

◎ 基础

◎ 产品

◎ 投保

◎ 保全

◎ 理赔

◎ 维权

人身保险知识

陈文辉 ◎ 主编



百问百答

人 民 出 版 社



- ◎ 别人都说我很富有，拥有很多的财富。其实真正属于我个人的财富是给自己和亲人买了充足的人寿保险。

—— 李嘉诚

- ◎ 如果我办得到，我一定要把保险这个字写在家家户户的门上，及每一位公务人员的手册上，因为我深信：通过保险，每个家庭只要付出微不足道的代价，就可免遭万劫不复的灾难。

—— 丘吉尔

- ◎ 保险的意义，只是今日作明日的准备，生时作死时的准备，父母作儿女的准备，儿女小时作儿女长大的准备，如此而已！今天预备明天，这是真稳健；生时预备死时，这是真旷达；父母预备儿女，这是真慈爱。能做到这三步的人，才能算做是现代人。

—— 胡适



ISBN 7-01-005743-5



9 787010 057439 >

ISBN 7-01-005743-5

定价：18.00元

人身保险知识

陈文辉 ◎ 主编

百问百答



人民出版社

策划编辑：宗 和

责任编辑：姜 玮 刘 阳

装帧设计：美信书装设计

图书在版编目 (CIP) 数据

人身保险知识百问百答/陈文辉主编.

—北京：人民出版社，2006.8

ISBN 7-01-005743-5

I. 人... II. 陈... III. 人身保险—基本知识—
中国—问答 IV. F842.62-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 098463 号

人身保险知识百问百答

RENSHEN BAOXIAN ZHISHI BAIWENBAIDA

陈文辉 主编

人民出版社出版发行

(100706 北京朝阳门内大街 166 号)

河北省〇五印刷厂印刷 新华书店经销

2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月河北省第 1 次印刷

开本：787 毫米×1092 毫米 1/16 印张：8

字数：100 千字

ISBN 7-01-005743-5 定价：18.00 元

主 编：陈文辉

副主编：方 力

编 委：(按姓氏笔划为序)

马 燕 王叙文 张 玲

杨 红 岳志军 单 鹏

姚 渝 常 存 黄 洋

序一

近年来,我国保险业改革发展取得了显著成绩,保险业务快速增长,保险功能有效发挥,受惠人群迅速扩大,为经济社会统筹发展作出了积极贡献,特别是人寿保险行业通过为经济建设提供长期融资、为个人和家庭提供风险保障和养老保障,在完善社会保障和增进社会福祉方面发挥着独特而重要的巨大作用。

但也要看到,与人民群众日益增长的保险需求相比,我国人寿保险行业目前的发展远没有实现其全部的潜力,其原因之一就是人民群众对保险的认识有待进一步加深。现实生活中大部分民众并不太了解人寿保险,很多人对购买保险都显得异常谨慎。因此,宣传普及保险知识,尤其是让百姓认识到人寿保险的作用和益处,成为当前和今后一个时期我国人寿保险行业一项十分重要而紧迫的任务。

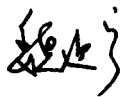
保险领域尤其是人寿保险领域涉及的问题专业性强、内容庞杂,普通民众不可避免地存在认识偏差和认知误区。国际经验证明,开展普及性教育正是纠偏解惑的有效手段。譬如,在美国,通常由州政府或州监管机构发行一些内容翔实的消费者手册,详细介绍保险的相关情况以及该州的具体做法,很多州监管机构还下设了消费者教育局,通过提供研讨会、课程、教育资料等手段更好地教育消费者,甚至还有很多非盈利机构专注于保险教育,其宣传教育对象涵盖从普通消费者到在校学生,特别值得一提的是美国参议院还将2005年9月定为“寿险认知月”,以向美国民众强调“在自

已遭遇不测时给家人提供财务保障这一重要责任”；在德国，政府的家庭计划部专门负责消费者教育，提高大众对保障的认识，并以清晰明确的方式告知寿险产品如何能够解决个人社保福利状况的资金缺口问题；在韩国，政府人士和业界人士积极努力，通过电视和报纸广告对保险业进行大力宣传。

在我国，政府部门对全民普及保险常识经历了一个循序渐进的过程。中国保监会成立以来，采取了一系列措施以提高全民的保险意识，比如推进人身保险条款通俗化以便于民众理解、开展客户满意度调查以加强相互沟通、实施人身保险投保提示以促进明白消费，诸如此类，不一而足。这次文辉同志在多年保险监管经验的基础上，组织编撰了《人身保险知识百问百答》，更是培育保险市场的一次创举。

读罢此书，感慨良多，书稿用浅显易懂的文字详尽描叙了参与保险的全过程，全面系统地分析介绍了各个环节可能存在的问题和解决办法，对于培育我国人寿保险市场具有很强的实用性，有利于社会公众更深层次地认识保险，更广泛地参与保险，有利于帮助社会公众更明白地认清自身需求，促进保险公司提供更优质的服务，有利于监管部门引导保险消费者的消费行为，更好地保护消费者权益。

普及保险常识是一项长期的基础性工作，对我国保险业来说可谓任重而道远。但不论怎样，中国保监会和中国保险业都已在这条大路上迈步前进，今后我们将采取更多更好的措施，让保险业发展成果惠及千家万户。



(中国保险监督管理委员会副主席)

2006年6月5日

序二

十六大以来,在中国保监会的正确领导下,经过全行业以及社会各界的共同努力,我国保险业保持了良好的发展态势,保险正逐步渗透到经济社会的各个领域、各个阶层、各个环节,在保障经济发展、建设和谐社会中日益发挥着重要作用。保险消费也走进了千家万户,成为人们日常消费的重要内容,以及个人金融资产的重要组成部分。伴随中国保险市场的进一步对外开放,我国保险业面临着巨大的机遇与挑战。保险业通过产品开发、提高服务质量等一系列管理和技术手段,不断提升自身发展速度和发展实力。但要实现保险业持续快速发展在根本上还要依靠广大保险消费者。因此,如何满足消费者的保险需求,如何保护保险消费者的合法权益,是我国保险业乃至全社会亟需研究的重大课题。

保险领域尤其是人身保险领域涉及的问题专业性强、内容庞杂,许多消费者缺乏对人身保险全面、系统的认知,存在很多模糊甚至是片面、错误的认识,消费者与保险公司之间产生纠纷、自身利益受损的问题仍然比较普遍。有很大一部分人群缺乏参保意识,未能通过商业保险的手段,应对生产生活中面临的意外伤害、疾病以及死亡等各类风险。当前,我国国民保险意识滞后与保险行业的快速发展,一方面阻碍了潜在保险需求的转化,进而影响了保险功能和作用的充分发挥;另一方面有碍保险消费者的权益保护,影响了保险消费品质的进一步提升。根据中国保监会、中国消费者协会

掌握的资料表明,在保险消费领域中,消费者的合法权益受到损害的事件时有发生,保护保险消费者合法权益的工作任重而道远。

我个人非常赞同中国保监会将维护广大投保人和被保险人的合法权益作为履行监管职责的最终目标,以及对维护保险消费者合法权益采取的一系列举措,比如推进人身保险条款通俗化、开展客户满意度调查、实施人身保险投保提示制度,以及出台《保险营销员管理规定》严格约束营销员销售行为等等。这次中国保监会以政府监管部门的角度,组织编撰了《人身保险知识百问百答》,目的在于提升国民保险意识、维护保险消费者权益。当前我国保险业仍处于发展的初级阶段,政府通过宣传教育引导保险消费者的消费行为,提高国民保险意识,我想这项工作十分必要而且意义深远。

读过书稿,我认为本书有三个特点:

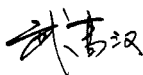
一是突出消费者权益。本书内容并不是一般性的专业教材,而是完全围绕如何进行保险消费这一主题,着重回答了广大消费者关心、事关切身利益的若干问题,对已经或尚未投保人身保险的消费者具有较强的实用性。

二是语言浅显易懂。人身保险属于长期合同,专业性很强,要求具备法律上的严谨性,很多产品条款内容晦涩难懂。本书力求用最浅显易懂的语言,向广大消费者诠释人身保险的相关专业知识,对于现阶段我国保险消费者具有较强的适用性。

三是问题系统全面。由于保险消费的权益维护涉及方方面面,本书全面解答了人身保险的基础知识、产品、投保、保全、理赔以及维权的基本知识和应当注意的问题,囊括了整个保险消费的过程和环节,对保险消费行为的指导具有全面性。

2006年中国消费者协会的年度主题是“消费与环境”,这个主题的含义是营造安全的消费环境;倡导健康、文明的消费方式,节约资源;并倡导消费中人与自然和谐相处。为保险消费者营造一个

放心的消费环境,是政府、经营者以及包括消费者协会在内的其他社会各界的重要职责。我希望并相信《人身保险知识百问百答》会成为一本很好的保险消费指南,同时对建设良好的保险消费环境,维护保险消费者的合法权益,指导理性的保险消费行为,将起到积极的促进作用。



(中国消费者协会副秘书长)

2006年5月23日

目 录

CONTENTS

第一章 绪论	1
第一节 绪论	1
第二节 绪论	2
第三节 绪论	3
第四节 绪论	4
第五节 绪论	5
第六节 绪论	6
第七节 绪论	7
第八节 绪论	8
第九节 绪论	9
第十节 绪论	10
第十一章 绪论	11
第十二章 绪论	12
第十三章 绪论	13
第十四章 绪论	14
第十五章 绪论	15
第十六章 绪论	16
第十七章 绪论	17
第十八章 绪论	18
第十九章 绪论	19
第二十章 绪论	20

序一	魏迎宁 1
序二	武高汉 3

基础篇 ——如何认识人身保险

1. 什么是保险?	2
2. 保险是如何起源的?	2
3. 保险有什么作用?	3
4. 保险有哪些种类?	5
5. 商业保险与社会保险有什么区别?	6
6. 人身保险合同有哪些基本要素?	7
7. 何谓保险人、被保险人、投保人、受益人?	7
8. 什么是保险标的?	8
9. 什么是保险责任和责任免除?	8
10. 什么是保险期间?	8
11. 保险费和保险金额是一回事吗?	8
12. 什么是银行保险? 它与银行存款有何区别?	9
13. 人身保险合同由哪几部分组成?	11
14. 订立人身保险合同有哪些特殊原则?	12
15. 人身保险合同有哪些常见的条款?	14
16. 人身保险的保险费是怎样构成的?	15
17. 人身保险的保险费是怎样计算的?	16
18. 有哪些保险中介可以代办保险业务?	16
19. 什么是保险营销员、保险经纪人、保险公估人?	17

产品篇——如何选择合适的人身保险产品

20. 人身保险产品有哪些种类?	20
21. 什么是人寿保险?	20
22. 生存保险和死亡保险有何不同?	20
23. 什么是定期死亡保险?	21
24. 什么是终身死亡保险?	21
25. 什么是两全保险?	23
26. 什么是养老保险? 我国养老保险制度由哪几部分 组成?	23
27. 什么是企业年金?	24
28. 什么是商业养老保险? 单位已经给我上了养老保险 还有必要再选择商业养老保险吗?	24
29. 商业养老保险有哪些领取方式?	25
30. 如何确定商业养老金领取年龄和年限?	26
31. 什么是年金保险?	26
32. 年金保险有哪些类别?	27
33. 常见的年金产品有哪些?	28
34. 什么是健康保险? 健康保险产品有哪些种类?	29
35. 疾病保险和医疗保险是一回事吗?	29
36. 什么是失能收入损失保险?	30
37. 什么是护理保险?	30
38. 如何选购商业医疗保险产品?	31
39. 如何选购重大疾病保险?	33
40. 什么是人身意外伤害保险? 人身意外伤害保险有什 么特点?	34
41. 选购人身意外伤害保险时应注意什么?	36

- 42. 什么是团体保险？团体保险有什么特点？ 37
- 43. 什么是分红保险？分红保险有什么特点？ 38
- 44. 什么是死差益？利差益？费差益？ 39
- 45. 什么是分红保险的红利？ 40
- 46. 分红保险有哪些分配形式？ 40
- 47. 什么是万能保险？万能保险有什么特点？ 41
- 48. 什么是投资连结保险？投资连结保险有什么特点？ ... 43
- 49. 少儿保险产品有哪些种类？选购时应注意什么？ ... 45

投保篇 —— 如何投保人身保险

- 50. 投保人身保险的一般流程是什么？ 48
- 51. 如何选择适合您的人身保险产品？ 48
- 52. 如何选择寿险公司？ 49
- 53. 如何选择合适的保险金额？ 50
- 54. 购买人身保险产品有哪些方式？ 50
- 55. 什么是如实告知义务？不如实告知会有什么后果？ ... 52
- 56. 如何阅读保险条款和产品说明书？ 53
- 57. 如何填写投保单？ 54
- 58. 投保单有哪些内容？ 54
- 59. 投保人填写投保单时，应注意什么？ 54
- 60. 您的投保单是否可以由他人代签名？ 55
- 61. 交纳保费时应注意什么？ 56
- 62. 投保人身保险是否需要体检？ 57
- 63. 在签收保险单时应该注意什么？ 57
- 64. 什么是犹豫期？在犹豫期内是否可以无条件解除保
险合同？ 58

65. 购买人身保险是否可以合理避税?	58
---------------------------	----

保全篇 —— 如何有效维护您的保单

66. 什么是保全? 保全项目一般包括哪些方面的 内容?	62
67. 投保人可以从保险公司获取哪些信息?	62
68. 什么是保单的现金价值? 对投保人有何意义?	63
69. 什么是续期保费? 无力交纳时有哪些补救方式? ...	64
70. 如果没有按时交纳续期保费, 对您的保单会有何 影响?	65
71. 如果保险合同效力中止, 是否还能够恢复?	66
72. 没有收到保险公司寄发的交费通知书, 致使保单失效, 这是不是保险公司的责任?	66
73. 客户资料变更和保险合同内容变更具体包括哪些 内容?	67
74. 在投保时有些情况忘了告诉保险公司, 应该办理什 么手续?	67
75. 特别约定内容变更和保险公司服务内容变更一般 包括什么?	67
76. 如何通过保单进行贷款?	68
77. 期缴保费的缴费方式可以变更吗?	68
78. 保单遗失, 应该如何补办?	69
79. 人身保险合同在何种情况下会终止?	70
80. 如何调整保险合同的保险金额?	71
81. 如果刚买了一份保险, 觉得该险种并不适合自己, 可 以换一个险种吗?	71

82. 什么叫投保人解除合同? 72
83. 如果已经开始领取养老金,想要退保,是否可以? ... 72
84. 保险单丢失或者保险单失效了,能否要求退保? 72
85. 投保人移居外地如何维持保险合同效力? 72
86. 保单在办理转移过程中失效,期间发生了保险事故,
保险公司是否赔偿? 73
87. 在国内购买了保险后移居海外,需办理哪些手续?
届时如何领取生存保险金? 73
88. 人身保险的保单可以转让吗? 74
89. 我的保单失效了,主险复效时,附加险效力是否立即
恢复? 74
90. 附加险的投保人与主险的投保人必须一致吗? 74
91. 附加险投保、撤单、续保有哪项规定? 75

理赔篇 —— 如何办理人身保险理赔

92. 什么是保险理赔? 保险公司理赔的依据是什么? 78
93. 寿险理赔包括哪些内容? 78
94. 寿险理赔的流程是什么? 79
95. 保险事故发生后,如何通知保险公司? 79
96. 申请理赔需要提交哪些资料? 80
97. 申请理赔时无法提供相关资料的原件,怎么办? 81
98. 申请理赔时应注意什么? 81
99. 接到理赔申请后,寿险公司是如何进行理赔的? 82
100. 提出理赔申请到得到赔偿,需要多长时间? 83
101. 哪些因素会造成理赔期限延长? 83
102. 为什么有的理赔申请会被保险公司拒绝? 84

103. 如何认定意外伤害责任?	86
104. 近因原则对保险责任认定有什么影响?	87
105. 不在定点医院就医,能否得到赔偿?	88
106. 什么是法定免责事由?	89
107. 什么是保费豁免?	90

维权篇 ——如何维护您的合法权益

108. 订立人身保险合同后,投保人享有哪些权利?	92
109. 为了确保获得自身的合法权益,投保人应履行哪 些义务?	93
110. 通过保险营销员购买保险应注意哪些问题?	93
111. 保险营销员找不到了怎么办?	94
112. 购买人寿保险后应注意什么?	95
113. 内地的居民能否购买境外保单?	95
114. 变更受益人是否要经过被保险人同意?	97
115. 受益权可以继承吗?	98
116. 若与保险公司发生纠纷,可以采取哪些解决 方式?	98
117. 保险公司和保险市场由政府哪个部门主管?	99
118. 保监会具有哪些管理职责?	99
119. 保监会(局)受理的投诉范围有哪些?	100
120. 如果与保险公司发生纠纷,是否可以申请保险监管 机关进行裁决?	101
121. 保险行业协会是如何保护保险消费者权益的?	101
122. 发生纠纷时应到哪家法院起诉?	102
123. 解释保险条款有哪些原则?	102