

杂志

地方杂志

图书

文集

论文

最新杂志

保险资讯 2010年第31...

保险研究 2010年第11...

保险研究—实践与探...

保险资讯 2010年第30...

保险资讯 2010年第29...

推荐资料



# 欢迎订阅 << 保险研究 >>

首

标题: 对内资保险公司诚信问题的深层思考

作者: 王忠辉

作者单位:

导师:

其他作者:

中文摘要: 诚实信用不仅是一个国家经济繁荣和社会发展的基础,也是一切企业依法应当遵守经营过程中只有讲求信用,恪守诺言,诚实不欺,以信为本,才能在激烈的市场竞争中赢得胜利和风险的公众企业,诚实信用显得尤为重要。本文从一起财产保险理赔案出发,指出内资保险公司不诚信问题,分析其对公司可能产生的不良影响,并提出加强保险代理人素质培训、完善公司业务操作流程等应对策略。

关键字: 内资保险 理赔 诚信

类型: 其他保险 来源: 互联网

正文:

## 对内资保险公司诚信问题的深层思考

王忠辉律师 北京市中银律师事务所

[内容摘要]诚实信用不仅是一个国家经济繁荣和社会发展的基础,也是一切企业依法应当在经营过程中只有讲求信用,恪守诺言,诚实不欺,以信为本,才能在激烈的市场竞争中赢得胜利和经营风险的公众企业,诚实信用显得尤为重要。本文从一起财产保险理赔案出发,指出内资保险公司的不诚信问题,分析其对公司可能产生的不良影响,并提出加强保险代理人素质培训、完善公司业务操作流程等应对策略。

[关键词]内资保险 理赔 诚信 问题 应对

“理赔难”一直是困扰每一位消费者购买保险的最大心理障碍,因此,“理赔难”也成为竞争、提高市场份额的切入点。随着保险市场的日趋活跃,消费者保险意识的日渐增强,各保险公司数,试图破解“理赔难”难题,获得更多的市场份额。然而,无论各保险公司作出如何美丽的理赔者理赔时,“理赔难”问题又会再度浮出水面。长期以来,消费者在投保之前不得不对各保险公司的投保热情受到了极大的抑制。伴随着中国保险业入世保护期的终结,大量外资保险公司将涌入国内资保险公司不彻底解决诚信问题将如何应对汹涌而至的外资保险公司。

[案例回放]

2007年8月,韩女士通过保险代理人王某某在国内某知名财产保险公司为自己的爱车购买了抢险、乘客座位责任险、车身划痕损失险、第三者责任险等车辆全套保险,合计花费保险费两万自己的爱车有了保障,韩女士并未在意高昂的保费。2008年4月的一天,韩女士驾驶爱车不小心发现划痕,韩女士随即按照规定报了案,之后按照保险公司的要求,韩女士到该保险公司定点维修,并支付了相关费用。但当韩女士持相关手续到保险公司进行理赔时,却被理赔员告知系统显示未到账,无法理赔。韩女士当即提出其已将保险费交给保险代理人王某某,王某某也已将保险合同单交给韩女士的事实,但保险公司仍坚持以公司未收到保费为由拒绝向韩女士理赔。无奈,途径来维护自己的合法权益。最终,韩女士讨回了自己应得的保险赔款,但该保险公司视客户在韩女士深感失望,紧接着,韩女士与这家保险公司解除了车辆保险合同。

[法理评析]

根据《中华人民共和国保险法》的相关规定,保险是指投保人根据合同约定,向保险人支付合同约定的可能发生的事故因其发生所造成的财产损失承担赔偿保险金责任,或者当被保险人达到合同约定的年龄、期限时承担给付保险金责任的商业保险行为;保险代理人是根据保险人的

代理手续费,并在保险人授权的范围内代为办理保险业务的单位或者个人。从上面的案例来看,就其购买的车辆通过保险代理人王某某向保险公司投保,向保险公司支付了保险费,保险公司出具了保险单及保险费发票。至此,韩女士与保险公司依法建立了车辆保险合同法律关系。现韩女士履行了支付保险费的义务,车辆发生保险事故时,保险公司却以保险费仍在保险代理人手中,公司向韩女士理赔。且不说保险公司向韩女士开具保险单及保险费发票依法已可证实保险公司同意承保一事实,退一步讲,即便保险公司由于内部管理问题实际并未收到保险费,但由于王某某为保险完全是 在保险公司授权范围内代其办理保险业务,韩女士向王某某支付保险费的行为依法也应当由公司支付了保险费,故当发生保险事故时,保险公司依法负有支付保险金的义务。

#### [负面影响]

正如前面介绍的那样,事件发生后,无奈的韩女士最终通过司法诉讼途径维护了自己的合法权益,保险公司解除了车辆保险合同,改投他家。通过这一案例,我们可以看到,保险公司无理拒绝赔付了保险合同的约定,更伤害了消费者的感情,损害了自身的商业信誉。然而,更为可怕的是,或许保险公司也并没有意识到这一事件可能会给自己带来的损失。是的,如果看到丢失的仅仅是一辆汽车,损失尚可;但如果长期以往不守诚信,不顾及消费者的感情,保险公司将可能会因此而失去信誉,这不得不说是这家保险公司的损失。

众所周知,中国保险业的入世保护期已于2006年底终结,中国的保险市场已基本处于完全开放之下,越来越多的外资保险进入国内市场,原有的外资保险也广泛开设机构,与内资保险公司抢滩中国的外资保险公司大大降低扩张成本,进一步加速了本地化进程,中外保险公司之间的“圈地大战”不可否认,保险市场对外开放对内资保险公司在公司治理、经营理念、风险防范和品牌意识以及客户服务等方面产生了深远的影响,对提高中国保险业整体水平、加快保险业发展起到了积极的作用;但另一方面,在中国政府金融业长期分业经营、分业监管的环境下,一些外资金融集团早已通过涉足银行、保险和证券业,并在发展中逐步整合金融资源,形成集团化经营的合力优势,这将对内资保险公司的竞争压力。在这种群雄并立的时代,竞争力的关键就是看谁的诚信度高。因此,诚信可以说是企业立命之本。内资保险公司再不悬崖勒马,及时改善自己的工作作风,重塑良好的市场诚信度,抗衡?

[1] 2 3

---

上一篇: 附赠人身保险合同的法律分析

---

下一篇: 大力发展农村人身保险市场