

保险业提高防灾防损能力的意义和途径

邵增兵

风险管理的手段分为控制型和财务型两大类。控制型风险管理手段，即采取控制技术，避免和消除风险，或减少风险因素危害的方法，包括避免风险、预防风险、分散风险、抑制风险 4 种。财务型风险管理手段，即以提供基金的方式，减低发生损失的成本的主要方法。对于险企来讲，这二者缺一不可，应该有效利用这两种风险管理手段，为客户提供综合风险管理服务。但是，近些年来，保险企业大多重视前者，忽视后者。具体讲，就是突出承保、理赔等经济补偿方面的工作，忽视了对灾害事故预防、控制和减轻方面的风险管理工作，险企对防灾防损工作的重视程度普遍不够。一旦灾害和事故发生就会给保险企业带来巨大的经济损失，甚至导致经营困难。对于基础相对较弱的我国保险业来讲，笔者认为，有效利用控制型风险管理手段，加强防灾防损工作，显得格外重要。

提高防灾防损能力的意义

加强防灾防损工作，对于我国保险业和险企经营发展具有十分重要的现实意义，主要包括以下几个方面：

防灾防损是保险社会管理职能的重要内容

保监会主席吴定富曾指出，“保险企业应充分发挥其社会管理功能：包括社会保障管理、社会风险管理、社会关系管理、社会信用管理，达到减少社会损失，保障人民生命财产的目的。”

保险企业由于其业务的特殊性，承担了比一般企业多一层的社会责任，就是要帮助投保企业进行风险管理，达到保护社会财产和人民生命安全的目的。利用自身拥有的风险管理方面的专业人才和方法，以及对客户安全情况的详细了解，开展防灾防损工作，将灾害事故发生频率和损失程度降到最低，这是对社会整体财富的管理和保护，也是发挥保险社会管理职能的重要方式，同时，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，从而提高整个社会风险管理意识和水平。

防灾防损是险企有效益发展的重要保障

加强防灾防损工作对险企自身经营发展来讲也有十分重要的意义。保险企业最大的经营成本是赔付成本，赔付率的高低直接关系到险企的经营效益，而这一指标的高低，很大程度上取决于保险标的出险率，因此，通过加强防灾防损工作，降低保险标的出险率和损失程度是险企实现经营效益的重要保障。因降低出险率而减少的赔款损失，会直接转变成险企的经营利润，从这个角度讲，加强防灾防损也是提高险企经营效益的一条捷径。国外很多保险企业很重视通过充分发挥防灾防损功能，来减少保险标的的出险率。美国有一家名为 FM(Factory Mutual)的防灾科研咨询机构，拥有 2000 多名技术和科研人员，并拥有全球最大的火灾体验馆和设备齐全的检测中心。按照美国 3 大保险公司的规定，投保企业只有通过 FM 的标准，才可在 3 大保险公司投保，享受低费率、高赔付的好处。通过这种方式，保险公司就可以在最大程度上减少经营风险，保证企业经营利润。

防灾防损是拓展客户服务的重要领域

随着保险业的发展，客户对服务的要求越来越高，出险后保质保量的赔偿，只是体现了保险公司对合同的诚信履行，拓展和增值服务才是一家保险公司品牌和价值的体现。因此，保险公司要从单纯的卖产品，向提供综合风险管理服务转化。加强防灾防损工作，正是为客户提供拓展服务的重要领域。防患于未然，



是客户和保险公司共同的追求，即使有保险公司的足额赔付，客户也不希望发生事故或遭受灾害，如果保险公司能在出险前协助客户预防损失发生，出险后帮助客户减少损失程度，将会大大提高险企客户服务水平，从而赢得客户，赢得市场。

提高防灾防损能力的途径

防灾防损工作应该贯穿于保险经营的始终，笔者认为，加强防灾防损工作，提高险企防灾防损能力，主要做好 3 个阶段的工作：一是承保前风险评估。通过风险评估对保险标的风险状况进行全面了解，对于存在严重隐患的标的，要求被保险人整改后方可承保，从而有效降低标的危险程度，确保风险可控。二是保期内防灾检查。在保期内定期开展防灾防损检查，建立防灾档案，为客户提供安全提示和自然灾害预警，协助和督促客户整改隐患，完善防灾设施和制度。三是出险后协助施救。客户出险后要在第一时间赶赴现场，提供人员和技术支持，及时处理残值，避免贬值或二次损失，最大限度的减少灾害事故造成的损失。在如何有效提高险企防灾防损能力问题上，笔者认为主要从以下 3 个方面入手：

正文：

制度建设是基础

险企要想提高自身防灾防损能力，首先要在制度建设上下工夫，进一步健全和完善防灾防损方面的政策和制度。一是建立各种灾害、事故等应急预案，灾害、事故一旦发生立即响应，并严格按照预案处理，完善防灾档案、检查以及隐患整改制度，明确责任，落实任务，严格奖惩考核机制。灾害事故发生后，要对防灾工作进行“回头看”，对于防灾存在疏漏的，严格按照规定处罚、处理。二是建立防灾防损专门机构，加大费用投入，引进一批具有防灾防损专业技术人才，为客户提供防灾指导和技术支持。聘请防汛、消防、气象等方面的专家建立专兼职专家协作网。三是严格承保理赔政策，与防灾工作挂钩，对于防灾工作好的客户给予费用优惠，对于防灾工作不利的客户提高费率；在理赔过程中，对于因未尽到安全防范义务而造成的损失部分，坚决拒赔。通过这些政策有效激发客户防灾防损工作热情和积极性。

政府协作是关键

作为商业保险公司，其防灾工作也属商业行为，险企本身单独进行时，对保户产生的约束力及其效果，要比与政府职能部门联合开展活动大打折扣，有时收效甚微，更有个别客户会因没有拿到防灾费用而产生抵触情绪。提高防灾防损能力，关键是加强与政府部门的协作，要紧紧地依靠地方政府部门，积极参与配合政府部门的安全生产、防汛防洪等监督管理和执法检查，取得政府职能部门对保险公司防灾工作的指导与支持，建立一个与政府有关职能部门如计经委、安全生产局、公安、消防、交警、民政、防汛、气象、水文等政府部门密切联系的防灾工作网络，定期活动，开展探索和研讨防灾工作的方法和途径，共同做好防灾防损工作。主动参加或者组织各类消防咨询、宣传活动，将防灾防损费用真正用于消防，补助消防安全教育、投资消防装备和公共消防设施建设、资助防火科技研究。将企业防灾防损工作融入到政府职能中，借助政府的力量推动防灾防损工作顺利开展。

加强宣传是推力

加强防灾防损工作，单靠险企的努力是不够的，更重要的是要投保客户加强防灾意识。现在很多客户有一个观点，就是投保后就有保障了，不需要再作防灾方面的工作，反正损失了由保险公司赔，这就是客户心理风险因素的体现。这无疑增加了保险标的的风险程度。最近一项调查数据显示，对火灾、交通、爆炸 3 种灾害事故成因分析，因为群众缺乏常识，冒险蛮干、违章操作造成的就占 40% 至 50%。这某种程度



说明了加强防灾宣传，提高客户防灾意识必要性和紧迫性。保险公司的一个重要工作就是要让客户明白，一旦发生保险事件，即使保险可以弥补直接的损失，但是，一方面人员的损失是无法补偿的，人的生命是无价的。另一方面，由于事故造成的停产损失往往几倍于保险赔偿。在目前，相关利益损失的保险投保率不高的情况下，客户的这部分损失是没有办法转嫁的。因此，应进一步重视防灾害、防事故的宣传，通过各种渠道，运用多种形式，采取各种手段，广泛向社会宣传公共安全和社会保险的关系，宣传保险政策和法律常识，引导公民和社会团体自觉维护公共安全，参加保险不忘安全，自觉地做好灾害事故的防范工作。

另外，防灾防损工作要有针对性地开展。要根据不同的地域、季节、标的种类、风险类型等特点，合理选择防灾防损的策略、措施、方法和技术，做到有的放矢，事半功倍。

6月中旬以来，我国南方地区连续遭遇强降雨过程，导致严重的洪涝灾害。据相关数据显示，仅7月1日至13日，灾害已造成浙江、安徽、福建、江西、湖北、湖南、重庆、四川、贵州、云南10省(市)2858.5万人受灾，因灾死亡107人；农作物受灾面积1899.1千公顷。因灾直接经济损失197.5亿元。

近年来，受全球气候变化的影响，我国各种自然灾害也进入频发期。这就给保险业的防灾防损能力提出了新的要求和课题。

