

BAOXIANCHENGXINLILUNYUSHIJIAN

龚 锋 / 主 编

保险诚信

理论与实践



本书是由湖北保险学会组织湖北保险业开展保险诚信建设理论探讨，举办高峰论坛的文集汇编。该文集汇编了中国保险界及相关学科的著名专家学者、从事经济社会发展与金融保险相关政策研究的省级相关部门领导，以及湖北省保险业内人士共同探讨保险诚信理论与实践的学术研究成果。

龚 锋◎主编

保险诚信

BAOXIANCHENGXINLILUNYUSHIJIAN

理 | 论 | 与 | 实 | 践

湖北省保险学会

中国财政经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

保险诚信理论与实践/龚锋主编. —北京:中国财政经济出版社,2006.5
ISBN 7-5005-9066-0

I. 保... II. 龚... III. 保险业—信用—研究—中国 IV. F842

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 039149 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址:北京海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码:100036

发行处电话:(010)88190406 财经书店电话:(010)64033436

湖北南财文化发展有限公司 电话:(027)88324370 88320800

武汉中远印务有限公司印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 17.375 印张 259 千字

2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月武汉第 1 次印刷

定价:30.80 元

ISBN 7-5005-9066-0/F·7888

(图书出现印装问题,南财文化负责调换)

《保险诚信理论与实践》编辑委员会

主 任：龚 锋

副主任：王景琛

刘福山

罗海平

刘建南

编 委：廖仲祥

史述才

李春安

王 晶

主 编：龚 锋

副主编：郭焕庭

曹 洪

段 鹏

饶劲松

林玉良

朱 伟

明 泉

王 宁

孟晓云

沈传宝

魏华林

张国强

尹建新

张立辉

王道成

熊江林

王山宇

李汉斌

刘冬姣

徐志坚

赵子良

胡 锴

熊 彪

柯汉明

王福荣

宋敬华

周永平

朱汉乔

万金坤

张建新

罗 勇

王 勇

周红雨

前言

古人云：“人无信不立，业无信不兴。”中国保险业走过了 200 年的历程，迎来了难得的发展机遇，面对伴随近 20 多年的快速发展而凸现的保险诚信缺失问题，中国保监会将 2005 年定为中国保险业的“诚信建设年”，诚信已作为中国保险业的兴业之本。

保险业的诚信是社会信息体系的重要组成部分，保险诚信建设是一项巨大的系统工程，需要有关各方的共同努力。为此，湖北省保险学会联合湖北省社科联于 2005 年 11 月共同举办了“湖北保险业诚信建设高峰论坛”，论坛邀请了中国保险界及相关学科的著名专家学者、从事经济社会发展与金融保险相关政策研究的省级相关部门的领导，以及湖北省保险业内人士，进行跨学科、跨行业、跨领域的思想碰撞和学术互动，共同探讨保险诚信理论与实践。

为充分发挥“湖北保险业诚信建设高峰论坛”学

术研究成果的指导作用,我们将有关专家学者的演讲稿和评选出的 57 篇获奖论文汇编成集。这些研究成果紧紧围绕着诚信建设的主题,从理论到实务的不同侧面,研究保险业诚信建设方面的诸多问题,并提出了许多加强保险诚信建设的建议。这些研究成果进一步夯实了保险诚信建设的理论基础,是湖北保险业学术研究的重要财富,将对指导保险业进一步加强诚信建设工作,树立湖北保险业的良好社会形象,促进湖北保险业在中部崛起中发挥更大的作用,同时对构建和谐社会和“信用湖北”产生深远的影响。

本书在结集出版中得到湖北省社会科学界联合会的领导、专家及武汉大学、中南财经政法大学教授、学者的大力支持,在此一并表示感谢!

姜 锋

2006 年 4 月

目 录

001	前 言／龚 锋
001	论保险业科学发展与诚信建设／龚 锋 邱卫兵
010	努力打造诚信的湖北保险行业／焦清平
015	中国保险诚信问题研究／魏华林 李文娟
025	市场经济无“信”不立／梁亚莉
032	自利与他利的和谐统一——浅论保险伦理／刘可凤
044	基于多学科理论的保险中介诚信研究／刘冬姣
059	论社会信用体系构建／涂阳纯 宋 祺 宋敬华
076	关于加强保险公司诚信建设的政策建议／王景琛
079	浅论保险公司的诚信建设／段 鹏
086	关于推进以诚信为本的保险企业文化建设的初步探讨 ／徐志坚
097	诚信是保险业的兴业之本／朱汉乔
104	理赔诠释诚信,诚信铸就品牌／赵子良
113	保险诚信体系建设的分析和建议／胡炳志 詹 钰
120	关于中国保险业信用体系建设的思考／李 琼 严 宏
130	保险业诚信体系建设的几点思考／陈 谦 祝明发
137	诚信在保险经济中的价值／张宗军
145	保险诚信缺失与诚信制度构建／姜曙光

- | | |
|-----|----------------------------------|
| 154 | 关于我国保险业诚信问题的思考/蔡烈毅 |
| 167 | 对保险欺诈的几点思考/周红雨 |
| 173 | 打造国寿诚信品牌 铺筑稳健发展基石/张雪峰 |
| 178 | 关于我国保险诚信建设的几点思考/李 锋 |
| 187 | 当前县域寿险客户服务诚信品质亟待提高/张宏声 |
| 196 | 加强诚信机制建设,打造保险行业诚信品牌/张中华 |
| 208 | 建立健全个人代理人信息平台 促进保险业诚信行销
/曾凡武 |
| 212 | 加强保险诚信体系建设 促进保险行业发展/任和兴 |
| 216 | 保险公司如何才能体现诚信/谢 杨 |
| 222 | 构筑企业诚信文化平台,加强基层营销员队伍建设
/李 莉 |
| 228 | 衡平与盾牌:如实告知义务法理与运用研究/马小飞 |
| 236 | 保险公司诚信制度建设探讨/闻小明 |
| 241 | 加强保险诚信建设,发展保险事业/李 晨 |
| 247 | 现实信用环境约束下保险经营风险控制研究/袁 辉 |
| 261 | 对司法实践中机动车第三者责任险纠纷的思考
/郭卫华 王 宏 |

论保险业科学发展 与诚信建设

○ 龚 锋 邱卫兵

摘 要:诚信是保险业的立业之本,加强诚信建设是保险业科学发展的基石。当前,保险诚信建设存在四个突出问题:保险宣传不诚信、经营行为不诚信、交易行为不诚信和信息披露不诚信,影响了保险业科学发展。加强保险诚信建设,促进保险业科学发展的途径有:以完善社会诚信体系为基础,为科学发展营造和谐氛围;以建立行业诚信制度为保证,为科学发展创造良好环境;以培育公司诚信文化为载体,为科学发展奠定思想基础;以加强个人诚信建设为重点,为科学发展提供人才支撑。

关键词:保险业社会诚信 行业诚信 公司诚信 个人诚信科学发展

最大诚信原则是保险的基本原则,诚信是保险从业人员必须遵循的首要道德规范。加强保险诚信建设,是保险业的永恒课题,是保险业落实科学发展观的内在需要,是保险业做大做强的迫切要求。

一、加强诚信建设是保险业科学发展的基石

用科学发展观统领保险业的发展,就是要做到稳定、持续、健康、快速发展。所谓稳定发展,就是不能大起大落;持续发展,就是要不断挖掘新的业务增长点,促进保险业的长远发展;健康发展,就是要有效益、有信誉,市场秩序规范;快速发展,就是要在质量、结构、效益的基础上保持一定的发展速度,不能一强调质量就忽视发展、一强调结构就放弃规模、一强调效益就降低速度。诚信是保险业的立业之本,是保险业科学发展的基石,也是保险业科学发展的内在需要。如果没有诚信,保险业就会失去信誉,使保险业的社会形象受损,社会公众和投资者就会对保险业失去信心,动摇保险业发展的根基,造成市场秩序紊乱,引起市场不稳定,对保险业的长远发展和持续发展带来破坏性影响,健康发展、快速发展也就成为无源之水、无本之木。只有加强诚信建设,保险业才能取信于社会,才能树立良好的社会形象,为稳定、持续发展奠定坚实基础,为健康、快速发展创造良好环境,逐步缩小保险业与经济社会发展的差距,实现做大做强的目标。

二、保险诚信建设存在的主要问题

中国保监会成立以来,高度重视保险诚信建设,积极引导保险行业规范经营、诚信服务,明确提出了保险诚信建设的基本思路,并把诚信建设作为当前和今后一个时期的重点工作,专门发出了《关于进一步加强保险业诚信建设的通知》。在保监会领导下,经过全行业的共同努力,保险诚信建设取得了可喜成绩。行业诚信意识不断增强,市场竞争秩序不断好转,公司内控管理不断健全,从业人员行为不断规范,保险业稳定、持续、健康、快速发展的势头良好。但也要看到,当前保险诚信建设还存在一些突出问题,影响和制约了保险业科学发展。这些问题主要表现在:

(一) 保险宣传不诚信

有些保险公司夸大宣传,误导客户,把当期(短期)投资收益率说成是长远固定的投资回报率,或者用高预期的投资收益来承诺自己未来的经营绩效,片面夸大投资回报率,弱化保障功能,对产品所蕴含的高风险避

而不谈。

（二）经营行为不诚信

随着保险市场竞争的日益加剧,一些保险公司为了在竞争中获胜,一味追求保费规模 and 市场份额,不惜违规操作,加大了经营风险。如通过“阴阳单”、埋单、虚假批单退费 etc 违规方式截留保费、套取保费,私设“小金库”,支付违规退费和高额手续费等其他费用;以虚假发票虚列成本套取费用,扩大成本开支范围,挤占成本,对各项准备金不予以真实计提;设立账外账、对账外资产不加以清理入账;擅自印制使用未经监管部门监制的保单、投保单和非税务印制发票;保险标的未出险,制造假赔案或扩大赔款给付,贪污、挪用保险资金;违规设立机构和擅自任命高管人员,代理人无证展业;寿险团体业务协议承保,长险短做,散单团做,不按现金价值退保,车险违规退费;保险资金违规运用,导致偿付能力低下等等。保险公司依法合规经营意识不强,内控制度不健全,管理基础薄弱等,也使保险业的诚信度大打折扣。

（三）交易行为不诚信

一是保险公司之间以高手续费、高返还和低费率进行恶性竞争,扰乱市场秩序;有的保险公司借助权力部门开展业务,扭曲投保者自愿意志。二是保险代理人在展业时违背最大诚信原则,存在销售误导行为。三是有的保险公司展业理赔两张脸,投保容易索赔难,引起理赔纠纷。四是有的投保人丧失信用,故意隐瞒预知的风险,不履行如实告知义务,进行骗保;故意制造、谎报虚报保险事故,夸大保险损失,进行骗赔。五是保险公司从业人员与被保险人内外勾结,欺诈保险公司,制造假赔案或人为扩大损失程度以骗取赔款。六是有的投保人通过保险变相洗钱,进行犯罪活动。

（四）信息披露不诚信

我国的保险市场信息不完全公开,保险行业经营的透明度不高,严重阻碍了公众对保险业的了解。

1. 产品信息披露不足

随着保险市场上诸如分红保险、投资连结保险、万能保险等新型产品的不断推出,投保人对信息的需求不再局限于对保险公司实力和服务质量的了解,对产品的本质、保险公司发展的远景和盈利能力的信息也越来

越重视。新型产品的分红或保额调整等相关操作涉及到的客户越来越多，客户对分红利率、分红比例、保额调整等概念的理解与保险公司的合同本意分歧越大，甚至产生法律纠纷。这种业内人士与业外人士对新型产品的相关是以道德为支撑、产权为基础、法律为保障的社会信用制度。建立和完善一个富有效率的全国统一的社会信用体系，具体应包括以下内容：信用管理系列的立法和执法，即信用的规范和失信惩罚机制的建立和完善；信用中介机构的建立和规范发展；信用数据的开放和信用管理行业的发展；政府对信用交易和信用管理行业的监督和管理；信用管理教育和研究的发展等。要加强保险诚信建设，首先应逐步建立全国联网、高效权威的信用记录体系，以便在任何地方都能查询到个人、企业的信用记录，为营造社会诚信环境搭建规范统一平台。

2. 加强社会信用监督

一是发展信用中介。鼓励设置独立的信用中介机构，采取商业化的信用运作机制，为社会提供高质量的信用服务。要制定相关法律法规来规范信用中介机构的运作，对信息中介的执业资格作出严格的规定，依法监督其职业道德。鼓励会计、审计、评估、律师等社会服务机构通过对个人和企业各种信用记录的客观收集、信用评估及信用保证，为企业和个人提供信用信息和信用交易服务，并在此基础上探索建立信用风险预警机制。二是建立诚信监督制度，聘请工商、消协、新闻媒体及社会各界人士对信用主体进行舆论监督，对失信的企业和个人在媒体上公开“曝光”，提醒广大群众提高警惕，加强防范，促进信用主体提高信用，为保险业科学发展营造诚信、和谐氛围。

(二) 以建立行业诚信制度为保证，为保险业科学发展创造良好环境

1. 健全法律制度，惩戒失信行为

一是要健全诚信法规制度。法律手段是制度诚信建设的重要组成部分。要建设良好的保险诚信体系，必须建立健全保险法律制度，为保险诚信提供有力的法律保障。我国的《保险法》、《合同法》等法律中都规定有诚实守信的法律原则，特别是新修订的《保险法》增加了在诚信方面的具体要求。但相关法律条文规定过粗、条款可操作性不强，特别是对直接涉及保险各方当事人权利义务关系的保险合同问题，新《保险法》并未作较

多修改,也没有出台相应的实施细则来指导司法实践,在执法中经常出现执法依据、执法尺度不一的问题,法律的奖诚罚欺作用没有得到很好的体现。因此,必须加强保险立法工作,健全和完善保险法律体系。只有通过法律约束,建立和完善诚信者的利益保障机制及失信者的惩罚机制,才能促使保险市场主体的行为更加规范,保障保险双方当事人的合法权益,促进我国保险业科学发展。二是要强化失信惩罚机制。建立健全法律和市场对失信行为的双重惩罚机制,特别是要充分发挥法律的惩罚作用,加大失信惩罚力度,增加失信行为成本,使具有良好信誉的保险企业和从业人员充分享有诚实信用的益处和便利,使不讲信用的企业和个人付出沉重的经济和声誉代价。

2.健全保险监管制度,规范保险市场秩序

中国保监会作为保险市场的监管主体,代表政府实施监管职责,应进一步加强和改善保险监管,提高监管水平和监管效率,通过监管加大失信查处力度,鼓励、引导诚信行为,保护守信者,严厉打击失信者,执法必严,依法惩治失信行为,净化保险市场信用环境,保障整个市场的有序运行。一是对保险公司、保险中介的市场行为进行严格监控,通过行政执法,采取现场检查、非现场检查等方式检查、处理保险市场参与者违规经营、恶性竞争、误导客户等不讲诚信的交易行为,整顿规范保险市场秩序。二是推进保险合同标准化、通俗化建设,降低保险合同信息不对称的程度,减少保险理赔纠纷。在审批保险合同条款时,应当要求保险公司统一条款格式,尽量运用通俗易懂的表述,避免使用过多的专业术语,让处于信息劣势的投保人和被保险人能够看懂条款,明明白白买保险,减少保险公司和保险代理人不诚信行为的发生机会。三是对保险诚信体系建设统筹规划,研究制定政策,大力加强诚信制度建设。保险诚信体系建设涉及到各方错综复杂的利益关系,保监会作为保险业监管主体的地位,使其能够汇集各方意见,兼顾各方利益,着眼于保险业持续健康发展的大局,在保险诚信体系建设上起到总揽全局、引导方向、制定政策的作用。当前,保险业“十一五”规划制定工作已经启动,应把诚信建设作为规划的重要组成部分,建立起保险业诚信建设的长效机制,为保险业科学发展提供制度保障。

3.健全行业自律制度,创建公平竞争环境

进一步加强行业协会的建设,使其在诚信自律、诚信监督、诚信宣传、诚信协调和诚信服务等方面发挥更大的作用,协调保险市场主体之间的利益关系,用行业自律规则来约束协会会员的市场竞争行为,建立和沟通保险市场主体与保险监管部门及有关政府部门之间的联系。要通过加强保险行业协会的建设,增强和完善其职能,提高其效能,使保险行业协会真正成为密切保险公司与监管部门的桥梁,维护被保险人利益的管道,宣传保险知识和扩大保险社会影响的阵地,规范同业行为、增进同业交流、推动同业自律,从而创造公平、有序的竞争环境。

4.完善信息披露制度,建立信用评价体系

一是完善信息披露制度。信用信息是信用体系的基石。建议保监会制定、完善和规范保险业的产品信息、财务信息、市场信息和监管信息的披露内容和管理规则,扩大监管信息的披露范围和频度,使社会、信息中介机构和市场主体能够公平、方便、及时地获得必要的保险信息资源,实现诚信信息资源共享,提高信息透明度,尽可能地缩小保险供求双方信息不对称的程度,保证能够区分和评判保险行为主体的信用状况,既使保险消费者能够选择有良好诚信记录的保险公司及保险代理人,又使保险公司更便于审核投保人、被保险人,降低道德风险。二是建立信用评价体系。对保险市场主体的资信状况进行科学、准确的信用风险评级,如对保险公司的偿付能力,保险公司、保险中介人及投保人、被保险人的道德信用水平等进行综合评定,以确定信用等级。通过信用评级制度的建立,促使保险市场主体始终诚实守信,认真履行保险合同规定的义务。

(三)以培育公司诚信文化为载体,为保险业科学发展奠定思想基础

1.培育诚信经营理念

倡导诚信文化和规范经营是与保险公司科学发展必须采取的长期战略紧密联系在一起的,体现了维护国家、企业和个人利益的一致性。应加强对全体从业人员的诚信教育,大力倡导诚信理念,引导从业人员树立诚信价值观,牢固树立诚实信用的道德规范和执业操守,使广大从业人员充分认识到讲求诚信对企业经营和个人发展的极端重要性,做到人人知诚信、个个讲诚信,使诚信无价、诚信光荣成为全行业的自觉行动,形成“有信者荣、失信者耻、无信者忧”的良好发展环境。

2. 建立以诚信为核心的企业文化

企业文化是在企业内部长期培育起来的为全体员工自觉奉行的价值观念、意识准则、行为规范的总和。最大诚信作为保险的基本原则,理应是保险公司企业文化建设中最基本、最重要的组成部分,应把诚信观念全面融入到企业文化建设之中,不断丰富企业文化内涵,把诚信作为员工自觉奉行的价值观念和行为规范,使企业文化产生强大的凝聚力、向心力和感召力。

3. 塑造诚信品牌形象

实施品牌战略,着力打造公司诚信经营服务品牌,把客户需要放在公司服务的首位,依靠自身的品牌形象、技术手段、产品价格、良好的售后服务和超值服务等方面的优势来赢得客户。客户购买保险公司的产品,买的是对未来可能发生的风险的保障,买的是对一家保险公司未来具有良好保障能力和偿付能力的信心,保险公司的一举一动,无不是其诚信品牌形象的一部分,其每一个产品、每一项服务,都是在增强客户对保险公司的信任度。如中国人寿在先进性教育活动期间,开展了以“规范经营、诚信服务”为主题的一系列实践活动,向社会公开服务承诺,接受社会各界监督,树立了诚信品牌形象,赢得了社会广泛好评,收到了较好效果。

4. 建立健全保险公司内部诚信管理机制

一是要转变经营观念,解决好公司发展与诚信经营的关系,把诚信经营与公司的发展战略联系在一起,牢固树立“客户至上,诚信为先”的经营宗旨,坚决克服“重营销,轻服务”、“重发展,轻管理”、“重展业,轻理赔”的经营思想,从以销售为中心转向以客户为中心,从粗放经营转向集约化经营,从“宽承保,严理赔”转向“严承保,宽理赔”,注重管理基础和长远发展,提高理赔效率,树立公司良好的社会信誉和服务形象。二是要建立有利于诚信经营的激励和约束机制,增强对政府、社会、同业、客户、股东、员工的诚信责任意识,确保诚信经营的实施制度化、规范化。关键还要建立起诚信服务的长效机制,完善规章制度,加强监督考核,建立诚信档案,实现信用品质管理,将诚信服务、规范经营贯穿于发展和管理的全过程,不断解决诚信建设的深层次问题。三是要加强保险公司内控建设,建立健全各项经营管理制度,用制度约束人、管理人,防止不诚信经营行为的发生。

(四)以加强个人诚信建设为重点,为保险业科学发展提供人才支撑

1.加强销售队伍诚信建设

据一项调查显示,“专业”和“诚信”是保险客户最看重的销售人员品质的两个标准。当前销售队伍诚信问题比较突出,要特别注重加强销售队伍诚信建设。一是积极推广销售人员从业规范,根据三个主要销售渠道特点,编制个人代理人、团险销售人员、中介代理人员诚信行为指引,大力倡导诚信理念。二是保险公司要将诚信服务作为销售人员考核评价的主要内容之一,与人员去留进退挂钩,对查实确有失信违规行为的人员,要根据不同情节、不同后果和影响,给予严肃的经济处罚和行政处理,坚持把激励发展与约束监督诚信行为相统一。三是要建立健全销售人员风险预警机制,通过一系列的预警指标跟踪销售人员的销售行为,将可能存在违规行为的销售人员纳入预警范围,进行预警提示和追踪查处。四是要加强销售人员信用品质管理,建立信用评价体系,通过对销售人员的业务质量、客户投诉、违规违纪等各种情况建立信用档案,推进信用评级,实行差异化管理,促使销售人员加强自律,增强诚信的自觉性。

2.提高管理人员诚信服务执行力

一是加强业务管理队伍建设,增强业务管理人员专业素质,严格核保,提高承保速度,减少客户等待时间。二是加强理赔队伍建设,提高理赔人员专业技术水平和赔案处理能力,减少理赔时间,提高理赔效率和质量。三是加强客户服务队伍建设,提高后台服务质量,加快投诉案件处理,提高客户投诉满意度。四是加强正面引导,积极开展“诚信服务标兵”评选活动,每年表彰一批诚信服务的管理人员,弘扬诚信典型,鼓励诚信行为。

3.增强客户诚信意识

保险合同是双务合同,诚信既是保险从业者应遵循的道德规范,也对客户具有法律上的约束力。要通过各种形式进行宣传,加大对客户诚信的教育,引导客户增强诚信意识,使客户了解保险诚信所具有的双方互利性,做到诚信投保、诚信告知、诚信履约和诚信索赔,打造保险公司对客户诚信、客户对保险公司诚信的良性诚信生态圈。

保险诚信建设是保险业发展永恒的主题,任何时候都不应放松。要积极按照加强社会诚信、行业诚信、公司诚信、个人诚信四位一体,互相补

充,标本兼治的综合治理思路,不断推进保险诚信建设,完善保险诚信建设体系,促进保险业科学发展,充分发挥保险的社会管理功能,更好地为构建和谐社会、全面建设小康社会服务。

龚 锋 | 湖北省保险学会会长、
原中国人寿保险股份有限公司湖北分公司总经理

邱卫兵 | 中国人寿保险股份有限公司湖北分公司

参考文献

- 1.《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》。
- 2.吴定富在 2005 年保险市场上半年运行情况分析会上的讲话。
- 3.吴定富在中国保监会系统第二批保持共产党员先进性教育活动动员大会上的讲话。
- 4.《中国保险业 200 周年纪念大会暨保险业诚信建设高峰论坛》文集。
- 5.龚锋:“论保险诚信体系建设”,《保险研究》,2005 年第 6 期。