

[摘要] 随着我国保险业高速增长,保险合同纠纷大量涌现。保险合同纠纷出现的原因主要有:保险展业不规范,保险公司经营管理不成熟,保险合同条款制定不合理,客户对保险合同不了解,保险法制不完善,保险合同纠纷解决机制不健全等。减少保险合同纠纷的对策包括:加强保险代理人教育和管理,改善保险公司承保和理赔服务,推行保险条款的通俗化和标准化,完善保险立法和司法解释,加强保险中介监管和行业自律,健全保险合同纠纷解决机制等。

[关键词] 保险合同纠纷;保险合同条款;保险中介;解决机制

改革开放以来,我国保险业以年平均 30% 以上的速度高速增长,成为国民经济中发展最快的行业之一。2005 年,全年保费总收入为 4927 亿元,保险业在促进国民经济发展、提高人民生活水平方面发挥着越来越重要作用。但由于我国保险发展起步晚,保险法制、政府监管和保险公司经营管理还不成熟,居民的保险知识有限,保险纠纷在居民消费纠纷中的比例不断上升。据中国保险监督管理委员会统计,2005 年上半年,全国保险监管系统共处理来信来访 4484 件,全部投诉中共提出信访事项 2898 件,其中反映保险合同纠纷的 1435 件,占 5 成左右,是投诉最多的事项。保险合同纠纷的大量涌现,既不利于保险功能的充分发挥,也不利于维护保险公司的信誉和形象,甚至会危及到保险业的持续发展。因此,保险监管部门、保险经营机构必须及时妥善解决保险合同纠纷问题。

一、保险合同纠纷成因

(一)保险展业不规范。保险代理人销售模式是中国保险市场最主要展业方式。据保监会统计显示,截至 2005 年底,保险营销员队伍 146 万人,保险兼业代理机构 12 万多家,通过保险中介渠道(包括兼业代理和营销员)实现的保费收入约占全国总保费收入的 68%。由于保险业在我国起步较晚,大多数百姓保险知识比较薄弱,因此,保险代理人的意见就尤为重要。但是,一方面,一些保险业务员业务素质不高;另一方面,在利益驱动下,部分业务员以模糊性、欺诈性描述,或者利用足以导致客户对保险形成错误理解的宣传材料,诱导客户购买保险;与此同时,保险公司内控制度不完善,管理不严谨,对保险代理人的违规行为缺乏有效的监督和控制。这些最终导致保险代理人在展业过程中服务不到位,甚至违规操作,为保险合同纠纷埋下隐患。

(二)保险公司经营管理不成熟。一是保险公司重展业,轻承保,再加上业务人员的素质参差不齐,缺少或不具备对承保标的内在价值、技术状态、风险特征,风险控制方法等的了解,往往存在不验标的、盲目承保、超额承保,基本要素不全、标的财产无明细,保险起讫日期不准、特约不清、签字不全等问题,一旦出险极易造成纠纷。二是理赔服务不到位,在理赔过程中,保险公司理赔不主动,不及时,随意性强,“错赔、烂赔、惜赔、不合理拒赔”的现象时有发生,成为保险合同纠纷最集中体现的环节。

(三)保险合同条款制定不合理。一是保险条款术语太多、晦涩、内容冗长,难以理解,很难使投保人能够完全理解。二是格式条款安排不合理、不完善。保险合同相关内容分散在不同地方约定,而不是集中在一起表述,容易误导投保人。三是权利义务不对等,现行保险条款制定标准和原则过多地倾向于对保险人的保护,对被保险人的权益缺乏足够重视。

(四)客户对保险合同不了解。保险的专业性比较强,而我国由于保险发展的时间较短,保险知识的普及率很低,公众对保险的认识程度受限,对保险基本原理的不了解,自然对保险的认识产生许多偏差,对保险公司的很多合理合法的做法也就不理解,甚至还有部分的人抱着投机的目的投保。同时,大多数客户不细读保险合同的条款细节,对自己应享有的权利和履行的义务不清楚、不明确,这些都直接或间接导致了保险纠纷。



(五)保险法制不完善。虽然我国在1995年颁布了《保险法》(2002年进行了修订),其后公布了《保险代理人管理规定》、《保险经纪人管理规定》、《保险公司管理规定》,但仍然未形成完整保险法律法规体系;没有《保险法》实施细则;管理规定不完备;《保险法》随着时间的推移,有些内容在陈旧,从而使保险法律法规体系不完善,不利于规范保险行为。

(六)保险合同纠纷解决机制不健全。在我国,保险行业至今尚未出台明确统一的行业标准,发生保险合同纠纷后,消费者在无法通过协商与保险公司达成一致的情况下,只能采取向保险行业协会及监管部门投诉、申请仲裁或进行法律诉讼,或者向媒体和消费者协会反映。由于保险行业协会力量薄弱,保监会不负责裁定合同纠纷,而仲裁或诉讼又较为复杂。在上述途径无法有效维权的情况下,消费者可能长期持续向监管部门上访,或者将矛盾扩展到业外,向媒体或者消费者协会反映,使保险公司被频频曝光,对保险行业的公信力和形象造成严重损害。

二、减少保险合同纠纷的建议

(一)加强保险代理人教育和管理。一是严格按照保险代理人要求选人和增员,注重道德品质的考察,吸收有一定专业素质和良好职业道德的代理人。二是加强对保险代理人教育和培训,提高其文化、业务素质和职业道德。三是加强对保险代理人的管理,杜绝误导、诈骗行为的发生。四是建立保险代理人信用评级体系,并制定相应奖惩措施,从利益上引导其规范展业。

(二)改善保险公司承保和理赔服务。一是严格履行承保程序和手续,理顺和完善签发保险单的程序和建立承保的内部手续制度,严格审查投保单,重视保前实地调查及风险评估,分类进行承保。二是改进保险理赔服务,推进保险理赔的专业化和标准化,建立专业知识过硬的理赔队伍,保证理赔的公平、合理和准确;提高保险理赔时效,简化管理程序,减少理赔时间;提供人性化服务,在理赔过程中,对客户进行心理慰藉,提供专业帮助和指导,增加理赔的透明度,与客户耐心解释和沟通,提升客户对理赔的满意度,以减少和化解保险纠纷。

(三)推行保险合同条款的通俗化和标准化。中国保监会出台的《推进人身保险条款通俗化工作指导意见》,该指导意见要求:寿险公司制定人身保险条款时,应在符合有关法律、法规的前提下,使人身保险条款语言流畅、语句通顺、文字浅显易懂、内容完整,便于消费者理解产品特点,并根据自身需要选择适当的产品;应从方便消费者理解的角度出发,合理安排人身保险条款顺序、设计版面、格式及字体,并通过增加目录、索引、提示等,方便消费者阅读;应尽量减少生僻术语的使用,对于必须使用的专业术语,应在条款释义中以浅显的非专业语言进行解释,等等。该《指导意见》诸多内容其实对财产保险公司也同样适用。条款通俗化之后,客户比较容易读懂条款,就可以与保险业务员或代理人平等地对话,充分地交流,既有助于推动保险产品销售,也必将减少误导现象和纠纷的产生。

(四)完善保险立法和司法解释。保险法律法规和司法解释是处理保险合同纠纷的法律依据。鉴于《保险法》中存在一定缺陷,目前应着手做好《保险法》第二次修改的前期准备工作。从这几年的实践看,《保险合同法》部分存在的问题并不少,尽快出台《保险合同法》的司法解释,对于关系到被保险人索赔权方面的内容,应尽可能地作出较为详细的原则性规定;对于关系到保险人说明义务等方面的内容,应规定具体的说明方式,明确保证条款的效力。通过完善保险立法和司法解释,达到规范保险合同双方当事人权利和义务的根本目的,以避免保险纠纷,提升保险公司的诚信度和美誉度,促进保险市场的良性健康发展。

(五)加强保险中介监管和行业自律。一是加强日常监管,进一步规范保险中介市场秩序,加强打击保险中介市场出现的欺诈、误导等严重违法违规行为,促进保险中介市场健康有序发展。推动保险中介监管信息系统建设进一步完善,完成《保险营销员管理办法》制订,修订《保险兼业代理机构管理规定》。二是完善行业自



律,逐步健全中国保险的行业自律组织,制定保险行业自律组织的各种章程和制度,监督各保险公司和保险中介人的经营行为,并及时纠正其违规现象。

(六)健全保险合同纠纷解决机制。中国保监会吴定富主席在全国保险工作会议的报告中指出,要探索建立保险合同纠纷处理机制,为被保险人提供简便的纠纷调解服务。保监会已确定上海、安徽、山东为保险业合同纠纷调解的试点省市。设立专门的保险纠纷裁决机构,逐步建立保险业行业标准,及时对保险公司的不规范经营行为进行警示和纠正,发挥裁决人员的专业水平,在保险行业内部增加解决合同纠纷的有效途径,有利于合同纠纷得到合理及时解决,节约社会成本,有利于树立保险业自身形象,维护行业公信力,有利于协调解决各保险公司在业务操作中的随意性,发挥社会力量,逐步推动建立行业标准,提供行业规范,为减少合同纠纷的大量发生提供制度保障。

参考文献：

- [1]聂勇.保险合同涉诉问题研究[J].保险研究,2005,(7).
- [2]葛翎.保险合同纠纷裁决机制的建立[J].保险研究,2005,(4).
- [3]王正峰.关于修改《保险法》的建议[J].上海保险,2005,(1).
- [4]陈元火.论提升寿险理赔满意度的对策[J].中国保险管理干部学院学报,2004,(6).
- [5]王绪瑾.中国保险市场研究[J].北京工商大学学报,2003,(1).
- [6]唐运祥.保险中介概论[M].北京:商务印书馆,2000.

