

摘要：文章在简要分析我国保险业发展中提出诸如保险有效需求不足、保险服务质量不高、监管力度不够等问题，进而指明了问题存在的原因和解决存在问题的若干对策。

关键词：保险业 存在问题 对策

## 一、我国保险业发展中存在的主要问题

现代意义上的保险自西方社会 14 世纪左右出现的海上保险开始，并于 19 世纪初传入我国。新中国的保险业，是从整顿、改造旧保险业开始、后经过停办的挫折，在改革开放政策的推动下，又于 1980 年正式恢复并获得快速发展。对保险体制也进行了一系列改革，引入了竞争机制，确立了分业经营和管理，加快了保险中介市场的建设，培养了一支保险代理人队伍，使保险资源的配置日趋合理；与此同时，保险业开始注重推行全面风险管理，资产负债匹配管理作为施行全面风险管理的核心之一，正日益引起保险公司和保险监管机构的重视。但和国外发达国家的保险业相比较，我国保险业仍处于发展的初级阶段，保险业的发展还存在一些问题：

- 其一，保险有效需求不足。
- 其二，保险机构数量不断增加、但保险服务质量仍不高。
- 其三，保险服务虽在改善、但信誉危机严重。
- 其四，保险监管力度不够、作用有限。

## 二、解决我国保险业存在问题的对策

通过上面的分析，我们应当清醒地认识到我国保险业发展中存在的问题和面临的困难，特别是对于促进我国保险业长期、健康发展方面仍然有许多工作有待开展和完善，要更好地促进我国保险业的发展，应着重做好以下工作：

### （一）加强保险教育与宣传

1.加强对国民保险知识的普及教育和宣传。通过加强与新闻媒体的沟通和联系，积极开展保险知识宣传教育，不断扩大保险宣传的影响力，提高居民保险意识。

2.强化在校大学保险专业教育。随着我国保险业的快速发展，对保险人才的要求也越来越高，为了适应新时代保险业对人才的需求，首先，注重保险理论研究和加强实践性教学。其次，加强对国际接轨人才培养模式的探索。从而培养出更多的国际型保险人才，为我国的保险业做出更大贡献。

3.加强对保险从业人员的在职教育。我国保险从业人员众多，但真正通过高校接受过专业保险教育的从业人员不多。为此，要大力鼓励保险从业人员通过自考、函授等社会考试继续深造，不断提高保险理论知识和从业素质；同时还应加强对从业人员的培训，通过组织保险人员从业资格考试等，提高从业人员的职业水平。



## （二）转变保险服务内容

随着市场经济的发展，服务质量、服务手段、服务水平已成为保险业发展的关键所在。今后保险市场的竞争，在人才竞争、产品竞争、服务竞争三者中，服务竞争将占重要位置。因此，保险业强化服务功能，提高社会形象，已是当务之急。

1.提高全员的服务意识，培养员工的服务观念，树立一切服务于社会，服务于保户的宗旨，在保前、保中、保后活动中为保户提供优质的服务。

2.简化手续，提高办事效率。在设计业务操作流程上，应着眼于客户的方便性，投保手续实行一个窗口一次完成，减少客户不必要的麻烦。

3.充实理赔服务内容，加快理赔速度，做到小额赔案立等可取，大额赔案送款上门。建立赔案首接责任制，实行谁第一个接到报案，从查勘、定损、赔付各项工作均由其负责协调并组织实施，减少内部周转环节，方便保户理赔。设立赔款意见反馈表，加强监督检查，增加理赔工作透明度。

## （三）加强诚信建设，提高保险公司信誉

1.加强对保险营销员的管理教育，树立保险业良好的社会形象。首先要抓紧保险企业信用“补课”。

2.大力加强信用制度建设，形成诚信的制度规范和社会环境。（1）以市场交易人为主体的基础信用。就是要着力增强保险及保险企业和社会上的认同感和信任感；（2）以法律制度、国际惯例和商业习惯为主导的制度信用，当前第一位的是尽快建立全保险企业资质评估制度；（3）以政府监管为主的监督信用。回应市场主体对政府寄托，依赖于个人以及全社会信用制度的建设。目前不管是从经济环境还是从法律环境来看，应该说构建个人信用制度的环境已经具备，其最终建立也将是不远的事情。

3.要坚持诚信为本，严厉惩戒失信行为，使诚信为本在保险业真正蔚然成风，首要的、最基础的、最管用的是真正在利益导向、利益机制——也就是在最根本的游戏规则上下功夫。一方面使得重诚信、讲信用的企业和个人能够获利，能够得到好处，也就是使诚信成为有力的竞争手段、获利手段，使“诚者自成”；另一方面必须使做假、行骗的企业和个人无利可得，而且受到惩罚，就是要使失信付出代价，而且要使其成本足够大，使“巧诈不如拙诚”。

## （四）加强保险监督

1.加强保险监管。鉴于中国保险业起步较晚，对保险市场的政府监管宜采用严格监管的形式，以保护被保险人的利益。加强保险监管主要体现在监管组织和监管制度方面：从监管组织上看，中国保监会作为中国的政府监督机构应加强地方保险监管机构的建设，逐步在地方设立其派出机构，并进一步提高其监管人员的素质和监管水平；从监管制度上看，一是应充分吸收和利用国外、境外先进有效的监管理念与监督手段；二是应加强对监管机构及其工作人员的监督，并在条件成熟时，逐步由市场行为监管和偿付能力监管并重的监管原则过渡到以偿付能力监管为核心的监管原则。

2.完善行业自律。2000年11月16日，中国保险行业协会成立，并通过了同业公约，但有待完善。（1）逐步完善中国保险的行业自律组织，如除了已成立的中国保险行业协会以外，还应建立保险代理人协会、保险经纪人协会、保险公估人协会，为行业自律提供组织保证；（2）制定保险行业自律组织的各种章程和制度；（3）检查各保险公司和保险中介人的经营行为，并及时纠正其违规行为。

3.规范企业内控。完善保险公司的内控制度是完善保险公司制度的重要内容。中国保险公司的组织形式是股份有限公司和国有独资公司，因而，应按照《公司法》中关于有限责任公司和《保险法》的规定，建立现代企业制度，形成保险公司的内控制度，保证保险公司的合法经营、自负盈亏、自我发展机制的形成。



参考文献:

- [1]孙祁祥.中国保险业: 矛盾、挑战与对策 [M] .北京: 中国金融出版社出版, 2000.
- [2]吴小平.保险原理与实务 [M] .北京: 中国金融出版社, 2002.
- [3]兰虹.保险学基础 [M] .成都: 西南财经大学出版社, 2003.
- [4]覃有土.保险法概论 [M] .北京: 北京大学出版社, 2003.
- [5]彭喜锋.保险学原理 [M] .上海:复旦大学出版社,2004.

