

浅析我国保险业的诚信建设

[论文摘要] 由于保险业经营的特殊性,使得诚信对于保险业来说十分重要。我国保险业的诚信问题一直以来都引起专家学者的普遍关注,诚信问题关系着我国保险业的健康发展。诚信问题的存在有其原因,因此需要分析其存在的原因,进而找出完善我国保险业诚信建设的对策。

[论文关键词] 诚信 投保人 保险人 展业 理赔

2006年6月26日,国务院颁布了《国务院关于保险业改革发展的若干意见》。该意见的颁布,标志着国家对保险业发展的关心与支持,同时也说明了保险业在我国经济和社会发展中的作用越来越重要。

保险业作为我国金融领域的三大支柱行业之一,是我国市场经济的重要组成部分,因此它的发展好坏,直接关系到我国经济和社会的发展。而目前我国市场经济发展面临的一个突出的问题就是诚信体系建设问题。保险作为一种服务,它的有形载体是一张保险合同,投保人或被保险人拿到的只是“一张纸”,而不象其它的商品一样具有实实在在的物品,在一定意义上来说,保险公司的经营是以信用为基础,以法律为保障的一种承诺。因此相对于其它的商品来说保险具有无形性、长期性和透明度低等特点。也正是因为保险经营的特殊性,意味着它是最能体现诚信,同时也最依赖诚信的行业。但是在我国保险发展的过程中,诚信问题越发引起业内外人士的注意,并成为人们关注的焦点。

一、保险业诚信问题存在的原因

保险诚信问题的出现,最主要的原因来自于人们对于保险的不信任。而人们对于保险不信任首先是从人们接触保险开始的。从保险公司的业务流程来看,主要是保险代理人的展业、签定保险合同后的保单有效期以及理赔期三个阶段。在这三个阶段中,又以展业和理赔最容易产生不诚信现象。

(一)保险代理人的展业期

保险代理人尤其是个人代理人的展业是人们接触保险产品的第一步。通过展业这一阶段,保险代理人向客户介绍保险公司的产品和各种保险服务,并尽力去促成保险产品的交易。由于个人代理人的工作业绩与个人的佣金有着紧密的正相关关系,所以在这个过程中,不诚信现象容易产生。产生的原因主要有:

1.保险代理人的专业素质不高。

保险合同条款涉及许多的专业知识和专业术语,一般人很难看明白,而我国的保险代理人只是经过短短的几个星期的培训之后,就上岗进行展业,他们往往对合同条款不是很熟悉,因此也很难向客户解释清楚,严重的会引起客户的误解,这在保险合同纠纷中也很常见。

2.某些代理人的道德素质不高。

在展业的过程中,存在着误导客户的行为,有的过分扩大保险产品的功能;有的承诺不能实现的投资回报;有的只讲收益,对风险避而不谈;有的代理人为了获得更多的佣金,在推销保险产品时没有从消费者的实际需要出发,而是推销一些不适合消费者的产品,并且在推销过程中,隐瞒保险与保险合同有关的重要情况,比如保险合同的除外责任等,欺骗投保人、被保险人甚至受益人;

3.有的保险代理人存在着让投保人或被保险人填写不属实资料的情形。



在投保人或被保险人同意投保后,需要填写投保书,投保书里的内容需要投保人或被保险人根据事实来填写,同时这也是保险公司决定是否承担保险责任的依据。如果保险公司的核保部门通过审核发现此保户不符合承保的条件,从而不给予承保,那么代理人的努力将会白费,而代理人也将拿不到佣金。因此在这种情况下,代理人就会让投保人或被保险人隐瞒一些对于保险公司来说非常重要的事实或引导投保人或被保险人填写虚假的资料。在保险公司同意承保后,一旦发生保险事故,就会产生保险公司和投保人或被保险人之间的各种纠纷。

(二)保单有效期

对于寿险产品来说,它的有效期大多超过一年,有的长达数十年。在这么长的时间里,投保人或被保险人的生活比如家庭住址等方面往往可能会发生一些变化,而这些方面可能不会引起他们的注意,若保险代理人联系不到他们,因此会出现因为不能按时交纳保险费使得保单无效等情况。同时由于保险代理人的淘汰率比较高,一旦经手的代理人被淘汰,这些保单就会成为孤儿保单,即使有新的代理人来接手,他们也会因佣金的关系不把精力放在这些保单上,而是去开拓新的保险客户资源。

(三)理赔期

理赔是保险公司在接到投保人或被保险人发生保险事故的通知后,对自身应该承担的保险责任的范围以及如何进行赔偿的过程。理赔是最容易产生双方纠纷的环节。投保人或被保险人从自己的角度出发往往希望保险公司能够多赔偿;保险公司从自身角度出发,希望能够尽量少赔偿,于是就有了赔与不赔,多赔还是少赔的问题。另外保险公司一般都会促使理赔部门尽量减少理赔的支出,这样产生的一个消极影响就是本应该得到赔偿的可能不赔,本该多得到赔偿的投保人或被保险人没有能够得到充足的赔偿,从而使得保险不能充分发挥它的保障投保人或被保险人利益的作用。此外,投保人或被保险人在索赔过程中对索赔的流程以及需要准备的材料不是很熟悉,因此索赔程序比较麻烦,再加上保险公司的理赔花费时间长,服务质量也不是很高,使得投保人或被保险人产生索赔难的认识。

二、加强保险业诚信建设的对策

(一)加强对保险代理人的管理

第一,要提高保险代理人的专业以及业务水平,使代理人具备扎实的保险基础知识,能够为客户提供专业的保险服务咨询。因此为了提高他们的专业以及业务水平,必须提高代理人的上岗持证率。只有代理人的持证率的提高,才能进一步促使他们的专业和业务水平的上升。

第二,要提高保险代理人的职业道德素质。为了提高保险代理人的职业道德素质,保险公司在引进代理人的时候,应严把质量关,应把那些业务能力强、思想素质高的代理人吸纳进公司来。

第三,明确保险代理人的社会地位。目前我国的销售模式,决定了保险代理人尤其是个人代理人的地位。他们与保险公司签定的是委托代理合同,因此不是保险公司的正式员工,因而不能享有和正式员工一样的福利待遇,这也就造成了很多保险代理人对工作的不敬业,以致为了获得自身的经济利益而损害公司利益。为了解决这个问题,保险公司对保险代理人应该进行分流管理。将那些职业道德素质差、业务能力弱的代理人淘汰;将那些职业道德素质高、业务能力强的保险代理人吸纳到保险公司里,使之成为保险公司的正式员工;剩下的代理人使之成为保险代理公司的员工。



第四,构建保险代理人信用数据库,进而加强保险代理人的信用机制建设。投保人或者被保险人可以通过进入这个数据库,了解各个代理人的信用情况,从而选择自己可以值得信赖的保险代理人。同时要将那些不合格的代理人实行黑名单制,在数据库中充分的显现出来,真正做到信息的共享和透明。

(二)加强保险公司的理赔制度建设

理赔将意味保险公司现金的支出,这是保险公司都不想看到的,同时也是不可避免的。因此保险公司首先要正视理赔的意义和重要性。理赔在一方面意味着保险公司现金的流出,尤其是遇到巨灾理赔时,但与此同时,保险公司应该意识到在理赔的同时,这也是检验公司是否能够履行承诺的重要环节。如果理赔处理的恰当、及时和合理,可以使投保人或被保险人对保险公司更加信任,他们不仅会继续和公司合作,而且会给公司带来更多的潜在客户资源,无形之中给公司做了广告宣传。其次,保险公司要提高理赔服务的质量和效率。把理赔程序简单化、通俗化,使投保人或被保险人不再觉得索赔难。

(三)大力加强保险诚信文化培育并积极倡导诚信理念

保险行业协会等组织应继续大力加强保险诚信教育,普及信用知识,使保险人、保险代理人等市场行为充分认识到诚信对它们的重要性。并使诚信文化建设逐渐成为保险公司企业文化建设的重要组成部分。

(四)强化保监会的信用监管职能

保监会应充分发挥其政府的监督管理职能,通过监管,加强法律法规的执法力度,使保险行为主体有法可依,能够自觉的去实现诚信行为;同时对守信者要给予奖励,对失信者加大它们的失信成本,以保障保险市场的有序运作。

[参考文献]

[1]孙蓉、王朝明.中国保险业诚信制度的构建——基于经济学与伦理学的视野的分析[J].天府新论,2006,(1):72-75.

[2]刘凤全、张治国.加强保险诚信建设服务构建和谐社会[J].保险研究,2005,(12):26-28.

[3]经涛.论我国保险业的诚信缺失风险与防范[J].陕西省经济管理干部学院学报,2005,(4):68-70.

[4]王新利.香港保险业诚信理赔的经验及启示[J].保险研究,2005,(12):89-90.

