

金融学译丛

迪尔伯恩金融服务公司(DEARBORN FINANCIAL SERVICES) 主编
王珺 译

ETHICS FOR THE
INSURANCE PROFESSIONAL
(3rd Edition)

保险从业人员
的职业伦理 (第三版)

金 融 学 译 丛

迪尔伯恩金融服务公司(DEARBORN FINANCIAL SERVICES) 主编

王珺 译

**ETHICS FOR THE
INSURANCE PROFESSIONAL
(3rd Edition)**

**保险从业人员
的职业伦理 (第三版)**

 中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

保险从业人员的职业伦理. 第3版
迪尔伯恩金融服务公司主编; 王珺译.
北京: 中国人民大学出版社, 2005
(金融学译丛)
ISBN 7-300-06879-0

- I. 保…
II. ①迪…②王…
III. 保险业-工作人员-职业道德
IV. F840.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 111359 号

金融学译丛

保险从业人员的职业伦理 (第三版)

迪尔伯恩金融服务公司 主编

王 珺 译

出版发行	中国人民大学出版社			
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080	
电 话	010-62511242(总编室)	010-62511239(出版部)		
	010-82501766(邮购部)	010-62514148(门市部)		
	010-62515195(发行公司)	010-62515275(盗版举报)		
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)			
经 销	新华书店			
印 刷	北京新丰印刷厂			
开 本	965×1300 毫米 1/16	版 次	2005 年 9 月第 1 版	
印 张	10 插页 1	印 次	2005 年 9 月第 1 次印刷	
字 数	96 000	定 价	20.00 元	

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

出版说明

作为世界经济的重要组成部分，金融在经济发展中扮演着越来越重要的角色。为了加速中国金融市场与国际金融市场的顺利接轨，帮助中国金融界相关人士更好、更快地了解西方金融学的最新动态，寻求建立并完善中国金融体系的新思路，促进具有中国特色的现代金融体系的建立，中国人民大学出版社精心策划了这套“金融学译丛”，该套译丛旨在把西方，尤其是美国等金融体系相对完善的国家最权威、最具代表性的金融学著作，被实践证明最有效的金融理论和实用操作方法介绍给中国的广大读者。

该套丛书主要包括以下三个方面：

(1) 理论方法。重在介绍金融学的基础知识和基本

理论，帮助读者更好地认识和了解金融业，奠定从事深层次学习、研究等的基础。

（2）实务案例。突出金融理论在实践中的应用，重在通过实务案例以及案例讲解等，帮助广大读者将金融学理论的学习与金融学方法的应用结合起来，更加全面地掌握现代金融知识，学会在实际决策中应用具体理论，培养宏观政策分析和进行实务操作的能力。

（3）学术前沿。重在反映金融学科的最新发展方向，便于广大金融领域的研究人员在系统掌握金融学基础理论的同时，了解金融学科的学术前沿问题和发展现状，帮助中国金融学界更好地认清世界金融的发展趋势和发展前景。

我们衷心地希望这套译丛的推出能够如我们所愿，为中国的金融体系建设和改革贡献出一份力量。

中国人民大学出版社

2004年8月

致 谢

出版公司希望对以下个人的独到见解、意见和建议表示诚挚的感谢，他们是：伦理研究中心的杰尔·布朗，IMSA 资格评估员和 CLU 肯尼思·J·卡里斯，CLU、ChFC 和桑启兹协会的爱德华·桑启兹，以及 LUTCF、FIC 和路德资助协会的特里·西蒙。

序 言

当《保险从业人员的职业伦理》首次出版时，它还只是迪尔伯恩（Dearborn）公司出版的丛书系列中非常重要但是相对独立的一本。现在，它已经成为“职业成功三部曲”中必不可少的基础性课程。《保险从业人员的职业伦理》这门课程和《人寿保险代理人市场行为规范》（Market Conduct for Life Insurance Agents）、《适应人寿保险职业》（Life Insurance Suitability）一起，用来帮助保险从业人员获得事业上的长久、成功和稳定。

在这三门课程中，《保险从业人员的职业伦理》是内容上最为宽泛的一个。它论述了人寿保险代理人伦理责任的各个方面，详细地分析了代理人对保险人、保单持有人和社会公众的责任。

虽然《保险从业人员的职业伦理》一书包括了广泛

的定义和理论分析，但是它设计的初衷是成为一门实用的、符合真实世界的课程。它从各种观点出发研究了职业伦理的含义，并且描述了每一位保险从业人员必须遵守的道德规范。在每一章的结尾都有一个标题为“伦理困境”的小故事。这些虚拟的小故事刻画了保险代理人在开展业务的过程中总会遇到的各种伦理困境。而本课程的最后部分则提供了最符合职业伦理的思考方式。

最后，我想说明的是，这门课程的核心观念是，符合伦理的从业行为不仅仅是从业所需要的合理的方式，更为重要的是，从长期来看，这种方式能够获得更好的财务和职业回报。要成为一名成功的保险从业人员，需要不断地拓展业务，而业务的增长绝不仅仅意味着不断承保新客户，还需要将新客户培养成长期忠诚的老客户。

托德·特鲁比博士
(Todd Trubey, Ph. D)

编者

目 录

第 1 章 职业伦理：原理与实务	1
1.1 理解什么是伦理	2
1.2 保险代理人的职业伦理	10
1.3 结论	13
伦理困境（1）：都是定义惹的祸	13
第 2 章 对保险人的伦理责任	17
2.1 代理的概念	18
2.2 作为受托人的代理人	22
2.3 委托人对代理人的职责	27
2.4 谁是保险人的代理人	27
2.5 结论	29
伦理困境（2）：贝莱斯特先生的申请	29

第 3 章	对保单持有人的伦理责任	32
3.1	针对需求的推销	33
3.2	售后服务	36
3.3	特殊情况	44
3.4	结论	46
	伦理困境 (3): 促销保险——还是促销研讨会?	47
第 4 章	对社会公众的伦理责任	49
4.1	公众责任	50
4.2	一个正在变化的情景	51
4.3	来自这个领域的观点	65
4.4	公众对保险行业的感觉	69
4.5	结论	71
	伦理困境 (4): 考虑一切	71
第 5 章	伦理和法律	74
5.1	怎样监管保险行业	75
5.2	营销伦理	78
5.3	财务策划	86
5.4	个人价值观与伦理观	90
5.5	结论	91
	伦理困境 (5): 是一个合适的替代吗?	92
第 6 章	伦理的实践问题	94
6.1	合乎伦理的决策	95
6.2	避免麻烦的一些可行方法	103
6.3	帮助和挑战的调查	111
6.4	结论	112

伦理困境 (6): 高财务指标	113
伦理困境的参考解决方案	115
附录 A	122
附录 B	128
复习测试	140

第1章

职业伦理：原理与实务

“权宜之计乃一时之需，基本原理才长久适用。”

——亨利·沃德·贝克尔

(Henry Ward Beecher)

这门课程的目的是提供一个保险从业人员的行为符合伦理所需要的基本知识和理解。我们将集中讨论伦理的社会含义、职业含义和法律含义，而伦理责任领域的每一方面对保险提供者的行为都会造成影响。我们将从伦理的一般性概念开始讨论。

近些年来，人们在许多新闻报道中读到或者听到，一些保险公司或者保险代理人或者保险提供者（在本书

中我们将交替使用这些词汇）因为不良的专业素质和伦理行为而在公众的心目中造成了负面印象。因为坏消息比好消息总是容易吸引更多的注意，所以出现这种现象一点也不令人惊讶。但有一点是显然的，即人们忽略了在现实社会中，大多数的保险提供者正以有思想、公正和符合伦理的方式从事日常的销售和服务活动。本章和接下来的章节将详细讨论这些保险提供者的具有代表性的行为方式。

你会发现，伦理可以从两个层面进行研究：

1. 哲学层面——在这里，个人的伦理行为规范能够帮助你获得个人和职业的满足。
2. 实务层面——在这里，个人的伦理行为规范能够帮助你避免争端和误解，并提高作为保险从业人员的业务效率。

1.1 理解什么是伦理

在生活中，你常会听到这样的谚语——“己所不欲，勿施于人”。不管告诉你这一为人准则的是你的父母、老师，还是牧师，这一准则不仅可以保证一个人获得精神上的满足和充实，而且可以作为一条指导保险从业人员日常业务活动的行为准则。

从某种角度来看，伦理是一套指导你在日常生活中如何与群体和社区相处的规范。这些规范围绕着一个主题：符合社会规范的行为关注集体的利益而不是个人的利益。而违反社会规范的行为通常根源于人们的自私和

贪婪——这些行为特征违背了公众共同的利益，破坏了整体的平衡和谐。符合伦理的个人行为能够带来公众群体的和谐，公众将这种伦理规范转变成普通法的基础，而普通法又成为我们民法和刑法体系的行为规范基础。

今天，我们生活在一个快节奏的社会中。不幸的是，这种快节奏并不总是能给我们足够的时间去考虑不同的行为选择，以及对我们的言行后果做出反思。许多伦理问题由此而生。更为严重的是，一些人在解决自己的问题时，总是趋向于采取实用和权宜的方法，而他们的問題事实上需要从伦理的角度进行考虑。在这种情况下，实用的解决方法可能是不正确的，它们甚至使问题变得更坏。

让我们从伦理的定义开始。

1.1.1 伦理定义

伦理是由希腊词汇 *ethikos*（意思是“道德的”）和 *ethos*（意思是“人格”）衍生出来的。一些教科书的定义则是，伦理是“哲学的一个分支，它以一种一致、系统和科学的方式研究人类的生命价值”。《牛津英语词典》对伦理的定义是“一个集中研究人类责任原则的分支”和“在社会交往或者人类生活中可以识别的行为准则”。

关于在伦理上什么是正确的问题，你不可能在哲学家之间找到统一公认的答案。德国哲学家伊曼努尔·康德 (Immanuel Kant)，认为什么是正确的依赖于纯粹的动

机。另一方面，19 世纪早期的英国哲学家杰里米·边沁（Jeremy Bentham）却坚信正确就是能够创造最大的利益。而宗教哲学家，比如圣托马斯·阿奎那（St. thomas Aquinas）则说正确是由上帝的意愿决定的，而错误就是违背上帝意愿的任何东西。

对于我们的目的来说，我们将使用阿尔伯特·施韦策（Albert Schweitzer）关于伦理的定义：

伦理是我们给我们认为是好的行为所起的名字。我们感到不仅有义务考虑自己个人的福利，也要考虑别人的甚至是整个社会的福利。

施韦策博士，一个法国的传教士和哲学家，将上述这种“对集体的责任”应用于整个人类。他相信伦理的终极目标就是为适用于所有人的公平提供一个最完满的测度。如果我们用最简短的话来概括施韦策博士的伦理哲学，那就是“替别人着想”。

你知道吗？

伦理和生产率——直接相关

好的伦理行为是否能转换成有效率的业务？根据近年来的一项研究，答案为“是”。印第安纳大学商学院和代理人经理联合基金会曾以伦理为主题调查了 386 个保险代理机构经理和 375 个保险代理人。该项调查的结果表明，伦理行为和保险产业的高生产率存在直接的相关关系。

作为调查的一部分，代理机构的高层人员被要

求评论一个包含 83 个选项的列表，该列表涉及员工的个性、人际交往和动机，并从中选择出前 10 项他们认为最能够代表理想员工的特征。比较有效率的代理机构中有 64% 将符合伦理、诚实和有道德作为最重要的特征，但是在效率较差的机构中，伦理则被列在第三位。

虽然伦理并不是将来业务成功的必要保证，但是这个调查结果意味着一个高水准的运作方式包含着良好的商业伦理，并且能够获得满意的客户群。

1.1.2 黄金规则

一个经久不衰地作为伦理行为的试金石被称为“黄金规则”。许多美国人对基督教圣经马太福音和路加福音中的一个语录非常熟悉，它经常被翻译成“己所不欲，勿施于人”。但是，这一观点并不是耶稣所原创；这一谚语在更早的孔子、希勒尔和亚里士多德等人的著作以及古老的佛教经书中就已经出现过。如此之多的哲学和宗教著作之所以用相似的声音来表达这一概念，是因为它提供了一个普遍、简单和直观的方式去评价和判断一个人的行为。

这一黄金规则，现在经常被诠释成“以你希望被别人对待的方式对待别人”，它已经成为一个基本标准，因为它促使了评价的一致性并试图阻止双重标准。它使人们时刻提醒自己是否在执行双重标准：你对待别人的

方式和希望别人对待你的方式是否不一样？如果是这样的话，你是否期望从别人那里获得更多，而你自己付出的却很少？

人寿保险代理人很容易明白如何应用这条规则。事实上，特许人寿承保人（the Chartered Life Underwriter）中的一条行为规范就是建议代理人针对客户的问题提供的保险方案应当是“在同样条件下，你自己也会购买”的方案。

1.1.3 伦理——一种生活方式

当我们讨论伦理的时候，我们不是在处理严格的科学定律，而是在探讨人们的态度、思想和信念。伦理实际上是教给人们一种生活方式。它教育人们如何与别人和谐相处。

伦理，就像宗教一样，它关注的是群体而不是个人的利益。道理非常简单，如果每一个人都是非常自私的，那么群体的利益就可能遭到损害。俗语说“爱护你的邻居就像爱护你自己”就是纯伦理的范畴，它用来阻止违反社会规范的行为。

而符合伦理的商业行为，能够帮助培养满意的客户群，也能够保证经济体系的稳定运行。在这里，伦理涉及的是社会公平方面的内容——它确保人们总是能够从任何决策中受益。

1.1.4 我们如何定义成功？

不幸的是，我们的社会并不总是批评错误的行为。