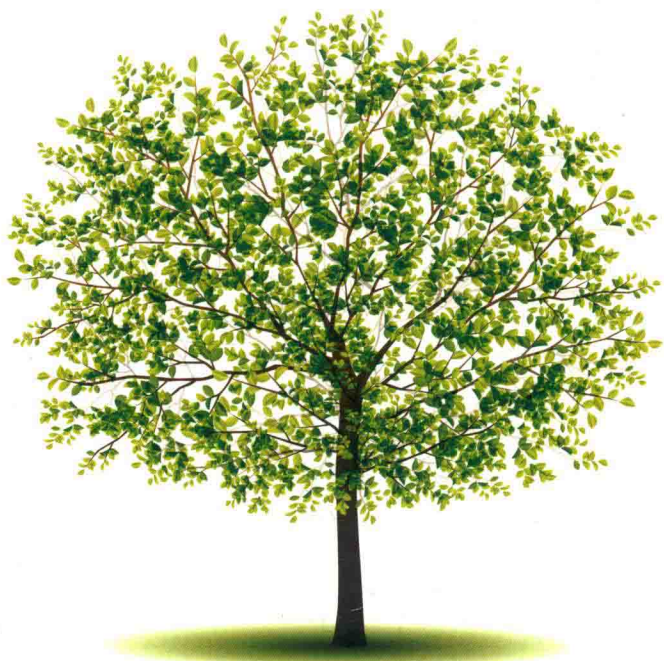


IN  URANCE



保险新常态下 理赔实践探索与展望

高 菁 等著



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

IN  URANCE

保险新常态下 理赔实践探索与展望

高 菁 等著



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

新常态下,商业保险作为社会保障体系的重要支撑,肩负着服务社会民生的重任。理赔作为保险保障承诺的兑现者,在新常态下需要不断转换思维,引入新技术,尝试新模式,打造新体验。本书基于平安养老险多年的人身保险理赔专业积累,将理论与实务相融合,阐述理赔专业审核标准及风险管控方法;探索“互联网+”、“大数据”时代理赔创新服务模式;畅想新常态下,人身保险理赔健康生态愿景。本书内容新颖,体例独特,无论是保险专业人士,还是广大保险消费者均能从中获益。

本书适合保险从业人员和研究人员参考阅读。

图书在版编目(CIP)数据

保险新常态下理赔实践探索与展望 / 高菁等著. —上海:

上海交通大学出版社,2015

ISBN 978-7-313-14359-4

I. ①保… II. ①高… III. ①保险公司-理赔-研究-中国

IV. ①F842.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015) 第 309427 号

保险新常态下理赔实践探索与展望

著 者: 高菁等

出版发行: 上海交通大学出版社

邮政编码: 200030

出 版 人: 韩建民

印 刷: 上海颀辉印刷厂

开 本: 710mm×1000mm 1/16

字 数: 337 千字

版 次: 2015 年 12 月第 1 版

书 号: ISBN 978-7-313-14359-4/F

定 价: 58.00 元

地 址: 上海市番禺路 951 号

电 话: 021-64071208

经 销: 全国新华书店

印 张: 17

印 次: 2015 年 12 月第 1 次印刷

版权所有 侵权必究

告 读 者: 如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 021-57602918

本书写作组成员

主 笔	高 菁		
副主笔	洪 娟		
执 笔	李 葳	董晓梅	汪德纯
	庄 卫	李瑞峰	陆锦花
	孙太飞	黄喜红	高楠楠
	陈 彬	李 向	王 妍
	张 晶	董湛羽	骆 源
	郑 悦	孙 毅	刘书慧
	马淑娟	张 权	刘 超

序 一

近年来,国家高度重视养老、健康领域顶层制度设计,陆续出台了一系列关于促进养老和健康服务发展的重要政策。平安养老险抓住历史发展机遇,将改善民生保障作为使命,积极投身养老和健康保障事业,充分发挥行业服务社会经济发展和推动养老健康保障体系建设的功能。截止2015年上半年,公司管理的养老资产规模超过2800亿元,医保业务覆盖城市超过100个,服务人群超过2亿,整体销售规模进入中国保险行业前列。

2014年8月10日《国务院关于加强发展现代保险服务业的若干意见》提出“把商业保险建成社会保障体系的重要支柱”,明确了商业保险在完善多层次社会保障体系中的重要地位和作用,意味着商业养老健康保险将迎来前所未有的发展机遇,也标志着商业保险发展步入新常态。

新常态下,随着社会经济的发展和“互联网+”时代的到来,保险业的发展基础和外部环境已经发生了深刻变化,保险业应当抓住我国经济战略转型的重要机遇,积极探索参与社会管理的渠道和途径,充分发挥保险社会“稳定器”和经济“助推器”作用。为此,保险业要回归保障本质,走“专业化、精细化”发展路线,理赔作为保险保障承诺的兑现者,要肩负起服务大众、服务民生的重任。

秉承“守信用、担风险、重服务、合规范”的价值理念,平安养老险理赔不断创新服务手段和提升服务时效,实现新的超越;用积淀多年的理赔专业技能,建立了完善的案件审核评判标准与风险管控体系,完善和丰富了集药品、诊疗、医院、票据信息于一体的数据库,打造了全流程案件自动化审核平台,实现了全年超600万件,超70亿元的理赔案件支付。特别是在大灾大难面前,平安养老险更是积极行动,主动服务,马航事故、东方之星事故、天津港爆炸事故……到处都有平安养老险理赔人忙碌的身影,充分展现了平安养老险信守承诺的服务理念彰显了企业社会责任和社会价值。

“专业”让理赔更简单,“诚信”让理赔更快捷。作为民生福利保障领域的探索者和实践者,平安养老险着眼客户切身需求,解决“理赔难”、“理赔慢”的痛点。2015年8月7日,平安养老险在行业内首次发布“诚信赔”,率先通过大数据分析,

将征信数据应用到保险服务提效升级中。同时,依托“互联网+”平台,为客户量身打造线上自助理赔服务,打破时空限制,简单三步操作,即可享受“诚信 1 天赔”服务。

截止 2015 年 11 月,已有近 30 万客户享受到“诚信 1 天赔”服务,大大提高了理赔的时效,树立了良好的理赔服务口碑。“诚信赔”的推出,是保险业一项顺应时代、响应政策、引领行业、合乎民意的服务创新举措,希望这一举措能成为又一“平安范式”,推动行业理赔服务进程。

2015 年是平安养老险业务全面快速发展的一年,也是理赔服务水平和创新能力再上新台阶的一年。由此,总结理赔服务经验,萃取专业精化,编撰《保险新常态下理赔实践探索与展望》一书将具有十分重要的理论和实践意义。

本书立足于平安养老险理赔实践,将理论与实务相融合,阐述理赔专业审核标准及差异化服务能力,探索“互联网+”、“大数据”时代的理赔服务创新模式,畅想新常态下理赔健康生态愿景;同时本书内容丰富翔实,引用大量实践案例。希望通过经验总结能为行业理赔发展带来有益探索,推动行业理赔服务水平进一步提升,助力保险业更好服务社会 and 经济发展。

杜永茂

平安养老保险股份有限公司董事长兼 CEO

首届“沪上十大金融家”

序 二

2014年5月,习近平总书记在河南考察时指出中国经济进入新常态的重要论断。随着我国经济发展进入新常态,政府引入市场机制服务经济社会发展大局的诉求日益强烈。2014年8月13日,国务院《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》(以下简称《保险新国十条》)正式出台。《保险新国十条》从全面深化改革和经济社会发展的高度,对保险业进行了重新定位,强调保险是现代经济的重要产业和风险管理的基本手段,是社会文明水平、经济发达程度、社会治理能力的重要标志。《保险新国十条》的正式发布,标志中国保险业发展步入新常态。在这一大背景下,大病保险、农业保险、医疗责任保险等民生保险业务快速发展,成为服务经济社会发展大局的重要支撑。在新常态下,保险业如何为经济转型升级提供重要动力,为改善民生保障提供有力支撑,成为转变政府职能的有效抓手,是新的历史时期我国保险业需要深入思考的重要问题。

保险理赔是保险经营的核心技术之一,不仅是保险公司经营、管理工作的评价标准,也是保险公司服务水平、工作效率高度的最终体现。对理赔工作的积极有效管理,是确保保险公司稳步发展的重要条件,也是充分发挥保险业职能作用,服务经济社会发展的必然要求。近年来,为了做好理赔工作,加强理赔风险管理,保险业进行了有益的探索,国内外专家学者开展了激烈的讨论,丰富了保险理赔的理论,推动了保险理赔的实践。但整体而言,能够从保险理赔管理的角度,系统归纳理赔实践经验、专业技术和演化方向的专业著作却并不多见。

平安养老保险股份有限公司编写的《保险新常态下理赔管理实践探索与展望》一书,契合新常态下的时代特点,基于平安养老近年来积累的理赔经验和典型案例,系统介绍了理赔专业技术与风险管理实践经验,从专业角度系统阐述了新常态下人身保险理赔的功能价值、管理模式、风控技术、创新探索和生态环境;全面介绍了当前多元化的理赔服务模式、网上自助理赔服务和理赔风险防控体系,并前瞻性地分析了OCR技术、生物识别技术、保险大数据等在理赔中的应用。该书指出,新常态下的保险理赔要追求精细化管理,要尝试利用互联网技术为客户提供涵盖养老、医疗、意外等一揽子综合保险保障且直接面对消费者的点对点服务,要借助新

兴科技手段做好风险管控确保理赔服务品质。同时,该书对保险业如何发挥其专业技术优势,从理赔管理的角度深入参与政府医保业务,为提升政府治理水平服务,也做了深入的研究与分析。同时,该书对医疗保险业务的理赔进行了深入分析,从医保风险管理的角度出发,结合国内外的实践,提出我国应开展管理式医疗以控制医疗费用的快速增长,并为我国医保风险的有效管控提供了可行建议。该书内容丰富而详实,对于保险理赔实践和保险理赔理论研究具有一定的参考价值和借鉴意义。

在新常态下,通过理赔创造资源、整合资源、配置资源、最终服务全社会的风险管理,服务经济社会发展大局,是新的历史时期保险业责任与使命。期待越来越多的专家学者关注保险理赔,加强相关理论研究与经验总结,更好地指导保险理赔实践。

姚庆海

中国保险学会会长

目 录

第一章 人身险理赔管理在新常态下的转型	1
第一节 人身险的业务形态及功能价值	1
一、团体保险业务形态与功能价值	1
二、个人短期保险业务形态与功能价值	3
三、社会医保业务形态与功能价值	4
第二节 人身险理赔风险管理	6
一、理赔风险防范与管理	6
二、保险理赔风险管理的价值	9
三、理赔的管理技术应用	10
第三节 保险新常态下人身险理赔管理面临的机遇和挑战	13
一、保险新常态概述	13
二、国家新政策及监管新要求解析	15
三、行业新动态	17
四、人身险发展面临的机遇和挑战	18
第四节 新常态下人身险理赔管理的发展和转变	19
一、发展和转变的方向	19
二、保险产品的发展与转变	21
三、理赔管理模式的发展与转变	23
第二章 团体人身保险理赔典型案例评析	25
第一节 团体人身保险合同效力	25
一、概述	25
二、团体保险合同成立与生效	26
三、保险利益	33

第二节 团体人身保险告知义务与说明义务	40
一、概述	40
二、告知义务	40
三、说明义务	50
第三节 团体人身保险保险责任认定	52
一、概述	52
二、投保条件认定	53
三、意外与疾病的认定	56
四、意外与自杀的认定	91
五、伤残认定	105
六、重大疾病认定	108
七、失踪与宣告死亡	116
第四节 责任免除	119
一、概述	119
二、疾病等待期认定	122
三、投保前已患疾病认定	124
四、无证无照驾驶机动车认定	125
五、高风险运动认定	132
六、犯罪认定	136
第五节 保险欺诈	141
一、概述	141
二、故意制造保险事故	142
三、虚构保险事故	143
四、冒名顶替	146
五、倒签单	148
六、变造、伪造材料	152
第三章 互联网+时代保险业务理赔管理与探索	160
第一节 互联网+时代的保险业务	160
一、概述	160
二、趋势	161
三、主要产品和特点	161

第二节 互联网+时代保险业务的风险识别及应对	162
一、网销业务逆选择风险及身份信息识别风险的应对	163
二、网销业务说明义务的履行及佐证风险的应对	163
三、外部风险的主要类型及典型案例分析	165
四、内部风险的主要类型及典型案例分析	171
第四章 社会医保风险管理实践与探索	190
第一节 社会医保风险管理理论及实践	190
一、社会医保风险概述	190
二、社会医保风险管控	192
第二节 社会医保风险管理未来发展趋势	197
一、管理式医疗的国外经验及成果	197
二、管理式医疗在我国的必要性、可行性	198
三、管理式医疗在我国的发展探索	199
四、小结	200
第五章 保险新常态下理赔新技术运用与展望	202
第一节 理赔创新发展及趋势概述	202
一、国内外理赔创新服务现状	202
二、理赔创新服务趋势	204
第二节 理赔创新技术实践	205
一、多元化的理赔服务模式	206
二、网上自助理赔服务	208
三、理赔风险防控体系	211
第三节 理赔创新技术展望	215
一、新型技术在理赔应用中的展望	215
二、保险大数据运用	220
三、电子医疗数据对接	224
第六章 保险理赔生态环境健康发展启示	228
第一节 保险理赔生态环境概述	229
一、保险理赔生态研究基础	229

二、保险理赔生态环境展望	230
第二节 优化内部生态环境	231
一、内部环境优化对理赔生态圈的影响	231
二、推进满足市场需求的产品研发	233
三、促进销售行为专业化转型	236
四、加强承保管理与理赔服务关系的协调	239
五、提升客户服务水平	241
第三节 改善外部生态环境	244
一、外部环境改善对理赔生态圈的影响	244
二、促进市场环境优化	245
三、加强舆论环境引导	249
四、加大政策支持力度	250
五、加快信用体系建设	253
六、推动法律环境完善	254
附录 平安养老理赔服务创新一览表	257
参考文献	258

第一章 人身险理赔管理在新常态下的转型

在中国经济转型升级持续深入及新科技不断进步的大背景下,我国保险行业在产品、服务方面也发生了深刻的变化,包括产品形态的多样化、销售模式的变革、运营服务的创新等。这些变化催生了保险业发展的新常态。

新常态下,国家政策逐步为商业保险提供了更大的发展空间。保险行业在人身保险的经营理念上,必须抓住机遇,努力实现转型升级,以创新驱动发展;在产品服务上,必须逐步回归保障本质,以科技为引领,通过专业、精细、创新的服务模式提升竞争力。

在新常态下,作为保险服务链条中最重要的理赔服务环节在理赔模式、理赔技术创新等方面,都做出了有益的尝试与创新,逐步形成了符合我国国情和市场特点的多样化理赔模式。比如,平安养老采取了集中理赔、自助理赔、一站式结算等相结合的先进理赔模式,有效地提升了理赔效率和满意度。随着这些新模式、新技术在理赔服务中的应用,保险业“理赔难”瓶颈必将逐步得到改善。

第一节 人身险的业务形态及功能价值

一、团体保险业务形态与功能价值

团体保险业务就是团体人身险,是由保险公司用一份保险合同为团体内的许多成员提供保险保障的一种保险业务。团体保险以合格团体为投保人,以团体成员的寿命和身体作为保险标的。它不是一个具体的险种而是一种承保方式^①。

^① 中国人身保险从业人员资格考试丛书 CICE《团体保险》[M]. 广州信平市场策划顾问有限公司, 2015:4.

（一）团体保险业务形态介绍

1. 综合福利保障计划

作为团体保险业务最为常见的业务形态——综合福利保障业务,是针对合格团体推出的全面保障计划,通常涵盖了几乎所有的团体保险一揽子产品:团体人寿保险、团体健康保险和团体意外伤害保险。投保人通常是具有一定规模的企业,员工或者其家属为被保险人,并且由企业承担一定数额的保费。

其中,为了适应中国大量的中小型企业,保险企业通常面向小型企业或者工厂推出团体保险套餐产品。其特点是:责任固定,按档次区分保障方案和保费,保障范围一般没有综合福利保障业务全面;涉及的保险产品通常以意外责任为主,即团体意外伤害保险和团体意外医疗保险,个别套餐业务也包含团体人寿保险;保费一般由投保人全额承担;常对被保险人有职业类别方面的限制。

2. 企业养老保障计划

企业养老保障计划又称团体养老保险、年金保险,是以团体内被保险人生存为给付条件,在约定的期限内,有规则及定期给付约定保险金的一种团体保险。团体年金保险主要用于为年金受领人提供定期财务支持,其福利性质是我国养老保险体系的“第二支柱”。

团体保险计划具有以下特点:

(1) 风险选择的对象是团体而不是团体中的个人。保险人一般不要求团体中的个人提供可保证明,更为关注的是团体的整体特征,即团体形成的原因、团体的规模、团体的构成以及团体的稳定性等。

(2) 手续简单,费率低。一份保险合同承保了多位被保险人,简化了承保、收费等手续,提高了工作效率,降低了保险公司的业务管理费用。团体投保的方式在一定程度上减少了逆选择等不利因素,因而同个人保险相比,团体保险手续简单。绝大多数情况下,团体保险费率都低于个人保险费率。

(3) 保险计划灵活。保险公司可以根据团体的特点及需求,制定多个险种组合搭配的团体保险计划,以满足投保团体的要求。在团体保险中的参保人员数量、保险金给付方式,甚至一些特定的条款,投保团体都可以与保险公司进行协商^①。

（二）团体保险业务功能价值

1. 有利于重构企业薪酬福利体系

现代企业的薪酬福利制度一般由货币化和非货币化薪酬福利两部分组成。货

^① 中国人身保险从业人员资格考试丛书 CICE《团体保险》[M]. 广州信平市场策划顾问有限公司, 2015:8-9.

币化薪酬福利包括工资、加班费、交通补贴等;非货币化薪酬福利包括养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险、住房公积金等。其中,养老、医疗、工伤、生育等均可通过团体保险得到有效的补充,如:团体养老保险可为企业建立补充养老保险制度,以提高员工退休收入替代率;团体医疗费用保险可为企业员工进一步提高因疾病或意外导致的住院或门诊医疗费用补偿水平。可见,团体保险能为员工有效提高福利保障水平,对企业薪酬福利体系起着独特的补充作用。

2. 有利于企业形成差异化的分配制度,调动员工生产积极性

根据期望理论,当员工认为努力会为自己带来良好的绩效评价时,他就会受到激励进而付出更多的努力。在设计员工团体保障计划时,企业可以充分利用团体保险的灵活性特定,打破传统的薪酬福利的“平均主义”,采取“按劳取酬,奖优罚劣”的原则,对于不同服务年限、不同职级、不同岗位、不同贡献的员工提供不同的保障计划。对服务年限长的、职级高的、岗位技术含量高的、贡献大的员工的保障额度更高,保障计划更全面;而对服务年限短的、职级低的、岗位技术含量低的、贡献小的员工的保障额度较低,保障计划较单一。建立差异化的员工团体保障计划,可在单位内部形成一种激励氛围,充分调动员工的工作积极性,发挥自身的最大潜力,为企业的发展多做贡献。

3. 有利于企业吸引和留住人才

企业建立团体保障制度,有利于树立良好的企业形象,吸引和留住优秀人才。随着市场经济的确立和现代企业制度的建立,越来越多的企业认识到,企业的竞争归根结底是人才的竞争,企业的经营最终是人的经营。同时,伴随着劳动人事制度改革不断深化,我国的人才流动机制已逐步形成,企业有选择人才的权利,个人也有择业的自由,人才的合理流动已成为时代的潮流。因此,企业单位建立良好的团体保障制度,充分解决员工的医疗、养老、工伤及身故抚恤等问题,切实保障员工利益,有利于夯实人力资源管理制度,树立良好的企业形象,增强市场竞争力,同时稳定了现有员工队伍,增强了企业的凝聚力,调动了员工的积极性,对提高企业经济效益具有积极的促进作用^①。

二、个人短期保险业务形态与功能价值

本书所述的个人保险业务主要指个人的短期险业务。这类保险业务销售对象面向个人,其保障责任与团险产品相似,包含寿险、健康医疗、津贴、意外伤害等保

^① 中国人身保险从业人员资格考试丛书 CICE《团体保险》[M]. 广州信平市场策划顾问有限公司, 2015:11—12.

障,通常以保障组合的形式出现。近年随着互联网和电子商务的发展,已经从原来传统线下业务发展为集网销、自助卡的线上业务。

(一) 个人保险业务形态介绍

1. 互联网保险

这通常是指“互联网+”模式销售的产品,一般分为保险网络营销和自助保险卡业务。两者区别在于:一是购买和激活方式不同:自助保险卡为线下购买,网上激活;保险网络营销产品则直接在网上购买。二是灵活性不同:自助保险卡是保险公司将保险产品进行组合后,以卡片+卡册的形式进行出售;保险网络营销一般由被保险人根据自身的需要在几个限定的保险责任中自由选择组合保险产品,并直接以电子保单的形式发售。互联网涉及的保险产品通常包括意外险、航意险、车主意外险等。

2. 传统保险

这主要是面向特定团体内个人的保险业务,一般按照销售对象分为学校投保的学平险、银行贷款机构为媒介的借意险,以及向旅行团体销售的旅行意外险。涉及的险种包括意外险,疾病医疗险,人寿保险等。其特点:一是可供选择的投保组合多,保障内容全面;二是购买流程便捷。

(二) 个人保险业务的功能价值

1. 有利于满足个性化需求,提供更好的服务

对于个体客户而言,传统的团体业务产品仅仅是单方面的解决医疗救助或者养老问题,且方案的一致性往往无法满足个体客户的差异性,个体客户不得不在团体业务外寻求其他的医疗服务。个人保险业务的开展有助于弥补因个性化产生的空白;服务上可以打造移动智能保险生态系统,包括结合特定团体定制的产品线,也包括打破时间、空间局限的移动保险销售服务。

2. 有利于改善保险公司客户经营

个体业务的产品设计是以个体需求为出发点的,这在很大程度上会受到团体中个体的青睐。对于同时提供团体和个体产品的保险公司,客户的满意度显然会提高,从而提升客户的黏性和续保率,最终给保险公司提供稳定的客户群,助力保险公司长期稳定经营。

三、社会医保业务形态与功能价值

随着国家经济体制改革的深入,通过市场化手段调动社会经济力量参与民生保障体系建设,已成为改革发展的新方向。在此新常态下,近几年商业保险公司不断加强与政府社会医保部门的合作,主动为社会医疗保险业务提供承办、经办服

务,参与社会的医疗保障管理体系。其中,最主要的社会医保业务形态为城乡居民大病保险,其保障对象为参加城镇居民社会医保、新农合的参保人。政府从城镇居民社会医保基金、新农合基金中划出一定比例或额度作为大病保险资金向商业保险公司购买大病保险,由商业保险机构向医疗机构、参保人支付医疗补偿费用。这种大病保险模式实质上是“社会保险的再保险模式”,即将基本医疗保障体系中社会医疗保险基金的部分支付业务以再保险的方式委托给商业人身险公司管理^①。

(一) 社会医保业务形态介绍

1. 城乡居民大病保险

城乡居民大病保险是对城乡居民因患大病发生的高额医疗费用给予报销。通常采用的是按当地居民可支配收入作为支付起付线,起付线以上部分纳入大病保险报销范围,目的是解决群众反映强烈的“因病致贫、因病返贫”问题,使因患大病的人及其家庭不致陷入经济困境。

2. 城镇职工高额补充医疗保险

这是指参保职工其患病是在定点医疗机构发生的、符合基本医疗保险规定范围内的医疗费用,在自然年度内超过基本医疗保险统筹基金最高支付限额以上的大、重、特病保险。城镇职工高额或补充医疗保险是基本医疗保险的重要补充。

3. 企业补充医疗保险

企业补充医疗保险是企业参加城镇基本医疗保险的基础上,由企业自主发起或参加的一种补充性团体医疗保险形式。

4. 基本医疗保险委托经办

政府基本医保经办机构采用向商业保险机构购买服务的方式,将基本医疗保险经办职能中一个或多个职能,如窗口服务、医疗审核、稽核、结算报销等,由商业保险公司经办。例如,安徽省人民政府发文从2015年7月1日起,全省25个已经实现城镇居民基本医保和新农合两项制度并轨运行的地区,开展商业保险机构经办服务试点,成为我国第一个基本医疗保险经由商业保险公司经办的试点省份。

(二) 社会医保业务功能价值

1. 有利于提高民生服务水平

商业保险公司能够通过优质低价的医疗保障服务和方便快捷的补偿支付方式参与大病补充医疗保险,既有利于解决广大群众看病难和看病贵的问题,又有利于

^① 向国春,顾雪非,李婷婷,毛正中.我国城乡居民大病保险发展面临的困难与挑战[J].中国卫生经济,第33卷第5期(总第375期).