

保险知识丛书

# 保险经营纵横谈

徐文虎 潘友良 编著  
张正华 曾 伟



经济管理出版社

保险知识丛书

# 保险经营纵横谈

徐文虎 潘友良 编著  
张正华 曾 伟

经济管理出版社

(京)新登字029号

保险知识丛书

**保险经营纵横谈**

徐文虎 潘友良  
张正华 曾 伟 编著

---

**出版：经济 管 理 出 版 社**

(北京市西城区新街口红园胡同8号 邮政编码：100035)

**发行：经济管理出版社总发行 各地新华书店经销**

**印刷：三河科教印刷厂**

---

787×960毫米 32开 3.75 印张 65千字

1994年12月第1版

1994年12月河北第1次印刷

印数：1—8000册

---

ISBN 7-80025-665-0/F·533

定价：3.60元

## 保险知识丛书编委会

顾问：杨 超 蒋家俊 尹伯成

主 编：徐文虎 曹恒春

副主编：吴申元 蔡庆辉 张品梅  
房志敏 孙正才

编 委：（按姓氏笔划为序）

方贤明 毛宁滨 王 铮

孙正才 吴申元 严庆泽

杨宝庆 张品梅 张正华

房志敏 周建中 周伟国

## 保险知识丛书总序

社会的进步，经济的繁荣，离不开保险事业的发展。这是一条被长期社会实践所证明的经济发展规律。保险聚万家之资，助一家之灾，对发展生产、重建家园、安定生活、保障经济起着越来越重要的作用。保险事业是大有可为的，在改革开放的形势下，中国的保险事业绝不会停留在现有的水平上，会有很大的发展。在1991年的抗洪救灾中，中国人民保险公司一共提供了23亿元的赔款，发挥了积极的作用。事实表明，社会生产力发展越快，人们生活水平越高，对保险的需求就越大。特别是大灾之年，保险能满足人们安全的需要，也有助于提高人们的保险意识。如今提起保险，人们已经不陌生了，全国广大城乡正在出现一股追求保险的热潮。

在这个时候，上海和江浙两省部分保险理论和实际工作者携手，为满足社会上广大读者的需要，共同编纂了这套保险知识丛书。丛书分《话说保险》、《中国保险史话》、《家庭保险指南》、《企业保险面面观》、《保险趣闻》、《保险与风险》、《保险经营纵横谈》、《特约保险》、《世界保险史话》、《保险法浅说》、《保险索赔与理赔》、《保险人的

保险》等十二分册。这不是一套理论丛书，也不是一套教科书，它属于科普知识读物。作者试图用生动有趣的保险案例和故事，引导出保险理论和实务中的一些基本常识，尽可能使广大读者对保险有一个比较完整的了解。

保险知识丛书涉及的保险内容比较广泛，对人们普遍关心的保险种类、如何选择保险、怎样办理保险索赔等作了比较详细的介绍。作为一个保险工作者，我期待着保险知识丛书的出版，相信它能为广大的保险工作者和爱好者所喜欢。

中国人民保险公司

上海市分公司总经理

何静芝

# 目 录

|                     |    |
|---------------------|----|
| 保险业旧貌换新颜·····       | 1  |
| 保险展业中的心理学·····      | 5  |
| 大灾面前话保险·····        | 8  |
| 经济要发展 保险是靠山·····    | 11 |
| 抓住时机 开展业务·····      | 15 |
| 宁可千日无事 不可一日不保·····  | 19 |
| 损失转移的奥秘·····        | 23 |
| 保险给企业带来的好处·····     | 27 |
| 不能把保险金额误当保险费·····   | 31 |
| 不花钱的保险有没有·····      | 34 |
| 保险不是违章违法行为的保护伞····· | 37 |
| 保险是危险的克星·····       | 40 |
| 海难史上最悲惨的一页·····     | 44 |
| 保险活动中的道德危险·····     | 48 |
| 保险公司怎样办理赔款案件·····   | 51 |
| 处理保险赔案的依据是什么·····   | 54 |
| 保险赔款解农民的燃眉之急·····   | 58 |
| 死亡保险金的给付算不算遗产·····  | 61 |
| 谁是合法受益人·····        | 64 |
| 是保险还是重复保险·····      | 67 |
| 100万元与 56 万元·····   | 70 |
| 保险理赔中间的案中案·····     | 73 |

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 从防灾入手 开展保险业务..... | 76  |
| 保险的非价格竞争.....     | 79  |
| 名词解释.....         | 83  |
| 后 记.....          | 112 |

## 保险业旧貌换新颜

党的十一届三中全会以来，随着我国政治体制、经济体制的深入改革和对外开放、对内搞活经济政策的贯彻，我国的社会主义商品经济有了很大的发展。经济承包责任制的推行和企业自主经营权的扩大，城乡集体经济和个体经济的迅猛发展，“三资”企业大量涌现和沿海经济特区的不断开发，把我国的经济推上了高速发展的轨道，也为我国保险业的发展开拓了广阔的市场。

中国人民保险公司在改革开放的浪潮中恢复、发展和壮大起来。1979年2月，中国人民银行总行召开的全国分行行长会议，肯定了开展保险业务可以为国家积聚资金和提供经济补偿的积极作用。同年2月22日，国务院负责人在听取行长会议情况汇报后，就保险问题作了肯定的表示：“对！要保险，这个想法对头”，“同意这个办法”，“保险费不上交，作为国家储备”。同年10月18日，中国人民银行、财政部、中国农业银行发布了《关于恢复办理企业财产保险的联合通知》，其中规定：过去对于企业发生意外损失统由财政解决的做法需作相应改变，全民所有制单位参加保险的财产一旦发生保险责任范围内的损

失时，由保险公司按照契约规定负责赔偿，国家财政不再核销和拨款；参加保险的单位其保险费支出应分别不同情况，列入有关成本或费用；并对恢复国内保险业务，搞活保险工作，提高工作质量和改善服务态度提出了新的要求。自此，恢复国内保险迈出了重要的一步。

1982年2月1日，是我国保险发展史上一个具有特别意义的日子，国务院批转了《中国人民银行关于国内保险业务恢复情况和今后发展意见的报告》，并指出：“积极开展保险业务，逐步建立我国的经济补偿制度，对保障企业正常生产和经营，安定人民生活，减少社会财富损失都是有利的。同时，也是积聚建设资金的一个重要渠道。这是利国利民的好事，是国民经济不可缺少的一环”。这就充分肯定了保险在国民经济中的地位和作用。从此，我国保险事业的发展上了一个新台阶。在随后的金融体制改革中，中国人民保险公司作为一个经济实体脱离银行，成为国务院的一个直属局，并在各省、市、自治区相继设立分支机构，形成全国性的体系。截至1993年底，职工超过10万余人，各类业务网点10万多个，国内保险业务承保财产总额达500亿元以上，承保企业600多万个，承保家庭财产上千万户，还承保了几亿人次的各类人身保险。中国人民保险公司还与世界各国和地区的1000多家保险公司建立了广泛的联系，有海外分支机构、代表处或联络处

60多个，并在60多个国家和地区的100多个主要港口城市聘请了代理人，经营各类涉外保险业务，承保了几百亿美元的进出口贸易额。中国人民保险公司经营的主要国内业务有：企业财产保险、家庭财产保险、货物运输保险、种植业和养殖业保险、产品责任保险、团体人寿保险、简易人身保险、子女婚嫁金保险、学生平安保险、婴幼儿住院保险等几百种。涉外业务有：货物进出口保险、投资（政治风险）保险、船舶保险、飞机保险、海上石油开发保险、卫星发射保险、核电站保险等近百个险种。同时依照“主动、迅速、准确、合理”的原则，处理了数以千万计的各类赔案，支付了数百亿元的赔款，还处理了多起像大兴安岭火灾、云南地震、空难、爆炸、1991年全国18个省市的特大洪灾等灾害事故的补偿和给付，为恢复生产、发展经济、稳定社会、保证改革开放的顺利进行，发挥了应有的作用。

随着社会主义商品经济的发展和对外经济交往的需要，经中国人民银行批准，1986年7月新疆生产建设兵团农牧业生产保险总公司宣告成立，1988年3月平安保险股份有限公司在深圳特区组建，1991年中国太平洋保险公司在上海挂牌，1992年10月美国国际保险集团（AIG）在上海浦东正式开业，中国人民保险公司一统天下的格局已被彻底打破。

为有利于我国保险业的健康发展，有利于与

国际保险市场接轨，目前，中国人民银行《保险法》起草小组正在紧张而积极地工作，《保险法》即将最后定稿。在我国保险市场上早已销声匿迹的保险经纪人——怡和洋行保险经纪人有限公司，已在上海开展业务；充当保险出证人的东方公估行于1993年3月在上海宣告成立。一个经营机构形式多样，业务相互交错、渗透，经营形式灵活多变，百家争雄、充满生机的保险市场正在形成。

## 保险展业中的心理学

保险在发展过程中，除了受到社会经济、生活文化、传统道德等方面的因素制约和影响外，还受到人们对保险需求所产生的种种保险心理因素的制约和影响。认识和掌握好这些复杂多变的保险心理因素，对发展保险事业无疑会有很大帮助。

保险心理因素是指人们在参加保险时所呈现出来的心理状态。例如：某工厂职工小张和小李在结婚前到保险公司购买一份结婚纪念保险单，两人在看完保险的基本条款后议论开了。小张的想法是，买结婚纪念保险单到底有没有必要？会不会因为买了这份保险单而倒霉？我们好端端的婚姻为什么还要买保险，保险单里谈到了离婚问题，还没结婚就谈什么离婚，这不是很不吉利吗？而小李则认为，买结婚纪念保险单不合算。因为现在花钱买保险，要到婚后50年才能获得一份保险金。小张和小李在购买结婚纪念保险单时的心理状态各不相同。针对他们俩的不同想法，业务员小孙热情地向他们作了解释：买结婚纪念保险单，既不会倒霉，也不会不合算。结婚纪念保险的出发点是希望你们白头偕老，幸福美满。

而在经济上，目前只是很微小的支出，既有纪念意义，又带有储蓄性质，到时候能够得到一笔相当数量的保险金，可以帮助安定晚年的幸福生活。听完业务员小孙的介绍，小张和小李高高兴兴地买了结婚纪念保险单。

在参加保险的过程中，被保险人有各种各样的心理活动，有些人对保险有很强的投保意识，有比较深刻的理解，因此，在购买保险单时显得毫不犹豫，非常自愿。这是一种信任完善型的心理。对这些人，保险公司只要认真热情地做好接待工作，不出差错就行了。另一些人认为参加保险是有好处，对个人、家庭、企业都有利，但是，又存在着侥幸心理，认为自己的生活工作环境很舒适，危险系数小，不会发生什么事故。这是一种太平侥幸心理。对这些人，保险公司的展业人员，应及时地宣传保险的作用和意义，给他们启示，使他们对保险的实质有深刻地了解。还有一些人是吝啬消费型心理。这部分人对保险费斤斤计较，就像在菜场里买菜一样，总考虑到自己万一得不到赔款，保险费白交了，吃亏了。这些人不知道保险是一种危险转移行为。当你参加了保险，付清了保险费以后，就把可能发生的危险转移给保险公司了。这时候，你可以集中精力从事你自己的事业，过上幸福安定的生活。而且，你在保险期间虽未得到赔款，但总有人可获得赔偿。也就是说，参加保险，一方面你自己可获得

保障，另一方面你又帮助了别人。对于这一类型的保险客户，业务员应有针对性地做好保险宣传。除此之外，参加保险还有随大流心理、图吉利心理等等。总之，保险公司在经营保险业务过程中，特别是在展业的时候，应该随时了解你面前的客户对保险需求的各种不同的心理要求。针对这些想法，认真做好解释和说明工作，同时，在社会上做好保险的广告宣传，使人们对保险有一个正确的认识，使保险有一个健康发展的前景。

## 大灾面前话保险

1991年5月，接连不断的暴雨、台风、泥石流凶猛地袭击了华夏大地。浙江、江苏、安徽、福建、江西、北京、上海等18个省市相继受灾。水到之处，顿成泽国。江、浙、皖、沪部分地区，船舟穿梭于街道、工厂，甚至居民的室内。成千上万的人流离失所，外洪内涝给人民财产造成了800多亿元的经济损失。

面对全国突然发生的大面积洪涝灾害，中国人民保险公司在全系统迅速组织了5391个理赔小组，很快处理了100多万个赔案，先后向受洪涝灾害的企业和家庭支付保险赔款28亿元之多，使成千上万个企业及时恢复了生产，几百万受灾家庭很快重建家园。

无情的特大洪水过后，造成了800亿元财产的损失，它留给人们的深刻记忆是什么呢？

首先，保与不保大不一样。江浦县星甸镇山北村有户农民，在1991年初参加了集体家庭财产保险，付了5元钱的保险费，当暴虐的洪水冲毁了他的房屋，在几乎绝望中，是保险公司及时地给他送来了3130元的赔款，使他有能力和重建家园。相反，1987年，国家水利部、民政部、财政部和中国人

民保险公司，在安徽颍上县南润段试办“行蓄洪区农作物保险”，一连试办三年，保险公司收了100多万元保险费，却没有发生一次洪涝灾害，于是保险试点停办了。在1991年的特大洪涝灾害中，安徽境内所有行蓄洪区全被淹，原来可望得到保险补偿的灾民，这次只有靠国家救济了。对此，广大灾民和保险公司都深感遗憾。

其次，在特大的洪涝灾害中，有些城乡居民面对即将发生的山体滑坡和暴雨灾害，在保险公司门口排队参加保险，可是，他们不知道，根据全世界通行的保险原理，处在紧急状态中的财产是不能参加保险的。保险是一种集万家之资，救一家之难的经济补偿形式，它的特点是“积累千日补一时”、“千家万户保一家”。无论你经商、务农，还是办企业，参加保险能为你壮胆撑腰，消灾灭祸。保险的特点，决定了参加保险不能是平安不保，有险才保。对于大灾面前在保险公司门前排队投保的人来说，只能是高兴而来，扫兴而归。

再次，亡羊补牢，为时未晚。在铁的事实面前，广大的中国人民急需提高风险意识，增强保险意识。因为自然灾害和意外事故的发生，是不分国籍，不分社会制度，不分意识形态，也不分穷国和富国的，它不以人们的意志为转移。就灾害事故发生而言，有其必然性；就其发生的时间和空间而言，则有其偶然性。关键在于树立风