

BAOXIAN
CHENGXIN
DUBEN

保险诚信读本

中国保险学会 中国保险行业协会 编



中国市场出版社
China Market Press

保险诚信读本

中国保险学会 编
中国保险行业协会

中国市场出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

保险诚信读本/中国保险学会等编. —北京: 中国市场出版社, 2005.11

ISBN 7 - 80155 - 949 - 5

I. 保… II. 中… III. 保险公司 - 信用 - 研究 - 中国
IV. F842.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 119264 号

书 名: 保险诚信读本

编 者: 中国保险学会 中国保险行业协会

责任编辑: 晓 雨

出版发行: 中国市场出版社

地 址: 北京市西城区月坛北小街 2 号院 3 号楼 (100837)

电 话: 编辑部 (010) 68033042 读者服务部 (010) 68022950
发行部 (010) 68021338 68020340 68024335 68033577

经 销: 新华书店

印 刷: 河北省高碑店市鑫宏源印刷厂

规 格: 850 × 1168 毫米 1/32 9.5 印张 240 千字

版 本: 2005 年 11 月第 1 版

印 次: 2005 年 11 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7 - 80155 - 949 - 5/F·633

定 价: 15.00 元

指导委员会主任	吴定富
副主任	李克穆
委员	王宪章 戴凤举

编委会主任	戴凤举 王宪章
-------	---------

主 编	梁 涛
副 编	黎宗剑 许 彬
编 委	(按姓氏笔画排序)

万里虹	王同朝	王治超	王宪章
王绪瑾	刘凤全	刘跃林	孙春晨
许 彬	张洪涛	张继勇	沈 瑜
罗石平	赵尚梅	郝焕婷	郭 峰
梁 涛	盛和泰	黄华明	傅晓棣
温 燕	雷洪生	黎宗剑	戴凤举
魏华林			

专 家 评 议 组	(按姓氏笔画排序)
-----------	-----------

王春光	孙祁祥	江生忠	张伟强
李晓林	陈会养	陈秉正	卓 志
郝演苏	徐文虎	涂更新	黄 芳
彭 琰	樊 平		

序

诚信是市场秩序的支柱，是市场繁荣的基石。党的十六届三中全会指出，完善的社会信用体系是建设现代市场体系的必要条件，是规范市场经济秩序的治本之策。社会主义市场经济越发展，诚信就越重要。保险产品是一种以信用为基础、以法律为保障的承诺，保险经营具有长期性的特点，这些因素决定了保险业比其他行业对诚信的要求更高，可以说诚信是保险业的生命线。

近几年来，在保险监管部门、保险公司、中介机构和社团组织等各方面的共同努力下，保险业诚信建设取得了一定成绩，对促进保险业健康发展起到了积极作用。但保险业在承保、理赔等环节仍然存在一些不诚信问题，保险业诚信水平同人民群众的期望和行业发展的要求相比，尚有较大差距。现在很多人对保险的需求很大，也有购买能力，但一部分人之所以没有投保，一个重要的原因是对保险不信任。对这个问题，必须引起全行业的高度重视。如果再不下大力气解决这些问题，不尽快树立诚信的行业形象，就会直接影响到保险业的持续健康发展。

中国保监会高度重视诚信问题，把保险业诚信建设作为当前和今后一个时期的重点工作，指导中国保险学会和中国保险行业协会从基础工作抓起，组织高等院校和保险公司的专家学者进行调查研究，编写了《保险诚信读本》。《读本》

兼具理论性、知识性、指导性和通俗性，从保险业诚信建设的基本内涵及其与经济生活、和谐社会的相互关系，保险业诚信建设的现状和问题、目标和任务，保险公司和中介机构在经营管理的各个方面和各个层次应当遵循的诚信原则，以及保险诚信的制度保障等问题，进行了深入浅出的论述，同时还附有阅读资料和典型案例，比较系统、全面地论述了保险诚信建设的有关问题，是加强保险诚信教育的重要学习资料。

《保险诚信读本》的出版，为保险行业增强诚信意识、推进诚信建设奠定了良好基础，对进一步提高全行业的诚信水平、树立良好的行业形象具有积极的推动作用。我们相信，只要大家统一认识，齐心协力，持之以恒，保险业的诚信建设一定会不断取得新的成绩，一定会在促进经济发展、完善社会保障体系和辅助社会管理方面发挥越来越重要的作用，一定能为全面建设小康社会和构建社会主义和谐社会作出更大的贡献。

吴定富

2005年11月4日

前 言

诚信建设是一个具有重要理论价值和现实意义的研究课题，同时也是当前保险行业乃至全社会面临的一项迫切任务。为了从理论和实践的结合上深入探讨保险业诚信建设的相关问题，帮助保险行业的各级经营管理人员和广大从业人员比较系统地认识诚信的基本内涵和一般意义，掌握保险业诚信建设的总体目标和主要任务，以及在保险经营和管理的各个环节和有关方面应当如何贯彻诚信原则，我们于 2005 年 3 月设立了课题组，着手《保险诚信读本》的调研和编写工作。经过半年多的努力，终于有了读者面前这本书。

全书共分十章。第一章主要阐述诚信作为道德品性、伦理准则和法律原则在人们日常生活及现代经济社会生活中的意义和作用，指出诚实守信是建立市场经济秩序的客观要求和重要保证，是企业发展之魂和立业之本，也是构建和谐社会的伦理要素和道德基石。第二章从保险诚信的特殊内涵和重要作用出发，对我国保险诚信的现状和诚信建设面临的问题进行分析和论述，揭示保险诚信体制不健全的根源，在此基础上明确了我国保险业诚信建设的总体目标和主要任务。第三章着重论述保险公司管理体制、员工和个人代理人管理制度、业务管理制度以及内控、信息披露和财务等方面的制度对诚信经营所产生的影响，并就此提出了若

干应对措施。第四章首先从理论上阐述保险产品与诚信的关系，进而指出保险公司在产品开发、条款制定和产品推广三个方面必须遵循公平性、合理性、充足性原则，既要通过科学精算确定保险费率，又须对保险人和被保险人的权利和义务进行明确约定，同时还应当将产品信息真实、准确地传达给客户。第五章主要阐述承保过程中贯彻最大诚信原则的重要意义和基本要求，提出承保诚信集中表现在获取和披露信息两个方面：一方面，保险人要严格进行风险评估和信息甄别，从被保险人的风险状况、行为特征和偏好出发，安排适宜的保险合同，将逆向选择和道德风险控制在最小程度；另一方面，在承保过程中，要充分尊重投保人和被保险人的知情权和选择权，切实维护被保险人利益。第六章从合同的订立、变更、无效、终止和争议五个方面说明诚信在保险合同订立前后的作用与重要性，指出诚信是保险合同订立的前提，合同变更、无效、终止及各种争议的解决，也都需要保险合同当事人遵循诚信原则，这是各方当事人的基本义务，也有利于维护各自的合法权益。第七章重点对保险当事人在理赔过程中应当如何遵循诚信原则、诚信理赔的发展趋势等问题进行论述，指出保险公司应重视诚信在理赔服务以及整个客户服务体系中的作用，加强理赔品质审计和理赔欺诈防范工作，通过投诉处理和服务质量监督机制切实保证服务诚信，不断提高客户满意度。第八章从保险中介的概念、种类、作用和现状出发，分别论述诚信对于保险代理人、经纪人和公估人的重要意义，在此基础上提出了对各类保险中介在遵循诚信原则方面的具体要求。第九章从树立保险公司品牌、完善信息披露机制和营造舆论监督环境等方面对保险诚信宣传的基本内涵和重要意义进行论述，指出诚信宣传无论对于保险公司的稳定经营还是保险行业的健康发展都具有十分重要的意义。第十章以保险业诚信建设的制度保障为主要内容，

指出保险业诚信建设的总体目标是建立健全由保险法律制度体系、保险市场监督体系和保险信用评价体系三部分组成的保险信用体系。在这个过程中，要打好信用信息建设这个基础，在保险企业内部建立明晰的产权关系，强化失信惩戒机制，培育保险业的诚信文化，充分发挥政府推动、行业自律、企业内控和舆论监督的作用，调动各方面力量，为实现保险诚信提供制度保障。

从上述各章的基本内容不难看出，本书主要是从三个角度来考察和论述保险诚信问题：一是从保险行业或全社会的角度，如第一、二、十章；二是从市场主体的角度，如第三、八、九章；三是从保险经营流程的角度，如第四、五、六、七章。之所以这样安排撰写框架和章节结构，不仅是为了让本书内容尽可能系统、全面并合乎逻辑，而且也是为了让读者可以从不同角度、不同侧面认识诚信问题。各章都在适当的地方附加了相关的资料、案例，目的是为了增强本书的可读性、知识性和说服力。

需要说明的是，正是为了从不同角度和不同侧面阐述诚信问题，强调诚信的重要性，因此在本书有关章节的论述中难免存在部分交叉甚至重复的现象；另外，为了结合保险经营管理的实际情况说明诚信原则的意义和作用，增强针对性和实用性，有些章节还对保险的一些基本原理和基础知识作了介绍。希望读者对此能够予以理解，同时也希望大家通过阅读本书能够加深对保险与诚信的基本内涵及其相互关系的认识。还需要说明的是，由于本书是由若干专家学者协作完成的，他们的知识背景和工作经历不尽相同，因而各章在写作风格、文字水平和思想深度等方面均有不同的特点。为了尊重作者的劳动，也为了让读者能够在阅读中鉴赏各位作者的文采，我们在编辑时除了对个别文字和内容作了适当处理外，未对书稿进行更大的加工。

保险业诚信建设是一项复杂而艰巨的系统工程，是一项开创

4 保险诚信读本

性的工作，至今仍有许多问题需要进一步研究。本书属于《保险诚信读本》课题组的阶段性研究成果，由于编者水平所限，难免存在缺点和不足，恳请业内同仁和各位读者批评指正。

编 者

2005 年 11 月 6 日

目 录

第一章 诚信概述	(1)
第一节 诚信及其价值	(1)
第二节 诚信与经济生活	(13)
第三节 诚信与和谐社会	(21)
第二章 保险诚信的内涵与意义	(29)
第一节 保险诚信的基本内涵与特殊意义	(29)
第二节 保险诚信与社会诚信	(36)
第三节 保险业诚信建设的现状与问题	(41)
第四节 保险业诚信建设的主要任务	(57)
第三章 保险公司管理与诚信	(66)
第一节 保险公司企业文化对诚信的影响	(67)
第二节 保险公司管理制度对诚信的影响	(76)
第三节 保险诚信缺失造成的不良影响	(86)
第四节 加强保险公司诚信经营的举措	(90)
第四章 保险产品与诚信	(97)
第一节 保险产品开发与诚信	(97)
第二节 保险条款与诚信	(110)
第三节 产品推广与诚信	(120)

第五章 承保诚信	(129)
第一节 营销、展业与诚信	(130)
第二节 投保验险与诚信	(136)
第三节 承保内控与诚信	(144)
第六章 合同诚信	(149)
第一节 合同订立与诚信	(150)
第二节 合同变更与诚信	(156)
第三节 合同无效与诚信	(163)
第四节 合同终止与诚信	(167)
第五节 合同争议与诚信	(172)
第七章 理赔诚信	(177)
第一节 理赔与诚信	(177)
第二节 诚信服务	(186)
第三节 保险诚信理赔发展趋势	(195)
第八章 保险中介与诚信	(200)
第一节 保险代理人与诚信	(201)
第二节 保险经纪人与诚信	(214)
第三节 保险公估人与诚信	(225)
第九章 保险诚信宣传	(234)
第一节 保险公司品牌宣传与诚信	(234)
第二节 公司信息披露与诚信	(243)
第三节 保险诚信建设中的舆论引导	(251)

第十章 保险诚信的制度保障	(258)
第一节 完善保险法规及监管	(258)
第二节 强化保险市场自律机制	(264)
第三节 健全失信惩戒机制	(270)
第四节 建立保险信用评价体系	(275)
主要参考文献	(284)
后 记	(285)

第一章

诚信概述

诚信是社会生活中使用频率很高的一个词汇，它既是个人的道德品性，也是社会交往中应该遵循的伦理准则，还是一项规范人们行为的法律原则。诚信在现代社会中具有极其重要的意义。党的十六届三中全会通过的《中共中央关于完善社会主义市场经济体制若干问题的决定》指出：建立健全社会信用体系，“形成以道德为支撑、产权为基础、法律为保障的社会信用制度，是建设现代市场体系的必要条件，也是规范市场经济秩序的治本之策。增强全社会的信用意识，政府、企事业单位和个人都要把诚实守信作为基本行为准则”。在发展社会主义市场经济、构建社会主义和谐社会的进程中，个人诚信品性的提高和社会诚信体系的建立显得尤为重要。弘扬中华民族崇尚诚信的伦理精神，有助于我国经济社会健康有序地发展，有利于和谐社会的构建。

第一节 诚信及其价值

一、诚信释义

在我国古代，“诚”与“信”单独使用较多、较早，连起来使用则较少、较晚。春秋以前，“诚”和“信”多是在宗教意义

上使用的，主要用于对鬼神的虔信。例如，我国最早的历史文献《尚书》中已出现“诚”的概念，有“神无常享，享于克诚”（《尚书·太甲下》）的记载，当时的人们认为，敬奉神灵的时候必须要有诚意，才能免遭祸患。在《左传》中有“忠于民而信于神”（《左传·桓公六年》）的说法。后经儒家提倡，“诚”与“信”才逐步摆脱宗教色彩，成为经世致用的道德规范。

春秋时期著名政治家、先秦法家创始人管仲曾将“诚”与“信”连用。他明确讲：“先王贵诚信。诚信者，天下之结也。”（《管子·枢言》）认为诚信是集结人心、使天下人团结一致的保证。战国末期，荀子也曾将“诚”与“信”连用，“诚信生神，夸诞生惑。”（《荀子·不苟》）意思是诚实守信可以产生神奇的社会效果，相反虚夸妄诞则会产生社会惑乱。东汉许慎在《说文解字》中把“诚”、“信”二字互训、互释，“诚，信也，从言成声”，“信，诚也，从人言”，表明了诚与信之间的内在联系。

（一）关于“诚”

在《周易》中，“诚”已摆脱纯粹的宗教色彩，具有人伦的道德意义。《周易》中说：“修辞立其诚，所以居业也。”（《周易·乾》）认为君子说话、立论都应该诚实不欺、真诚无妄，才能建功立业。“诚”在孔子那里虽未形成理论概念，但他多处讲“仁”，其修己爱人的内蕴与“诚”是一脉相通的。到了孟子，“诚”逐步成为规范人们道德行为的一个重要的伦理概念。他说：“诚者，天之道也；思诚者，人之道也。至诚而不动者，未之有也；不诚，未有能动者也。”（《孟子·离娄上》）“诚”是自然的规律，追求“诚”是做人的规律。孟子认为，一个人只要做到了真诚无妄，就会感化他人；而缺乏诚意的人，是不能感动他人的。孟子以此告诫人们，“诚”是顺应天道与人道的基本法则。荀子发挥了孟子“诚”的思想，并开始把“诚”从做人之道扩展为治世之道，指出“诚”乃“政事之本”，认为诚意是君子坚守

的美德，是治理国家的根本^①。

（二）关于“信”

在中国古代思想典籍中，与“信”有关的论述很多。《论语》中“信”就出现了 38 次。“诚实不欺”是“信”的最基本的含义，“信”还兼有信任、相信、信用等多重意思。陆九渊说：“忠者何？不欺之谓也；信者何？不忘之谓也。”（《陆九渊集》卷三十二）其意为，忠就是不欺骗；信就是不说谎。这里的“忠”说的是忠诚和诚实，“信”说的是诚信和信用，而且“忠”和“信”是相通的，如果某人有了诚实的品行，就可以做到为人处事讲信用。中国传统伦理文化一向重视信用之于个人品德修养的重要性，儒家认为，“信”乃“进德修业之本”，是“立人之道”，把信用上升到如何做人的高度。由此可见，信用在中国传统伦理文化中是被大力倡导的。

综上所述，诚信范畴是由“诚”和“信”两个概念组成的。诚，指诚实、真诚、诚意和不弄虚作假；信，指守信、信任和信用，诚恳待人，以信用取信于人。“诚”与“信”合起来，就成为一个重要的道德范畴，是人们基本的行为规范和为人处世的伦理准则。诚信的基本含义是诚实守信，它要求人们在社会生活和人际交往中，要真诚、诚实，守诺、守信。诚实是守信的基础，离开了诚实就无所谓守信。一个不诚实的个人或组织，是不可能讲信用的。诚信既是为人的道德规范，又是处理社会生活中个人与社会、个人与个人之间相互关系的伦理准则，在职业岗位上，还是一种职业道德。《公民道德建设实施纲要》把诚实守信作为社会主义公民道德建设的重点内容，说明了诚信在公民个人的道德品性养成和整个社会公民道德建设中的重要地位和作用。

^① 参见李春秋等主编：《诚信助你成功》，18～19 页，华南理工大学出版社，2005。

阅读资料:

中国传统伦理文化中有关诚信的说法

言必信，行必果。——《论语·子路》

精诚所至，金石为开。——王充：《论衡·感虚篇》

不宝金玉，而忠信以为宝。（大意为：不要把金玉当成宝物，而忠诚与信用才是宝。）——《礼记·儒行》

忠信谨慎，此德义之基也；虚无诡譎，此乱道之根也。（大意为：为人真诚、守信、谨慎，这是德义的根本；夸夸其谈，危言耸听，这是乱道的根由。）——王符：《潜夫论·务本》

以信接人，天下信之；不以信接人，妻子疑之。（大意为：用信来对待别人，天下人都信任你；不用信来对待别人，就连自己的妻子与孩子都不信任你。）——杨泉：《物理论》卷一

巧伪不如拙诚。（大意为：精巧的虚伪不如笨拙的真诚。）——《颜氏家训·名实篇》

人之贵朴讷诚笃。（大意为：为人最重要的是朴实、忠厚、真诚。）——蒲松龄：《聊斋志异·惠芳》

二、诚信与个人美德

从个体道德的角度看，作为一种德性，诚信的有无、讲诚信程度的高低，体现着不同的个人在品性和修养上的差距；而是否做一个讲诚信的人，在多大程度上做一个讲诚信的人，取决于个人对自身道德素质养成的理解，有赖于个人对诚信价值的自觉体认和实践。

个人总是和社会联系在一起的，个人品性与社会的伦理环境和道德风尚有着相辅相成的关系。就诚信品性而言，个人诚信品性的高低是发展社会信用伦理关系的基本保障，而社会信用伦理关系的普遍建立又是个人诚信品性发展的环境因素。诚信是一个