

对我国保险公司失信原因的深层次分析

肖本华

(厦门大学 金融系, 福建 厦门 361005)

摘要: 我国保险公司失信问题非常严重。其失信的深层次原因既有社会的, 也有保险业自身的。因此, 应针对这些深层次原因采取措施, 治理失信问题。

关键词: 诚信; 失信原因; 失信对策

中图分类号: F842

文献标识码: A

文章编号: 1672-433X(2003)-0112-02

诚实守信, 是中华民族千百年来的传统美德, 也是现代文明的基石, 在保险中尤其要重视诚信, 保险的首要原则就是最大诚信原则。近年来, 保险公司失信行为的危害是严重的, 它扰乱了保险市场的正常秩序, 严重地阻碍了整个保险市场的健康发展, 给保险业的可持续发展带来了极大的隐患。解决保险公司失信问题已到了刻不容缓的地步。于是, 2003年1月1日正式生效的新的《保险法》, 在总则和法律责任部分增加了诚信的要求。新修改的《保险法》中总共新增6条中就有3条提出了对保险公司和保险代理人在诚信方面的具体要求, 在法律责任部分明显加大了对不诚信行为的惩处力度。

一、我国保险公司诚信方面的主要问题

1. 保险公司对保险代理人的甄选、培训和管理不严。一些保险代理人片面夸大保险新产品的增值功能, 许诺虚假的高回报率, 模糊新产品存在的风险和条款说明, 给一些投保人造成经济损失, 引起投保人的不满。

2. 保险公司的业务信息披露不够。投保人无法了解保险公司的资产负债、偿付能力、经营状况、发展前景等与诚信相关的资料, 只能凭借主观的印象和代理人的介绍作出判断。

3. 印象不佳。保险公司“重展业, 轻理赔; 重保费, 轻管理”, 给社会造成“投保容易, 索赔难; 收钱迅速, 赔款拖拉”的不良印象。

4. 违规经营。一些保险公司及其分支机构违规经营, 损害了保险业的社会声誉, 高手续费、高返还、低费率等恶性竞争问题突出。

二、我国保险公司失信的社会原因

造成上述中国保险公司失信问题的原因是多方面的, 既有整个社会的原因, 也有保险行业自身的原因。从社会来看, 有以下几方面的深层次的因素。

1. 市场经济的负面影响。市场经济对大众行为的根本

影响, 主要表现在行为的动机方面。市场经济发展的一个基本前提就是假设绝大多数人都会在社会给定的条件下追求自己的利益最大化。当人们长期受限制的求利心理渐渐被得到认可, 并被看作是发展的原动力后, 一些人便堂而皇之地采用各种手段最大限度地追求自身的利益。

2. 国家信用管理体系不健全, 缺乏有效的失信惩罚机制。我国的《民法通则》《合同法》和《反不正当竞争法》中虽然都有诚实守信的法律原则, 《刑法》中也有对诈骗等犯罪行为处以刑罚的规定, 但这些仍不足以对社会的各种失信行为形成强有力的法律约束, 针对信用方面的立法仍然滞后。

3. 道德教育政治化对诚信意识的弱化。长期以来, 我们的教育体制中对德育非常重视, 但在内容设置上往往与政治教育融合, 甚至以政治教育取代道德教育, 道德教育服从政治需要, 片面强调政治意义上的“忠”而忽视个人本性的“诚”, 甚至把二者对立起来, 这是导致失信的主要原因。

4. 与我国的体制转型有关。当前的中国经济是由计划经济脱胎而出的, 在计划经济条件下, 整个社会被组织成为一个全国范围的单个企业。在计划经济向市场经济体制转型的过程中, 从政府到民间, 都存在改变传统思维方式和做法的痛苦过程, 欺诈、赖帐等失信行为广泛发生。

三、我国保险公司失信的行业原因

从保险行业自身来看, 中国保险业起步晚, 充分发展只是在改革开放后 20 多年的时间里, 尤其是保险市场十多年来的超常规发展, 采取了粗放的经营模式, 单纯追求规模扩张和保费增长, 管理和服务水平未能跟上, 对客户的利益关注不够。从深层次思考, 主要有以下几个方面的原因。

1. 产权不明晰, 所有者缺位, 无人承担失信成本。根据科斯定理, 只要财产权是明确的, 并且其交易成本为零或者很小, 无论开始时将财产权赋予谁, 市场均衡的最终结果都是有效率的。我国保险公司主要以国有独资保险公司为主, 产权安排为国有产权, 但由于我国国有资产管理体制很不健

收稿日期: 2003-05-01

作者简介: 肖本华, 厦门大学金融系 2001 级硕士研究生, 主要研究金融。

全, 产权主体不明晰, 委托—代理关系很不完善, 实际上造成所有者缺位。保险公司负责人只顾短期利益, 而忽视商誉的丧失对长远利益的影响。在这种情况下, 即使有完善的失信惩罚机制, 但无人承担失信成本, 造成失信行为愈演愈烈。

2 市场结构不合理, 缺乏市场约束。在一个适度竞争的保险市场中, 保险公司因为失信而付出高昂的代价, 这是市场约束的强大力量。我国的保险市场基本上是寡头垄断市场, 中保集团下的财险、寿险和再保险三家公司占据垄断地位。因此, 即使失信问题严重, 但消费者选择余地不大, 保险公司并没有为自己的失信行为付出相应的成本, 这是造成我国保险公司为所欲为的一个很重要的原因。

3 产品同质化, 缺乏差异性, 导致恶性竞争。保险公司在竞争中, 可以采取多种竞争策略。但我国保险公司创新意识差, 加上过严的保险监管, 造成保险公司推出的保险险种雷同, 保险费率一致, 大家面对的是同一市场, 采取的是同一价格、产品等策略。为追求本公司的利益, 一些公司不惜采取欺诈客户等手段, 在没有付出相应代价的情况下, 会造成其他公司群起仿效, 从而形成恶性循环。

4 国民保险意识薄弱。保险商品因其自身的特殊性, 即保险业经营的是看不见摸不着的风险, “生产”出来的商品仅仅是对保险消费者的一种承诺。在我国国民保险意识非常弱的情况下, 假如没有强烈的销售刺激和引导, 人们一般不会主动地购买保险商品。正是这种购买欲望的缺乏, 使保险销售显得非常重要。因此我国保险公司非常重视保险代理人的作用, 不惜采取高佣金率等手段。在当前保险代理人素质普遍低下, 保险公司急功近利而忽视对保险代理人管理的情况下, 造成保险代理人欺骗客户的现象屡屡发生。

5 保险市场信息不对称问题严重。在信息披露缺乏的情况下, 投保人往往对保险公司的财务实力、资信等级、经营状况、服务质量和发展前景作不出正确的评价。同时保险合同是附和合同, 条款由保险公司单方面拟订, 投保人只能被动的接受或拒绝“格式化”的保单, 存在严重的信息不对称。加之绝大部分保单的条款在表述上专门词汇过多, 或晦涩难懂或模糊不清, 致使投保人看不懂合同条款, 保险公司就有

可能利用其掌握的信息优势和专业知识在合同条款、理赔和给付上做文章, 损害投保人的利益。

四、构建我国保险公司的诚信体系

1 推进全社会的诚信建设。解决保险公司的失信问题, 首先需要有一个良好的外部环境, 因此需要大力推进全社会的诚信建设。为此, 一是要加强法制建设, 健全相关法律体系, 改善信用秩序, 惩罚失信行为; 二是要培育信用中介机构, 并制定相关的法律法规来规范信用中介机构的运作。

2 加大产权制度改革力度。主要是推进国有独资保险公司的产权改革进程, 选择适当时机, 将国有独资保险公司上市。一方面可以解决资金不足的问题; 另一方面更重要的是建立自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展的经营机制, 把保险经营者的切身利益与公司的长远利益紧密结合起来, 从而加强保险公司的内部控制, 加强对保险代理人的管理, 从源头上防止失信问题的发生。

3 培育市场主体, 推进产品差异化。开放保险市场, 增加保险市场主体, 实现寡头垄断市场向垄断竞争市场的转变, 是消除恶性竞争的关键。要建立高效率的垄断竞争市场, 一是要消除制度壁垒。比如, 鼓励民营企业进入保险行业, 允许银行、证券、保险业混业经营等。二是壮大新进入者的规模, 允许其机构的自由延伸, 加快股份制改造的步伐和上市融资的进程, 鼓励公司之间的跨行业兼并重组等。管理经济学告诉我们, 垄断竞争不是低效率的, 取决于产品差异化的好处和因产品差异化引起的成本增加之间的比较。因此, 大型的保险公司应该开发“套餐”式的综合险种, 而小型保险公司应该在某些险种中精耕细作, 为“套餐”提供配套服务。

4 加强保险知识教育, 提高国民保险意识。随着经济的发展, 居民可支配收入的增长, 对保险商品的要求将日益增长。因此应因势利导, 采取多种宣传手段, 提高国民保险意识, 普及保险知识。为此可综合运用各种手段并使用通俗易懂的语言、生动活泼的画面使保险知识走进千家万户, 激发国民购买保险商品的欲望, 消除保险商品买卖中的信息不对称问题。

参考文献:

- [1] 魏华林, 林宝清. 保险学 [M]. 北京: 高等教育出版社, 1999
 [2] 邓郁松. 借鉴国外经验, 构造信用基础 [J]. 求是, 2002 (14).
 [3] 彭远汉. 对保险失信的思考 [J]. 金融思考, 2003 (3).

- [4] 李爱东. 保险业信息不对称与诚信体系构建 [J]. 保险研究, 2003 (1).

(责任编辑 李俊杰)