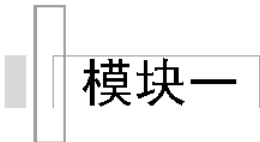


○ 第一篇

汽车保险投保实务



模块一

认识保险



能力目标

能够热情接待客户,全面了解客户所面临的风险,并能够帮助客户分析其所面临的风险。

知识目标

能够了解和掌握风险的含义和特征,掌握风险管理知识以及风险管理方案的设计,掌握可保风险与保险的定义。



一 风险

案例导入

常言道:天有不测风云,人有旦夕祸福。在现实生活中,各种风险随时随地都可能发生,洪水、地震、车船碰撞意外伤亡等,这些都会给人类带来伤害和损失。于是,在发生风险的同时,也产生了解决风险损害的机制。保险是人类社会用来应付风险和处理风险发生后所造成的经济损失的一种有效机制。

那么,到底什么是风险?风险是由哪些要素构成的?常见的风险又分为哪些种类呢?

1. 风险的概念

“无风险则无保险”,这已经成为保险界的至理名言。认识风险对于理解保险是至关重

要的,那么什么是风险呢?

风险一般是指某种事件发生的不确定性。只要某一事件的发生存在着两种或两种以上的可能性,那么该事件即存在着风险。从风险的一般含义可知,风险既可以是积极结果即赢利的不确定性,也可以指损失发生的不确定性。如投资股票有三种可能性,即赚钱、赔钱和不赚不赔,这三种可能性都属于风险的不确定性范畴。然而,保险理论上的风险是指损失发生的不确定性,即保险标的发生损失的不确定性。这是从狭义角度界定风险的含义,单指损失,不包括收益。

风险是针对人类的活动而言,没有人类活动,也就无所谓风险。在人类社会发展的漫长历史中,出现过无数次自然灾害与意外事故,造成了不可估量的损失,所以说风险是伴随着人类活动的展开而展开的,没有人类活动,也就不存在风险。当代保险理论认为,现代社会风险是无处不在,无处不有。

2. 风险构成要素

风险的构成要素包括风险因素、风险事故和风险损失。

(1) 风险因素

风险因素是指引起或促使风险事故发生,以及风险事故发生时致使损失增加、扩大的条件。风险因素是事故发生的潜在条件,是造成损失的间接原因。对于人来说,风险因素可以是年龄、健康状况、性别等;对于汽车来说,风险因素是指汽车的结构、设计性能、使用材料等。风险因素不同,造成的损失机会也不同。通常可以把风险因素分为以下三种类型。

① 实质风险因素。它属于有形的因素,是指对某一标的增加风险发生机会或严重程度的直接条件。例如,房屋使用的易燃材料是引起房屋火灾的实质风险因素;汽车刹车系统故障是引起汽车发生意外事故的实质风险因素;环境污染是影响人们健康的实质风险因素。在保险实务中,由实质风险因素所引起的损失,大多属于保险责任,是保险公司保障的范围。

② 道德风险因素。道德风险因素是与人的品德修养有关的无形因素。它是指由于个人的恶意行为或不轨企图,促使风险事故发生,以致引起社会财富损毁和人身伤亡的原因或条件。如投保人隐瞒事实骗取保险费,假造事故现场向保险人索赔等。一般情况下,由道德风险因素引起的损失不属于保险责任,属于保险合同中的责任免除。

③ 心理风险因素。心理风险因素是指由于人们疏忽或过失以及主观上的不注意、不关心、心存侥幸,以致增加风险事故发生的机会和加大损失的严重性的因素。心理风险因素是与人的心理状况有关的无形的风险因素。例如,厂房值班人员未尽职守,增加了偷窃风险的发生;司机开车过程中打电话,增加了发生驾驶事故的可能。

(2) 风险事故

风险事故又称“风险事件”,是指风险成为现实,以致引起损失的事件。也就是说,风险事故是造成损失的直接的或外在的原因,是损失的媒介物,即只有发生了风险事故,才能导致损失。例如,汽车刹车系统失灵酿成车祸而导致车毁人亡,其中刹车系统失灵是风险因素,车祸是风险事故。如果仅有刹车失灵而无车祸发生,就不会造成人员伤亡。风险事故意味着风险的可能性转化为现实性,即风险的发生。

(3) 风险损失

在风险管理中,损失是指非故意的、非计划的和非预期的经济价值的减少。这个定义中包含了两个重要的要素:一个是非故意的、非计划的和非预期的要素;另一个是经济价值的要素。后者可以用货币单位予以衡量,两者缺一不可。例如,汽车使用一段时间后的“折旧”、“报废”,虽然符合第二个要素,但不符合第一要素,所以不能称为风险损失;由于亲人车祸身亡而遭受的精神打击也不能算是风险损失。

在保险实务中,将损失分为直接损失和间接损失,前者是指实质的、直接的损失;后者指额外费用损失、收入损失、责任损失等,往往间接损失的金额是很大的,有时甚至超过直接损失。

(4) 风险因素、风险事故及风险损失之间的关系

从风险因素、风险事故与风险损失三者之间的关系来看,风险因素引发风险事故,而风险事故导致损失。也就是说,风险因素只是风险事故产生并造成损失的可能性或使这种可能性增加的条件,它并不直接导致损失,只有通过风险事故这个媒介才产生损失。

3. 风险的特征

风险的特征,是风险的本质及其发生规律的表现。因此,正确地认识风险的特征,对于建立和完善风险机制,充分发挥风险机制的作用,加强保险公司管理,减少风险损失,提高经济效益,具有重要的意义。风险的特征,主要表现在以下几个方面。

(1) 客观性

风险的客观性,是指风险不以人的意志为转移,是独立于人的意识之外的客观存在,人们不能避开它,也无法否定它。因为风险是由于不确定性因素的存在而使人们有遭受不幸或灾难的可能性。客观条件的变化而引起的不确定性是普遍存在的,因而风险也必然是客观存在的。可以说,人们生存和进行活动的整个社会环境,就是一个充满风险的世界,任何一个组织、单位、企业和家庭,都难免遇到这样或那样风险的可能性。因而,人们要采取积极的态度去对待风险,在一定的时间和空间内改变风险存在的和发生的条件,降低风险发生的频率和损失幅度,而不能彻底消除风险。人们必须采取客观的态度,承认风险和正视风险,但是,从总体上说,风险是不可能彻底消除的。正是风险的客观存在,决定了保险的必要性。

(2) 不确定性

虽然风险是客观存在的,但就某一具体风险而言,其发生是偶然的,是一种随机现象。风险必须是偶然的和意外的,即对某一个单位的标的而言,风险事故是否发生不确定,何时发生不确定,造成何种程度的损失不确定。对于必然发生的现象,既不是偶然的也不是意外的,如折旧、自然损耗等不是风险。正是风险的这种总体上的必然性与个体上的偶然性的统一,构成了风险的不确定性,构成了保险的风险,从而,形成了经济单位与个人对保险的需求。

(3) 潜在性

风险的客观性表明,时时处处都存在着风险,人们就是生活在充满风险的社会经济环境之中。但这并不是说风险时时处处都会发生,风险的普遍存在,是指人们有遭受风险的可能性,是一种潜在性的风险,要在一定的时点和一定的条件下,风险的可能性才能转化为现实性,潜在性是风险存在的基本形式。认识风险的潜在性特征,对于防止和消除风险,不使风险的可能性转化为现实性,具有重要的意义。

(4) 可测性

个别风险事故的发生是偶然的,而对大量风险事故的观察会发现,其往往呈现出明显的规律性,人们可以对风险进行测量。根据以往发生的一系列类似事件的统计资料,对某种风险发生的频率及其风险造成的经济损失程度作出主观上的判断。对风险的测量过程,就是对风险分析的过程。了解风险的可测性特征,对于风险的控制和防范有着重要的意义。风险不仅是客观存在的,形成风险的不确定性因素也是可以测量的,因而风险是可以控制的。

生命表是根据以往一定时期的特定国家或地区的特定人口群体的有关生存、死亡的统计资料,加以分析整理而形成的统计表。通过生命表可以观察人类生存和死亡的规律。例如,一个 25 岁的人生存到 30 岁的概率几乎是 1(0.998 332),而死亡率几乎是 0(0.001 668);死亡率随年龄增加而增加。同样,我们还可以测量汽车碰撞率、火灾等等。

(5) 损害性

风险是与人们的经济利益密切相关的。风险的损害性是指风险损失发生后给人们的经济造成的损失以及对人的生命的伤害。

(6) 发展性

风险是发展的。这首先表现为风险性质的变化,如车祸,在汽车出现的初期是特定风险,在汽车成为主要交通工具后则成为基本风险。其次是风险量的复化,随着人们对风险认识的增强和风险管理方法的完善,某些风险在一定程度上得以控制,可降低其发生频率和损失程度。某些风险在一定的时间和空间范围内被消除,新的风险产生。



小资料

人一出生,就开始有风险,但人所遭受到的风险概率是不同的,见表 1-1。

男性遭遇的危险固然比女性多,但在某些领域,女性遇到风险的机会比男性多。因以下原因而死亡的女性至少是男性的两倍:皮肤病,泌尿系统疾病,精神错乱,被勒死或吊死。此外,死于肌肉和骨骼系统疾病的女性大约是男性的 3 倍。

注:随着环境的恶化,发生疾病的风险概率在逐年增加。最新红十字会统计数据:人一生发生重大疾病的几率是 72% 左右,也就是说 4 个人中会有 3 个人未来可能面临重大疾病。

表 1-1 一生风险事故概率

每年都可能遇到的		一生中可能遇到的	
受伤	1/3	死于心脏病	1/3
难产	1/6	死于癌症	1/5
车祸	1/12	死于中风	1/14
心脏病突然发作(如果您已超过 35 岁)	1/77	死于车祸	1/45
在家中受伤	1/80	自杀	1/72
受到致命武器的攻击	1/260	被谋杀	1/93
死于心脏病	1/340	死于艾滋病	1/97
家中成员死于突发事件	1/700	死于飞机失事	1/4 000

续表

每年都可能遇到的		一生中可能遇到的
乳腺癌：(女性)	1/1 000	男女两性在遭遇危险时存在的差异： 死于一般性事故及谋杀、中毒、窒息、摩托车车祸、酒精中毒和吸毒的男性是女性的 3 倍； 死于闪电、肌肉萎缩和自杀的男性是女性的 4 倍； 死于突发性锐器刺伤的男性是女性的 5 倍； 死于体育运动和飞机失事的男性是女性的 7 倍； 死于高楼坠落、翻船和枪战的男性是女性的 7 倍； 死于艾滋病的男性是女性的 8 倍； 不慎掉落洞穴而死的男性是女性的 10 倍； 从梯子上坠落而死的男性是女性的 12 倍； 从滑翔机上坠落而死的男性是女性的 13 倍； 死于火灾、火车失事和爆炸的男性是女性的 9 倍； 死于过度劳累的男性是女性的 15 倍； 死于意外事故的男性是女性的 16 倍； 死于机械事故的男性是女性的 24 倍
死于中风	1/1 700	
死于突发事件	1/2 900	
死于车祸	1/5 000	
染上艾滋病	1/5 700	
被谋杀	1/11 000	
死于怀孕或生产婴儿	1/14 000	
自杀	1/20 000 (女性)； 1/5 000 (男性)	
死于工伤	1/26 000	
走路时被汽车撞死	1/40 000	
死于火灾	1/50 000	
溺水而死	1/50 000	
自己不吸烟而配偶吸烟，二手烟污染而死于肺癌	1/60 000	
被刺伤致死	1/60 000	
因中毒而死(不包括自杀)	1/86 000	
骑自行车时死于车祸	1/130 000	
吃东西时噎死	1/160 000	
死于飞机失事	1/250 000	
被空中坠落的物体砸死	1/290 000	
触电而死	1/350 000	

4. 风险的分类

1) 按照风险损害的对象分

可以分为财产风险、人身风险、责任风险和信用风险。

(1) 财产风险

财产风险是指个人、家庭、企业所有的、使用的或保管的财产发生损害、灭失和贬值的风险。例如，汽车有遭受火灾、地震、暴雨等损失的风险，房屋有受市场供求关系变动发生贬值的风险等。

(2) 人身风险

人身风险是指人们因为生、老、病、死、残等原因而可能遭受经济损失的风险。人身风险主要包括由于经济主要来源人的死亡而造成其生活依赖人的生活困难；以及由于年老而丧失劳动能力，或由于疾病、残废而增加医疗费支出从而导致经济困难等。人的生老病死既有必然性，又有不确定性，如人的疾病程度如何，死亡何时发生等，都是不可预知的，这些风险会造成收入减少，额外费用增加。

(3) 责任风险

责任风险是指根据合同和法律上的规定,凡个体或团体因疏忽、过失造成对他人的财产损失或人身伤害负经济赔偿责任的风险。例如,驾驶员闯红灯撞伤行人;医生疏忽大意酿成医疗事故造成病人病情加重、伤残或死亡;厂家生产或销售的产品质量不合格造成他人健康受损或死亡等,驾驶员、医院、生产者或经销者等面临的这种风险均属于责任风险。

(4) 信用风险

信用风险是指在经济交往中,权利人与义务人之间,由于一方违约或犯罪而造成对方经济损失的风险,如银行放出贷款无法收回,出口方因进口方破产、进口许可证被撤销或拒收货物、拒付货款等造成损失的风险。

2) 按风险产生的原因分

可以分为自然风险、社会风险、经济风险、政治风险、技术风险。

(1) 自然风险

自然风险是指由于自然因素、物理现象造成的风险。例如,雷电、火灾、洪水、地震、泥石流、雪灾、旱灾等造成损失的风险。在各类风险中,自然风险是保险人承保最多的风险。



小资料

我国自然灾害的特点

(一) 灾害种类多。中国的自然灾害主要有气象灾害、地震灾害、地质灾害、海洋灾害、生物灾害和森林草原火灾。除现代火山活动外,几乎所有自然灾害都在中国出现过。

(二) 分布地域广。中国各省(自治区、直辖市)均不同程度受到自然灾害影响,70%以上的城市、50%以上的人口分布在气象、地震、地质、海洋等自然灾害严重的地区。三分之二以上的国土面积受到洪涝灾害威胁。东部、南部沿海地区以及部分内陆省份经常遭受热带气旋侵袭。东北、西北、华北等地区旱灾频发,西南、华南等地的严重干旱时有发生。各省(自治区、直辖市)均发生过5级以上的破坏性地震。约占国土面积69%的山地、高原区域因地质构造复杂,滑坡、泥石流、山体崩塌等地质灾害频繁发生。

(三) 发生频率高。中国受季风气候影响十分强烈,气象灾害频繁,局地性或区域性干旱灾害几乎每年都会出现,东部沿海地区平均每年约有7个热带气旋登陆。中国位于欧亚、太平洋及印度洋三大板块交汇地带,新构造运动活跃,地震活动十分频繁,大陆地震占全球陆地破坏性地震的三分之一,是世界上大陆地震最多的国家。森林和草原火灾时有发生。

(四) 造成损失重。1990—2008年19年间,平均每年因各类自然灾害造成约3亿人次受灾,倒塌房屋300多万间,紧急转移安置人口900多万人次,直接经济损失2000多亿元人民币。特别是1998年发生在长江、松花江和嫩江流域的特大洪涝,2006年发生在四川、重庆的特大干旱,2007年发生在淮河流域的特大洪涝,2008年发生在中国南方地区的特大低温雨雪冰冻灾害,以及2008年5月12日发生在四川、甘肃、陕西等地的汶川特大地震灾害等,均造成重大损失。

当前和今后一个时期,在全球气候变化背景下,极端天气气候事件发生的几率进一步增大,降水分布不均衡、气温异常变化等因素导致的洪涝、干旱、高温热浪、低温雨雪冰冻、森林草原火灾、农林病虫害等灾害可能增多,出现超强台风、强台风以及风暴潮等灾害的可能性

加大,局部强降雨引发的山洪、滑坡和泥石流等地质灾害防范任务更加繁重。随着地壳运动的变化,地震灾害的风险有所增加。

中国自然灾害4大特点:种类多、分布广、频率高和损失重。

吴歆,中国新闻网,2009-5-11

(2) 社会风险

社会风险的产生有两种情况:一是由于个人行为,如盗窃、抢劫、疏忽大意等而引起的风险;二是由于不可预料的团体行为,如工人罢工、战争爆发等引起的风险。

(3) 经济风险

经济风险是指在生产和销售等经营活动中由于受各种市场供求关系、经济贸易条件等因素变化的影响或经营者决策失误,对前景预期出现偏差等导致经营失败的风险。比如,经营者市场预测的失误、市场消费需求的变化、货币汇率变化等所导致经济损失的风险。

(4) 政治风险

政治风险是指在对外投资和贸易过程中,因政治原因或订约双方所不能控制的原因,使债权人可能遭受损失的风险。如因输入国家实施进口或外汇管制,对输入货物加以限制或禁止输入造成合同无法履行等。

(5) 技术风险

技术风险是指伴随着科学技术的发展、生产方式的改变而发生的风险。如,核辐射、空气污染、噪声等风险。

3) 按风险的性质分

可以分为纯粹风险和投机风险。

(1) 纯粹风险

纯粹风险是指只有损失而无获利机会的风险。如房屋遭受火灾的损失,这是无利可得的风险。

(2) 投机风险

投机风险是指既有损失又有获利机会的风险。如在股票市场上买卖股票,就存在赚钱、赔钱和不赚不赔三种后果,因而属于投机风险。这种风险往往与社会变动有关。

4) 按照风险所涉及的范围分

可以分为基本风险和特定风险。

(1) 基本风险

基本风险是指特定的社会个体所不能控制或预防的风险。基本风险的形成要经过较长时间的孕育过程,这种风险事故一旦形成,任何特定的社会个体都很难在较短的时间内遏制其泛滥和蔓延。必须采取阶段性的措施加以预防和克服。例如,与社会或政治有关的风险,与自然灾害有关的风险,都属于基本风险。特定风险和基本风险的界限,对某些风险来说,会因时代背景和人们观念的改变而有所不同。如车祸,在汽车问世的初期是特定风险,在汽车成为主要交通工具后则成为基本风险。

(2) 特定风险

特定风险是指由特定的人所引起且损失仅涉及个人的风险。例如,火灾、爆炸、盗窃、民

事法律责任等。与基本风险相比,特定风险事故相对较小,一般可以采取控制措施进行控制和预防。特定风险多数属于纯粹的风险。

除此之外,还存在其他的风险分类方法。如,风险依其产生的环境分为静态风险和动态风险;按照发生风险的经济单位分为个人风险、家庭风险、企业风险;按照是否可以被商业保险承保可以分可保风险和不可保风险两类。可保风险是指可用商业保险方式加以管理的风险。财产风险、人身风险、责任风险、信用风险等都是可保风险。一般而言,可保风险都是可管理风险,但是不可保风险却不一定是不可管理风险。不可保风险仅仅是指商业保险无法处理的风险,某些不可保风险确实可以通过其他方式加以处理。

二 风险管理

案例导入

周先生于2002年8月7日购买了一辆夏利车,购车费6.9万元,附加费1.5万元。他为该车办理了全车盗抢保险,确认保险金额为8万元,保险期限为1年。2003年8月13日,该车被盗,周先生遵照保险合同的要求立即向公安机关和保险公司报了案。3个月后,汽车仍未找到。周先生持公安机关证明向保险公司索赔,保险公司根据有关条款,同意了周先生的理赔申请,并支付6.4万元赔款。于是周先生通过向保险公司索赔这种方式避免了由于车辆被盗而遭受的经济损失。在该案例里,车辆被盗是“风险”,周先生投保的全车盗抢险就是对该风险进行的“管理”。

那么,到底什么是风险管理?风险管理又有哪些程序呢?

风险管理是指应用一般的管理原理来管理一个组织的资源和活动,并以合理的成本尽可能减少意外事故的损失和它对组织及其环境的不利影响。企业风险管理思想早在19世纪已开始萌芽,它是伴随工业革命的诞生而产生的。当时法国科学管理大师亨利·法约尔^①在其所著的《工业革命与一般管理》一书中首先把风险管理思想引入企业经营内,但并未形成完整的体系。近代风险管理起源于20世纪30年代早期和中期的美国,尤其是二战以来,随着科学技术的发展,新技术、新材料的应用使人类面临着更大的风险,由此引起的社会、法律、经济和技术上的压力使得风险管理运动在美国迅速开展起来。在20世纪六七十年代,许多美国主要大学工商管理学院都开设了风险管理课程,很多保险系也改名为风险管理与保险系,并把风险管理作为其一门必修课程。此后,风险管理从美国广为传播到加拿大和欧洲、拉丁美洲的一些国家。使风险管理在世界范围内得到迅猛发展。

1. 风险管理的含义

风险管理是研究风险发生规律和风险控制技术的一门新兴管理学科。它是指个人、家庭和各種组织对可能遇到的风险进行风险识别、风险估测、风险评价,并在此基础上选择与

^① [法]亨利·法约尔(H. Fayol, 1841—1925),欧洲贡献给管理运动的最杰出的大师,被后人称为管理理论之父。