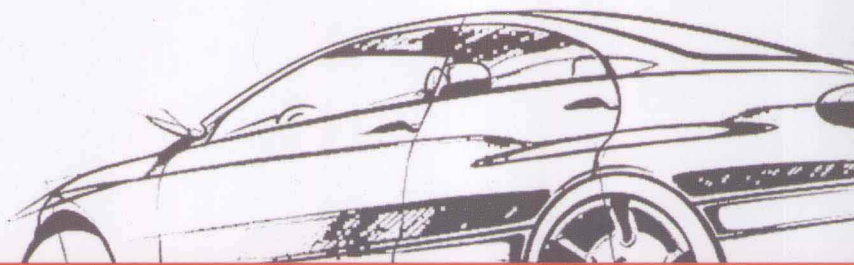


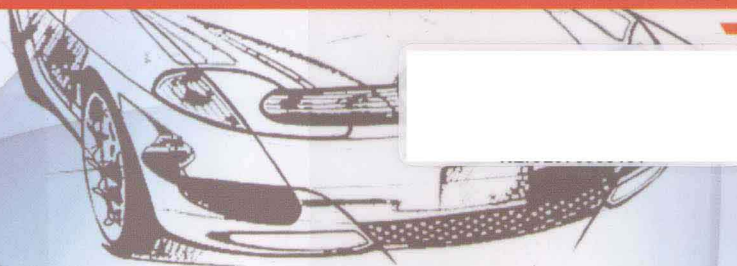


- 高等职业教育改革创新规划教材
- 职业教育“立交桥”建设系列教材



汽车保险 理赔实务

廖金红 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

QICHE BAOXIAN
LIPAI SHIWU

高等职业教育改革创新规划教材

职业教育“立交桥”建设系列教材



汽车保险理赔实务

主 编 廖金红
参 编 曾霭林 陈立定



机械工业出版社

本书是编者结合多年的一线教学经验,遵循“校企合作、工学结合、适应行业需要、紧跟行业步伐”的原则,采用项目教学法的编写思路编写而成。

本书由两个综合任务组成,综合任务一为汽车保险基础理论,采用传统的教材编写体例,涵盖风险与汽车保险险种、汽车保险合同和汽车保险理赔基础知识三个单元。综合任务二为汽车保险理赔实务,采用项目教学法的编写体例,涵盖五个子项目,主要讲述车险理赔流程中各环节的主要内容、操作流程以及完成各流程所需要具备的知识和技能。另外,每个单元和项目结束后都配有检验学生学习效果的习题,符合高职教学的实际需要和专业人才培养的需求。

本书可作为高职院校汽车类专业教材,也可供汽车保险行业专业人员参考。

为方便教学,本书配有电子课件,凡选用本书作为授课教材的教师均可登录 www.cmpedu.com 以教师身份注册下载。编辑咨询电话:010-88379865

图书在版编目(CIP)数据

汽车保险理赔实务/廖金红主编. —北京:机械工业出版社,2013.8
高等职业教育改革创新规划教材 职业教育“立交桥”建设系列教材
ISBN 978-7-111-42770-4

I. ①汽… II. ①廖… III. ①汽车保险-理赔-中国-高等职业教育-教材 IV. ①F842.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第196423号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:曹新宇 责任编辑:曹新宇

责任校对:赵蕊 封面设计:马精明

责任印制:杨曦

北京双青印刷厂印刷

2013年10月第1版第1次印刷

184mm×260mm·10.75印张·261千字

0 001—3 000册

标准书号:ISBN 978-7-111-42770-4

定价:28.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066 教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010)68326294 机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010)88379649 机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010)88379203 封面无防伪标均为盗版



前 言

我国汽车的销售量和保有量逐年增加，带动了汽车后市场的发展。我国的汽车保险业务从恢复发展到现在已经有 30 多年的时间，汽车保险由原来的混乱无序发展到现在的具有相关法律、法规规范的局面，而且随着交通法律和交通法规等的修改，《保险法》和汽车保险条款也做出了相应的调整。另外，随着汽车保险行业竞争的加剧，各家保险公司在汽车保险业务上推出了一些增加竞争力的做法，从而对汽车保险的从业人员也提出了不同的要求。为了适应保险法律法规的变化及行业内的新做法，我们编写了这本适合高职汽车类学生和汽车保险从业人员的教材。

本书主要采用了项目教学法的编写思路，遵循“校企合作、工学结合、适应行业需要、紧跟行业步伐”的原则，结合了汽车保险职业岗位的客观需求，吸收了发达国家先进的职业教育理念，具有以下特色：

(1) 传统编写体例和创新编写体例相结合。基础理论知识部分采用的是传统的编写体例，实务部分采用的是项目教学法的编写体例。以汽车保险理赔的各个流程为一个相对完整的过程，围绕学习任务聚焦知识和技能，提高学生的动手、动脑能力。

(2) 采用汽车保险行业最新条款、最新做法、最具有代表性的案例，重点培养学生的汽车保险职业能力。

(3) 以完成一个项目作为教学任务，理论知识的教学围绕完成项目为主要目标，注重提高学生的学习兴趣。

(4) 每个项目通过真实的案例教学，教会学生解决实际问题的方法和提高学生解决实际问题的能力，体现能力本位的教学思想。

(5) 本书中的理论和实务部分的单证和案例均来自汽车保险从业人员提供的一手资料，具有一定的权威性和可操作性，与企业岗位紧密结合。

(6) 教材的实际操作部分选取汽车保险企业的岗位截图，增强直观性和实践性。

(7) 复习思考题注重考查学生对基础理论知识的掌握情况和解决实际问题的能力。



本书由上海交通职业技术学院廖金红老师担任主编。中国大地财产保险公司的曾霭林和浙江省余姚市职成教中心学校的陈立定老师参与了本书的编写工作。

由于编者的经历和水平有限，本书的内容难以覆盖全国各地汽车保险的实际情况，希望教学单位和读者及时提出意见和建议，以便再版修订时补充完善。

编 者



目 录

前言

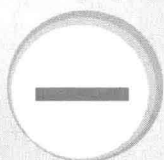
综合任务一 汽车保险基础理论

单元一 风险与汽车保险险种	2
课题一 风险与保险	2
课题二 汽车风险分析	10
课题三 汽车保险险种	12
课题四 汽车保险的投保	36
单元二 汽车保险合同	45
课题一 汽车保险合同概述	45
课题二 保险中介	48
课题三 汽车保险合同的订立	54
课题四 汽车保险合同的生效、变更与解除	63
课题五 汽车消费贷款	67
课题六 汽车消费贷款保证保险	71
单元三 汽车保险理赔基础知识	77
课题一 汽车保险理赔概述	77
课题二 汽车保险理赔流程	79

综合任务二 汽车保险理赔实务

项目一 接报案和调度	86
活动一 接报案	86
活动二 调度	94
项目二 事故汽车的查勘定损	101
项目三 事故汽车的核损	118
项目四 汽车保险理算	131
项目五 事故汽车的核赔	151
参考文献	164

综合任务



汽车保险基础理论





单元一 风险与汽车保险险种

【学习目标】

1. 掌握风险的特点及分类。
2. 掌握商业保险的主要特征及常见的保险专业术语。
3. 能分析由汽车产生的风险有哪些。
4. 掌握汽车保险几种常见险种的赔偿条件、赔偿对象等知识。
5. 掌握车险投保流程及各流程的主要内容。

课题一 风险与保险

一、风险与保险概述

(一) 风险概述

1. 风险的概念

“风险”一词的由来，最为普遍的一种说法是，在远古时期，以打鱼捕捞为生的渔民们，每次出海前都要祈祷，祈求神灵保佑自己能够平安归来，其中主要的祈祷内容就是让神灵保佑自己在出海时能够风平浪静、满载而归，他们在长期的捕捞实践中，深深地体会到“风”给他们带来的无法预测、无法确定的危险，他们认识到，在出海捕捞打鱼的生活里，“风”即意味着“险”，因此有了“风险”一词。通俗地讲，风险就是发生不幸事件的可能性。

2. 风险的构成要素

(1) 风险因素 风险因素是指造成损失的间接、潜在的原因。根据风险性质的不同，风险因素可分为实质风险因素（物资风险因素）、道德风险因素和心理风险因素。物资风险因素指有形的，并能直接影响事物物理功能的因素，如地震、恶劣的气候造成房屋的倒塌，因疾病传染导致人群的成批死亡等引起或增加人身或财产损失的机会和损失的幅度；道德风



险因素一般与人的故意行为有关；心理风险因素一般与人的过失、疏忽等心理因素有关。

(2) 风险事故 风险事故是指造成损失的直接的或外在的原因，是损失的媒介物。风险事故将风险的可能性转变成现实性。

就某一事件来说，如果这一事件是造成损失的直接原因，那么它就是风险事故，而在其他条件下，如果它是造成损失的间接原因，它便成为风险因素。

(3) 损失 在风险管理领域，损失是指非故意的、非预期的、非计划的经济价值的减少。通常的损失分为两种形态，即直接损失和间接损失。直接损失是指风险事故导致的财产本身损失和人身伤害，这类损失又称为实质损失；间接损失则是指由直接损失引起的其他损失，包括额外费用损失、收入损失和责任损失，不包括精神损失。

综上，风险的构成三要素之间是一个统一体。风险因素引起或增加风险事故，风险事故发生可能造成损失。

(二) 风险的特征

1. 客观性

客观性是指风险是客观存在的，而不是人的头脑中的主观想像。人们只能在一定的范围内改变风险存在和发生的条件，降低风险事故发生的频率（概率）和损失幅度，而不能也不可能彻底消灭全部风险。

2. 偶然性

尽管车祸对您而言是否会发生、发生的时间及发生的后果都是不确定的，但车祸对整个有车族而言其发生又具有必然性。所以说，个体风险是否发生、发生时间及发生后果都是不确定的。即：具有偶然性，但大量（总体）风险事故的发生又具有必然性。

3. 可变性

可变性是指风险在一定条件下可以转化。风险的变化，有量的变化，也有质的变化，还有风险的消失到产生新风险的变化。风险变化的原因是风险因素的改变。这种改变主要来自科技的进步、经济体制与结构的转变和政治与社会结构的改变。

(三) 风险的分类

1. 按风险的环境分类

(1) 静态风险 静态风险由自然力的不规则变动，人们的行为所引起，与社会的经济、政治变动无关。如各种自然灾害。

(2) 动态风险 动态风险与社会的经济、政治变动有关。如：技术进步、人口增长、政治经济体制的改革等风险。

2. 按风险的性质分类

(1) 纯粹风险 纯粹风险是指风险发生后只有损失的可能性而无获利可能性的风险

(2) 投机风险 纯粹风险是指风险发生后既有损失的可能性又有获利可能性的风险。

3. 按风险的对象分类

(1) 财产风险 财产风险是指导致财产毁损、灭失和贬值的风险。

(2) 责任风险 责任风险是指依法对他人造成人身伤害或财产损失应负法律赔偿责任的风险。

(3) 信用风险 信用风险是指无法履行合同给对方造成经济损失的风险。

(4) 人身风险 人身风险是指因生、老、病、死、残而导致的风险。



4. 按风险产生的原因分类

- (1) 自然风险 自然风险是指各种自然灾害。
- (2) 社会风险 如盗窃、抢劫、玩忽职守等。
- (3) 政治风险 如战争、暴动等。
- (4) 经济风险 如企业的决策失误、经营管理不善等风险。

(四) 可保风险

(1) 可保风险的概念 可保风险是指可以被保险公司所接受承保的风险。保险公司并非有险必保

(2) 可保风险的构成要件 从可保风险概念可以知道,可保风险必须满足以下条件

- 1) 须为纯粹风险(非投机风险)。
- 2) 须为偶然性风险(非必然的风险)。
- 3) 须为意外风险(非故意的风险)。
- 4) 须为大量标的均有受损可能性的风险(非少数标的)。
- 5) 须为有重大损失可能性的风险(非小额损失)。

(五) 保险专业术语

1. 保险人

1) 保险人又称承保人,是指向投保人收取保费,在保险事故发生后,对被保险人或受益人承担赔偿责任或给付保险金责任的法人。保险人通常就是保险公司。

2) 我国保险公司主要有两种组织形式,一是有限责任公司,包含国有独资有限公司;二是股份有限公司,分上市股份有限公司和非上市股份有限公司。

保险人的基本权利是收取保费,基本义务是承担给付或赔偿责任。

2. 投保人

投保人又称要保人,是对保险标的具有可保利益,向保险人申请订立保险合同,并负有缴付保险费义务的自然人或者法人。

投保人必须具备如下要件:①具有完全的民事权利能力和行为能力;②对保险标的具有可保利益;③缴纳保险费。

3. 被保险人

被保险人是指其财产、利益或生命、身体受到保险合同保障,在保险事故发生后具有向保险人要求给付保险金的自然人或者法人。

财产保险中,被保险人既可以是自然人,也可以是法人。人身保险中,被保险人只能是有生命的自然人。保险事故发生后,被保险人有权索取保险金。

投保人为自己的利益投保,投保人就是被保险人,常见于财产险。投保人为他人的利益投保,投保人与被保险人是不同的人,常见于人身险。

4. 受益人

受益人是指人身保险合同中由投保人或被保险人指定的,在保险事故发生后向保险人行使保险金请求权的人。

(1) 受益人的产生方式 ①指定(不一定是被保险人的继承人);②法定(在没有指定的情况下,为被保险人的法定继承人)。

(2) 受益人的资格条件 无资格限制,可以是任何自然人或法人。



(3) 受益人的权利 ①受益人的权利就是受益权,即请求保险赔偿金的权利;②受益权是一种期待权利^①;③受益人享有受益权,但对其无处分权利;④受益权具有排他性。

(4) 受益人丧失受益权的情况 ①受益人先于被保险人死亡;②受益人被被保险人变更;③受益人放弃受益权;④受益人依法丧失受益权。

特别提示:

① 受益人由投保人或被保险人指定,投保人指定受益人时须经被保险人同意。

② 被保险人为无民事行为能力或限制行为能力人的人,依法应由其监护人来指定受益人或者至少是由他指定的受益人应征得其监护人的同意。

③ 被保险人和受益人都要求保险人给付保险赔偿金。《保险法》规定,被保险人为保险金的第一请求权人,受益人为保险金第二请求权人,也就是说受益人只有在被保险人死亡的情况下,才享有受益权。

注意:我国《保险法》规定,受益人故意造成被保险人死亡或伤残的,或者故意杀害被保险人未遂的,丧失受益权。

5. 保单持有人

拥有保单各种权利的人,主要适用于寿险合同。保单持有人既可是自然人,也可是法人,保险实务中,保单持有人与被保险人一般为同一人。

6. 保险标的

保险标的是指保险合同中载明的投保对象,是保险事故发生所在的本体。

保险标的来源为:财产险——各类财产物资及其相关利益或责任;人身险——人的生命和身体。

二、风险管理概述

(一) 风险管理方法

风险管理是指经济单位通过对风险的识别、估测、评价,并选择适当的风险处理技术,对风险实施有效的控制并妥善处理风险所引起的损失,期望达到以最小的成本获得最大安全保障的管理活动。

1. 控制型风险管理方法

控制型风险管理技术是指在风险分析的基础上,针对存在的风险因素,积极采取控制技术以消除风险因素,或减少风险因素的危险性。

控制型风险管理技术的主要表现为:在事故发生前,降低事故发生的频率;或者在事故发生时控制损失继续扩大,将损失减少到最低限度。

控制型风险管理方法主要有:

(1) 避免 避免风险是指放弃某一计划或方案从而避免由此可能产生的损失后果,达到回避风险的目的。避免风险是最彻底的风险控制方法,即从根本上消除风险,但其局限与缺陷也是显而易见的,在回避风险的同时,便放弃了从事这项活动带来的好处或某种经济利

① 期待权利是指受益人的受益权是将来时,即受益权利只有在被保险人死亡的情况下才享有,而且,在保险合同期内,被保险人可以随时更换受益人。



益。避免的风险管理方法适用于发生频率高、损失幅度大的风险。

(2) 预防 预防风险是指在风险发生之前采取措施减少风险的发生频率与损失程度,它是通过消除或减少风险因素来实现的。预防的风险管理方法适用于损失频率高而损失幅度低的风险。

(3) 分散 分散风险是指以增加风险单位数量来提高风险的可测性,平衡风险损失,降低风险成本。

(4) 抑制 抑制风险是指风险发生时或发生后采取的各种防止损失的措施。抑制的风险管理方法适用于损失程度高且又无法避免和转嫁的风险。

2. 财务型风险管理方法

财务型风险管理方法是指通过财务计划,资金筹措等经济手段,对风险事故造成的经济损失进行补偿的风险管理方法。

财务型风险方法主要有:

(1) 自留 自留是指对风险的自我承担的方法,是将风险损失的后果通过自身财务能力进行承担的风险处理方法,是风险管理的一个重要手段。一般对于短期可预测的,且损失影响不大的风险采取风险自留的方法。自留风险管理方法的优点是成本低,方便有效,节省费用;缺点在于有时会因风险单位数量的限制或自我承受能力的限制,而无法实现其处理风险的效果,导致财务安排上的困难而失去作用。

(2) 转嫁 转嫁是指有意识地将损失或损失有关的后果转嫁给另一些单位或个人去承担的风险管理方法。转嫁有保险转嫁、非保险转嫁和合同转嫁几种形式。

(二) 风险管理程序

1. 风险管理的概念

风险管理是组织或个人用以降低风险的消极结果的决策过程。通过风险识别、风险估测、风险评价,并在此基础上选择与优化组合各种风险管理技术,从而以最小的成本获得最大的安全保障。

2. 风险管理程序

风险管理的基本程序包括风险识别、风险估测、选择风险管理方法和风险管理效果评价等环节。

(1) 风险识别 风险识别是经济单位或个人对所面临的以及潜在的风险加以判断、归类整理,并对风险的性质进行鉴定的过程。

(2) 风险估测 风险估测是指在风险识别的基础上,通过对所收集的大量的详细损失资料加以分析,运用概率论和数理统计,估计和预测风险发生的概率和损失程度。风险估测的内容主要包括损失频率和损失程度两个方面。

(3) 选择风险管理方法 选择风险管理方法是风险管理中最重要的一环。风险管理方法分为控制法和财务法两大类,前者的目的是降低损失频率和损失程度,重点在于改变引起风险事故和扩大损失的各种条件;后者是事先做好吸纳风险成本的财务安排。

(4) 风险管理效果评价 风险管理效果评价是分析、比较已实施的风险管理方法的结果与预期目标的契合程度,以此来评判管理方案的科学性、适应性和收益性。可用效益比值来评价。



三、商业保险概述

1. 商业保险的概念

商业保险又称为合同保险或自愿保险，是指保险双方当事人通过订立保险合同，投保人向保险人交纳保险费，用于建立保险基金；保险人对于发生合同约定的财产损失或人身事件履行赔偿或给付保险金义务的制度。

2. 商业保险的基本特征

商业保险具有以下基本特征：

- (1) 互助性 一人为众，众为一人。
- (2) 经济性 筹集资金，用于经济补偿。
- (3) 法律性 保险双方的保险关系建立在保险合同的基础上。
- (4) 科学性 保险基金的筹集建立在概率论和大数法则的基础上。

3. 保险的分类

(1) 按保险标的分类 根据保险标的的不同，商业保险可以分为人身保险和财产保险。

1) 人身保险。将人的身体和寿命作为保险标的，将生存、年老、疾病、伤残、死亡等人身风险作为保险事故的一种保险。人身保险主要有寿险、健康保险和意外伤害保险。

2) 财产保险。将财产及其相关利益作为保险标的的一种保险。财产保险有广义和狭义之分，具体种类见下图 1-1-1 财产保险的业务体系。

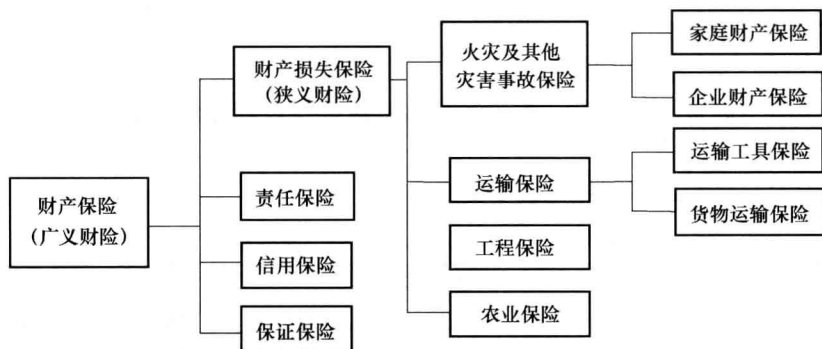


图 1-1-1 财产保险的业务体系

(2) 按照实施方式分类 按照实施方式的不同，保险可以分为强制保险和自愿保险。

1) 强制保险。强制保险又叫法定保险，是指国家通过颁布法令强制实施的一种保险。

2) 自愿保险。自愿保险指投保人和保险人在平等自愿的基础上，通过订立保险合同而建立保险关系的一种保险。

(3) 按承保方式分类 按照保险人承保方式的不同，保险可以分为原保险、再保险、共同保险和重复保险。

1) 原保险。原保险是投保人通过与保险人直接订立保险合同而建立的原始的保险关系，当保险标的发生合同约定范围内的损失时，保险人直接对被保险人给予经济赔偿或给付保险金的一种保险。

2) 再保险。又叫分保，是指原保险人将自己承担的原保险责任的一部分或全部，以订



立再保险合同的方式分给另一个或几个保险人承担的一种保险。

3) 共同保险。指由两个或两个以上保险人联合起来共同承保同一保险标的、同一风险、同一保险事故，且其保险金额总和不超过保险标的的保险。

4) 重复保险。指投保人在同一期限内就同一保险标的、同一保险利益、同一保险事故分别向两个以上保险人投保，并分别订立保险合同的一种保险。

4. 商业保险与类似制度的比较

(1) 商业性人身保险与社会保险的比较 社会保险是国家通过立法的形式为依靠工资收入生活的劳动者及其家属提供基本生活保障，促进社会安定的制度或行为。

1) 商业保险与社会保险的相同之处。商业保险与社会保险都是以人的生命和身体作为保险标的，以人身风险作为保险事故，通过建立保险基金，补偿损失，安定社会生活的经济保障制度。

2) 商业保险与社会保险的区别见表 1-1-1。

表 1-1-1 商业保险与社会保险的区别

	商业保险	社会保险
实施方式与依据	自愿	强制
保障对象	公民	劳动者
保费来源	投保人缴纳	投保人、单位、政府
保险金额及保障水平 经营机构及目的	投保人自由决定；较高 保险公司、营利性	统一；较低 政府指定机构、非营利性
受益人资格	指定或法定	法定继承人

(2) 商业保险与储蓄的比较

1) 商业保险与储蓄的相同点。商业保险与储蓄都是以现在的资金为将来做准备，保障经济稳定。

2) 商业保险与储蓄的不同点见表 1-1-2。

表 1-1-2 商业保险与储蓄的不同点

	商业保险	储 蓄
经济范畴不同	非货币信用范畴、联合互助行为	货币信用范畴、自助行为
需求动机不同	单一，时间、金额具不确定性	多样，时间、数量均可确定
权利主张不同	受保险合同约束	完全自由支配
运行机制不同	需要特殊技术	无需特殊技术

(3) 商业保险与救济的比较

1) 商业保险与救济的相同点。商业保险与救济都是灾后保障经济安定的措施。

2) 商业保险与救济的不同点见表 1-1-3。

表 1-1-3 商业保险与救济的不同点

	商业保险	救 济
权利义务不同	双务合同，有偿	单方施舍，无偿
给付对象不同	事先在合同中约定	事先不确定，较广泛
主张权利方式不同	严格按保险合同的约定	形式多样、数量不定



(4) 商业保险与赌博的比较

- 1) 商业保险与赌博的相同点。商业保险与赌博都依赖于偶然事件的发生。
- 2) 商业保险与赌博的不同点见表 1-1-4。

表 1-1-4 商业保险与赌博的不同点

	商业保险	赌 博
目的不同	转移风险、获得生活安定	图谋暴利
条件不同	须有可保利益的要求, 不能获取额外利益	无须可保利益, 可获额外利益
机制不同	互助共济, 利人利己	个人行为, 损人利己
后果	减少风险, 保持经济安定	制造风险, 增加不安定

5. 保险的职能

(1) 基本职能

1) 分散风险。保险的分散只能体现在空间上的分散和时间上的分散。空间上的分散是指保险人把投保的少数成员的损失平均分摊给全体投保人承担。时间上的分散是指保险人通过预收分担金, 在实际损失发生以后进行补偿。

2) 补偿损失。保险的最主要的职能就是补偿损失, 保险人通过将保险费集中起来建立保险基金的形式, 把该基金用于补偿约定事件发生而遭受的经济损失。

(1) 保险的派生职能

1) 资金的融通。保险公司通过开展承保业务, 将社会中的闲散资金汇集起来, 形成规模庞大的保险基金, 即将各经济主体和个人的可支配收入中的一部分以保费的形式聚集起来, 能够起到分流部分社会储蓄的作用, 有利于促进储蓄向投资的转化。保险公司又通过投资将积累的保险资金运用出去, 以满足未来支付和保险基金保值增值的需要。

2) 社会管理职能。一般来讲, 社会管理是指对整个社会及其各个环节进行调节和控制的过程, 目的在于正常发挥各系统、各部门、各环节的功能, 从而实现社会关系和谐、整个社会良性运行和有效管理。保险的社会管理功能不同于国家对社会的直接管理, 而是通过保险内在的特性, 促进经济社会的协调以及社会各领域的正常运转和有序发展。保险的社会管理功能是在保险业逐步发展成熟并在社会发展中的地位不断提高和增强之后衍生出来的一项功能。

保险的社会管理功能主要体现在以下几个方面:

① 社会保障管理。社会保障被誉为“社会的减震器”, 是保持社会稳定的重要条件。保险是社会保障体系的重要组成部分, 在完善社会保障体系方面发挥着重要作用。一方面, 商业保险可以为城镇职工、个体工商户、农民和机关事业单位等没有参与社会保险制度的劳动者提供保险保障, 有利于扩大社会保障的覆盖面; 另一方面, 保险具有产品灵活多样、选择范围广等特点, 可以为社会提供多层次的保障服务, 提供社会保障水平, 减轻政府在社会保障方面的压力。此外, 我国的保险业为缓解社会就业压力、维护社会稳定、保障人民安居乐业作出了积极贡献。

② 社会风险管理。风险无处不在, 防范、控制风险和减少风险损失是全社会的共同任务。保险公司从开发产品、制定费率到承保、理赔的各个环节, 都直接与灾害事故打交道, 不仅具有识别、衡量和分析风险的专业知识, 而且积累了大量风险损失资料, 为全社会风险管理提供了有力的数据支持。同时, 保险公司能够积极配合有关部门做好防灾防损, 并通过



采取差别费率等措施,鼓励投保人和被保险人主动做好各项预防工作,降低风险发生的概率,实现对风险的控制和管理。

③ 社会关系管理。通过保险应对灾害损失,不仅可以根据保险合同约定对损失进行合理补偿,而且可以提供事故处理的效率,减少当事人可能出现的各种纠纷。由于保险介入灾害处理的全过程,参与到社会关系的管理之中,逐步改变了社会主体的行为模式,为维护政府、企业和个人之间正常、有序的社会关系创造了有利条件,减少了社会摩擦,起到了“社会润滑器”的作用,大大提高了社会运行的效率。

④ 社会信用管理。完善的社会信用制度是建设现代市场体系的必要条件,也是规范市场经济秩序的治本之策。最大诚信原则是保险经营的基本原则,保险公司经营的产品实际上是一种以信用为基础、以法律为保障的承诺,在培养和增强社会的诚信意识方面具有潜移默化的作用。同时,保险在经营过程中可以收集企业和个人的履约行为记录,为社会信用体系的建立和管理提供重要的信息资料来源,实现社会信用资源的共享。

课题二 汽车风险分析

一、车主面临的主要风险类型

案例引入

李先生2011年9月拿到驾驶执照,2011年10月花15万元买了一辆大众新宝莱。车子买好后,面对五花八门的汽车保险产品,对汽车保险一无所知的李先生犯愁了,不知道自己应该买哪些汽车保险险种及到哪里购买。

李先生是某家国有企业的中层干部,买车的主要目的是代步。他经常开着车子到郊区出差,也经常空闲时带着家人一起旅游。李先生的车子休息时停在自家小区车位,上班时李先生的车停在单位附近收费停车场。

按照市场营销中有关消费者购买决策理论分析,车主购买车险的程序如图1-1-2所示。

根据图1-1-2的车险投保程序,解决上面案例的要点在于分析李先生的车子会给他带来哪些风险,针对这些风险购买合适的汽车保险产品。通常,由车子带来的车主的风险有以下三大类:

1. 车辆损失

(1) 因意外事故而引起的损失 如:碰撞、倾覆、坠落、外界的火災或爆炸、外界物体的坠落或倒塌等。

(2) 因自然灾害而引起的损失 如:地震、海啸、洪水、雷击、暴雨、崖崩、滑坡、暴风等。

(3) 因社会风险而引起的损失 如:被盗抢、暴动、被划等。

(4) 因政治风险而引起的损失 如:战争、军事冲突、政府征用、动乱、恐怖活动、暴乱、宗教冲突等。

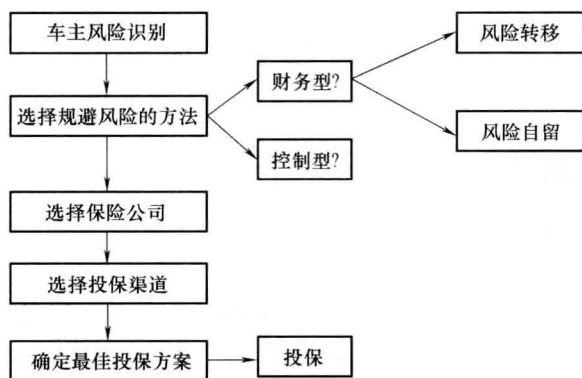


图 1-1-2 车险投保程序

(5) 因经济风险而引起的损失 如：贬值、修理后价值降低等。

(6) 因车辆自身原因而引起的损失 如：自然磨损、朽蚀、腐蚀、故障、自燃、车载货物撞击等。

(7) 因车主或驾驶员自身的原因而引起的损失 如：被扣押、被收缴、被没收、年检问题、发动机进水后操作不当、醉酒驾车、疲劳驾驶等。

2. 人员伤亡

(1) 车主本人的伤亡。

(2) 实际驾驶员或乘客的伤亡。

(3) 车下人员被撞的伤亡。

3. 自身车辆以外的财产损失

(1) 事故的施救费用。

(2) 车主或实际驾驶员、乘客随身携带的财产损失。

(3) 车载货物的损失。

(4) 车下第三者遭受的财产（包括车辆）损失和精神损失。

(5) 车主因车辆停驶遭受的利润损失。

(6) 公共财产损失

二、选择规避汽车风险的方法

规避风险的方法主要有控制型和财务型。控制型风险管理方法运用在汽车上主要有预防和抑制，即分别从事前减少车辆事故发生的概率和事后减少事故损失方面来规避汽车风险，但是对于汽车发生事故多的情况，控制型的管理方法效果不理想。财务型风险管理方法主要有自留和转嫁。有些车主认为自己驾驶技术好，车辆使用频率小就只投保交强险以应付上牌照和上路，不投保商业车险，但是，汽车是发生事故概率最大的交通工具，且一旦发生人员伤亡，车主经济负担将加剧，所以，自留的方法会给车主带来一定的经济压力，这种方法对于大多数车主来说不是最佳的规避汽车风险的方法。财务型风险管理方法的另外一种就是转嫁，而转嫁中的保险是车主规避汽车风险的最理想的方法。所以在所有的规避汽车风险的方法中，投保汽车保险是每个车主的最佳选择。