

关于加强保险市场信用体系建设的思考

论文摘要：保险市场的信用体系存在着影响诚信建设的一些问题。相应的对策是：构筑保险市场的信用体系，加强保险市场管理，加快保险业的改革和发展，促进民族保险业的健康成长。

关键词：保险市场 信用体系 行为规范

随着市场经济的不断深化，保险作为一种经济补偿手段和社会产品再分配的特殊方式，与银行业、证券业一起构成了现代金融的三大支柱，在现代经济生活中发挥着越来越重要的作用。从经济学的视角看，信用作为经济主体间交往行为的自律性规则，既是道德规范的选择，又是一种经济利益的选择。在保险业的发展中，诚信处于道德规范与经济利益的冲突与摩擦中，信用建设问题已成为中国保险业必须认真思考且积极面对的严峻挑战。

一、当前保险市场信用体系存在的问题

纵观目前保险市场发生的各种问题，多与保险信用机制的不完善有关。这些影响诚信建设的问题主要有：

1. 竞争主体行为不够规范，主要表现为违规经营，支付过高的手续费、回扣，采用过低费率等恶性竞争行为，损害了保险公司的社会声誉；
2. 内部管理、险种设计、精算水平、营销手段、风险防范、成本核算等方面存在不同程度的欠缺；
3. 没有统一的有关信用度的认定机制，缺乏对失信者进行全社会惩罚的措施，对市场参与者的信用状况难以实施全面有效的评价与监管；
4. 在保险业内部，有关信用的信息处于严重的不对称状态。由于保险公司的信息披露缺乏而保险业务的专业性又强，使保险消费者在投保前甚至投保后难以了解保险公司及保险条款的真实情况，如保险公司的经营管理状况、偿付能力及发展状况、参加保险后能够获得的保障程度等，只能凭借主观印象及保险代理人的介绍作出判断，客观上为保险公司的失信行为创造了条件。信用信息也未能得到综合使用；
5. 从业人员素质还有待提高。尤其对保险代理人的选择、培训及管理不严，有一些保险公一J误导甚至授意保险代理人进行违背诚信义务的活动，严重损害了保险公司的形象。

二、信用体系建设的具体对策

从可持续发展的角度出发，主要对策是构筑保险市场的信用体系。完善的信用体系和规范的信用制度是建立和规范市场经济秩序的重要保证，是促进经济健康可持续发展的先决条件作为具有市场风险、以诚信作为经营基本原则的特殊行业，保险公司更应将恪守信用、履行合同作为发展之源，立身之本。具体对策：

1. 建立完备、规范的公司内部管理机制，实行集约化经营。要从组织管理、财务核算、责任累积、风险控制等方面全面提高保险企业的风险防范能力。要创新管理理念，广泛运用当今先进的技术成果来提高管理效率，加速产品开发、数据处理、资金划拨、成本核算、业务和办公自动化、网上营销等业务内容的电子化进程，提高资金管理、成本管理、人力资源管理、经营风险管理的集约化经营水平

2. 规范代理人从业行为，加强对公司全体员工的教育和培训。提高员工素质是提升保险信用制度的重要环节。我们目前仍以保险代理人展业为主，所以推进代理人的职业道德素质教育、强化依法经营意识、使现代人了解职业道德和诚信原则的关键所在，并将职业道德教育融入常规的职业培训之中就显得成为重要。另外，也应加强对公司全体员的教育和培训。培训员工的道德自律，提高员工诚信道德的选择与评价



能力。要创建道德环境，使员工在实践中体验和升华道德情感，理解并认识诚信道德教育的重要作用，从而自觉规范自己的道德行为。

3. 加强企业文化建设，形成良好的诚信文化氛围。管理者要以高尚的诚信人格影响员工，率先垂范，做好表率。要利用自身良好的形象，以身作则，言传身教，感染并带领一大批具有诚实人格的高素质员工队伍，各级工作人员之间要建立起相互信任、团结协作的工作关系。要强化“诚信光荣，失信可耻”的道德观念，形成良好的诚信文化氛围。

4. 提高服务水平和质量是建立保险信用体系的根本途径。保险是一种无形商品，它作为商品的价值主要体现在事后的保障上，客户往往通过理赔、到期偿付、回访等判断公司及产品的优劣。因此可以说，企业信誉和服务质量是公司的两大命脉，诚信服务更是维护客户权益的重要体现，整个营销的全过程公司都必须提供始终如一的、全面的、及时的、周到的服务。首先，在客户买保险时，通过耐心细致、详细全面、客观真实的服务，使客户能明明白白买保险。其次，公司应在保单维持阶段为客户提供长期的优质保险服务。当客户申请被接受后，通过电话回访、面见被保险人等方式与客户联系。确认保险利益是否存在，客户的陈述与投保单是否一致等重要事实，以便发现问题能迅速处理。切实维护和保障客户的合法权益，塑造专业、真诚、守信的良好企业形象。当客户发生事故前来索赔时，应尽量合理简化手续，为客户提供“一站式”服务。此外，通过向社会公开服务承诺，量化服务标准接受社会公众的监督。用真诚、优质的服务赢得客户和社会大众对整个保险行业的信任和支持。

5. 规范投保人、被保险人的信用行为是保险信用的重要保证，投保人和被保险人的如实告知义务是诚信原则在保险合同中的具体运用，是保险人估计和判断风险的一个重要依据。鉴于中国目前的状况，可用法律的、经济的、行政的手段根治个人信用缺失的顽症，让诚信真正成为一种公认的财富。

6. 建立保险信用配套法规是建立保险信用体系的重要支撑。无论是建立保险信用体系，还是建立个人信用制度，都需要法律的支持。一是应充分借鉴发达国家在信用管理方面的法律法规，抓紧研究、率先出台与信用行业直接相关的基本法。二是加快制定涉及到消费者个人信息的采集和共享方面的法律法规。

总之，中国应建立、健全保险信用体系，形成一整套提升保险机构信誉度的行为规范。在保障保险双方在道德与法律的双重约束与驱动下，共同维护保险市场秩序，在利益的权衡中不断调整自己的经济行为，在不违背诚信的前提下实现自身利益的最大化，给保险双方带来均衡利益和长远利益，实现保险市场利益的最大化。

