



保险专业群核心课程教材

人身保险实务

RENSHEN BAOXIAN SHIWU

主编 朱佳

中国金融出版社



人身保险实务

RENSHEN BAOXIAN SHIWU

主编 朱佳

 中国金融出版社

责任编辑：古炳鸿

责任校对：张志文

责任印制：张 莉

图书在版编目（CIP）数据

人身保险实务（Renshen Baoxian Shiwu）/朱佳主编. —北京：中国金融出版社，2008. 11

国家示范性高职院校重点建设教材

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4839 - 7

I. 人… II. 朱… III. 人身保险—高等学校：技术学校—教材
IV. F840.62

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2008）第 157146 号

出版
发行

中国金融出版社

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 号

市场开发部 (010)63272190, 66070804 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 82672183

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 北京华正印刷有限公司

尺寸 170 毫米 × 228 毫米

印张 13.25

字数 211 千

版次 2008 年 11 月第 1 版

印次 2008 年 11 月第 1 次印刷

印数 1—5000

定价 22.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4839 - 7/F. 4399

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

编写说明

根据教高〔2006〕第14号、第16号文件，目前进行的示范性建设的改革重点是课程体系的改革，具体涉及四方面内容：以职业岗位需求为依据明确专业定位、以工作过程为导向开发课程体系、以职业能力为目标确定教学内容、以课证融合为途径推进双证制度。

因此，保险实务专业在课程改革中以保险岗位职业能力为主线，整合课程体系，重构教学内容，建设以“基础+专题培训”为主的新型课程体系，开发强调操作性、职业性、实用性的人身保险实务、财产保险实务、保险中介等课程。同时为了进一步体现项目教学改革的特点，使教学内容与教学组织形式真正反映岗位工作与社会实践的需要，保险实务专业打破传统教材编写模式，对一系列专业课程进行重新编写。

《人身保险实务》一书的编写正是来源于《人身保险实务》课程的改革。按照人身保险的实际经营流程划分教学项目，全书分为八个项目：认识人身保险、感受人身保险、人身保险的合同管理与条款、人身保险的产品比较、人身保险需求的测算与产品价格计算、人身保险产品的购买、人身保险的核保与承保和专业化的售后服务，并以此为核心设计教学任务。而原有的完整的知识体系被一一分解，以知识链接、延伸阅读等形式作为项目活动的补充分散到各个项目，充分体现了高职高专教材注重实用性和适用性的特点。另外，在教材编写过程中，采用了多样化的编写形式，大量运用案例教学法、情景教学法等方法，摒弃传统教材较死板的叙述讲授式的写作形式，既方便教师的课程教授，又增加读者的阅读兴趣。本书可作为高职高专金融、保险专业的教学用书，也可作为普通读者了解人身保险的科普读物。

本书由朱佳主编，项目一由沈洁颖撰写，项目二、项目八由韩雪撰写，项目三至项目七由朱佳撰写，朱佳负责整体构思并统筹定稿。在本书的编写过程中，保险实务专业的行业外聘专家提出了许多宝贵意见，提供了不少行业数据与案例，对本书的编写给予了很大的帮助，在此表示感谢。

由于编者水平所限，书中难免有疏漏之处，敬请各位读者批评指正。

编 者

2008年8月

目 录

1	项目一 认识人身保险
1	模块1 了解人身风险
4	模块2 了解人身保险在各国的发展
10	模块3 了解人身保险在我国的发展
10	任务1 了解近年来我国人身保险市场的总体状况
11	任务2 有社保你就放心了吗
11	活动1 如何认识我国社会养老保险的不足
15	活动2 如何认识我国社会医疗保险的不足
18	项目二 感受人身保险——人身保险的“新”功能
19	模块1 人身保险的若干误区
19	任务1 走出人身保险的误区
20	任务2 保险功能的误区
21	任务3 保险规划产品组合的误区
21	任务4 购买保险时机选择的误区
22	模块2 人身保险的基本功能与创新功能
22	任务1 人寿保险的基本功能
23	活动1 什么是保单的现金价值
25	任务2 人寿保险的创造性功能
29	模块3 人身保险与理财规划
29	任务1 人身保险与养老规划

- 29 活动 1 陈先生应该如何进行养老规划
- 31 任务 2 人身保险与遗产规划
- 32 活动 1 认识遗产税与人寿保险的关系
- 33 活动 2 利用寿险做好个人遗产税规划
- 35 活动 3 人寿保险在遗产规划中应注意的问题

- 37 **项目三 人身保险的合同管理与条款**
- 38 模块 1 人身保险合同的订立
- 39 任务 1 人身保险合同的订立
- 41 模块 2 人身保险合同的履行
- 44 任务 1 人身保险合同如何变更
- 46 模块 3 人身保险合同的条款解读
- 46 任务 1 不可抗辩与年龄误告条款
- 50 任务 2 宽限期条款与复效条款
- 53 任务 3 自杀条款

- 58 **项目四 人身保险的产品比较**
- 59 模块 1 走进人寿保险产品的世界
- 60 任务 1 传统型人寿保险产品
- 60 活动 1 如果时光可以倒流，你能帮帮这一家人吗
- 62 活动 2 了解其他人寿保险产品
- 65 任务 2 创新型人寿保险
- 69 模块 2 人身意外伤害保险产品
- 73 模块 3 健康保险

- 80 **项目五 人身保险需求的测算与产品价格计算**
- 81 模块 1 人身保险需求的测算
- 81 任务 1 人身保险需求的定性分析

81	活动 1 如何对人身保险进行定性分析
85	任务 2 人身保险需求的定量分析
85	活动 1 学会利用简易法量化人身保险需求
86	活动 2 学会利用年收入资本化法量化家庭人身保险需求
87	模块 2 人身保险费率的简单计算
87	任务 1 认识生命表
90	任务 2 利用生命表计算人身保险的费率
93	项目六 人身保险产品的购买
93	模块 1 人身保险产品的选择与组合
94	任务 1 确定家庭可节余的资金量及能负担的保险金额
94	活动 1 确定家庭可节余资金量
94	活动 2 确定能负担的保险金额
95	任务 2 根据家庭需求购买人寿保险
97	模块 2 保险公司选择
98	任务 1 影响寿险公司选择的重要因素
98	活动 1 掌握选择寿险公司的几大要素
101	任务 2 我国大型寿险公司简介
103	模块 3 人身保险产品购买渠道选择
104	任务 1 明确个人代理人的作用
107	活动 1 了解个人代理人相关监管的规定
108	活动 2 如何选择个人代理人
113	模块 4 保险销售计划书的制作
118	模块 5 人身保险产品的销售技巧
118	任务 1 保险营销员如何设计开场白
120	任务 2 保险营销员如何应对拒绝

124	项目七 人身保险的核保与承保
125	模块1 人身保险核保内容
125	任务1 人身保险核保工作的阶段
125	活动1 学会填写个人投保书
136	任务2 人身保险的核保流程
137	活动1 对非标准体的核保处理
139	模块2 人身保险的财务核保
140	任务1 如何进行财务核保
147	任务2 实战演练——高端客户的核保
149	项目八 专业化的售后服务
149	模块1 人身保险的售后服务
151	任务1 寿险保单保全
158	模块2 保险理赔案例分析
159	任务1 人寿保险理赔
161	任务2 健康保险理赔
163	任务3 人身意外伤害理赔
167	模块3 保险理赔单证管理
167	任务1 填写领取保险理赔款所需的单据
176	附录一 有关人身保险发展的各项政策
191	附录二 人身保险经典产品总汇
199	附录三 伤残等级与给付比例
201	参考文献

项目一

认识人身保险

RENSHI RENSHEN BAOXIAN

【学习目标】

1. 理解人身风险的类型，掌握对不同人身风险的处理步骤与方法；
2. 了解人身保险在世界各国的产生与发展，特别是全面掌握我国人身保险发展及其对我国社会保障体系的积极意义。

【工作任务】

1. 能够针对具体的人身风险制定有效的风险管理措施；
2. 能够掌握社会各项保障制度，并对社会保障制度的措施及水平有足够的认识。

模块 1

了解人身风险

人身保险是基于人身风险产生的，是人们处理在日常生活中所面临的各种风险的有效途径之一。

人身风险具有风险的基本特征。所谓人身风险是指导致人的伤残、死

亡、丧失劳动能力以及增加费用支出的风险，包括生命风险和健康程度的风险。需要说明的是，死亡是人的生命中必然发生的事，并无不确定可言，但死亡发生的时间却是不确定的；而健康风险则具有明显的不确定性，如伤残是否发生，疾病是否发生，其损害健康的程度大小等，均是不确定的。人身风险事故的发生可能导致个人或家庭经济收入减少、中断或利益受损，也可能导致相关当事人精神上的忧虑、悲伤、痛苦或创伤。

人身风险（也可称为人身损失风险）的主要类别有：

（一）死亡损失风险

家庭成员死亡对家庭产生的经济影响取决于该成员所提供的家庭收入或服务的多少，损失衡量常用的方法有生命价值法和家庭需求法。其中，生命价值法着重于评估个人供给遗族的收入或服务的价值。家庭需求法则是将家人所需生活费、教育费、供养金、对外负债、丧葬费等，扣除现有资产后的缺额作为保额的粗略估算依据。

1. 生命价值法。若不考虑通货膨胀和加薪因素，计算公式如下：

$$\text{生命价值} = (\text{个人年收入} - \text{个人年支出}) \\ \times (\text{预定退休年龄} - \text{目前年龄})$$

2. 家庭需求法。当一个家庭主要经济支柱身故时，所需要的家庭维持费用包括最后医疗费用、丧葬费用、贷款债务、重新调整生活水平期间（5~7年）的生活费用、子女教育费、配偶退休费、急用金等。家庭财务需求主要分为现金需求和收入需求两大类。

$$\text{家庭需求} = \text{最后支出} + \text{家庭五年内生活费用} + \text{教育基金} \\ + \text{未还贷款} + \text{其他应支付款}$$

$$\text{退休基金规模} = \text{退休后每年生活费用} \\ \times (\text{国民平均寿命} - \text{预定退休年龄})$$

（二）失能损失风险

失能是指由于意外伤害或疾病导致身体或精神上的损伤，造成部分或全部的工作能力受限，因而无法谋生。失去工作能力则会导致收入中断，带来家庭丧失经济来源和医疗、看护费用支出巨大等问题，其所形成的影响与伤害，不见得亚于死亡。而导致收入中断的情形，往往是由于失能引起的。造成失能的原因大致可分为外来与内在两种，前者指的是意外事故（如车祸），后者指的是疾病（如患肾脏病等需长期治疗的慢性疾病）。

国内外不少社会学者和保险界人士指出，对丧失工作能力后果的严重

性应有足够的认识。他们认为，劳动者一旦丧失工作能力，他的收入中断与他已经死亡这两者所带来的后果毫无不同，在某种意义上说，这种“活着的死”要比真正的死更严重，更痛苦。一个人死了，他的收入当然也没有了，他的家庭总收入必然会减少，这固然不幸。如果一个人丧失了工作能力，那么由此而产生的后果就不仅仅是他的家庭总收入因他的收入中断而减少，他的家庭在某些方面的支出必然会比以前增加许多，因为丧失工作能力的他将依靠家庭其他成员的收入来维持生活。倘若其家庭的其他成员没有任何收入来源的话，后果则更不堪设想。

（三）健康损失风险

健康损失风险对个人/家庭产生的经济影响主要表现在收入损失和医疗费用风险两个方面。疾病风险是一种直接危及个人生存利益，可能给家庭造成严重危害的特殊风险。疾病会给个人生活和工作带来困难、造成损失，甚至失去生命。此外，疾病是无法回避的，且种类繁多，近年来重大疾病有患病年龄下降及患病率上升的趋势，如重大疾病已不单威胁老年人，即使是正值花样年华的青壮年族群，也都可能因患癌症、肝病、肾衰竭等疾病，而使得年轻灿烂的生命骤然失色。

表 1-1 我国台湾地区居民十大死亡原因排行一览表

排名顺序	死因	所占比例 (%)
1	癌症	26.8
2	脑血管疾病	9.5
3	心脏疾病	9.3
4	糖尿病	7.6
5	事故伤害	6.0
6	肺炎	4.1
7	慢性肝病及肝硬化	4.0
8	肾炎	3.5
9	自杀	3.1
10	高血压性疾病	1.4

残疾风险是指由于疾病、伤害事故等导致人的肌体损失、组织器官缺损或出现功能障碍等的可能性。根据我国台湾地区“民政部”2003年身心残障成因分析的统计数据显示，疾病、意外伤害、交通事故与职业伤害四

大因素就占了身心残障成因的 64%，36% 才为先天、战争等其他因素。正因为生命中有太多不可预见的突发状况，也无人会知晓何时会面对疾病、事故这些生命中的不速之客，为了防止发生健康损失风险时措手不及，我们有必要进行健康管理。

（四）失业损失风险

失业人员是指在法定劳动年龄内、有工作能力、无业且要求就业而未能就业的人员。其中，虽然从事一定社会劳动，但劳动报酬低于当地城市居民最低生活保障标准的，也视同失业。家庭主要收入者失业意味着收入能力的终止或暂时终止，会影响家庭的经济安全，但其影响程度低于疾病和残疾。失业者一般可通过提高自身职业技能素质，创造就业条件，积极、主动地寻找或开辟新的就业岗位，抓住所有就业机会，尽快实现再就业。

模块 2

了解人身保险在各国的发展

人身保险的观念萌芽于人们谋求经济生活安定的需求。在人身保险的分类中，以人寿保险为主，最早的人寿保险雏形可以追溯至公元 1 世纪时罗马的 *Collegia Tenuiorum* 组织。那是一个宗教团体，会员缴纳定额的入会费，在他死亡时，他的遗族可以领到一笔葬仪费用。此后，中世纪欧洲出现了基尔特（*Guild*）组织，它类似于同业公会，是由职业相同者基于相互扶助精神所组成的团体，它除了保护会员职业上的利益之外，对会员的死亡、火灾、疾病、窃盗等灾害，也共同出资救济。后来，基尔特的相互救济机能渐渐独立成为保护基尔特，进而形成各种接近保险的组织，像英国的友爱社、德国的救济金库、法国的相互救济会等，对人寿保险的发展影响颇大。不过，这些早期的人寿保险，因为缺乏科学的计算基准，并不为大多数人所重视。

现代人寿保险制度的建立，要从生命表（或称死亡率表）运用于计算

人寿保险的保费开始。所谓生命表，就是利用大数法则（通常采用 10 万人为统计对象）统计出来的死亡率表。我们虽然不能预定某一个人在某一年内一定会身故的死亡几率，但是我们可以采取 10 万人这么大的人数来统计过去死亡的几率，得出一个预定的死亡率，列表作为人寿保险计算纯保费的根据。1762 年，英国伦敦的衡平保险社（Equitable Assurance Society）首先根据生命表，按年龄及身体健康状况计算合理的保险费。由于经营趋于科学化，改变了一般人对人寿保险的看法，人寿保险也从此受到大家的重视，开始蓬勃发展。

（一）美国人身保险的发展与现状

1. 美国寿险产品的结构变化

总体而言，美国寿险市场产品结构的变化可以分为以下四个阶段：

第一阶段，19 世纪 20 年代到 20 世纪 70 年代末。这一阶段，定期寿险和终身寿险等传统产品占据了主导地位，变额寿险虽然已经出现，但是其市场份额小至可忽略不计。

第二阶段，20 世纪 80 年代初到 90 年代初。万能寿险成为美国寿险市场上的主打产品，它为客户提供了更多的灵活性，非常受美国民众欢迎，并在 1985 年达到巅峰，占寿险市场的 38%。由于万能寿险是投资型险种之一，因此，可以认为，美国寿险市场早在 20 世纪 80 年代开始，就已经成为投资型产品所主导的寿险市场。

第三阶段，20 世纪 90 年代初到 90 年代末。进入 90 年代后，美国的寿险市场再次发生巨大变化，变额万能寿险由于在美国股票市场表现越来越好，逐步获得人们的青睐，从 1991 年开始，其市场份额就一直上升，每年的平均增幅达到 25%。在整个 90 年代，变额万能寿险逐渐取代万能寿险的地位成为美国寿险市场上最主要的寿险产品，美国寿险市场成了变额万能寿险的天下。在这期间，传统寿险产品的市场份额逐渐稳定，在 90 年代的大部分时间里，这两类险种的市场总份额始终在 30% 到 50% 的区间内波动。如 1992 年传统终身寿险按年保费计算的市场份额约为 36.7%，1995 年和 1996 年的市场份额则分别为 45% 和 41%。

第四阶段，21 世纪初至今。进入 21 世纪，美国寿险市场的产品结构再次发生重大变化，其主要特征就是在定期寿险和终生寿险份额变化不大的情况下，变额万能寿险的市场份额出现大幅下滑，万能寿险重新夺回了不少阵地。2002 年之后，万能寿险再次成为美国寿险市场上份额最大的寿

保险产品。

可见，美国寿险市场的产品结构是一个动态发展的过程，各种类型寿险产品的市场份额根据经济环境的变化发生着巨大调整。

2. 美国与我国的共同难题——老龄化

美国和中国都面临着老龄化问题，可提供的退休资金越来越不足以应付养老保障，养老保障体系面临巨大压力。美国寿险业协会主席基廷承认，老龄化来势汹汹，美国的社会养老保障和私人储蓄都没能跟上。年青一代的美国人普遍认为社会保障不能帮助自己应对养老问题，所以他们更多地依赖私人养老金计划。

据了解，目前美国私人养老金资产已经达到了8.9万亿美元，只有不到1/3采用DB计划（即确定收益计划，计划成员在退休后能获得的收益是确定的），大部分已经转为DC计划（即确定缴费计划，计划成员的收入不是预先确定的，而是由缴费金额及相应的投资收益确定），如采用401K计划、年金保险计划和长期保障计划等。值得注意的是，寿险公司在美国私人养老金市场占有重要地位，寿险公司不仅是长期保障计划的最大提供者，同时也在401K计划中占到了1/4的市场份额。据基廷透露，目前401K计划所管理的资产已经达到2.7万亿美元。

“因为面对的问题是一致的，所以解决方案也应趋向一致，类似401K计划的企业年金概念已经被中国采纳。”基廷表示，中国政府在应对老龄化问题时，一方面加强了对公众的教育，另一方面也努力建立社会基本养老保险、企业年金和个人储蓄养老多支柱的养老保障体系，这些都是解决老龄化问题的有效途径。

（二）英国人身保险的发展

近年来，在全球并购风潮的席卷下，英国保险业也发生了巨大的变化：2000—2001年，好几家英国保险公司宣布倒闭；此外，外国保险公司接手英国保险公司案件日益增多。然而，屋漏偏逢连阴雨，“9·11”事件又给全球保险业带来了巨大的冲击，使变革中的英国保险业再次成为世人瞩目的焦点。

英国是世界第四大非寿险市场，是全球第三大非寿险再保险市场。有关资料显示：2000年，全球保险市场总收入达13800亿英镑，其中欧洲保险市场收入为4416亿英镑，英国保险市场收入为1325.3亿英镑。2000年，英国保险市场收入占全球保险市场总收入的9.6%。

据英国保险家协会（Association of British Insurers, ABI）的有关资料显示：2000年，英国共有827家保险公司，其中450家保险公司为ABI的注册会员；这些公司的雇员总数达22.9万人，再加上相关机构雇员和保险经纪人等，截至2002年年末，英国保险业的直接和间接从业人员达34.4万人。

英国保险公司的业务主要分为两大部分：寿险和非寿险。寿险业务包括人寿险、养老金、长期健康保险（也称为收入保险）；非寿险业务包括航海、航空、车辆、地产、意外事故及健康、债务风险等。2000年，在英国1325.3亿英镑的保险总收入中，81.7%为寿险类保险收入，达1082.8亿英镑；非寿险类保险收入占18.3%，达242.5亿英镑。

历史上伦敦是全球保险业的发源地。1688年，世界上第一家保险公司——伦敦劳合社宣布诞生。劳合社不仅设计了世界上第一张盗窃保险单，为第一辆汽车和第一架飞机出具保单，近年又是计算机、石油能源保险和卫星保险的先驱，还成为世界保险行业中名气最大、信誉最隆、资金最厚、历史最久、赚钱最多的保险公司，每年承保的保费约为78亿英镑（合105亿美元），占整个伦敦保险市场总保费的50%以上。劳合社的不断发展壮大，推动了英国保险业的积极发展。按照ABI的说法，伦敦现已成为国际保险和再保险交易的领先市场。截至20世纪末，航空和海上保险业务已成为伦敦市场上的强势险种，约占全球同类保险业务的30%。

近年来，随着经济全球化的日益深入，英国保险公司境外业务的比重日益扩大。根据资料显示：2000年，英国寿险收入中的15.6%来自海外业务；非寿险收入中的36%源于境外。

英国保险公司大致可分成三大类：公司（保险公司、再保险公司以及经纪人公司）、劳合社和保赔协会。保险业主要有以下营销渠道：保险经纪人、直接经销、保险代理以及独立金融顾问等。长期以来，保险经纪人一直是推销保险产品的主力军，2000年，其业务量占个人保险业务的50%，占公司商业保险业务的87%。

英国保诚集团在1848年创立，当时命名为英国保诚投资信贷保险公司，业务以人寿保险为主。公司成立后，保险业务迅速发展，在19世纪末，便成为英国最大的人寿保险公司，为英国人民提供周全的保障，至今仍傲居榜首。

在 20 世纪 20 年代，英国保诚集团业务扩展到亚洲、欧洲、加拿大、新西兰及澳大利亚等地，服务网络遍布全球。

英国保诚集团是全球最大的上市人寿保险公司，在 20 多个国家聘用近 3 万名受过专业训练的当地员工，集团深信通过员工当地化，更能贯彻用心聆听的服务宗旨，了解当地顾客所需。

身为英国最大的保险公司（按资金管理额计），英国保诚集团拥有超过 1 250 项的产业，总值超过 70 亿美元。

保诚集团更是英国最大的投资机构，通过集团全资附属投资公司的英国保诚资产管理公司（Prudential Portfolio Managers, PPM），在全球管理的基金总额超过 2 100 亿美元，而 PPM 驻香港办事处则管理亚洲区超过 120 亿美元的资产，投资项目包括股票、地产及基础设施等。

（三）日本人身保险的发展

日本是仅次于美国的保险超级大国。在 2007 年《财富》杂志评选的全球 500 强中，入选的 46 家保险企业里，有 8 家来自日本，其数量居全球第二位。而在保险密度和保险深度方面，甚至比美国有过之而无不及。

日本居民储蓄率较高，第二次世界大战后也经历了家庭小型化的演变，这些都与中国类似。高储蓄率往往意味着保险行业潜力较大。保险产品，特别是储蓄类保单、分红险以及万能险，在很大程度上可以看做储蓄的替代型产品。在整个金融行业出现储蓄分流的大背景下，较高的国民储蓄率为保险行业的持续发展提供了坚实的基础。

日本社会的某些心理、行为和习惯与中国相似，比如，相对于仅仅包含死亡给付的终身寿险和定期寿险，日本居民偏好能够还本的两全寿险，这一点与我国居民十分相似。另外，日本在 20 世纪 80 年代以来出现过连续十多年的汇率上涨，这与我国面临的本币升值具有相似性和可比性。

日本保险业是以海上保险、火灾保险为中心发展起来的，20 世纪 50 年代后，由于日本社会老龄化和人口数量的增长，使得日本寿险业有了飞速发展。

至 20 世纪 90 年代初，日本保险业达到了一个高峰。1994 年，日本保费收入总数、寿险业务量、保险密度和保险深度指标均为世界第一，保险费收入总数达 6 060 亿美元，首次超过美国，人均保费达 4 849 美元，将长期保持世界第一的瑞士抛于其后，保险深度也是第一次称雄于世界。1995