

保险资讯—海外保险...  
保险资讯 2010年第34...  
保险研究 2010年第12...  
保险研究 (增刊) 20...  
保险资讯 2010年第33...



# 欢迎订阅 << 保险研究 >>

首页 >> 资料库 >> 论文

标题: 浅析保险公司声誉风险管理
作者: 徐悦薇
作者单位:
导师:
其他作者:
中文摘要:
关键字: 声誉风险
类型: 其他保险      来源: 中国保险报
正文:

保险公司声誉风险是指由保险公司经营、管理及其他行为或外部事件导致利益相关方对保险公司负面评价的风险。我国保险业目前正处于高速发展阶段, 可谓是机遇与挑战并重, 声誉风险则是保险公司发展过程中面临的重大挑战之一。因此, 在保险公司经营过程中必须时刻警惕声誉风险对其自身乃至整个保险业可能造成的负面影响, 积极采取有效措施防范声誉风险。

概括来说, 保险公司声誉风险可以从与其相关的义务与责任两方面来进行判断。一方面, 保险公司是否履行应尽的义务是判断其声誉是否遭受负面影响的标准之一, 这些义务主要包括损失赔偿或给付保险金的义务、说明义务、通知义务等; 另一方面, 保险公司是否承担了相应的社会责任也是评价其声誉的另一重要指标。作为社会“稳定器”和经济“助推器”, 它的社会责任是重大的, 特别是在巨灾面前保险公司更加应当勇于承担社会责任, 这对树立公司良好的声誉有重要意义。

如何有效地进行声誉风险管理?

首先, 应当提高各保险公司对于声誉风险的认识, 积极地将它纳入到企业文化的建设中去。只有正确的认识才能指引正确的行动方向, 良好的声誉对于保险公司的发展是一种无形的推动力量, 良好的品牌形象是企业最好的宣传。企业文化是一个公司的内在涵养, 也是一个企业的外在形象, 它是公司员工的行为准则, 建立以声誉为导向的企业文化有助于使公司员工朝着建立良好公司声誉的方向而共同努力。与此同时, 还应当进一步加强对新《保险法》及相关法律法规的学习, 使公司整体上能够严格依照法律的要求开展业务, 严格履行应尽的义务。

其次, 要建立完善的声誉风险管理体系。这一体系应该涵盖声誉风险的发现、处理和补救等各个环节。第一, 建立专门的督察小组, 对声誉风险进行研究与检查。对公司内部引起声誉风险的苗头要严格监控管理, 力求从根本上杜绝声誉风险事件的发生。第二, 从保险公司的角度, 应当制定严格的内部监管措施, 建立系统的惩处违规违纪行为的制度体系, 使得公司员工受到严格的行为约束, 从而起到有效的规范作用。第三, 建立声誉风险应急预案, 当声誉事件不可避免地发生时应当迅速采取合理有效的补救措施, 防止损失进一步扩大, 尽可能的挽回公司的声誉。

再次, 充分发挥监管部门的监督作用。虽然声誉风险产生于保险公司的不正当行为, 需要从保险公司自身的角度去寻找问题的根源和解决办法, 但是监管者的有效监督对于声誉风险的控制也是至关重要的。保险监管者应当制定完善的法规引导保险公司树立正确的经营理念, 同时, 建立与公众沟通的信息平台及时接纳并反馈群众提出的问题, 充分发挥社会监督的作用。这对于创造公开公平的发展环境、提高保险公司防范声誉风险的意识、提高整体经营效率具有重要意义。

最后, 充分利用媒体的影响进行形象宣传和风险控制。现如今信息传播的速度和广度都达到了较高水平, 媒体在保险公司的声誉传播中扮演着重要的角色。因此, 保险公司应当加强与媒体的沟通, 通过媒体这一有效的信息传播途径向社会公众传达信息, 积极宣传树立良好的正面形象。同时, 在声誉事件发生时也要通过媒体第一时间发布解决措施并向社会公众致歉及时地挽回负面影响造成的声誉损失, 争取在最大程度上降低对保险公司乃至整个行业的危害。

上一篇: 治理保险销售误导的现实困难及治理建议

用户名   
密码   
[免费注册](#) [登录](#)

## 书刊快讯

- 《保险资讯——海外...
- 《保险研究》2010年...
- 2010年第34期总第17...
- 热力推出保险研究当...
- 2010年第33期总第17...

## 热门文章

- 1 2010年1-4月全国保险...
- 2 北大保险评论: 从23号...
- 3 五部门发布《关于公立...
- 4 时隔三年央行首度加息...
- 5 台湾地区修订全民健康...

## 热点词

- 1 保险法
- 2 企业年金
- 3 交强险
- 4 巨灾风险
- 5 保险学会
- 6 保险营销员
- 7 保险监管
- 8 学术年会
- 9 保险数据
- 10 地方保险

