

3步选出真正靠谱的保险公司

大家好，欢迎收听解释系主任的风险管理课。今天我们讲第9讲，如何选择保险公司？

在做网课之前，曾经有一个读者问我，他说你在这行当里做了时间长了，怎么你在网上从来不聊保险的事？

我就跟他实话实说，我说不好意思，因为在现实当中保险行业名声不好，所以我不太愿意说把我的网络上的名声跟保险行业有太多的关联，读者对于这个答案特别不满意，直接就说我，他说你这个想法太自私了，其实很多人都很需要学习风险管理和保险的常识，尤其是正确的知识，你考虑名声的原因，然后你就躲起来了。

这个阵地你不去占领，那就会被那些有别有用心的人去占领。他说你这样想肯定是不对的，所以读者等于是激励我，让我跟大家在做网课的时候，一定要把保险最基本的东西都聊透，所以我在这里也是向这位读者表示感谢。

今天这一讲主要的核心内容是讲一讲普通的消费者如何选择保险公司？

我曾经在我的读者群里问过这个问题，作为普通的消费者，你是怎么选择保险公司的？参加讨论的大概有百十来号人，有各个学科的博士、硕士，都是受过非常好教育的人。我提问的时候就已经说了，我说咱们同行先不要回答这个问题，咱把答题的机会留给业外人士。所以这些给我的回复应该都是真的是保险消费者的答复。

上百份答案读下来感觉特别有意思，就跟蹲太久猛一下，站起来似的就晕了。完全没有想到一帮受过如此高等教育和严格理性思维训练的朋友，对于如何挑选保险公司这个问题，他们的答案真的是惨不忍睹，简直没法看，跟他们的学识完全不匹配的。

所以在这里我要跟大家分享一下选择保险公司的基本思路和基本的框架。首当其冲的是不管你买什么样的保险产品，你在挑选保险公司的第一要务，都是要去挑选财务稳健的保险公司。怎么挑呢？就是去看一下保险公司的财务评级，尤其是国际评级机构发布的评级，比如说标准普尔，比如说穆迪、惠誉、还有一个专门给保险公司做评级的叫贝氏。当然了同时你也可以参考一下国内评级机构，给保险公司出具的评级。

第二就是要看一下保险公司的偿付能力，这个指标叫资本金充盈率，指的就是保险公司在特定的时间点上，往往指的是季度末或年末，进行保险赔偿的财务实力，它的计算方式实际上就是保险公司的净资产，它的净家底儿除以它在特定时间点上所承担净风险的总额。

资本金充盈率的最低要求是100%，就是低于100%的保险公司，它是处在技术性破产状态当中的，你是绝对应该回避的。简而言之，资本金充盈率的信息，一般都是保险监管当局都是要求市面上的所有的保险公司定期要向社会公众要公开披露。

如果保险公司是上市公司的话，它的财报，季度报表、年度报表里面，也应该会有信息。此外就是保险监管机构会定期的向社会公布公众发布整个保险市场上面这些保险公司的资本金充盈率或者叫偿付能力指标。

因此你查证资本金充盈率的渠道和方法是有非常多的，这个比率我们前面说了，最低标准是100%，但是一般说起来监管当局不会等到说有个保险公司的偿付能力已经低于100%了才去采取动作，绝对不是这样。监管当局一般会在100%的上面就设一个黄牌区域，可能是140%，可能是150%。

如果是资本金充盈率跌落到警戒线区间进入到黄牌区区间了，监管当局就会已经就采取动作了。因此这个数值它肯定是远离黄牌区肯定是最好的。不管黄牌区是百分之130也好，还是140也好，资本金充盈率你在200%以上，这肯定是现在来说财务实力是非常强的，偿付能力是没有问题的。

所以偿付能力指标也是非常重要的一个指标，你需要好好的看。第3个选择标准就是你看保险公司在你想购买保险的领域是不是有所专长？比如说你想买家庭财产保险，或者说你想买这个医疗保险，或者说你想买这人身意外伤害保险等等。

反正不管买什么保险，保险它本身专业经营的一个行业，术业有专攻，里边的门类非常多，做好每一个门类的保险业务，都需要大量的专业技术人员，因此就是你挑专业对口的保险公司，这也是一个非常重要的让你选对保险公司的一个做法。

有些保险公司它规模可能并不大，但是它可能由于它的股东背景或者它的专业技术背景，在特定的风险管理方面，它有着那种规模特别大的公司就无可比拟的优势。换言之，保险公司它不一定规模大，最适合你的。有些规模虽然小，但是专业经营的保险公司可能对你来说更加合适。

同时你也要看一下保险公司的经营历史、经营年限。国内的中资的保险公司绝大多数他的私龄只有二三十年，有的可能更短一些。像一些互联网背景的保险公司历史就更短了，这个是跟中国保险市场发展的历史沿革是有关系的。

你要是跟国际市场上去相比的话，一般说起来，保险公司的司龄达到100年，只能算是刚刚起步。

因为保险它是一个长期经营的生意，保险公司一般说起来从开业到盈利，财产保险公司可能就都需要六七年、七八年左右的时间，寿险公司需要的时间就更长一些。因此从经营周期的角度上去讲，保险公司的经营周期就一般说起来是要比其他行业的公司可能就长一些。

所以你去看保险公司短期内的经营结果意义不是特别大，因为他还没有走完整个一个周期，没有遇到什么巨灾的考验，无论是天灾还是人祸，还是政治政策因素的这种大的变更，让他们经营历史转的保险公司可能根本没有经历过这个考验。你选这种公司可能相对说起来就要更加慎重一些。

第四是你要看一下保险公司在客户服务，尤其是保险理赔方面的口碑。现如今移动互联网时代，社交媒体非常发达，任何一个地方的消费者在某家保险公司有了糟糕的经历之后，他往往会在网络上就去投诉、去吐槽，而有的可能直接就向监管当局去投诉了。

或者说向消费者权益保护组织反映这些问题，这种在网络上它都会留下痕迹。保险公司它删贴，它删的再猛，它也不可能全删干净，所以你去网络上搜一下，可以查阅到各种各样的信息交叉比对一下，对你的选择保险公司呢应该说是会非常有帮助。

从保险公司的角度来讲，社交媒体这种网络的发达，让比较靠谱的保险公司就是更加重视名誉损失风险。因为号称是这样一个满意的客户，在移动互联网时代，有可能是意味着有10个潜在的客户，但是一个心怀不满的客户，它有可能意味着有30个潜在的消费者知道你可能不怎么样的。

好事不出门坏事传千里，就是这个道理，在社交媒体上，坏事它会被更加快速的放大。

靠谱的保险公司他就是特别重视在社交媒体上的名誉、损失、风险。因此一旦在社交媒体上，他发现客户有抱怨，一般说起来他都会更加积极主动的去进行回应，他只要一回应就会有数字痕迹。这方面的信息也可以用来做交叉的验证。

在理赔方面的口碑，其实主要是看理赔方面。他是怎么拒绝履行保险单项下的赔偿或者是给付义务的。大家都知道这保险不是所有的风险，都保了，拒赔的情况它是一定会发生的，但是损失如果根本就不在保障范围以内，或者说消费者他有这种骗赔的这种情况，出于这种原因得不到保险赔偿，这是一回事。

如果损失发生的原因是在保单保障的范围以内，消费者也没有骗赔或者误导、欺诈这种情况，但是保险公司就是耍赖，不赔这是完全就是另外一回事了。所以你在网上去查阅这类信息，需要有一个基本的鉴别，因为跟保险合同有关系的这种纠纷争议其实非常的多。

在这种情况下，你去在网上去看一下，甚至是你去查阅一下，有关的出现诉讼的情况，法院的判决，稍微留意一下，尤其是关注一下候选的保险公司和你在考虑购买的保险产品，因为争议纠纷引发诉讼，以及法院相关的判决。这些信息在你搜寻阅读的过程当中，就对你选择保险公司，都可以起到非常好的参考作用。

第五，你要看一下保险公司的销售和服务网络。保险是人的生意，而且我们业界有这么一句话叫 insurance is a very local business。它是一个本地的业务。虽然你现在可以通过技术手段可以远程的做相关的业务，但是它归根结底是要跟人打交道的的是一个本地的业务，因为风险是本地的风险具有很强的地域特征。因此保险公司它的销售和服务网络，在能不能够覆盖它本地的这些相关的需求，就成为一个非常重要的筛选标准。

保险公司的销售和服务，要么是自己通过直销自己的人去做，要么是通过中介机构进行销售，还有客户服务等等。从中国保险市场上整体的消费者的感官上印象上来看，一般说起来就是我前面说的保险行业为什么名声不好？就是因为你服务不行，服务不好，无论是保险公司自己的人员，还是保险中介公司，他的人员，专业素质参差不齐，保险公司它每年都会进行内部的培训和考核。此外，监管当局对保险公司的这些营销和服务人员每年接受培训的情况，然后还有客户服务的质量，还有客户投诉的情况，他实际上都有一个监管都有一个考察。

现在通过互联网去销售相关的保险，看上去比较火，但是，互联网基因的保险公司，他在做相关的客户服务的时候，能不能够在本地有覆盖，而且能不能够保证在本地的客户服务质量，实际上是监管当局考察他们的一个非常重要的指标。

因此你需要了解一下，他在你的所在地，你的风险标的所在的地方，或者可能涉及到的这些地方，它的网络服务的网络情况到底是怎么样的？这一点其实也要跟你去选择保险产品，咱们在上一课当中讲的也要有一个结合，你一定要清楚，在网上销售的东西都是所谓电商专用，实体商品是这样，保险产品也是这样。

你在网上买的东西跟你在线下买的东西它是肯定是不一样的，这是一个基本的情况。因此产品本身不一样，可能会导致这个产品项下如果发生一些服务的需求或者是索赔的这种情况，它的处理的流程可能也是不一样的。所以这个是你需要考虑的一个重要因素。

第六条就是你要看一下保险公司的合规记录，这个主要是看一下保险公司在监管当局那边的案底，在世界上任何一个国家保险都是受到严格监管的，行业准入门槛非常的高。一般说来，国家的经济越发达，政府对保险的监管标准就越严格。

而且前面我们说了，保险是一个长期经营的这么一个行当，在长期的经营过程当中，没有哪个保险公司的合规记录，是一张白纸。因此保险公司被监管当局抓住了受罚，这是常有的事，但是违规跟违规不一样，有的违规性质比较轻微，比如说保险公司他召集营销某款产品，可能报备的手续还没有完全做完就上市销售了。

这种一般被认为是轻微违规，但是有的违规性质就特别恶劣。比如说产品条款里边挖坑埋雷，或者说它进行销售人员进行误导性，甚至是欺骗性的销售，乃至于是就是在财务报表当中作假，像这种性质完全不一样了。

因此你去查证一下保险公司的监管合规记录，尤其是罚款记录，对于那些有恶劣违规性质的保险公司敬而远之，这是保护你基本权益的一个良好做法。

此外就是你也去看一下保险公司是不是不务正业。这之前咱们也聊过保险公司的正业，做好产品开发、做好核保，做好理赔和客户服务。不务正业的公司，就是在这些核心业务上可能都没花什么太多的精力，但是特别喜欢搞资本运作、跨国收购、并购、收购、并购的还不一定是保险公司。

可能是什么超级豪华酒店之类的，无论是强内强外资本运作，爆亏了之后就在A股上增发股票，割一茬韭菜再刮一层地皮。所以你也去看一下保险公司的一些大动作，靠谱的公司一定是低调的，踏踏实实守住自己的本业，好好的做好自己的核心的这些业务。

这种折腾来折腾去的保险公司，你最好就离他们远一点。如果是说你愿意说跟这种折腾的保险公司发生业务往来，最后你被黑了，那就别怪我言之不语了。

第七就是你一定得看保险公司的样本保单，咱们上节课也已经说了，你只要是买比较重要的保险保障，从头到尾读一遍样本保单，这个是必修课必须要做的。

天下文章一大抄，保险公司的产品啊，最起码在合同条款的结构方面都是大致相同的，咱们已经讲过了。在财产险方面，今天中国的各种保险单，其实最早的源头都是上世纪80年代，保险业界的一些前辈，翻译的。

欧洲的保单知识主要是德国和英国的，到了90年代才开始有一些美国知识的条款，被翻译引进到中国保险市场上来，人寿保险方面最早的中银保单其实都是从台湾省那边传过来的。

当然了最早的就是台湾省那边的保单，其实也是英美之十的保单，无论是财产保险还是人寿保险，当年编译撰写这些保单的前辈，今天都已经退休了。

几十年过去，中国的保险公司的数量增加了很多，但是保险产品的基本架构跟当年是一样的，消费者在选择保险产品的时候，就是你一定要阅读样本，保单它的结构去提取出来，然后并且是去做一个基本的打分，一个比较。

上节课我们说过，你要知道的就是有些保单的措辞读起来，觉得不像是人话，根本不是人说的，别说普通消费者了，就连受过专业训练的保险界人士或者法律界人士，他读起来都觉得费劲。

这里边的原因说穿了也没有多复杂。一方面保险是所谓的射幸合同，射是射击的射幸是幸运的幸。他卖的是对将来可能会发生的事件进行的一个承诺。这种特定事件它发生也可能不发生的后果也不一样。

因此针对这种未来事件的合同措辞，他不可能像是描述过去已经发生的事情那样，这么完全的清楚、明白、毫无争议，对不对？这个道理很简单。

第2个原因就是商业保险公司商业保险行当已经有400多年的历史了，他的措辞直到今天都还在进化和演变当中。有的时候模糊的措辞，防范道德风险，获取优质业务，同时又确保可持续经营，是在这三者之间取得平衡的一个选择。

这个倒不一定说，是保险公司他就故意说要欺负你，而是在谁都没有办法完全预见未来的情况下，我们措辞写的模糊一点，等到说真出现这种情况，大家可以在商议，然后如果有问题有争议，这也不怕可以仲裁，可以起诉、可以打官司，慢慢的把这个条款明晰化。

当然这里边还有第3种可能性，保险公司他存心不让你看懂这个条款。实话实说，在中国和在外国保险公司都有这种情况，出现过这种情况。

前面我们说了个人和家庭能够买到的保险合同，它都是格式条款，消费者没有什么余地说去跟保险公司说，我不喜欢这个条款的表述，你要给我改成另外一种措辞，这基本上是不可能的。一般说起来就是说保险公司会说这个条款都是不能改的，然后有些居心不良的保险公司确实会在保险条款里面挖坑埋雷。

他用的就是你盲目的信任销售方面，他会用很多话术来获得你盲目的信任，那更重要的它是利用你鉴别能力的匮乏，你没有这个能力去分辨这，保单到底是怎么回事？瞄准的就是你兜里的那些钱，所以你一定要读样本保单，而且要选那种读起来比较通顺，基本上你能看懂。

这种情况一般说起来就是保险公司他最起码是尽了一个很大的努力，让你能够读懂他的保险产品。这种从我个人角度上来讲呢意味着保险公司最起码靠谱程度，我觉得相对来说是高一点的。

第八当然是要看保险公司的定价策略，包括具体产品的价格条件，包括费率、免赔额、免赔率。在这里我要跟大家说，保险公司的定价策略其实是它最核心的竞争力，真正靠谱的保险公司在定价方面它一定是保守的，他绝对不会轻易的去打价格战。你一定要知道，导致保险公司倒闭的头号原因就是定价不足。

所以上来就告诉你说，他们家卖的保险比其他所有公司都便宜的，你就直接忽略就完了。保险公司他承保的是未来的发生事件，没有人能够准确的知道对于将来发生的事情到底应该怎样准确定价，没人能知道只能是估算。

所以审慎的保险公司出于对自己负责、对客户负责，这种基本的态度，它的正确的做法是不应该以杀价为它主要的销售手段。

另外保险业内有句话叫没有保不了的风险，只有交不起的保费。这句话的意思是说，保险的定价有时候可能非常简单，对于那种就极度特殊的风险，

比如说你决定送一对熊猫给某个国家的元首，熊猫你要送到对方，你得保个门到门的快递保险，这种就完全无法定价，只能是双方商量一下，达成一个协议。对于一般的消费者来说，你的风险顾虑和你的投保需求，根本不存在这种情况，跟你参数相近的，客户往少了说，在中国可能也是几百万人起。

因此对于这类有大量同等性质风险存在的定价。保险公司在这个方面，它如果是经营的时间长，然后对这类风险它就更有经验。它的准备金更加充分。

在这种特定的情况下，确实不能排除说保险公司它就是有价格优势这种情况，买什么东西都要考虑价格，保险这种虚拟的产品你当然也要考虑价格，但是关键的问题前面我们一直在说了，保险产品它结构非常的复杂，你比较甲保单跟乙保单这俩是不是一回事儿都不好说了，你直接比较他价格，其实是意义不大的。

因此说你在这里面当然需要考虑价格，但是更为重要的你要看一下，前面我跟你讲的这几个基本的参数，另外一个就是你要真正的去阅读保险合同，弄明白它保什么不保什么。

保险产品的性价比判断是一个比较专业的话题，但是这并不意味着说普通人就掌握不了。我相信你把握住我上面告诉你的这些原则，挑选出来的保险公司和保险产品不会太离谱。

最后，我想跟大家讲一讲，你该怎么给自己和自己的家庭做买保险的年度预算？这里跟大家说一组数据，可以用作参考。到2018年，中国的人均保费只有336美元，当时的全球的人均保费是621美元，这差了一倍多，全球的人均保费就折合人民币是4000块钱，中国的人均保费就在2000块钱左右。

如果是跟全球最大的保险市场美国市场相比，同期美国的人均保费是4095万美元，折合人民币28,000块钱了，这差了十几倍。但是，你不要以为说美国的人均保费是就算高了，4000多美元就算高了远远不是。

同时期香港的人均保费是8863美元，比美国的人均保费要高一倍。所以大家如果是在中国大陆跟中国香港这两个地方的人均保费去比一下的话，差距是非常大的。

中国的保险深度是4.3%左右，保险深度就是保险行业的总营收占GDP的比例，这个体现的是保险业在整个国民经济当中的地位4.3%。同时期中国香港的保险深度是18.16%，而中国台湾的保险深度是20.88%。

所以你可以看出来，大陆跟香港和台湾比起来，保险业对国民经济的保障差距是非常大的，换言之有很多人可以说绝大多数人没有买够保险保障。

在这里我建议你以人均4000块人民币，也就是全球人均保费的这样一个基准，来考虑自己的年度保险预算，你们家一家三口你可以考虑一下，用12,000块人民币为基准，来安排你最应该买的那些保险。

另外一个考虑的思路，就是以你家庭年度总收入的1%~5%来考虑保险的总预算，今天留给大家的作业是去网上搜索一下，消费者近期投诉比较集中的保险产品是什么？被普通消费者集中投诉的保险公司是哪些保险公司？这样做的目标是让你先去重点看一下保险消费者最关心的问题。然后跟你的关注有多少是重合的？

另一个就是请你去想一下，你以前挑选保险公司是什么标准？你从今往后挑选保险公司，应当用什么样的标准？而且你立刻就需要采取的行动有哪些？好，今天的课咱们就讲到这里，感谢大家的收听。下次再见。