

Discussion on Professional Ethics and Risk Control of Insurance Practitioners

Weiwei Chen

Sinatay Insurance Co., Ltd., Nantong Center Branch, Nantong, Jiangsu, 226006, China

Abstract

In the continuous development of the society to promote the development of various industries, but also to promote the development of the insurance industry. Make the insurance industry has entered a new journey, but the insurance industry in the developing of the risk of the corresponding hinders the healthy development of insurance industry, which is mainly composed of the risk factors of practitioners formed by the code of ethics consciousness weak, so should improve insurance company in the staff of professional ethics, to prevent the risk an insurance company in the production, promote the sustainable development of the insurance company. This paper focuses on the professional ethics and risk control of insurance practitioners for reference.

Keywords

insurance practitioners; professional ethics; risk control

试论保险从业人员职业道德规范和风险管控

陈伟伟

信泰人寿保险股份有限公司南通中心支公司, 中国·江苏 南通 226006

摘要

在社会不断发展中促进了各个行业的发展,同时也推动了保险行业的发展,使保险行业进入了新的征程。但是保险行业在发展中却存在相应的风险,阻碍了保险行业的良性发展,其中的风险因素主要由从业人员道德规范意识薄弱所形成,因此应提升保险公司中从业人员的职业道德,防止保险公司中风险的产生,促进保险公司持续发展。论文专门针对保险从业人员职业道德规范和风险管控进行研究,以供各界同仁进行参考。

关键词

保险从业人员; 职业道德规范; 风险管控

1 引言

保险行业道德风险是指从业人员对保险购买人员隐瞒实际保险信息,从而达成合作获取利益的一种欺骗行为。在保险行业不断发展中,行业形势逐年走高,但实际水平却没有明显提升,发展潜力较高但市场竞争力却略显不足。当前保险行业中存在很多潜在的问题,内部信息不对等方面的问题比较常见,特别是从业人员道德风险现象较为明显,因此保险公司应针对道德风险方面的问题进行严加管束,提升从业人员道德意识,防止道德风险的产生,保证保险行业健康发展。

2 保险从业人员道德风险的类型

2.1 管理决策中的道德风险

在管理决策中的道德风险主要表现为以权谋私,运用自身的职责权力在企业中进行账外经营,截留客户的保费、

手续费或退费或是在工作中进行弄虚作假进行越级审批等情况。有些报险从业人员为了自身的经济利益甚至不惜向客户透露内部信息,如在国家利率产生变更时,提前怂恿客户进行投保,罔顾公司的利益。有些保险公司利用退保费的方式为公司设置小金库,运用这样的方式谋取利益。

2.2 业务活动中的道德风险

业务活动中的职业道德风险主要体现在,从业人员没有按照从业经营规范进行开展保险业务。在对客户进行承保时没有全面科学地分析标的风险及违规承保,导致承保大量亏损客户最后造成成本过高。如在人寿保险业务办理过程中从业人员没有遵守诚信原则在业务办理过程中招揽大量不符合保险条件的客户,为其篡改信息令其符合承保条件,以谋取自身的利益为目的弄虚作假,与客户共同进行骗保,在实际保险业务经营中这样类似的案例屡见不鲜。有些人员在从业中不遵守职业道德将保险金变相流到客户手中,或是保险从业人员运用专业的知识为设计客户令客户产生错误的理解,最终为客户造成经济方面的损失。很多保险从业人员会在介绍保险是运用客户的逐利心理及对

【作者简介】陈伟伟(1986-),男,中国江苏南通人,本科,经济师,从事人寿保险人事行政工作。

保险知识的不了解,对客户进行隐瞒真实的保险信息,欺骗客户进行投保,或是运用模棱两可的说辞误导客户,从而形成保险从业人员业务活动中形成道德风险^[1]。

2.3 关键操作人员道德风险

在保险经营中,其中的关键操作人员存在道德风险,会对保险公司造成巨大的经济损失,同时会为保险公司带来负面形象影响,从而导致保险公司的声誉及信誉受到损害。在保险公司中有些关键岗位的保险从业人员为了谋取私利选择损害公司的利益,在工作中欺上瞒下,做着监守自盗的违法行为。例如,在某保险公司中的理赔从业人员为了满足自身的利益伙同客户进行骗取公司的理赔金,给保险公司带来了极大的损失。在对保险理赔中的关键环节估价、核保及定损等方面对金额进行了大幅度调整,导致保险公司支付了与其约定不符的赔付金额,导致金额流入客户及自身的手中。另外还有保险从业人员运用职权与客户达成合作,故意向理赔部门夸大事故情形或是设计虚假事故现场,从中骗取高昂的理赔金额,以此谋取私利,运用自身关键从业职能与职权进行弄虚作假,骗取保费,导致职业道德风险的产生。

3 保险从业人员职业道德规范和风险管控措施

3.1 强化保险公司内部控制制度

在保险公司中要想防范从业人员的道德风险,应在企业中加强内部控制。在保险公司中制定完善的内部制度,是实现企业经济利益及防范从业人员道德风险的重要方式,因此应在企业中建立具有安全、流动及效益的自我控制协调机制,在追求利益的同时不断自我完善与进步,深化企业的道德管控意识。因此,应在保险企业中构建制度防范、重点防范、骨干防范及技术防范的全方位预防管理体系,并在内部设置专门的核保核赔部门,提升企业中的风险管控能力,将承包与理赔划分为不同的部门,同时所有的审核与理赔人员都需进行随机抽取,避免职员间过度接触,形成风险隐患。另外,在容易引发风险的环节进行重点防范与规避,提升从业人员对职业道德及法律法规的重视,在工作中坚持遵守岗位工作职责进行开展保险工作。

3.2 完善激励约束机制

在保险企业中要想规避不对称信息问题的产生,关键在于合同设计,因此应优化保险合同内容,就是在符合公司合同及各项标准的情况下充分协调客户与保险公司的关系,保证双方的利益最大化,通过优质的合同内容,吸引客户进行投保,防止信息不对称的问题产生。以上内容就是当前代理公司中推崇的激励相融的协调性激励。因此,运用激励协调机制将保险公司的内部激励与外部激励结合才是有效防范保险从业人员道德风险的重要手段^[2]。

3.3 提升信息化管理水平

霍姆斯特姆曾经表示,任何与代理人行动有关的其他

信息,不管是否完整,都可以同时提升委托人与代理人的福利。所以,在保险公司中构建良好的内部信息系统,将代理人的各项信息进行记录,会清晰地反映出经营的成效,提升代理人行为的辨识度,运用这样的方式能够有效防止代理人出现道德风险,并且构建信息系统能够节约监督成本,所以在保险公司中构建完善的信息化系统可以有效规避道德风险的产生,但是也因此提升了保险公司的信息化管理要求。在信息化不断发展中,在保险企业内部构建信息化工作模式不仅能够满足业务的发展,还能满足客户的服务需求,同时还能实现内部风险管控,是防范从业人员道德风险的有效方法。所以,在保险公司不仅要设计激励约束机制,还要在内部构建信息化办公设施与资源,通过自行开发或引进等方式进行,并对信息化系统进行及时更新与维护,运用科学规范的网络信息系统防止保险信息不对称问题的产生,提升保险公司的信息化管理水平,防范从业人员道德风险的产生。

3.4 将法律与自律有效结合

竞争与法治是当前市场经济的主要特点,在保险行业发展中制定法律法规,属于是国家强制性的规范行为,因此运用健全,严谨的法律制度能够保证保险行业的良性发展,对实现经济效益有积极作用。因此,在保险行业中法律法规的制约与强行监管十分重要,也是企业或其他监管的重要依据与标准。只有构建完善的法律监督体系,才是保证保险企业遵循经济规律,保证保险供需关系、价格机制及竞争机制协调发展的有利基础^[3]。因此,保监会应明确自身的法律责任,保证代理人、公证人、经纪人的地位、从业条件及法律责任等与国家的规定相符,可以设置严格的考核制度,只有通过保险从业考核的人员,同时缴纳从业保证金,才允许其进入到保险行业中,同时保险行业协会应重视自身的职能,在内部运用自身的职能运用有效科学的方式约束保险企业在经营中的行为,并在内部制定保险管理制度与规章制度,运用制度规范从业人员及客户的行为,防止职业道德风险的产生。另外还可以在企业内部定期组织从业人员参加职业道德培训,可以通过观看纪录片的形式进行道德引领教育,提升从业人员对自身职责的认知,促进从业人员能够自觉遵守保险行业的规章制度,促进保险行业的持续发展。

3.5 保单通俗化

在保险公司中保单内容存在争议一直是保险公司与客户之间产生纠纷的主要问题,同时也是从业人员惯用的一种业务手段,运用条款中模棱两可的内容进行诱导甚至欺骗不具备专业知识客户,这样的情况也是产生道德风险的主要因素。如果保单内容通俗易懂便不会出现这样的情况,因此在保单内容设计是应对关键的内容加以提示,保证保单内容的通俗易懂,降低保险从业人员误导与欺骗客户事件的发生。

4 结语

在发展中国家保险将面向国际化发展,因此保险行业将立足于中外的市场竞争中,保险主体的增加是必然的发展趋势,同时会增加保险从业人员的需求,同时也对保险行业提出了更高的要求,如何在激烈的竞争环境中,促进企业良性发展是关键,因此应在保险企业中提升从业人员的职业道德,并构建完善科学的信息化管理系统与健全的法律法规,

以此促进保险行业在内部控制与外部监督中协调发展。

参考文献

- [1] 李文华.保险行业从业人员职业道德现状研究[J].现代商贸工业,2019,40(4):146-147.
- [2] 吴锦玲.浅析保险人才队伍建设的策略研究[J].现代经济信息,2019(4):95.
- [3] 黄新爱.人寿保险营销管理及职业道德教育研究[J].火炮科技与市场,2019(1):93.

(上接第76页)

2020—2024年佛山物流人才需求进行了预测。由模型的运算结果得出2020—2024年佛山物流人才需求的预测值分别为45823人、47155人、48525人、49935人和51385人,总体物流人才需求人数呈现稳中有升的趋势。作为中国粤港澳大湾区重要的国家物流枢纽城市,并且随着新机场落户佛山高明区,佛山的物流发展潜力将继续释放,而物流的发展是当地经济发展的助推器。为了满足未来5年佛山物流行业需要更多的物流人才的需求,政府部门应该对物流人才培养项目引起一定的重视,加大扶持力度,支持高校对物流人才

培养工作,多渠道促进产学研合作的实现。同时地方物流企业也应积极和高校进行联手,积极提升物流管理专业学生的物流管理能力。

参考文献

- [1] 贾少博,季新竹.陕西物流人才需求调查与分析[J].西部财会,2016(7):75-78.
- [2] 李小玲,严雪晴,吴爱萍.面向广东省物流人才需求预测的研究[J].中国储运,2016(12):130-132.
- [3] 于丽静,杨丽,姜永强.基于组合预测法的山东省物流人才需求预测分析[J].物流工程与管理,2017(1):167-169.