



热门文章

用多元线性

国外汇储备

何加强会计

国衍生金融

间借贷利率

章

章

品市场竞争

业银行走混

国存款保险

国创业板市

华夏并购案

120+ renowned advisors reveal what to buy and what to sell

Meet face-to-face with top investment experts

Acquire a global market perspective

Discover profitable investment insights...



insights... investment boutique discover

120+ renowned advisors reveal what to buy and what to sell

Meet face-to-face with top investment experts

Acquire a global market perspective

Discover profitable investment insights...



insights... investment boutique discover

[2006年12月]云南保险业诚信建设回顾与展望

【字体 大 中 小】

作者: [朱正 赵睿 彭澍夫] 来源: [本站] 浏览:

自中国保监会在云南开展保险业诚信评议试点工作以来,云南保监局在全省保险业开展诚信的基础上,确定红河州为全省保险业诚信建设综合试点地区。特别是通过近期组织开展的诚信

一、认真总结诚信建设整改经验和成效

(一) 强化制度建设

红河州各保险公司根据诚信评议中所反映出的问题,从制度建设方面入手,在强化内控管理、从人员培训、提高承保质量、强化客户服务、提高理赔时效等方面对原有制度进行清理重新修改和制定了一系列切实有效的工作制度,对业务员、承保和理赔等各岗位和人员明确

(二) 注重诚信教育

各公司均加大教育培训力度,提高从业人员的诚信意识,开展了多种形式的诚信教育、培训是在营销员培训中增加诚信教育内容。如平安人寿、泰康人寿红河州中支公司开发了专项诚信

(三) 解决突出问题

一是高度重视销售误导问题。保险公司在售前、售后两个关键环节,狠抓业务员培训,加大大。如中国人寿、中国人保红河州分公司在培训中,严格要求业务员在展业中要重点讲解

二是分析解决理赔难问题。各保险公司对理赔难、理赔时效差、程序繁琐等诚信评议中反映的问题,在认真分析主观原因的基础上,提出了一些有针对性的解决办法。人保红河州分

三是深刻反思客户信息管理问题。各保险公司透过诚信评议中揭示出客户信息不真实和不完整的现象,通过深刻反思得出要实现客户信息管理向客户关系管理转变的正确结论。分别采取严格承保

(四) 完善技术保障

服务热线不畅通、核保理赔标准不统一等问题不同程度地影响了保险公司的诚信形象。人保公司红河州通过加大服务热线的投入,实现了24小时全天候报案、咨询、投诉、回访服务。平安人寿、泰康人

(五) 探索长效机制

教育培训、量化考核、奖惩措施、服务创新、品牌宣传和营造环境,是探索建立保险诚信建设长效机制的重要途径。红河州各保险公司在诚信评议整改工作中认识到,保险诚信建设长效机制要从思想观

念转变开始，将诚信教育纳入营销培训之中，通过增加内容课时、落实奖惩措施、设置评价指标、加强内控管理、严格考核纪律来实现。一是建立预警机制。通过制定标准化展业服务、查勘定损流程，定期公布量化考核检查结果，规范业务经营行为。二是培育诚信文化。通过开展形式多样的宣传教育活动，将诚实守信作为保险立业之本，从业内外和各方面进行广泛推崇，构建良好的宏观环境和微观基础。三是完善内控制度，将诚信评议指标内化为内控管理指标，建立诚信长效管理机制，真正达到以制度管人管事的理想境界。四是创新服务手段，通过自主创新延伸服务领域，提高保险诚信服务质量，树立公司品牌和形象。人保红河州分公司在以上四个方面进行了初步的探索和实践，通过制定《诚信建设实施细则》，目前在全公司逐步形成了齐抓共管诚信建设工作格局。

二、深入分析诚信建设整改的问题和成因

1. 整改思想缺乏统一性。有的公司虽然成立了整改领导小组和指定具体牵头部门，但缺乏协调工作机制，导致分工不明和有的相关职能部门整改工作配合不力的问题，没有形成有效工作合力。有的公司和员工，还存在诚信整改工作影响业务发展的错误思想倾向。
2. 整改措施缺乏针对性。有的公司则对诚信评议反映的问题认识停于表面，流于形式，没有分析深层次的原因，导致一些制度缺乏可操作性，直接影响了整改工作时效的提高。
3. 整改效果缺乏有效性。有的公司存在就诚信论诚信和就整改论整改的问题，没有把诚信整改活动与提高员工队伍素质，依法合规经营，完善公司内控制度，提高经营管理水平，做大作强保险业有机结合起来，诚信评议中反映的问题没有得到有效解决。
4. 整改方向缺乏明确性。有的公司对诚信建设的根本目的认识还不到位，没有围绕构建社会主义和谐社会这一整体目标，结合保险实际开展整改工作。有的整改措施适用的范围不具有在全系统内推广的价值。

三、进一步明确推进诚信建设的思路和方向

保险业诚信建设是一项系统工程，涉及到全社会诚信建设各个方面，需要社会各界共同努力。对诚信建设存在的问题既不能急功近利、一蹴而就，也不能丧失信心、放任自流。需要从宏观环境和微观基础有机结合的层面上，高度认识保险业诚信建设的重要性，增强推进诚信建设的自觉性、紧迫性和责任感。

1. 诚信建设要坚持科学发展观为统领，夯实工作基础。保险业诚信建设要按照科学发展观的本质要求，坚持以人为本原则，重点抓好队伍建设和行为管理。一是加强保险从业人员的诚信教育，把诚信教育内容纳入培训体系，建立教育培训考核行业标准，真正做到常抓不懈。二是制定保险从业人员职业操守，规范经营行为，要强化监督制约机制，加大失信成本。三是建立保险从业行为诚信记录档案，形成跟踪管理工作机制，严肃惩戒违规经营行为。
2. 诚信建设要围绕构建和谐社会目标，明确工作方向。根据《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》，保险业诚信建设要结合构建社会主义和谐社会的要求和行业特点，充分体现服务和谐社会建设的本质要求，按照以评促改要求，重点抓好制度完善和机制建立。一是完善内控制度。将诚信评议指标内化为内控制度的各项要求，充分认识制度建设具有全局性、长期性、稳定性和可操作性作用。二是整合有效资源。通过流程优化、实时监测、监督检查、信息反馈等手段，重点构建诚信建设的制衡、预警、激励、惩戒、纠错五大长效机制。三是实行量化管理。注意将内控制度要求量化为可以考核的数量指标，实行全程管控和动态管理，提高诚信建设工作的可操作性。四是公开服务承诺，营造有利于全社会监督和支持保险业诚信建设的社会环境。
3. 诚信建设要贯彻落实“国十条”精神，采取有效措施。保险业诚信建设要按照“国十条”的要求，运用以点带面方法，重点抓好典型示范和整体推动。一是针对交强险制度推行过程中出现的恶性竞争苗头性和倾向性问题，发挥保险行业协会行业自律作用，及时发出规范交强险业务的预警通报，落实维护好市场公平竞争秩序的相关措施。二是规范银行保险手续费支付方式和标准，鼓励银行和保险业创新合作模式，促进银保业务实现又快又好发展。三是不断总结完善保险业诚信建设先进经验，发挥典型示范的效应，用先进事例影响带动全行业的诚信水平提高，积极运用媒体开展正面舆论宣传引导工作，有力推动保险业整体诚信建设工作进程。

(作者单位：云南保监局)

【 评论 】 【 推荐 】

评一评

正在读取...



笔名:



评论:

发表评论

重写评论

[评论将在5分钟内被审核，请耐心等待]

【注】发表评论必需遵守以下条例:

- 尊重网上道德，遵守中华人民共和国的各项有关法律法规
- 承担一切因您的行为而直接或间接导致的民事或刑事法律责任
- 本站管理人员有权保留或删除其管辖留言中的任意内容
- 本站有权在网站内转载或引用您的评论
- 参与本评论即表明您已经阅读并接受上述条款

Copyright ©2007-2008 时代金融   2.0

POWERED BY


EliteArticle System Version 3.00 Beta2

当前风格: 经典风格

云南省昆明市正义路69号金融大厦