



热门文章

用多元线性

间借贷利率

何加强会计

国外汇储备

国次贷危机

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

[2008年12月]试论我国保险诚信建设

【字体 大 中 小】

作者: [李 论] 来源: [本站] 浏览:

诚信是中华民族文化的优良传统,是市场经济的基石,更是保险的立业之本。保险诚信包含信用两个方面。诚实,是保险经营者的原则之一,它要求订立保险合同的双方当事人,即投保人和被保险人,都必须如实履行自己的义务。当前,少数保险机构及投保人屡屡发生失信的案列,保险业最宝贵的诚信原则,诚信经营的危机已成为保险业发展的重要屏障之一。由中国保监会的麦肯锡咨询进行的研究《发展寿险行业,促进中国经济持续增长及社会和谐稳定》报告指出,2004年大陆人寿的保单退保率达10%,较2003年的6.83%增长3.17个百分点。而“诚信”问题是导致退保率上升的主要原因,2003年到2004年间,客户对保险销售不满的投诉增加53%,远远超出新保单保费5%的幅度。本文认为,保险诚信建设尽管已取得很大成绩,但仍然任重道远,需要从制度、监管、宣传等方面进一步巩固和加强。

一、近年来我国保险业诚信体系建设所取得的成绩

(一) 保险信用法制建设有所加强

修改后的《保险法》着重突出了对诚信原则的保护和运用。在总则中增加了一条“保险活动行使权利、履行义务应当遵循诚实信用原则”,在分则中也对保险市场的各行为主体围绕诚信进行了规范。一系列法规和规定也充分相应体现了诚信经营的重要性。如《人身保险新型产品信息披露暂行办法》中规定,“不得对客户进行欺骗、误导和故意隐瞒”;《保险公司高级管理人员管理规定》中规定,高管人员不得“进行虚假宣传,误导投保人、被保险人、损害被保险人利益等等。保险信用法制建设的加强为我国保险业诚信体系建设提供了法律保障。

(二) 保险诚信体系建设初见成效

保险诚信体系建设目前主要在两个层面进行:一是从纵向看,在中国保监会的组织领导下,中国保监会已围绕保险诚信体系建设出台了《关于开展2005年整顿和规范市场秩序工作的通知》、《关于进一步加强保险业诚信建设的通知》等文件,组织编写了《保本》、《保险职业道德教育读本》和《保险法律法规诚信要求摘要》等诚信建设教材,成功开发了《保险代理人管理信息系统》、《保险经纪人管理信息系统》、《保险公估人信息系统》等和保险中介管理系列软件,并在监管部门、保险公司、保险协会广泛运用。全国各地保监局围绕保险诚信体系建设做了大量卓有成效的工作。如大连保险行业制订了《大连市信用建设考评办法》和考评指标体系,对保险公司的信用建设组织领导、信用建设贯彻实施、成效等方面设定若干项指标进行量化考评。大连保监局每年组织考评一次,并将考评结果在报。二是从横向上看,各级地方政府均将保险诚信建设纳入了当地的社会信用体系建设。截至2005年,全国共有14个省级地方政府基本建立了社会信用体系,无一例外地,保险诚信被列为了社会信用体系的重要内容。湖南省在2005年初步建立了包括“三库一网一平台”的信用信息系统,湖南保监局第一批21家信用信息征集单位。各地社会信用体系的建立和完善,既为保险诚信建设提供了良好的外部环境,也成为保险诚信建设的一个重要平台。

(三) 营销员的诚信状况有所改善

营销环节是保险诚信的窗口,保险营销员是保险诚信最直接、最具体、最生动的代表。保险营销员一度以总体素质较低,诚信水平不高,社会形象较差出现在社会公众面前。经过近年来的治理,营销员的诚信水平有所提高,诚信状况有所改善,误导、欺瞒现象明显减少,失信行为初步得到遏制,营销队伍数量庞大,且直接面对公众,营销员的诚信状况好转在一定程度上说明我国保险业诚信建设已初见成效。

二、保险失信现象的主要表现

目前,保险业的社会信誉状况不容乐观,从内部管理上看,数据真实性问题比较突出;从业务开展过程看,保险从业人员误导、欺诈客户的问题时有发生,甚至出现了一些违法犯罪行为,严重侵犯了被保险人的利益,损害了保险业的社会形象。主要表现在:

(一) 造假问题屡禁不止

有些保险机构在任务压力和利益驱使下,实行“一明一暗两本账”,账目数据失真,而且给不法分子以可乘之机;向上级公司和监管机关提供假数据、假报表,采取欺上瞒下的手段,套取业绩和经济利益,严重影响了经营核算的准确性和监管的有效性;采取“卖单”、“埋单”、“鸳鸯单”等不法手段,向投保人出具假保单,提供假收据,侵吞保费,从中提取高额手续费,损害了被保险人利益,影响了公司信誉和形象。保监会自成立以来,始终将打假作为一项重要工作,2002年甚至开展专项“打假”活动。尽管如此,造假问题并未得到根本性解决。

(二) 理赔诚信有待加强

一是惜赔现象时有发生。一些保险公司理赔手续繁琐,服务不到位,个别案件拒赔不合理,拖赔欠赔时有发生,某些公司甚至为了完成利润等项考核指标,从9月份以后就不再处理赔案。在客户中造成不良影响,在社会中形成“投保易、索赔难”、“收款快、赔款慢”的恶劣印象。二是办理赔案不廉洁。客户出险后,个别从业人员不讲职业道德,乘人之危,吃、拿、要,使客户在遭受损失后雪上加霜。另外,这些业务员吃人的嘴短,拿人的手软,理赔时就会放弃原则,放宽标准,不该赔的乱赔,败坏了保险业的形象,损害了公司的利益。

(三) 误导、期瞒问题并未根治

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...

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...



在实际操作过程中，少数业务员不按照新《保险法》的规定履行如实告知义务，宣传条款时避实就虚，对投保后的权利大加渲染、空口许诺，对除外责任及客户的义务或是避之不谈，或是闪烁其词，误导客户产生一种“保险就包赔”的片面认识。由于营销机制的不完善，营销员误导问题只能在某种程度上有所减轻，实质上并未得到解决。尤其在一些中小城市，在一些风险意识、保险意识、投资意识较差的客户中，误导、欺瞒现象并不罕见。

（四）不正当竞争比较突出

主要表现在：（1）商业贿赂行为。保险人向投保人、被保险人、受益人提供保险回扣，超标准或越范围支付代理手续费等。（2）借助他人的优势地位强行进行商业保险。一种是借助行政权力强制交易。如保险公司与教育部门联合强制中小学生购买意外伤害保险，利用公路稽征部门的行政权力，违反保险自愿原则，强行向车主收取车上人员责任保险费。另一种是借助公用企业或者其他依法具有独占地位的经营者的垄断地位实施强制保险行为。例如，与电信部门联合强制用户购买电话盗用意外险，与铁路、民航、运输等部门联合强制购买保险等。（3）保险公司滥用自身优势地位的限制竞争行为。保险公司在保险理赔过程中的强制交易行为比较普遍。例如指定汽车修理厂家，指定某种品牌的配件及附件等。保险公司的这种行为排挤了其他经营者的公平竞争，限定了投保人、受益人的选择自由，违反了自愿、公平的市场交易基本原则，法律应予规制。（4）保险公司之间相互贬低声誉，高薪挖人等。

三、加强保险诚信建设的三点建议

形成保险失信的原因多种多样，既有社会的、经济的、人性道德的因素，也包括保险公司内部的经营管理、社会法律环境等因素。因此，加强保险诚信建设也需要多管齐下。本人认为，应该重点从制度、监管、教育三个方面采取措施。

（一）制度方面

引入保险市场禁入制度。诚信建设，要以“法律为保障”。特别是对于恶意的失信行为，必须健全失信惩戒机制，加大其失信成本。市场禁入制度是一种市场净化机制，也是对违法失信行为最为严厉的行政处罚手段，我国的证券市场已经就这一制度积累了成功的经验。1997年3月实施的《证券市场禁入暂行规定》要求，上市公司、证券公司以及证券服务机构高级管理人员存在违规行为或对该行为负有直接责任或直接领导责任的，中国证监会将视情节，认定其为市场禁入者。应该说，市场禁入措施在打击违法失信行为、维护证券市场秩序方面，起到了不可替代的作用。仅2006年4月27日，就有27人被实施了市场禁入，其中，13人被实施永久性市场禁入，有4人被实施10年市场禁入期，6人被实施5年市场禁入期，4人被实施3年市场禁入期。今年，中国证监会又发布了《证券市场禁入规定》，扩大了证券市场禁入人员的范围，进一步明确了证券市场禁入措施的法律效果，还完善了证券市场禁入措施的适用标准。保险业和证券业同属于现代金融业的核心，保险市场的诚信问题和证券市场也同样突出。因此，非常有必要借鉴《证券法》的制度设计，在《保险法》中引入市场禁入制度。此外，湖北、辽宁等地的保险业协会通过签署行业自律公约的方式，已经在探讨实行行业禁入措施，有的还引起了行业协会与保险营销员之间的纠纷。将市场禁入制度上升到《保险法》层面，既满足了保险业发展的实际要求，也能保证此项制度的权威性和规范性。

（二）监管方面

完善以诚信为导向的分类管理。在保险诚信建设过程中，应该在引导、推进建立信用的记录、评价、公开的基础上，建立分类管理制度，既让社会对保险人和保险消费者的信用状况有一个迅速、直观的判断，也使优胜劣汰机制能更好的体现和运行。在成熟的市场经济条件下，市场主体的信用情况是与其生存发展空间息息相关的。美国爱德华·琼斯股票经纪公司（简称EDJ）的价值观是为股民提供最高利益，它要求业务员对不太熟悉股市的顾客避免建议做高风险投资。EDJ公司有一个专门调查顾客账户是否过度交易的检查系统，用以确定业务员没有因为佣金而建议顾客做不智的买卖。更重要的是，它的薪金制度鼓励经纪人以顾客利益为优先、买卖其次。其结果是，顾客将资金放在EDJ公司的时间几乎是同业的3倍。在市场机制不完善的情况下，信用的价值得不到充分体现，失信收益远远大于失信成本，失信者有着强大的利益驱动。因此，政府因该及时履行市场监管的职责，通过发挥法律、行政、舆论等手段的导向、教育、惩戒作用，形成守信者收益、失信者受罚的良好氛围，以弥补市场机制的失灵。

（三）教育方面

大力发展保险职业教育。社会、行业、企业的信用，归根结底是人的信用。保险业信用状况的改善，必须从提高保险从业人员的素质着手。目前，从业人员的数量和质量，已经成为制约保险业健康持续发展的重要制约因素。一方面，自“十五”以来，保险业务收入年均增长25.29%，是我国国民经济中发展最快的行业之一。截至2005年底，我国共有保险公司82家，集团6家，资产管理公司5家，保险法人机构93家。2005年，保费收入达到4927亿元，在世界排名第11位，是2002年的1.6倍，年均增长17.3%；保险总资产超过1.5万亿元，是2002年的2.4倍。并且我国目前仅有4%的国民购买个人保险，保险市场潜力巨大。另一方面，保险业出现了“人才荒”。调查数据表明，目前保险行业人才的供需比例为1：4，保险人才供需矛盾突出。去年以来，十余家新的保险公司开始筹建，一时之间，保险业人才更是出现了“奇货可居”的状况，一批从业人员频繁跳槽使行业经营成本快速上升，部分历练不够的从业人员纷纷走上高管岗位，也使行业风险增加。形成人才危机的一个重要因素是整体社会保险培训能力不强，全国开设保险专业的高等学府凤毛麟角，专注于保险销售实务与基层销售管理的技能性课程更是鲜见，在整个社会大力发展高等职业教育蔚然成风的形势下，保险专业的高等职业教育却乏人关注。诚信的培养是一个长期的过程，绝非一朝一夕之功，实行资格考试制度、建立长效培训机制等固然非常重要，但是学校教育无疑更具基础性，也更有优势。必须将保险诚信教育作为核心教育内容从源头抓起，在学生学习期间就培养诚信观念。这其中，尤为迫切的是要重视和支持保险专业的高等职业教育。因为保险销售与营销人才始终是保险从业人员的主体，是“金字塔”的“塔基”，并且我国保险事业尚处于发展初期，居民保险意识和广大的市场需要开拓和引导，保险销售与营销人才不仅是新公司也是众多老牌公司最渴求的人才。保险专业的高等职业教育有着良好的发展前景。

（作者单位：湖南长沙保险职业学院）

【 评论 】 【 推荐 】

评一评

正在读取...

【注】 发表评论必需遵守以下条例:



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]

- 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 [XML](#) [RSS 2.0](#)



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