 t 年新增保单保费收入； c_t ：第 t 年续保率； r_t ：第 t 年新增保单年增长率。

5. 费用支出

假设管理费用 m 为每年保单的15%，即 $E_t = m * P_t$ 。

6. 理赔支出

在估计理赔支出时我们将所有支出分摊在每个理赔日，而理赔天数假设服从参数 $\lambda = 32$ 的泊松分布，概率分布为： $P\{X = K\} = \frac{32^k}{k!} e^{-32}$ ， $K = 0,1,2 \dots$

我们通过泊松分布模拟可以得出第一年理赔天数，从而得出第一年理赔支出。同时我们假设理赔增长为 $l_t = 0.6 * 0.95^t + U(-0.01,0.01)$ ，其中 $U(-0.01,0.01)$ 表示区间 $(-0.01,0.01)$ 上均匀分布随机数。

那么理赔公式为：

$$A_t = A_{t-1} * (1 + l_t) \quad t = 2,3 \dots$$

A_t ：第 t 年理赔总额； l_t ：第 t 年理赔增长率

7. 投资收入

我们在开始假设平台投资收益率为市场利率，即 i_t ，同时我们假设市场利率服从区间 $(0.02,0.04)$ 上的均匀分布，那么投资收入公式为

$$I_t = (P_t - E_t - A_t) * i_t$$

I_t : 第 t 年投资收入 $t = 1, 2, 3 \dots$

8. 现金流量公式

$$\text{Cash}_t = P_t + I_t - (E_t + A_t)$$

Cash_t : 第 t 年现金流量 $t = 1, 2, 3 \dots$ ²⁰

(4) 模型解释

通过我们的努力,我们已经建立了平台的现金流量模型并且确立了预收保费与平台现金流量之间的关系,由于平台的首要目标是保障不出现偿付能力问题即现金流中断,因此我们可以通过蒙特卡洛方法对上述模型进行结果检验,从而得出 Cash_t 的估计值,由于我们的保费并没有完全按照精算模型收取,因此现金流量一定会有一个较大程度的缺口,这一缺口将由现在平台的主要资金流入方式即成员集资来解决,至此,我们已经完成了对于平台的完整描述。

为了确定平台预收会费的 α 值,我们需要知道平台每次集资时人员的缴费意愿和缴费金额,由于平台每次集资的金额较为固定,我们在此只考虑缴费意愿,即每次实际出资成员的比例 δ (假设平台集资发生在年末)。因此, α 值的计算公式为:

$$\alpha = 1 - \frac{-\text{Cash}_t}{(1 + i_t)\delta(1 + r_t)N \sum_a^b \beta_x \bar{A}_{x:1}^{(DD)}}$$

现在我们给出了 α 的求解方法,平台可以通过上述公式对自身的 α 进行估算,从而确定适合自己的会费收取方式。

(5) 问题和价值

当然不可否认的是我们的模型还有很多问题,对于平台的很多情况做出了较为抽象和理想的假设,模型的选取也许并不尽如人意,因此对于实际的测算和估计会有一些的偏差。由于现在没有关于这一问题的具体研究,我们在建模过程中只能以保险公司的定价理论为主要参考资料,因此我们得出来的结果应该是较为粗糙的。

但是我们的大致方向应该还是比较准确的,对于平台费用问题和偿付能力的描述较为符合实际情况。我们的模型对于平台定价问题研究还是具有一定价值,能够为现在的平台定价提供理论参考。

²⁰李庆霞.长期健康保险精算研究[D].厦门大学.2007

（6）创新建议

1. 差别化费率

目前现有网络互助平台主要采取分摊方式，所有参与人支付的互助金相同，但是每个人所面临的风险是不同的，比如一个 20 岁的年轻人和一个 50 岁的中年人患癌症的概率差别很大，但是他们所交费用是相同的，这对于风险较小的年轻人来说是很明显不公平的。因此，我们认为平台应该采取差别化费率，在上面的精算模型中我们已经给出了不同年龄阶段的应交费用，平台可以考虑采用上述方式进行差别化管理。

当然，如果平台能够获得更多的精算支持，可以对性别以及其他影响因素进行更加深入的分析计算，这样会使费率拟定更加合理，亦有利于平台的发展。

2. 预缴费用

根据上述模型，我们得出了成员预交保费的公式 $\alpha \bar{A}_{x:1}^{(DD)}$ ，但是现在平台的入会费明显低于此值，这虽然在前期发展中能够吸引大量客户，避免形成资金池从而躲避保险监管，但是这隐藏着巨大的问题，平台没有资金实力的情况下很难保证自身的偿付能力。

因此，平台可以考虑在拓展客户的同时适当提高预交费用，在前期可以鼓励成员自愿增加账户金额，并可以为此提供更多的便利。在后期发展趋于稳定并且监管到位以后，平台可以逐步改为确定保费的方式，在避免成员频繁缴费的同时提高平台自身的偿付能力，防止出现赔付困难的问题。

（二）改善营销策略

我们将基于 4C 营销理论，分析网络互助平台现有营销模式并提出创新性建议。4C 即为消费者的需求和欲望(Consumers' wants and needs)、成本(Cost)、便利(Convenience)和沟通(Communication)。该理论是站在消费者角度来思考问题，主张以消费者需求为导向设计产品，按照消费者愿意支付的成本来确定产品价格，充分考虑消费者的购买便利，加强营销过程中的双向沟通，依靠尊重和服务消费者来实现营销的主动权，达到消费者和企业双赢的目的。4C 营销理论强调“以消费者为中心”，以顾客感受、顾客体验为目标去思考，围绕如何给顾客创造便利，创造实惠，创造舒适等引导消费者喜欢这个购买的过程，愿意去购买服务。²¹

²¹何宜军. 基于 4C 理论的网络营销策略研究[J]. 企业研究,2014,No.45416:35-36.

对于网络互助平台而言，在目前行业发展同质化较为严重的背景下，用户的忠诚度显得尤为重要。所以，平台需要注重与用户的长期互动关系，为会员提供方便、快捷、人性化的服务，加强平台会员的互助体验。

图 22 4C 营销理论分析

图 22 4C 营销理论分析图



(1) 满足用户欲望

基于 4C 的网络互助平台营销，应该把会员体验放在第一位。一切以满足会员体验为核心。所以网络互助平台要充分考虑影响互助会员满意度的因素。在推出互助产品时，一定要广泛了解会员的需求，判断此产品是否可以满足会员需要，才能获得会员的认可，平台才可以长久发展。互助平台在设计产品时，有两种思路。

一是固定重疾领域，细化互保品种。互助平台可以在有一定会员量基础后，细化疾病类别，单独针对在中国发病率较高的疾病设计互助产品。

二是针对用户需求，创新互保内容。互助平台可以针对社会热点以及会员需求，设计新领域的互助品种。比如针对“扶老人怕被讹”这一社会热点，设计扶老人的互助项目。针对意外伤害多发的现实情况，设计意外伤害互助项目。

(2) 降低推广成本

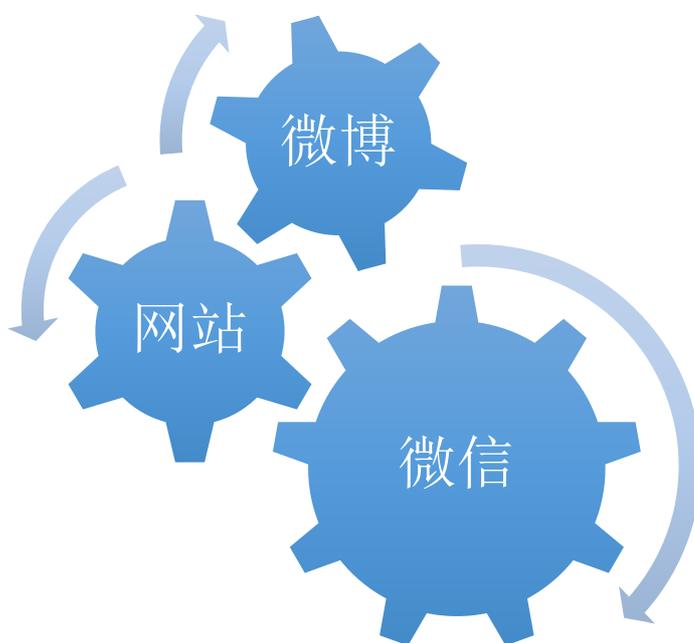
口碑效应。口碑效应是由于消费者在消费过程获得的满足感、荣誉感而形成

对外逐步递增的口头宣传效应。²²互助平台可以通过口碑效应，满足会员需求，通过用户推荐机制，引导会员将互助平台模式介绍给亲属好友，增加稳定的会员数量。

网络营销。互联网时代缩短了人与人之间的时间距离和空间距离。现实生活中，人们热衷于参与微信、微博、论坛等平台的交流。互助平台可以充分利用微博、微信、论坛、贴吧、博客等开展网络营销。增强互助平台的认知度，形成品牌效应，增强公信力。

图 23 互助平台传播主要网络社交平台

图 23 互助平台传播主要网络社交平台图



(3) 获取信息便利

增加渠道。对于互助平台而言，用户“入口”十分重要。互助平台应该建立完整的产品线，抢占用户入口，让用户更加便捷地获取信息。互助平台可以开设微博账号、成立平台网站、建立平台公众号，让会员可以第一时间了解到平台的最新信息。

界面设计。平台网站是会员了解平台信息的重要渠道。互助平台在网站设计中要界面友好，符合阅读习惯，加入关键字搜索，让会员可以最短时间内了解所

²² 张玥. 网络口碑传播效应研究[D].南京大学,2011.

需信息。对各标题链接页面进行细化，根据搜索重点进行整理，让会员以最快速的时间了解自己需要的内容。还可以根据会员的浏览痕迹优化网站内容。

建立题库。互助平台可以对常见问题进行归纳整理，建立问题库，提高解决问题的效率，快速解答会员的常规问题。对于特殊问题再采用客服回答的方式。最大效率地获得信息。

（4）加强沟通交流

建立社区。互助平台可以建立专有的社区平台。会员可以在平台上发布新帖、解决疑问、沟通交流、认识朋友，加强会员的用户体验，增强平台的凝聚力。

民主决议。互助平台在决议重大事项时，可以发动会员进行投票，根据“一人一票”的原则进行决议，增强会员的参与感和主人翁精神，加强与会员之间的互动交流。

线下互动。互助平台可以以会员所在地域为划分，设立联盟，广泛开展会员线下活动，增强会员与平台的沟通交流，加强会员之间的凝聚力。

语言活泼。互助平台在沟通交流中，可设立一个拟人化的定位。在回答问题时，加入当下流行元素，打造独特的平台形象，拉近会员与平台间的距离。

意见领袖。在互助平台和会员的互动中，可以设立专门帐号，加强与会员的良性沟通，传递正能量，对会员进行正确的引导，发布公正客观的信息，形成良好的互动氛围。

（三）优化盈利模式

在互联网浪潮的大背景下，传统相互保险公司的盈利模式显然难以适应平台发展需要，互助平台应充分利用中国的市场优势，采用基于 freemium 模式，多种模式相结合的盈利模式。

（1）Freemium 模式

Freemium 即 Free(免费)+Premium(增值服务)，是指核心服务免费，通过增值服务获取利润的商业模式。对互助平台而言，互助产品即是其核心服务，平台可通过其聚拢用户，获取用户基数，增加用户流量，在用户量积累到一定规模后，引导流量导向增值服务，将用户资源转化为盈利，从而弥补免费提供核心服务的支出。在用户普遍养成免费使用互联网资源习惯的中国市场，Freemium 模式显然是尚在运营初期的互助平台的最佳选择。

(2) O2O 模式

O2O(online to offline)是指线下商务机构与互联网相结合,让互联网成为线下交易的前台,也称为电子商务²³。互助平台在成长至一定规模后,可设立线上商店,和线下的商业机构合作,作为其销售渠道,销售线下产品及相关服务。以下将具体分析与医疗机构、保险公司及信贷公司三类机构合作的可行性:

1. 医疗机构

医疗险是互助平台的重要产品之一,首先,平台可在收取一定费用的前提下为医疗机构提供销售渠道,并让会员在平台上能以折扣价格购买到药品和医疗服务;其次,当购买医疗险的用户在指定医院接受治疗时,医院可为其提供免挂号、病房升级和药费减免等升级服务,使用户的医疗体验得到优化;最后,平台可作为“云诊断”的媒介,让用户在平台上寻找医生并获得初步诊断,由此收取费用。若互助平台与医疗机构合作得当,则能使医疗机构提高营业规模,平台增加收入减轻运营负担,达到“双赢”。

2. 保险公司

互助平台作为线上机构,可与线下运营的传统保险公司开展合作,将传统保险产品放在平台上进行销售,收取费用;同时,将部分平台产品与传统保险产品进行组合,并捆绑销售,从中获得抽成;最后,平台可将理赔、审核和精算等专业环节外包给传统保险公司,减少开支,提高平台的服务水平。

3. 信贷公司

互助平台在用户加入及申请理赔时,都会对用户进行审核并获得用户的资料,平台可据此与信贷公司开展合作。当平台用户因意外事件而面临经济困难时,平台可在征求用户同意后与信贷公司联系,而信贷公司则根据平台提供的资料决定是否发放贷款,若贷款完成,平台作为用户与信贷公司之间的中介,向双方收取介绍费用。

除了与线下机构合作为其提供销售渠道之外,平台还可以销售与自身相关的产品。以抗癌公社为例,其委托线下公司制作印有平台标志的衬衫、帽子和水杯等产品,并在微信平台上低价销售,这一方面增加平台收入,另一方面亦提高了平台的品牌影响力和会员凝聚力。

(3) IAP 模式

IAP(In APP Purchase)即应用内购买模式,其基本思路为将应用中基本功能

²³ 卢益清、李枕. O2O 商业模式及发展前景研究[J]. 企业经济. 2013 年 11 期. 42 页

开放给用户使用,待用户形成使用习惯后,通过提供更高级的付费服务获得收益。互助平台应将相互保险作为业务切入口,对会员资源进行二次开发,挖掘用户潜在需求,提供升级服务获得利润。例如,互助平台可根据用户资料情况,将用户划分为不同群组,针对组群内用户的共同需求,推出个性化、定制化的服务及产品,并收取管理费用。目前,抗癌公社已在尝试根据此模式进行运营。作为国内最早的互助组织,抗癌公社除了最基本的抗癌项目之外,还针对不同的用户群体推出了如众保公社(保险从业者)、夕阳公社(65岁以上的老年人)和工人公社(高危工作者)等子项目,这些碎片化的互助项目增加了抗癌公社的收入来源,在很大程度上缓解了其运营压力。不仅如此,在用户数量达到一定规模后,平台还可推出产品定制服务,充分利用大数据,根据用户自生数据为用户推荐适合他个体情况的互助项目,甚至进一步生成定制化的项目,而互助平台则通过为用户提供这些个性化、定制化的升级服务,获得更多的盈利空间。

(4) 广告模式

在形成一定的用户规模和品牌效应后,互助平台可以设置与其产品类型相关的广告,收取广告费。例如,互助平台可以在其网站重疾险的投保页面上设立医疗广告,并在用户投保后向其推荐相应的医疗产品。在拥有足够的客户群后,这种对特殊人群有针对性的广告一定会受到企业的青睐。这种“羊毛不出在羊身上”的营销思维在互助平台流量足够大时,不乏是一个可行的盈利方式。

(四) 提升平台公信

(1)完善公示机制

互助平台可设置信息披露机制,对运营团队、运营成本、资金来源、受助人信息在平台网站进行披露,社会公众对其进行监督。比如在互助事件发生时,设置一段时间的公示时间,详细披露受助人的会员信息,事件状况,调查情况。

(2)建立评审制度

互助平台可建立评审团制度。互助平台可以借鉴国外自治互助和英美法系的陪审团运作原理,设置互助平台社群内的自我裁决机制,加强会员参与度,建立平台公信力。

(3)促进联合自律

行业联合自律行为遵循自愿、自律、自救的原则,旨在通过建立自律准则,加强互助平台的行为规范,促进互助平台行业的健康发展。通过同业组织内部监

督，提升在民众心中的形象。行业内部化制度建设，一定程度上弥补现有法律管制的空缺，提高社会公信力。联合自律的建立可以推动众保模式深入发展，为大众提供新的保障方式，为监管制定更准确的政策提供依据。其中可以包括资金第三方监管、组织的真实性和透明化、各个组织的协调和相互沟通。

(4)加强机构合作

互助平台可以与第三方机构进行合作，加强平台的公信力。平台可以选取独立于政府和平台的第三方中介机构进行监管。比如在出现理赔事件时，可聘请专业保险公估公司作为独立调查机构对互助事件的真实性进行调查，同时外聘专家对互助事件是否满足互助条件进行审定。平台资金委托银行全程托管，互助资金直达申请人账户，确保资金信息有据可查。平台也可以和基金会合作，让基金会作为第三方来证明平台的成员数量和平台信息。

(5)建立责任保险

2015年12月中国人寿财险在《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》的理念下，推出了专门针对网络借贷平台的行业信息审核责任保险，为进一步规范网络借贷平台的信息审核操作和提高风险管控能力，推动其操作标准化规范体系和会员单位准入资格标准的建立做出积极的探索与尝试。

该责任保险主要内容为在保险期间或保险合同载明的追溯期内，被保险人在中华人民共和国境内(港澳台地区除外)从事网络借贷信息中介业务时，在为投资人或其他相关主体(以下简称“委托人”)提供标准化信贷审核服务的过程中，因疏忽或过失致使提供给委托人或其他利害关系人的相关信息不实，造成委托人或其他利害关系人的经济损失，由委托人或其他利害关系人在保险期间内首次向被保险人提出赔偿请求，依照中华人民共和国法律(不包括港澳台地区法律)应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。

参照这一模式，我们可以考虑推出网络互助平台责任保险。网络互助平台在进行成员信息审核中可能会出现较多问题，在进行保障赔付时亦有可能产生责任事故，因此保险公司可以针对这些问题研发相应的责任保险，对因平台疏忽或过失造成参与会员或利害关系人的经济损失承担经济赔偿责任。

网络互助平台与网络借贷平台有很多类似的理念，其发展脉络和趋势也是较为一致，互助平台现在的状态和问题与当时的借贷平台极为相似，因此借贷平台的发展对于互助平台当今的选择具有极强的借鉴意义。随着网络借贷平台的发展和完善，国家相关部门逐渐认可并开始规范这一行业，在此基础上保险公司开始

为其提供责任保障。有了保险公司的责任保险，人们对于平台的信任程度会有较大程度的提升，这也促使平台能够更加快速健康的发展。

现在网络互助平台正处于发展初期，人们对于此类平台的信任程度和认可程度不够，如果在这种情况下平台能够与保险公司合作，研发出适合于网络互助平台的责任保险，那么这将会大大提升平台的公信力，对于整个行业都会是一个极大的促进和利好。

（五）树立行业形象

目前，我们研究的网络互助平台正处于发展的初步阶段，还未在整个行业市场形成主流导向。纵观互联网行业，这两年大热的 P2P 平台就是因为跑路事件频频发生，让这一行业臭名昭著。民众自此望而却步，难以信服。P2P 行业目前还未发展成熟，却已早早自毁形象错失良机，这样的教训不禁引起我们的思考。网络互助平台作为又一个新兴的行业，如何能够在发展中塑造良好的行业形象。尤其是在保监会两次发出关于该行业的风险提示，提醒民众谨慎对待，而之后夸克联盟又被保监会点名。这样的情形之下，行业形象的塑造成为行业发展必不可少的一步。在我们研究的平台当中，壁虎互助在 2015 年 5 月 28 日推出了一个代理人互助计划，将代理人聚集起来，形成互助会，选举产生互助会理事。受此启发，考虑到网络互助平台不同于传统保险公司的特殊性，我们认为“代理人互助会”这样一种组织能够帮助网络互助平台提升自我形象，促进平台更加专业化的发展，引导行业健康发展。

互助会原指民间一种小额信用贷款的型态，具有赚取利息和筹措资金的功能，起源于中国古代。我国在 80 年代的时候，一些企、事业单位成立过职工互助会，目的也是为了提高职工的生活保障。后来随着生活水平的不断提高，也就自行解散了。还有一种形式的互助会，是由个人自愿组织起来的，目的在于防备疾病、死亡引起的负债。而这里所说的互助会不同于以上两者，仅仅是借用此名称，实际功能上主要强调互助与沟通，类似于劳动者合作组织。众所周知，保险代理人对于传统保险营销的作用不言而喻。虽然在过去，由于保险代理人良莠不齐的职业素养，我国保险行业的社会形象十分不好，民众接受度低。但在现在社会，我们仍无法否认这一群体的重要性。将代理人与互助会结合，旨在成立一个由保险代理人组成的互助组织，而这一组织的发起方为网络互助平台。目前已有个别平台尝试这种方法。我们研究的壁虎互助平台目前已经建立了代理人互助会。不过，

该平台创立这一互助会的初衷是想将中国的保险代理人聚集起来，组成一个互助会，并且为各位成员提供某些方面的保障。结果在后期沟通中发现，这类人群并无特殊需求或风险需要保障。目前，他们已有的成果是由最初发起的 2000 余名会员，历时 8 个月设计了一款“全民互助保障计划”，其中包含 81 种疾病。

而我们所提出的概念，不同于互助计划，需要会员付出一定的费用或者需要保障某类风险。这一组织，更类似于一种劳动者合作组织。我们建议由网络互助平台作为该组织的发起方，将中国庞大的保险代理人群体聚集起来。以这些网络互助平台作为依托，让这一群体在同一网络社区交流与沟通。初步的目的是让保险代理人了解网络平台，了解互助计划，进而理解这一行业。另一方面，保险代理人常年销售保险产品，对于传统保险的结构十分熟悉，更容易看出现有的互助计划存在的问题。如果代理人能够进一步提出合理化建议，有利于形成专业化的互助计划，提高民众认可度。

保险代理人作为保险行业的重要支柱与媒介，其作用不言而喻。网络互助平台如果能够获得保险代理人的认可，那么其发展便向前迈进了一大步。尤其在目前的形势下，传统保险行业与网络互助平台之间关系难辨，代理人在这其中的作用尤其重要。另一个方面，保险代理人与消费者联系紧密，通过代理人在消费者心中塑造网络平台健康良好的形象，赢得消费者的认可，自然有发展前景。

十、发展前景

（一）向相互保险稳步推进，丰富保险组织类型

从国际发展经验来看，相互保险行业中有四种组织形式。他们分别是相互保险公司、相互保险社、保险合作社和交互保险社。其中，相互保险社是最早出现的保险公司。在早期是因为某一行业的人员为了应对灾害事故造成的经济损失而组成的互助集体，一般为非法人组织，现在在英美等国中，存在于有火险、海上保险等某些有共同需求的集体中。保险合作社是由一些对某种风险具有同一保障要求的人，自愿集股成立的保险组织。与其他类型的相互保险组织形式相比，其具有的特点是社员可以选择是否与保险合作社建立保险关系，但是只有社员才有资格成为保险合作社的被保险人。目前存在的保险合作社以人身保险为主，法国保险合作社的数量最多。交互保险社是指具有保险保障需求的若干个人或单位组织，作为社员相互约定交换保险的保险组织。交互保险社的特点是经营一般是委

托具有法人资格的代理人代为经营。现在主要存在于美国西部，以火险和车险为主。

从我国网络互助平台的具体情况来看，我国的网络互助平台很可能向相互保险公司转变。从对壁虎互助的创始人的采访中我们了解到，壁虎互助现在正在推广交互保险社的概念，提高不同保险形式的普及度。网络互助平台作为一个信息缩合平台，所起到的作用是为具有相同需求的人群提供一个信息交流的平台且代为扣缴互助费用，这非常类似于交互保险社中的代理人。因此，网络互助平台可以被理解为以某几类具体险种为依托而发展起来的互助保险社，是交互保险制在互联网时代的移植。另外，在美国，合作保险有法人型与非法人型两大类。法人型的称为相互保险公司，非法人型的则以交互保险社为主。壁虎公社作为第一家申请相互保险公司牌照的互联网企业，给我们提供了一种网络互助平台向相互保险行业转变的新的思考方式，即相互保险公司。许多网络互助平台目前已经积累了大量的成员，如果申请拿到了相互保险牌照，其前期已经积累了大量的成员就可以转变为相互保险公司的会员，获客费用会比较低将成为其重要的优势。

表 12 四种相互保险组织形式的比较

表 12 四种相互保险组织形式的比较表

	法人	股本	长期	经营方式
相互保险公司	是	无	否	自行经营
相互保险社	否	无	否	自行经营
保险合作社	是	有	是	自行经营
交互保险社	否	无	否	委托代理经营

（二）与商业保险开展合作，纳入商业保险体系

目前网络互助平台仍处于开发潜在客户资源的阶段，本小组在实地采访的过程中也了解到，随着网络互助平台规模的扩大，有些平台有意愿将网络互助平台作为一个入口的平台，与保险公司合作，将平台会员交由保险公司。由于网络互助平台起步晚，自身在公估、理赔等技术方面的能力较弱，如果要发展成为相互保险公司，重新建立完善的产业链边际成本高，实践起来难度较大。相比之下，我国传统的保险行业在公估、理赔等方面的专业技术更完善，发生互助事件后将后续事宜交由商业保险公司来做边际成本低，因此可以将互助纳入商业保险体系，

委托商业保险进行资金管理与运营。互助平台也可以根据具体情况选择不同的处理方式，有选择性的与商业保险公司开展合作。比如可以设定一个赔付金额线来决定是否需要合作，如果赔付额较小，低于划定的赔付额线，互助平台可以自己运营管理，作为平台给会员提供的基础保障；如果赔付额较大，可以将超过赔付额线的部分购买商业保险产品，扩大会员的保障覆盖面，降低会员的成本。

从网络互助平台创立的初衷来看，互助平台想打造的是一种“人人为我，我为人人”的众保模式，是非盈利性质的平台，以成员的福利为核心。因此，平台的发展也是以会员福利最大化为原则的。不论未来是发展为相互保险公司还是与现有的商业保险公司合作，对于会员自身来说，他们更关注的是自身能够真正享有的福利。在保险组织形式发展比较完善的国家，经过百年的发展，现在的投保人很可能不知道自己选择的保险公司具体是什么样的组织形式，大家关注的是产品本身对于自身的保障。从现实情况来看，e互助平台本身就是由泛华集团发起，聘请泛华保险公估有限公司作为独立调查机构对互助事件的真实性进行调查，同时外聘专家对互助事件是否满足互助条件进行审定。因此，未来网络互助平台与传统的商业保险公司开展深入合作，作为商业保险体系的一种有益补充是有很大的可能性的。

（三）与公益事业密切合作，转变公益互助平台

网络互助平台从本质上来讲是一种互助保障模式，通过组建一个互助社群，社群中当有人需要帮助时，整个社群的人为其伸出援手，帮助其走出困境，因此网络互助平台在创设的时候是带有公益性质的。从现实情况来看，抗癌公社表示将引入公益基金会，将社员账户余额资金交由上海浦东新区凝心聚力社区发展公益基金会管理，社员充值资金将直接转入该基金会专用账户。而且，抗癌公社与基金会的合作不收取管理费，是在不增加社员负担的基础之上的一种资金托管方式。通过抗癌公社与公益基金会的合作也可以体现出抗癌公社在大病救助方面向公益方向的靠拢。小组成员认为网络互助平台带有很强的公益性，在当前中国互联网发展迅速的背景下，国家对互联网保险领域的监管较为模糊，相关法律法规有待出台。基于这样的发展背景，网络互助平台极有可能发展为商业化运作的公益组织。

公益组织的商业化运作在西方国家被广泛采用，这些公益组织通过收取会费或服务费等形式来实现组织的良好运作。公益组织的商业化运作不是为了牟利，

而是为了维持和帮助组织的运作，扩大公益组织的服务范围并提高其服务质量。网络互助平台如果向公益互助平台转变，在未来有可能需要收取一定的管理费，通过与公益基金会开展合作，将收取的资金进行托管。平台可以调整会员预存资金有缴纳上限的规定，只设置缴纳下限，通过自愿增加捐助的方式增加用户预存资金数量，直接将收取的资金转入专用账户并在需要发起互助时统一划拨救助资金。互助平台的公益化发展需要实施有效监督，防治资金挪用，进一步提升平台公信力。在我国当前公益组织社会认同感不高，救助弱势群体意识淡薄的背景下，互助平台的公益化发展将有利于呼吁更多的人加入公益慈善事业，提升社会整体对弱势群体的关注度。

十一、附录

（一）采访记录

（1）友邦保险

采访对象：原友邦保险北京分公司销售部刘经理

采访时间：2016.4.25

采访形式：电话采访

问题及回答汇总：

问题一：您怎么看待现在网上这些类相互保险互助平台？

答：两方面看吧，从个人角度来说，多一份保障，而且是互助性质的保险，还是有实际的价值，这些保障能够对人们的风险有一定程度的作用。我是去年11月份加入了夸克联盟的计划，我感觉这个概念很好，而且已经发生过几起赔案。从保险公司角度来看，我感觉平台产品应该与保险公司的形式没有特别大的冲突，而且可以看做是对于社会保障的一种补充。

问题二：那您觉得这种形式会对保险公司产生冲击吗？

答：应该不会有太大的冲击，当然个别的点可能会有影响，从单纯的费用来讲应该是有冲击的，它保30万大病只需要9块钱，当然这也与其形式和保障期限等有关。而且现在的形式只是体现了保险最本质的东西，一些抵御价值损失应对通货膨胀的作用就体现不出来了，投资类产品不能发展，那么这些平台还是跟保险公司有差别的，对于公司的冲击还是有限的。

问题三：现在有些平台正在向相互保险发展，如果发展为相互保险公司，会对保险公司产生什么样的影响吗？

答：恩，如果发展到相互保险的阶段，肯定对保险公司会有影响，因为他们面对的市场和客户是一样的，必然会有市场竞争。

问题四：你是怎么看待保险公司跟这些平台的关系的？

答：他们的互助不仅仅是一种保险概念，更是一个公益性质的东西，这跟保险公司还是不太一样。保险公司是有保单和合同的，有保险法和合同法来制约的，但是他们没有。因此我觉得从根源上他们还是不同性质的。

另外一点是这些平台能够让人们意识到风险保障的重要性，这反而是对于保险的一个宣传，能够起到促进商业保险发展的作用。

问题五：您觉得平台的盈利模式是什么？

答：当然这些组织是有商业目的的，但是还没有完全表示出来。

问题六：平台与保险公司合作的可能性？

答：平台可以作为保险公司的一个前端拓客平台，比如平台上有几万的客户资源，可以与保险公司进行合作，平台有一些不能提供的保障可以由保险公司来承保。其实就相当于平台为保险公司积累了客户资源，并且筛选出那些具有风险保障需求的潜在客户，从而为保险公司服务。

还有就是责任问题，平台有这么多的人群并且风险程度较高，因此发生责任事故的风险是很高的，保险公司可以为平台设计责任保险，对平台责任进行保障，这也有利于平台的发展。当然保险公司愿不愿意承保要看他们自己的评估报告了。

问题七：您觉得平台未来的发展方向是什么？

答：发展成相互保险公司应该较为合理，纯公益性应该很难维持下去，我不太看好他的公益方向，最后还是转到商业化这种形式上来。

问题八：你是怎么看待平台的监管问题的？

答：现在这些平台既不是纯公益性质，又不是保险形式，保监会也管不了，别的

部门也管不了，相对于是一个空白地带，找不到一个合适的切入点来介入，这个跟现在的互联网金融有点类似。

当然国家现在不是提倡“大众创新、万众创业”吗，应该对这类新生平台会比较宽容，只有不触及底线，应该是可以发展的。随着平台的壮大，监管会逐渐到位。

(2) 壁虎互助

采访对象：李海博，壁虎互助创始人之一，于 20014 年创立壁虎互助。

采访时间：2016.4.25

采访形式：实地采访

问题一：平台的偿付能力如何保障？如果在一段时间内频繁发生互助事件，用户不愿意继续投入资金的话该怎么办？

答：互联网互助平台不能继续运作有两种情况，第一种情况是公司长期没有盈利，或缺乏连续投资导致无法继续运行；第二种就是互助计划无法继续运行，就是你刚刚提到的这种情况。只要能存续下去，有足够的基数就可以运转下去。从 e 互助的发展来看，虽然也有一些会员“脱落”，但仍有长期存续的 30 万人左右的用户。从发展的现实情况来看，网络互助平台已经被证明有持续运作的的能力，当前的问题在于能否将速度加快，运作规模扩大等。如果真的出现了无法运转的情况，有以下几种解决方向：如果是第一种情况发生后，可以由其他平台接管，因为平台的用户是有价值的。第二种互助计划不能运行下去时要将仍预存的钱退还给会员。但是为了预防这种情况的出现我们也会通过精算测算会员的承受能力，包括责任细化，比如甲状腺癌等花费相对较小的疾病可以适当降低救助费等方式，不断完善平台的运作模式。

问题二：平台已经发生过几起互助事件，会费还够用吗？

答：我们每次发生互助事件都需要会员来补充资金，尽管每次补充都会有会员“脱落”，因为通知不到或者会员重新思考等原因，但后续会通过支付体验调整，信息告知方式调整等提升继续率。现在平台的拉新不是问题，互联网的优势可以迅速提高会员数量，但还需要解决存续率提升的问题。

问题三：现在出事的话是简单的均摊方式，以后会细化吗？

答：从 1.5 元到 9 元，不同的年龄段平摊的份额不一样。每次均摊的会费是通过精算算出来的，但是年龄设置区间相对比较粗放。这并不是因为我们缺乏精算能力，而是通过互联网的方式需要尽量简单。目前网络上销售的保险产品也是一样，不是每个年龄一个费率，而是按照年龄区间。通过不同年龄段划分如果考虑到每一个个体的话也是不合理的，存在年龄大的人的健康状况优于年龄小的人的情况。我们需要把差异性比较小的因素忽略比如男女性别等。同时，我们也有相互保险公司的筹备组，这里面有精算师等相关人员，进行整个体系的把控。

问题四：那未来会继续采用次缴的形式还是会改成类似保单的形式？

答：现在是这样次缴的形式，但是随着网络互助平台的发展，客户、信用度的提高，用户可能希望每次多收取一些费用，避免多次缴费带来的不便。但是如果向这个方向发展的话，未来是需要有相应的牌照的，因为非金融企业不能沉淀资金池，方式可以是多样的，不管是相互制、交互制还是与商业保险公司结合。但是未来如果客户群比较稳定，风险也稳定的话，互助平台的救助效果将和保险公司一样。

问题五：网络互助平台称资金 100%用于互助，那平台如何盈利呢？

答：互联网公司盈利是需要依靠用户的，而且用户需要有深度和广度。盈利模式主要是以下的几种：第一是打广告，如果你的品牌好，第二是管理费，但是我们目前还没有收取。按照国外交互保险公司制度安排，都会收取一定的管理费。但是互助平台目前发展还在初期，不会采取收管理费这种手段，但是不排除随着未来平台运作规模的扩大，会收取一定的管理费。第三是“卖货”，即销售和互助计划有联系、有价值的产品，比如医疗健康方面的产品等。

问题六：壁虎互助用户规模发展很快，请问公司目前存在什么问题或者发展瓶颈？

答：一个创新模式每向前走一步都会面临相应的挑战和障碍，一路走来存在监管、用户认可度、模式的完善程度、资源的整合包括查勘由谁来负责，是否有公信力，平台如何设计等等的问题。目前面临的最大的问题就是公信力的问题，这里面有“三个无法自证”：一是公共信息无法自证，比如说平台如果证明自己公布的用户人数与相关信息是真实的。二是会员的真实程度无法自证，比如是否存在本不是会员的人在需要救助时，平台了采取一些技术手段使其“变成”会员，享受会

员救助等，这很明显会侵犯会员的权力。目前采取双备份，即通过实时传输会员信息给另一方平台等方式进行约束，目前是通过其他较大规模的第三方平台来做备份。第三是资金管理的安全性无法自证。目前平台采取公示以及通过金融机构证明来表明资金的安全管理。目前要把平台的运营机制、用户体验与口碑做好，才能促进未来的进一步发展。

问题七：您认为现在存在的平台之间的关系是竞争大于合作，还是合作大于竞争？以后会有合并的可能吗？

答：互助平台比较特殊，既不是一般企业同行的竞争关系，也不是合作社之间可以趋于合并的关系。比如在各互助平台的群组内，如果会员推广其他互助平台，一般都是不禁止的，至少壁虎互助是这样；但是各互助平台也不会像合作一样不分你我，因为主体本质上还都互联网公司。目前互助的空间还很大，大家现阶段是共同打造赛道，远远没到竞争的阶段。

互助平台不太可能像合作社一样进行合并。如果要合并也类似于公司兼并，平台没有主观的动力去合并。这也是为什么叫做互助平台但是平台之间仍然存在竞争的原因。如果未来真的需要合并，也是在竞争的前提下选择的合并，而不是类似于合作社合并到一起。现在重要的是大家把机制建好，大家在一个良性的赛道上奔跑，最终把优秀的平台保留下来，最终对客户好，这个行业就可以持续下去。

问题八：现在抗癌公社、e 互助等平台大量涌现，许多产品存在同质化的问题。请问壁虎互助的产品有什么特色以及如何和其他平台竞争？

答：互联网保险有三个特点：一是碎片化，就是把产品做小，几毛钱就可以参保。第二是场景化，比如运费险等，但场景化需要大背景如阿里巴巴等才有条件去做。第三是族群化，某一类有共同需求的人共同参与保障。互联网保险涉及车险、理财、意外、健康等。车险和理财是我们没有涉足的，我们目前的互助重点是重疾和意外，未来会逐步发展到细分的族群和场景中去，这就需要很强的产品创新和运营能力，这个行业看似进入门槛很低，但实际上越往后需要的资源整理和能力要求越高。但是目前这个行业并不是一个需要竞争的格局，因为现在的市场非常巨大，全国人民都是潜在客户，平台的关注点不是去争抢用户，而是建立好基础。

问题九：您如何增强平台会员的凝聚力？

答：平台本质上是一个社群，他们之间产生了互助的需要。一个社群是需要宗旨、目标、活动等。我们主要通过以下几种方式增强会员凝聚力。

第一，将线上的人拉到微信群，随时可以互动。发生了什么事情，产生了什么需求都可以随时在群里互动。

第二，做一套荣誉体系。我们有创立会员徽章、原始会员徽章等，感谢平台在不同发展阶段中会员的贡献。另外，我们的护卫团（志愿者组织，主要负责答疑解惑、协助互助人、协助勘察等）拥有“护照”。我们的会员叫“户主”，志愿团叫“护卫”。

第三，讲述平台起源及发展的故事。很多国外公司在这方面做得很好，网站上都有创始人的故事在里边。抗癌公社在这方面做得很好，他们的网站上有创始人张马丁的故事和情怀。这让人感觉你的平台不是冷冰冰的，而是温暖的。壁虎现在也用《创始人说》系列图文与会员对话，也是要增强人性化的特征。

第四，让社员产生互动。我们在有各个地区都有的组织可以联系。另外，我们去年的互动包括给温暖的人和故事踩微博，用正能量给社会一种温暖。

问题十：如果网络互助发展壮大后与保险公司合作，平台是否会成为保险公司拓展客户的一个渠道？

答：不管是哪一种保险形式，客户不会关注你是相互制还是股份制，大家看重的是你的产品，能给百姓带来真实的好处才是最重要的，我们未来是很可能和保险公司合作的。

网络互助平台的独特性在于它避免了偿付能力出现太大的问题。因为传统的保险是对赌的，而平台的产品没有保障期的概念，由大家共同承担费用。互助平台扮演着第三方的角色，是一个信息撮合平台，不是承保的主体，这样就避免了保险行业里偿付能力等一系列的安排，因此互助平台容易起步。第二个是互助平台门槛低，互助平台采用即收即付制，保险公司采用的是缴费制，有年缴、月缴等形式，而互助平台是次缴的形式。目前是预存两三次救助费用，未来可能会采用代扣代缴的形式，这样也可以避免基金池的建立和由此带来的监管。这样汇集的用户有两个特点，一是纯保障型用户，二是用户基数大，这是保险天然的展业对象，因此有可能成为传统保险的入口之一。

问题十一：前段时间，“夸客联盟”被“点名”，您如何看待这次事件？

答：这个行业在过去出现过三次问题，以后也会出现。第一次是在刚刚发起的阶段出现的国民互助，最终被认定为非法集资。第二次是由于网络互助平台产生的会员纠纷被控诉到消保局，最后保监会发起风险提示。第三次就是本次夸克被点名的事情。虽然这个行业有一些问题出现，但是网络互助的大方向是正确的，监管也注意没有进行扩大化。保监会近期出了一个答记者问，相当于是默认了网络互助的存在，并划定了几条红线，只要不越线就可以运营。

问题十二：互联网互助平台当前发展较快，您认为国家未来的政策导向是什么？

答：如果是在多年前，这种平台可能会被认定为非法经营保险业务而被取缔。但是现在的市场环境变了，政府倡导市场在资源配置中起主导作用。国家对互联网互助平台的态度可以参看国家对其他互联网领域的态度，包括 P2P 等。互助平台的风险小并且有着实际的意义与价值，会员可以从中受益，大家的认可度也较高，互助平台还弥补了传统保险业的空缺，发挥一种保障的功能。互联网金融是传统金融的漏出和增量，是将实体经济发展存在漏洞的地方在互联网上的拓展。只要是有利于市场发展，有利于人民群众的创新都会被鼓励与发展。

（3）抗癌公社

采访对象：陈志恒，南京师范大学研究生毕业，有成功互联网创业经历。于 2014 年加入抗癌公社，目前负责分社管理。

采访时间：2016. 4. 25

采访形式：电话采访

问题一：请问您是如何看待抗癌公社和互助平台的关系？

答：第一个问题我是这么认为的。从性质上讲，互助平台更多是公益的性质，不管哪一家都是如此。虽然现实有些平台有预收费，但这些钱也都是用在会员上。从功能上，互助平台也是保障的功能，保险也是保障的功能。我们抗癌公社的定位很清晰，是作为现有保障体系社保、医保的一种补充。我们也不觉得这种东西可以颠覆什么。希望通过互助平台这种方式，部分地去解决因病致贫，看不起病的这种现状。

问题二：请问抗癌公社未来的发展方向？

答：公社初衷比较简单。我想你们应该了解我们创始人的故事，母亲因为癌症去世，当时家庭条件不是很好，在母亲去世之后就成立了抗癌公社。我们近一半的工作人员都是亲友现在患有癌症或者因为癌症而去世。我们也很有责任感去做这些事情。对于未来的发展方向，我们是开放性态度的，也要看国家的制度层面的态度。说到底，抗癌公社的模式是原始保险的形态，体现的是保障的功能。如果可以从相互保险来做，我们也是持开放态度的。

问题三：现在抗癌公社采取0手续费的政策，平台之后会有盈利模式吗？平台是否具有一定的商业性？

答：抗癌公社不需要任何的预付费，免费加入，这是和其他平台有很大不同的。这是我们坚持的基本原则之一，绝不需要先交一部分钱，形成资金沉淀的。绝不强迫会员。在现有法律框架下，预缴费是有一定法律风险的，第一可能会被别人认为是非法集资。并且与保险的规定有一定冲突，如果预缴费的话相当于有保费这一说了。我们坚持抗癌公社本身不会进行商业性的盈利。第一是它不适合，第二是这偏离了我们的初衷。未来在维持运营和公司发展方面上，我们希望在抗癌公社基础去做一些增值服务，现在我们具体也有一定规划了，但现在不是很方便向外界透露。

问题四：抗癌公社现在会员量很大，在飞速发展的过程中请问您觉得有什么困难吗？

答：目前最大的困难在两方面。第一个是信任问题，现在虽然网友有普遍认同，觉得这种模式很好。但毕竟抗癌公社这种模式在之前是没有的，还是存在一定的信任问题。这也是我们现在也一直想要解决的问题，希望提高我们的公信力，让网民认为是合理的，是可行的，这主要是在宣传推广方面。第二个问题也是说政策导向和法律法规方面。我们抗癌公社也是这些方面做得比较完备。首先，我们是不预售费的，这就避免了非法集资和资金沉淀的风险。在保监会方面，如果预收费用，就会有点类似保费的感觉。在这两方面我们都做了规避。同时，资金监管方面，发生互助时，如果没有互助事件，现在我们有上海公益基金会进行托管和监管。所以在短期内在法律政策方面抗癌公社应该不会存在什么问题。

问题五：互联网平台的发展欣欣向荣，在飞速发展的过程中您认为当前发展有什

么问题吗？

答：政策导向主要是针对保监会和互联网金融这方面。保监会我们之前做过相关沟通。新的东西出现，还是应该持开放的态度，可以丰富形式。可以给大家带来很多好处。但是不能忽视风险。万一平台运行不下去了怎么办，还有就是运营出现风险和问题之后会投诉无门怎么办。因为现在没有监管这个平台的这个机构。现在预收费的机构万一携款逃跑怎么办，所以相关部门需要监管和规范。未来一定会有相关的措施出现。

问题六：如今互联网平台存在同质化问题，请问您认为可以如何改善这种局面，增强自己产品的竞争力呢？

答：我们抗癌公社会关注于做大病互助。第一，我们的初衷是做疾病这一块。第二，我们对其他的领域可能没有那么擅长，可能会出现更多的问题。我们会在产品的设计方面，是基于科学的计算，我们现在在试着推出糖尿病方面的互助。现在在试运行方面。

问题七：请问平台的偿付能力如何保障，如果发生的互助事件较多，筹资不能满足需要，会如何筹资？

答：这个在我们规则上有详细的说明。我们有一个上限，每个人上限是 3 元钱。我们提倡权利和义务对等。所以我们会员量特别重要。但我们同时也并没有保证一定会筹集到多少数额的资金。

问题八：如果平台发生频繁的事件赔付不愿意继续出钱怎么办？依靠成员的信用问题能不能维持正常运营？

答：我们设置上有这样的考虑。我们预想是这样子，有进有出，只要大致在 10 万、20 万左右，抗癌公社就可以运行下去。只要会员量继续增长，每个人每次所要分摊的钱就会越来越少，虽然发生互助概率会增大，但大致会维持在一个均衡水平。

抗癌公社不是完全基于诚信运营的，其基本规则是权利和义务对等，所以会员想要享有保障的权利就首先要做到履行义务。

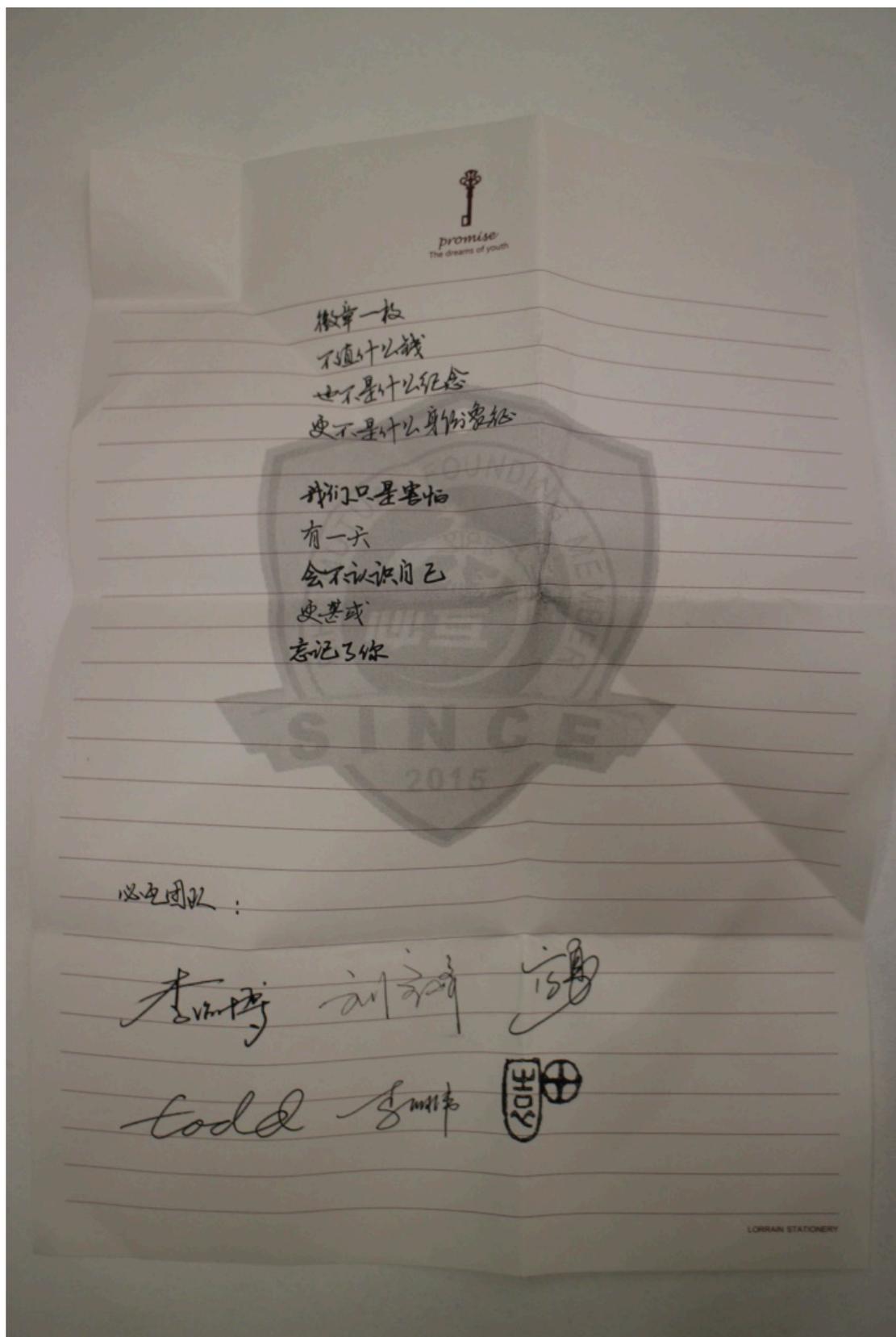
(二) 采访照片











（三）参考文献

- [1]李海博.“网络互助”如何防范风险[N].中国保险报,2015.11.16,008版
- [2]辜晓丹.对引入相互保险公司制度问题的若干思考[J].金融时代,2014.5,552:252~253
- [3]刘越.中国相互保险发展研究[D].天津:南开大学,2006
- [4]冷翠华.电商巨头染指相互保险后果是什么[N].证券日报,2015.3.19,B01版
- [5]雷卓林.我国网络借贷平台法律问题研究[D].上海:上海师范大学,2013
- [6]沙银华.相互保险根基动摇,日本寿险转向股份制增多[N].中国保险报,2009.6.9,007版
- [7]虞国栋,朱俊生.对相互保险公司的制度分析[J].经济与管理研究,2008,第5期:27~33
- [8]马翹楚.民间借贷网络平台法律问题研究[D].北京:中国政法大学,2011
- [9]孙立娟,李莹蕾.日本相互保险公司的发展演变及其原因分析[J].现代日本经济.2013,第2期:47~58
- [10]王云.相互保险公司及其在我国的可行性和发展策略研究[D].长春:吉林大学,2008
- [11]赵婉竹.相互保险公司在我国发展潜力的SWOT分析[J].经管研究.2015,第7期:100~102
- [12]何德旭,董捷.中国的互联网保险:模式、影响、风险与监管[J].上海金融,2015,第11期:64~67
- [13]赵小玲.重大疾病保险定价研究[D].成都:西南财经大学,2007
- [14]李庆霞.长期健康保险精算研究[D].厦门:厦门大学,2007
- [15]谢力维.长期健康保险费率厘定方法评析[J].保险职业学院学报,2015.2,第1期:70~73
- [16]葛文秀.长期健康保险的精算模型[J].甘肃联合大学学报,2008.7,第4期:44~48
- [17]肖曼.相互保险公司模式引入我国的可行性及策略研究[J].中南财经政法大学研究生学报,2010,03:58-63.
- [18]缴文超,罗晓娟.保险行业研究报告:平安证券-保险行业专题报告.相互保险,行进在路上.2015,9,822
- [19] Jim Robinson, A Long-Term-Care Status Transition Model [J], The

1996 Bowles Symposium

[20] Bruce L. Jones, Modeling Multi-State Processes using a Markov Assumption [J], Actuarial Research Clearing House, 1993 VOL.1

[21] 张玥. 网络口碑传播效应研究[D]. 南京大学, 2011.

[22] 卢益清、李枕. 020 商业模式及发展前景研究[J]. 企业经济. 2013 年 11 期. 42 页

[23] 郑李. 当相互保险遇上“互联网+” [N]. 中国保险报, 2016. 02. 16, 008 版

[24] 王厦. 互联网给我国相互保险带来的机遇与挑战[N]. 湖北函授大学学报, 2015

[25] 陈有星. 互联网金融监管的探析[N]. 浙江大学学报, 2014. 07

[26] 苏向杲. “相互保险”借互联网平台升温理赔和财务不透明引发投保者“骗保”担忧[N]. 证券日报, 2015. 07 .30, B01 版

[27] 包莹. 相互保险公司简介及其在我国的发展前景[J]时代金融, 2013. 10

[28] 冯鹏程. 产业链思维:健康保险发展的新思路[J]. 上海保险, 2008. 3, 第 3 期: 61~62

[29] 张莉媛, 刘锡标. 我国保险产业链弊端分析[J]. 企业研究 2010. 4, 5 第 8 期: 77~78

[30] 潘兴. 我国商业健康保险风险管理研究[D]. 北京: 对外经济贸易大学, 2014

[31] 廖蓓蓓. SWOT 方法在企业营销 4C 策略中的应用研究[D]. 湘潭大学, 2013.

[32] 朱洁. 基于 4C 理论的微博营销[J]. 企业研究, 2011, No. 37913:56-59.

[33] 郑世渠, 祝仕敖. 基于 4C 理论的企业微博营销模式探析[J]. 特区经济, 2013, No. 29508:159-160.

[34] 姚磊, 赵维庆. 基于 4C 营销理论的微博营销策略研究[J]. 现代经济信息, 2013, 16:411+413.

[35] 何宜军. 基于 4C 理论的网络营销策略研究 [J]. 企业研究, 2014, No. 45416:35-36

[36] 姚锐敏. 困境与出路:社会组织公信力建设问题研究[J]. 中州学刊, 2013, No. 19301:62-67.

[37] 曹霞. 中国草根 NGO 公信力建设路径研究[D]. 上海交通大学, 2010.

[38] 王雪琦. 我国非营利组织公信力建设研究[D]. 华东政法大学, 2013.

[39] 蒋颖. 新闻媒体公信力缺失与新闻道德建设[J]. 新闻界, 2011, 02:3-7.

[40]陈杰姮. 中国慈善组织公信力建设研究[D]. 武汉科技大学, 2012.

[41]刘秀伟. 北京民间妇女组织公信力建设研究[D]. 大连理工大学, 2011.