

五百多家商户,只有十户投保,投保率不足2%

# 保险意识缺失加重匡山之“痛”

腊月二十九,匡山一场大火烧毁了数百家商户的门店,随之而来的,是来自商户对政府说法、市场管理公司相关安排的翘首以盼,以及社会各界对大火后赔偿问题的关注。而不足2%的投保率,也让社会上不少觉得由保险公司理赔的乐观者大跌眼镜,但,事实就是如此让人心痛。



大火过后,匡山水批发市场已成为一片废墟。(本报记者摄)

2016年2月7日,人们正沉浸在迎接新年的兴奋中,济南西北部火光冲天,匡山水批发市场失火,朋友圈几乎被刷屏,与传播速度相匹配的,是大火不断飙升的破坏力,整个酒水批发市场受灾面积高达54900平方米,大海中不只是货物和商品,连平时坚硬无比的钢筋水泥都已经被大火灼烧的筋骨皆“酥”。一

场大火引起了几乎所有济南人的关注,媒体纷纷报道,大灾之后,所有的目光都聚焦在一个点上——理赔,济南的各家保险公司的灾后表现也受到了我们的关注。

不难想象,每一场灾害之后,保险公司紧随公安、消防,冲在一线。济南的保险公司也的确这么做了,山东保监局在得知消

息后组织济南所有保险公司自查、核损、救灾,看看是否有客户在大火中受损。

截至目前,统计信息显示,共有四家保险公司的十家客户在这次火灾中受损,这四家公司分别是国寿财险、中华联合保险、国泰财险、安华农险,目前几家公司正在积极协调核损查勘理赔相关事宜。

## 保险业:展业的无奈

## 理赔的焦心

据济南市保险行业协会副秘书长王海潮介绍,尽管济南保险业在灾后积极自查、联系客户,成立专门的查勘理赔小组,连夜开会商讨理赔方案,但是面对整个酒水批发市场的损失仍是杯水车薪。原因无他,五百多家商户,投保商业保险的商户和公司只有10家,投保率不足2%!

“保险最基本的功能就是保障,是社会发展的稳定器,经济发展的助推器,然而,这次火灾,给我们和消费者的教训太大了”王海潮谈起这一情况时扼腕叹息,“大小商户保险意识,风险转嫁意识都大大不足,亟需提高,这样的悲剧,我们济南保险业再也不想看到”。

这样的投保率是否与保险公司展业力度不够有关?记者带着疑问对多家财险公司进行了采访。结果令人十分意外,仅据采访获悉,就有国寿财险、人保财险、安华农险、安邦财险、渤海保险等多家公司到实地

进行过地毯式展业,大部分公司一无所获。此外,商户数量多,比较分散,账目不健全不完善,保险公司难以厘定资产,给承保带来很大困难。单个商户资产总量不大,保险公司无法对外分保,自留风险很大。

说到这里,就不得不说保险业的展业怪圈。保险公司对保险营销员有陌生拜访的要求,所谓陌生拜访,就是去不认识的人家或者企业,去给他们讲保险理念、保险案例,并最终根据需求提供保险方案卖出保险产品。这样的陌生拜访成功率极低,不仅因为人们的警惕性在不断提高,此外,还有很多人保险意识低,个别人甚至对保险有抵触情绪。即使投保了保险的消费者,也有不少人在事后后悔。即便是熟人,碍于面子投保了,也有不少人心存疑虑。然而,事故、灾害一旦发生,几乎所有保险购买者都在庆幸,并且都会成为保险的忠实拥趸,而

没有购买保险的消费者,则往往悔不当初。这样的例子同样发生在匡山火灾事故中。

据国寿财险济南分公司理赔部主任尹鸣威介绍,该公司业务人员经过展业后最终签下五家商户的商业楼宇财产基本险。匡山火灾发生当天,公司一名营销人员率先通知商户,并协助商户报案,随后公司开展紧急自查,发现还有两个客户是匡山水批发市场的商户。公司第一时间派员去现场查勘,因现场封锁,先对商户的仓库进行了勘查,并与商户进行了积极沟通。

中华联合保险公司情况与国寿财险类似,火灾当天,中华联合济南分公司紧急排查投保信息,确定出险2笔,在接到报案后,该公司紧急联系报案人到达事故现场。由于公安部门对现场进行了警戒,公司的理赔人员未能进入现场,目前仍等待相关部门的准入公告。

## 商户:保险用时方觉少

## 几家“欢喜”几家忧

新泉发酒水批发的老板老姜这两天一直在匡山水批发市场施工围挡周围转,他说自年前失火以来没睡过一个舒服觉。尽管市场的管理公司告诉商户们回家等消息,但是老姜的心一直悬着:“赔偿什么时候能给我们,起码2016年房屋租赁费能退还给我们啊。”

围绕着批发市场的施工围挡,外面停着十几辆面包车和私家车,情况跟老姜差

不多,大部分都是在等消息的商户。算了算损失,老姜说:“血本无归,光剩下的货就还得小100万呢。”老姜和老姜媳妇一阵长吁短叹,“做了几十年这一行,再干别的也没经验,可做这行需要本钱,这一场大火,简直要了我们全家的命。”

问到在外面焦急等待的几家商户,没有一户为自家的货物投保过商业保险。老姜也连连说:“以前没想到买保险啊,以后

再开业,年年买保险,我看估计大家这次事之后肯定都得买保险”。

老张经营着酒水批发市场的一家干果店,火灾发生后,货物被烧毁,除了难过外,老张也十分庆幸,他经熟人介绍,今年刚刚投保了一份财产综合险,没想到就摊上了这么大的火灾。“不幸中的万幸”他连连感慨,“还是买了保险好,要是早能明白保险的重要,应该多买点保险”。

## 反思:保险意识缺失

## 侥幸心理普遍

这么低的投保率,这么惨痛的教训。记者就此采访了山东大学经济学院风险管理与保险系副教授、山东省保险学会副秘书长于殿江,他表示,根据投保率来看,匡山火灾事件反映了目前市民的保险意识过低,社会保险宣传力度不够等问题。针对这种情况,他建议,政府可以牵头将大型市场的责任险强制化,以此转嫁风险,避免出现重大社会损失。

除了政府牵头外,他认为市场管理公司也可以在管理上略作调整:“类似匡山批发市场的大型批发场所,市场相关管理公司可以从收取的管理费中选取一部分,投保整个市场的责任保险,或者帮助商户投保团体的企业财产险。”他继而表示:“如果在商户保险意识匮乏的初期,有公司或者机构能够帮助或者强制商户投保了商业保险,那么,经过这次事之后,绝对会有很多商户会积极主动地投保保险。”

此外,他认为:“根据相关的统计报表来看,财产险的保费80%以上都来自车险,由此可见,企业财产险和家庭财产险的投保率很低,匡山水批发市场绝不是个例。这件事也为大型批发市场,保险业乃至整个社会敲响警钟。”

作为拥有几十年保险经验的专家,济南保险行业协会副秘书长王海潮有自己的看法。他提议,济南保险业要加强保险覆盖面,落实好保险新国十条与山东省九号文件精神,各家保险公司应该进一步推出合适的新产品,积极发展企业财产保险、家庭财产保险等,充分发挥保险经济补偿功能,增强全社会抵御风险的能力。此外,呼吁政府积极推动通过立法,建立火灾公众责任保险等险种的强制实施制度。在此之前,也希望商户要抛弃侥幸心理,提高风险和保险意识,加强保险保障。他指出:“企业财险、家庭财产险,相对于车险来说出险率低,但一旦受损,往往损失严重。建议济南市政府相关部门将商户进行整合,作为一个整体进行投保,解决承保客户小而散的矛盾,有利于保险公司进行承保、分保,控制风险”。

纵观改革开放之后中国保险业的发展,是一个从小到大的发展过程,自2014年保险新国十条颁布后,保险业更是迎来了前所未有的发展时机。然而对比欧美日本等发达国家,我们的保险意识、保险深度、保险密度都远远不够。结合匡山事件,山东保监局有关人员表示:“保险作为市场化的

风险管理手段,可以有效地帮助政府提高社会管理能力,帮助企业分散化解风险。社会各界都应该正确地认识保险,研究保险,购买保险,充分发挥保险的经济补偿功能,提高全社会的抗风险能力。此次匡山水批发市场发生事,就给我们大家再次提出了警示,不管是个人还是企业,尤其是个体商户在日常生产生活和经营过程中都应该强化风险防范意识,善于通过保险来分散风险。当然,企业、商户也要做好账务信息的规范工作,有利于保险公司进行资产评估,合理确定险种和费率。下一步,监管部门将积极引导保险公司加大保险产品创新和开发力度,为经济社会稳定发展和改善民生贡献力量”。

有人戏称,国外一出事,都是找保险公司,国内一出事,都是找人借钱。在当今社会保险意识不足、风险高企的背景下,匡山火灾事件绝非偶然,有专家指出,政府相关部门、媒体、保险行业应该形成合力,借此事敲响安全警钟,提高人们的保险意识,绝不能放任社会各阶层被动承受风险,更不能让“今日之隐患,成为明日之灾难”。

(财金记者 季静静 通讯员 苏丹 徐晓辉 韩修玉)

## 伤痛犹在 亡羊补牢

□周家宝

2月7日,除夕的省城济南一片祥和,在这辞旧迎新的时刻,济南市匡山水批发市场突发大火,火势迅速蔓延,受灾面积5.5万平方米,经济损失惨重,但通过保险转嫁风险和损失的商户不足2%!大火吞没了500多家商户的财产,这个春节他们的心情可想而知!商户之痛也是你我之痛,今天匡山火灾不反思,明天可能就在别处重演。这个世界上没有哪儿是绝对保险的地方,包括你我辛辛苦苦分期付款购买的房子。

中国改革开放的近四十年,国家和百姓积累了大量的财富,财产增长迅速。但有一点不容回避,与财产增长不匹配的是,人们的保险意识远远跟不上现代社会的要求!在发达国家,每次灾难人家报道是保险损失达多少亿美元,人家把风险转嫁给了保险公司,而每家保险公司通过再保险的方式转嫁给了全球的保险公司,一旦发生灾难,企业和个人从保险公司迅速获得赔偿,生产经济很快恢复,不会像匡山的五百多业户,把时间定格在去年腊月二十九日那天,过去的繁荣和辛苦的汗水让一把火烧了个精光。业户站在寒风中是如此的无助!

亡羊补牢,未为晚也。业户要反思,消防部门要反思,市场管理者要反思,政府有关部门要反思,保险业也要反思。经济社会的发展是各项因素全力的结果,灾难也是如此,没有人敢说自己是无辜的,望灾兴叹,冷漠和旁观也是不对的。政府部门应该以这次灾难为契机,加大公众责任险等社会发展最迫切需要的险种的推广,保险公司要进入社区和市场讲保险用保险。济南和山东保险业要加大保险覆盖面,落实好保险新国十条与山东省九号文件精神,各家保险公司应该进一步推出合适的新产品,积极发展企业财产保险、家庭财产保险等,充分发挥保险经济补偿功能,增强全社会抵御风险的能力。

政府应积极推动通过立法,建立火灾公众责任险等险种的强制实施制度。希望商户要抛弃侥幸心理,提高风险和保险意识,加强保险保障。一个具备风险意识的企业家和个人,才能称为具有现代意识的人。国内的外资企业往往是项目一确立就聘请保险顾问。中国有中国的国情,虽然说企业财险、家庭财产险,相对于车险来说出险率低,但一旦受损,往往损失严重。建议政府相关部门将商户作为一个整体进行投保,解决承保客户小而散的矛盾,有利于保险公司进行承保、分保,控制风险”。

一个善于遗忘灾难的民族是没有希望的,只有勇于吸取教训不重复同样错误,才能拥有光明的未来。可喜的是有关方面正在反思,本次报道也是反思的一部分。社会各界都应该正确地认识保险、研究保险、购买保险,充分发挥保险的经济补偿功能,提高全社会的抗风险能力。



**宝眼看金融**

Tel: 13505416757 Email: abab669@sina.com  
http://blog.sina.com.cn/u/1409496210