

论文摘要：一个完整的保险市场由保险人、被保险人、保险中介(代理人、经纪人、公估人)三部分构成。现代保险业越来越离不开保险中介，而中介组织中保险代理人是其最主要的组成部分，保险代理人的不诚信行为逐渐成为人们关注的焦点。文章从这一角度出发，探讨在保险业的发展中不容忽视的诚信问题。

论文关键词：保险代理人；诚信；成因；措施

保险代理人是根据保险人的委托，向保险人收取代理手续费，并在保险人授权的范围内代为办理保险业务的单位或个人。保险代理人是连接保险人与被保险人的桥梁，常见的保险代理人包括专业代理人、兼业代理人、个人代理人。自1992年美国友邦保险进入中国以来，我国保险代理人队伍近年来发展迅速。截至2006年12月底，全国共有专业保险代理机构1563家，占中介机构的74%；全国共有保险营销员155.8089万人，同比增加9.0207万人，增长6.15%。其中，寿险营销员137.5956万人，增长3.57%；产险营销员18.2133万人，增长30.74%。而目前，我国保险代理人存在着大量不“诚信”行为，致使保险行业的社会认同感大大降低，严重阻碍了我国保险行业的发展。

一、保险代理人“诚信”缺失的成因

(一)地位不明确

保险代理人虽然是为保险公司工作，与公司签订的是代理合同，明确的是双方的权利和义务，而不是劳动合同。保险代理人拥有自己的客户群，并不依附于保险公司，自己也是老板，不算是公司的员工，也无法享受公司为职工提供的社会保险和各种福利，从某种程度上讲可以称之为自由职业者。保险代理人虽然接受保险公司的培训，但是因其不是公司正式员工的编制，其合法权益不能完全得到保障，出现问题责任难以落实。但他们却是营销的主力，因而，在销售保单的时候受到的约束力不强，个人短期行为明显，也使得保险代理人的社会认同感在某种程度上大大降低。

(二)人员素质低

我国对保险代理人实行就业准人制度，即每一保险代理人员必须取得相应的资格证书才能从事这一职业。然而现实是，保监会曾于2003年降低从业门槛，只要初中学历就可报考代理人员资格，从业考试合格率得到了大幅提高。“门槛”的降低使很多人可以进入这个行业，于是大量的下岗工人，或是家庭妇女，或是没有找到合适工作的人都可以去到保险公司。这样做的后果是，保费收入得到了一定程度的提高，但就涉及到专业的保险问题时，因为从业人员素质有限，很难做到“最大诚信”。

(三)激励措施不当

按照我国制度规定，保险人佣金不得超过实际保费收入的8%，这一制度对保险代理人有着激励和约束作用。而现在这种制度并不能激励保险代理人。从被保险人的利益出发，只要能卖出一笔保单，代理人就有收入，因而保险代理人流动性很强。代理人在转换保险公司时，没有对续期佣金的牵挂，而一份寿险保险期限往往长达二三十年，代理人流动频繁，影响了客户对保险公司的印象。往往受利益驱使难免会出现代理人故意诱导、欺骗被保险人的现象，使代理人的诚信度大打折扣。

(四)对保险代理人法律的监管体系存在漏洞

目前，我国对保险法代理人适用的法律法规主要有《民法通则》、《保险法》等相关规定。实际上，保险代理属于商事代理，这与民事代理有明显的区别，但是我国实行民商合一，没有独立的商法典，而民法通则中没有专门关于商事代理的规定，这显然不能适应市场经济发展的需要。《保险法》虽然几经修改，但仍然不能适应保险业快速发展的状况，在很多方面都缺乏法律依据或实施细则，如虽设专章规定保险代



理人制度，增加了关于对保险代理人违法行为实施制约和处罚的条文，但内容却仅限于原则性规定，在实践中也缺乏可操作性。对于保险代理人的法律地位，保险代理关系的建立，保险代理的授权及其方式，保险代理人的权利与义务，保险代理人的基本行为规范等事项都未作具体的规定，更谈不上对保险代理人实行有效的制约与监管。

二、解决保险代理中不“诚信”问题的措施

(一)明确定位保险代理人的地位

鉴于我国对保险代理人的管理还未走上正轨，虽然保险代理人属于自由职业者，但是保险人对保险代理人的管理有其必要性，将保险代理人定位于自由职业者有利于保证其独立平等性。对保险代理人可以设定代理人的福利，并对业绩优良的代理人实行奖励，开展各种竞赛，建立稳定、持续的晋升和激励机制，物质的激励会使得他们将个人利益与公司利益结合起来。

(二)改革佣金制度，减少道德风险

对现有的保险代理人佣金制度进行改革，严格各类保险代理人的佣金制度。适当降低首期佣金支付率，提高续保期佣金比率，促使代理人提高后续服务，增加投保人满意度。对从事保险代理业务的新手和长期从事代理业务的保险营销人员，提取不同比例的佣金。也可以考虑从佣金中提取部分作为每月固定的收入，或作为底薪以保持代理人队伍的稳定性，促使保险营销人员向职业化方向发展。此外，保险代理人大部分都是原失业或未就业人员，属于社会的弱势群体，国家应从税收制度上给予扶持。国内一些省份的地方保监局根据当地实际情况分步骤地适当上调营业税的起征点，在很大程度上解决了保险代理人税负过重的问题，有利于促进保险市场的持续健康发展。同时，保险人有必要根据观测到的营销业绩变量，设计一个激励合同对代理人进行奖惩，以促使代理人选择有利于保险人的“诚信”行为。

(三)提高代理人的整体素质和业务水平

适当提高保险代理人准入门槛，运用各种综合的评价指标考核、选聘代理人，把好营销员的“入门关”与“质量关”。目前的代理人资格考试过于简单化，只注重代理人资格考试的成绩，忽视对营销人员教育程度、实际经验和职业道德等多方面的素质要求。因此，应该改革现有的资格考试制度，开展系列化的保险营销执业资格考试。首先有一个基本的资格考试，获得资格的人可以销售最基本的保险产品。然后，针对不同的险种、不同阶段的营销人员，有不同的培训、考试，从业人员可结合自身的特点由低级到高级发展自己的职业生涯。此外，保险代理人培训和继续教育作用也不容忽视，加强师资力量建设，探索建设代理人继续教育网络，并将继续教育试点逐步推广；同时，建立保险代理人退出机制，对于未达到培训目标，且工作态度恶劣的代理人，取消与之签订的合同，另聘优秀代理人。

(四)完善对保险代理人员的制约体系

对代理人等级评定制度建设，监管部门应利用现代信息化技术，尽快建立代理人的信息发布和查询系统。同时，行业自律组织也要发挥相应的作用，行业内部要通过自律组织加强协作力度，充分实现信息共享，完善行业，对违规违纪人员公示，改善保险业展业过程中的信息不对称，而且严重的还要将其驱逐出保险业，并追究相应的法律责任。此外，需要建立行业统一的信用评级标准，对优秀的代理人进行宣传和表扬，从正面引导代理人树立诚信意识、规范行业行为。

三、结语



保险行业的“诚信”工作，尤其是保险代理人的“诚信”问题，关系到一个国家经济的良性发展问题。保险行业的从业人员、监管部门都应当足够重视这一问题，规范行业标准使保险行业在健康的轨道上发展。

