

INSURANCE COMPANY  
 COMPLIANCE MANAGEMENT PRACTICE

# 保险公司 合规管理实务

李艳华 主编



法律出版社  
LAW PRESS · CHINA

# 保险公司 合规管理实务

李艳华 主编

泰康人寿专业丛书编委会

主任：陈东升

副主任：刘经纶

《保险公司合规管理实务》编委会

主编：李艳华

执行主编：王元

参编人员：靳毅 高新 陈文涛

沈小旭 刘旭 袁圆



法律出版社  
LAW PRESS · CHINA

## 图书在版编目(CIP)数据

保险公司合规管理实务/李艳华主编. —北京:法律出版社,2007.1

ISBN 978 - 7 - 5036 - 6899 - 9

I. 保… II. 李… III. 人寿保险—保险合同—研究—中国 IV. D923.64

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 141270 号

©法律出版社·中国

责任编辑/贺 兰

装帧设计/乔智炜

出版/法律出版社

编辑统筹/大众法律出版分社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/北京中科印刷有限公司

责任印制/陶 松

开本/787×1092 毫米 1/16

印张/17.25 字数/298 千

版本/2007 年 1 月第 1 版

印次/2007 年 1 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782 西安分公司/029-85388843 重庆公司/023-65382816/2908

上海公司/021-62071010/1636 北京分公司/010-62534456

深圳公司/0755-83072995 苏州公司/0512-65193110

书号:ISBN 978 - 7 - 5036 - 6899 - 9

定价:38.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

## 说 明

本书分为三编,即保险公司合规管理实务、保险合同纠纷案例点评和保险公司常用合同范本。

第一编为保险公司合规管理实务的个案汇编。该编共收录了45篇具有代表性的合规管理法律意见。这些法律意见是在对近几年来具体经办的几百件法律意见书进行整理的基础上选择和编辑的。这些合规管理的法律意见以翔实的实例,揭示了保险公司日常经营可能遇到的合规法律问题。每篇意见书由四个部分组成:

- (1)要旨,该部分简明扼要地指出了案件的关键和焦点;
- (2)背景情况,该部分简要地叙述了案件发生的概况或者出具法律意见书的背景等事实情况;
- (3)法律意见,即意见书的正文;
- (4)法规参考,该部分列出了案件及意见书所涉主要法律法规的相关规定。

第二编为保险合同纠纷案例点评。该编共收录了12个较为典型的保险合同纠纷案例。每个案例分为五个部分,即要旨、背景情况、案例分析、启示及法规参考。其中,“案例分析”部分主要为法律部对案件的分析点评,但同时也借鉴了其他点评的部分意见。“启示”部分为本书案例点评一编所特有,是法律部在案例分析的基础上结合保险公司日常经营中可能遇到的实际情况,提出的依法经营、降低风险的要点和建议。



第三编为常用合同范本,共收录了9种保险公司日常经营中经常使用的合同范本。这些合同范本是在参考国家或有关部门制定的合同范本的基础上,针对法律部日常合同审查所遇到的常见问题而制定的,具有一定的示范和指导作用。但是,由于实践中具体情况的不同,合同经办人员也可以根据需求对上述范本条款加以增删或修改。

相信这些资料能够为保险公司各级管理人员和员工的合法合规经营提供有益的帮助和借鉴。

编者

2006年11月

## 目 录

第一编 保险公司合规管理实务 .....	1
一、产品销售业务推广的合规法律问题 .....	1
1. 关于某单位团体保险协议的法律意见 .....	1
2. 关于《旅行险业务管理办法(试行)》的法律意见 .....	3
3. 关于投保人通过电话订立保险合同的法律意见 .....	5
4. 关于银行信用卡合作项目中指定受益人问题的法律 意见 .....	7
5. 关于某分公司兼业代理合同的法律意见 .....	9
6. 关于某支付卡销售管理有关问题的法律意见 .....	11
二、营销员管理的合规法律问题 .....	13
7. 关于完善业务员管理、防范风险的法律意见 .....	13
8. 离职营销员诈骗保费,法律责任为何由保险公司承担 .....	16
9. 关于业务员团险骗赔案的法律意见 .....	26
10. 关于营销员是否在销售“万能险”过程中存在误导 行为的法律意见 .....	29
11. 关于客户带病投保的认定及营销员的误导行为的 认定的法律意见 .....	32
三、承保理赔中的合规法律问题 .....	34
12. 关于体检是否免除投保人如实告知义务的法律 意见 .....	34

13. 关于李某、赵某未如实告知一案答辩的法律意见·····	36
14. 关于两起意外死亡赔偿案的法律意见·····	39
15. 关于刘某不如实告知、不履行保险事故通知义务 一案的法律意见·····	43
16. 关于对给付生存保险金和死亡保险金冲突问题的 法律意见·····	47
17. 关于某客户以他人姓名参加保险后意外死亡赔案的 法律意见·····	50
18. 关于某客户疾病身故拒赔案的法律意见·····	53
19. 关于是否拒赔某被保险人保险金的法律意见·····	58
20. 关于收据效力及通融赔付的法律意见·····	61
四、客户服务管理的合规法律问题·····	64
21. 关于保险合同原投保人死亡后变更投保人的法律 意见·····	64
22. 关于附加险缴费期间变更的法律意见·····	67
23. 关于某公司对其掌握客户进行约访的法律意见·····	68
24. 关于退保业务处理的法律意见·····	70
25. 关于某分公司保单质押业务的法律意见·····	72
26. 关于客户对免责条款存在不同理解的法律意见·····	74
27. 关于“非典”案例中披露客户真实姓名等有关问题的 法律意见·····	77
28. 关于客户拒收退还的保费可采取提存公证的法律 意见·····	79
29. 关于代领保险金问题的法律意见·····	83
30. 关于银行保险期满给付中可能涉及法律问题的法律 意见·····	86

五、产品管理的合规法律问题 .....	91
31. 关于在保险条款中增加“核准备案”字样的法律意见 .....	91
32. 关于客户要求对条款中含义解释和说明的法律意见 .....	94
33. 关于“非典”是否属于责任免除事项等有关问题的 法律意见 .....	99
34. 关于某个人疾病保险业务中有关问题的法律意见 .....	104
35. 关于某意外身故案中“有效行驶证”等有关问题的 法律意见 .....	106
36. 《关于开展医疗美容保险的可行性分析报告》的法律 意见 .....	110
六、劳动合同法律纠纷的合规法律问题 .....	112
37. 关于某分公司“聘任协议”的法律意见 .....	112
38. 关于引进与原单位订有含保守商业秘密或竞业禁止 条款劳动合同人员应注意问题的法律意见 .....	113
39. 关于某分公司对赵某《处理意见》的法律意见 .....	117
40. 关于在劳动合同中完善商业秘密保护条款和有关 员工提前解除劳动合同的法律意见 .....	122
七、保险公司日常经营活动管理的合规法律问题 .....	129
41. 关于分公司能否作为独立主体应诉的法律意见 .....	129
42. 关于寿险公司经营范围的法律意见 .....	132
43. 关于某旅行保险计划名称商标注册的法律意见 .....	136
44. 关于提前解除职场租赁合同的法律意见 .....	139
45. 关于某大使馆招投标法律文件应注意事项的法律 意见 .....	141





<b>第二编 保险合同纠纷案例点评</b> .....	145
1. 仅有被保险人病历陈述能否作为免赔依据? .....	145
2. 保险事故发生后投保人是否有权退保? .....	153
3. 保险协议与保险条款效力孰高孰低? .....	158
4. 代理人仿造客户签名签署保险文书的纠纷如何 处理? .....	167
5. 恢复合同效力两天后被保险人被确诊肝癌引起的 纠纷如何处理? .....	174
6. 获得第三者赔偿后还能否向寿险公司索赔? .....	178
7. 客户要求退保时如何扣除手续费? .....	183
8. 缺少现金价值表能否说明保险公司没有履行说明 义务? .....	188
9. 死亡职工的亲属在接受了单位的赔偿后是否还 有权获得单位代投团险的保险金? .....	195
10. 保险公司承保之前发生保险事故是否应当承担 保险责任? .....	201
11. 因业务员未履行说明义务而由他人代签保单, 保险公司是否应承担责任? .....	213
12. 体检合格能否免除如实告知义务? .....	220
<b>第三编 保险公司常用合同范本</b> .....	224
1. 保险服务保密协议(范本) .....	224
2. 承揽合同(范本) .....	227
3. 广告发布合同(范本) .....	231
4. 买卖合同(范本) .....	236
5. 委托合同(范本) .....	239

6. 职场装饰设计合同(范本) .....	242
7. 职场装修施工合同(范本) .....	249
8. 职场租赁合同(范本) .....	256
9. 补充合同(范本) .....	261

## 第一编 保险公司合规管理实务

### 一、产品销售业务推广的合规法律问题

#### 1. 关于某单位团体保险协议的法律意见

##### 要旨

对一团体保险业务的法律意见

##### 背景情况

某保险公司参加了一家全国性集团公司团体养老保险计划的招标,招标单位提出了签订团体补充保险协议以及约定红利给付有关问题的条款。该保险公司法律部门针对上述问题提出了法律意见。

##### 法律意见

一、关于以协议书形式签订保险合同的规定:

《关于人身保险业务有关问题的通知》(保监发[1999]15号1999年1月15日)中规定:“(三)保险公司承保(包括组合保险责任)必须使用经核准备案的条款;人寿保险不允许用协议书的形式承保;若确

有必要,可在经核准备案条款的基础上出具批单或在保单上加批注,但批单和批注不得改变条款中规定的保险责任和保险期间。批单必须一式两份,分别贴在保单正、副本上。在批单之外,不允许另订补充协议。”

## 二、关于分红利率的规定:

《分红保险管理暂行办法》第二条规定:“本办法所称分红保险,是指保险公司将其实际经营成果优于定价假设的盈余,按一定比例向保单持有人进行分配的人寿保险产品。”第五条规定:“保险公司设计、拟订的分红保险产品,应当经中国保险监督管理委员会(以下简称中国保监会)批准后方可销售,修改时亦同。”

## 法规参考

### 《关于人身保险业务有关问题的通知》

(三) 保险公司承保(包括组合保险责任)必须使用经核准备案的条款;人寿保险不允许用协议书的形式承保;若确有必要,可在经核准备案条款的基础上出具批单或在保单上加批注,但批单和批注不得改变条款中规定的保险责任和保险期间。批单必须一式两份,分别贴在保单正、副本上。在批单之外,不允许另订补充协议。

### 《分红保险管理暂行办法》

第二条 本办法所称分红保险,是指保险公司将其实际经营成果优于定价假设的盈余,按一定比例向保单持有人进行分配的人寿保险产品。

第五条 保险公司设计、拟订的分红保险产品,应当经中国保险监督管理委员会(以下简称中国保监会)批准后方可销售,修改时亦同。



## 2. 关于《旅行险业务管理办法(试行)》的法律意见

### 要旨

公司业务管理制度和合同条款的法律审查

### 背景情况

某保险公司为管理旅行险业务草拟了一份文件,公司法律部门对该文件提出了以下法律意见。

### 法律意见

一、保险公司不能更改已经向保监会报备的险种名称。

根据保监会《人身保险产品备案管理暂行办法》和《人身保险产品定名暂行办法》的规定,“保险产品名称经中国保监会同意备案后,如有变更,必须重新申请备案”;此外,保监会对产品名称的构成和表述,有严格的规定。该草拟文件将公司已经报备的几种条款重新划分和命名,并在发给客户的保险单和收据中予以表明,而这几个新的产品名称尚未经保监会报备。此外,承保和投保规则中不能对已报备的险种内容进行更改。因而该操作的合规性可能会受到保监会的质疑或导致公司承担行政责任。

二、对草拟文件中的某些具体内容的法律建议。

(一)关于违约处理,应当约定为“甲乙双方必须严格遵守本合同,未经双方协商一致,任何一方不得在合同有效期内单方终止本合同。任何一方违反本合同约定的内容的,视为违约,违约方应向对方支付违约金\_\_\_\_\_元人民币,并赔偿由此给对方造成的损失”。(本条中应明确具体的违约金数额,否则违约金的规定无效);并且应当明确滞

纳金的具体数额或比例,否则在适用本条时,很容易发生纠纷。

(二)关于争议解决,应当约定为“如果发生争议双方应当协商解决,如协商不能解决,经双方一致同意选择下列\_\_\_\_\_项争议解决方式:(a)提交××仲裁委员会仲裁解决;(b)依法提交××人民法院诉讼解决”该条中仲裁与诉讼方式不能同时选择。

三、关于电子保单法律效力的问题。根据我国《合同法》的规定,电子邮件可以作为合同订立的方式。该问题也是网上投保合法性的关键问题之一。目前《合同法》对电子邮件方式的规定如下:“采用数据电文形式订立合同,收件人指定特定系统接收数据电文的,该数据电文进入该特定系统的时间,视为到达时间;未指定特定系统的,该数据电文进入收件人的任何系统的首次时间,视为到达时间。”但是,一旦发生纠纷时,如保险公司和客户就是否收到证明保险合同成立的E-mail发生争议时,保险公司应当能够保证从技术角度提供有力证据证明该数据电文收到或发出,否则保险公司将承担举证不能的法律后果。

### 法规参考

#### 《人身保险产品备案管理暂行办法》

第二条 在中华人民共和国境内经营人身保险业务的保险公司(以下简称保险公司)自行开发设计的人身保险产品(以下简称产品),应依本办法报中国保险监督管理委员会(以下简称中国保监会)备案。

产品未依本办法报中国保监会备案的,不得销售。

#### 《人身保险产品定名暂行办法》

第十一条 保险产品名称经中国保监会同意备案后,如有变更,必须重新申请备案。

## 《合同法》

第十一条 书面形式是指合同书、信件和数据电文(包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件)等可以有形地表现所载内容的形式。

第十六条 要约到达受要约人时生效。

采用数据电文形式订立合同,收件人指定特定系统接收数据电文的,该数据电文进入该特定系统的时间,视为到达时间;未指定特定系统的,该数据电文进入收件人的任何系统的首次时间,视为到达时间。

### 3. 关于投保人通过电话订立保险合同的法律意见

#### 要旨

投保人通过电话缴纳保险费、订立保险合同的法律问题

#### 背景情况

某保险公司计划推出一项与银行合作的新业务,即银行卡持有人作为投保人,通过电话缴纳保险费、订立保险合同。该保险公司法律部门就该项目中可能涉及的一些法律问题提出了如下意见。

#### 法律意见

一、银行卡持有人通过银行客服电话自助缴纳保险费的方式订立保险合同,保险合同成立的问题。按照《保险法》第十三条的规定,“投保人提出保险要求,经保险人同意承保,并就合同的条款达成协议,保险合同成立”。因此,在上述业务流程中,保险公司和银行方面如果有证据证明客户明确地作出了投保的意思表示(如客户明确了解投保



内容,并作出缴纳保险费的行为),可以视为有效的投保申请。

二、按照《保险法》第十七条第一款和第十八条的规定,在投保过程中,保险公司应当履行对条款和免责事项的说明义务。通过电话缴费的方式投保时,该项法定义务的履行如何体现,应引起保险公司的注意。

三、在客户(投保人)为他人(自己的家人)购买保险时,如何确认客户投保时经过了被保险人同意的问题,通过客户邮寄经客户和被保险人签字的投保单的方式,是不能够解决的。按照《保险法》第五十六条和第六十一条的规定,以死亡为给付保险金条件的保险合同必须经过被保险人的同意;投保人指定受益人时必须经过被保险人同意。因此按照上述规定,保险公司应当取得被保险人的真实的签字,保险公司在此过程中负有审查的义务。通过客户邮寄的方式,公司无法核对投保单上的被保险人签字是否是真实的,因此,可能会引发道德风险,也存在着公司承担法律责任的可能。

### 法规参考

#### 《保险法》

第十三条 投保人提出保险要求,经保险人同意承保,并就合同的条款达成协议,保险合同成立。保险人应当及时向投保人签发保险单或者其他保险凭证,并在保险单或者其他保险凭证中载明当事人双方约定的合同内容。

经投保人和保险人协商同意,也可以采取前款规定以外的其他书面协议形式订立保险合同。

第十七条第一款 订立保险合同,保险人应当向投保人说明保险合同的条款内容,并可以就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问,投保人应当如实告知。





第十八条 保险合同中规定有关于保险人责任免除条款的,保险人在订立保险合同时应当向投保人明确说明,未明确说明的,该条款不产生效力。

第五十六条 以死亡为给付保险金条件的合同,未经被保险人书面同意并认可保险金额的,合同无效。

依照以死亡为给付保险金条件的合同所签发的保险单,未经被保险人书面同意,不得转让或者质押。

父母为其未成年子女投保的人身保险,不受第一款规定限制。

第六十一条 人身保险的受益人由被保险人或者投保人指定。

投保人指定受益人时须经被保险人同意。

被保险人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的,可以由其监护人指定受益人。

#### 4. 关于银行信用卡合作项目中指定受益人问题的法律意见

##### 要旨

银保合作中关于指定受益人的法律问题

##### 背景情况

某保险公司计划与某银行合作开展信用卡合作保险业务,双方就此拟定了合作协议书。为了便于操作,银行提出,最好在客户服务手册上统一意外身故保险金的受益人为被保险人的法定继承人,保险公司不受理其他指定或者变更;意外残疾保险金的受益人为被保险人本人,保险公司不受理其他指定或者变更。对此,该保险公司的法律部门出具了以下法律意见。