

普通高等院校教材

保险业务综合实训

李丹 李鹏 主编



高等教育出版社
Higher Education Press

普通高等院校教材

保险业务综合实训

李丹 李鹏 主编

但从业者纷纷入局

保险业综合实训

保險立為宗旨

李丹 李鹏 李绍

字丹 字鹏 主编

言筌教育出版社

高等教育出版社
Higher Education Press

Higher Education Press

内容提要

本书是普通高等院校教材。

本书以人身保险实务为主要内容,共分为七章,包括:首期缴费、续期缴费、承保核保、保险合同变更、保险理赔、保险给付、银行代收代付。

本书具有以下特点:第一,实用性。在内容体系的安排上,特别突出了实验教学的特征,通过大量的图表演示和系统性的模拟操作,使得学生能更直观地掌握保险业务操作程序。第二,系统性。内容涵盖了人身保险的大部分实际业务操作流程,使学生全面地了解掌握保险实务操作技能。第三,可读性。突出“以学生为中心”的思想,所用语言浅显易懂。在每章的开头设有学习目标和知识点,中部编写操作注意事项,后部有案例操作、小结与训练,以便促进学生对理论知识的理解和整体知识的融会贯通。

本书适用于普通高等院校(高职高专、应用型本科)、成人高校、民办高校及本科院校举办的二级职业技术学院经济、金融、保险专业及其他相关专业的教学,也可供五年制高职学生使用,并可作为社会从业人士的参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

保险业务综合实训 / 李丹,李鹏主编. —北京:高等教育出版社,2008.1

ISBN 978-7-04-022725-3

I. 保… II. ①李…②李… III. 保险业务-高等学校:技术学校-教材 IV. F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 190506 号

策划编辑	姬琳	责任编辑	顾瑶	封面设计	刘晓翔	责任绘图	朱静
版式设计	王莹	责任校对	王效珍	责任印制	尤静		

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京市南方印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 13.5
字 数 320 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2008 年 1 月第 1 版
印 次 2008 年 1 月第 1 次印刷
定 价 17.30 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 22725-00

郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E - mail: dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街 4 号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)58581118

前 言

我国国民经济持续、稳定发展,为保险业的发展提供了广阔的空间,保险市场迅速扩大,市场主体逐渐增多,市场竞争更为激烈。保险的保障经济、稳定社会的重要功能,在促进经济可持续发展、构建和谐社会中日益凸显。自2004年11月中国保险业全面开放以来,全社会对保险人才的需求进入了一个旺盛时期。在此背景下,如何培养适应时代发展要求的高素质、应用型、创新型保险人才,已成为当前高校保险教育急需解决的问题。

保险是一门实务性很强的学科,要求学生不仅要有扎实的理论基础,还需要有较强的实践能力。本书就是以教育部关于“培养创新型、实践型人才”原则为指导,从保险业务发展的实际出发,在认真研究保险理论与实务的基础上,充分参照中国人寿、太平洋、平安等各大保险公司实务操作流程,努力实现教材的科学性、时代性、实务性,使学生能够全面、系统地掌握保险业务的基本知识与技能。

本书以介绍人身保险实务中各流程的操作方法为主要内容,共分为七章:第一章主要介绍首期保费的收缴,第二章主要介绍续期保费的收缴,第三章主要介绍保险的承保核保,第四章主要介绍保险合同的变更,第五章主要介绍保险理赔业务操作,第六章主要介绍保险给付业务操作,第七章主要介绍由银行转账产生的银行代收代付业务。

本书具有以下特点:

1. 实用性。在内容体系的安排上,特别突出了实验教学的形象、具体特征,通过大量的图表演示和系统性的模拟操作,使得学生能更直观地掌握保险业务操作程序。

2. 系统性。内容涵盖了人身保险的大部分实际业务操作流程,内容涉及缴费、承保核保、变更、理赔、给付等方面,使得学生能全面掌握保险实务操作技能。

3. 可读性。突出“以学生为中心”的思想,所用语言浅显易懂,在每章的开头设有学习目标和知识点,中部编写操作注意事项,后部有案例操作、小结与训练,使学生能比较容易地掌握所学内容。

本书配有模拟教学软件《保险业务模拟教学系统》。

本书各章的学习目标、知识点、案例、插图由李鹏完成,其余部分由李丹完成。本书在编写的过程中,得到了上海金融学院国际金融保险学院徐爱荣副院长的大力支持,在此表示衷心的感谢。

由于本书编写时间较紧,加之编写水平有限,书中疏漏、缺点在所难免,恳请广大读者批评指正,使之不断修订完善。

编者

2007年11月

第 1 章 首期缴费	1	3.14 查询客户	61
1.1 首期缴费业务概述	1	3.15 查询团体客户	62
1.2 初录暂收费	3	3.16 添加客户	63
1.3 暂收费信息删除	5	3.17 添加团体客户	63
1.4 暂收费信息查询	7	3.18 案例操作	64
1.5 增减暂收费	9	第 4 章 保险合同变更	70
1.6 退暂收费	11	4.1 保险合同变更业务概述	70
1.7 案例操作	12	4.2 变更申请	71
第 2 章 续期缴费	14	4.3 变更审核	85
2.1 续期缴费业务概述	14	4.4 变更提交	87
2.2 个人续期正常缴费	15	4.5 变更及批单查询	88
2.3 集体续期正常缴费	17	4.6 案例操作	90
2.4 预缴续期保费	18	第 5 章 保险理赔	97
2.5 预缴转正式缴费	20	5.1 保险理赔业务概述	97
2.6 退预缴保费	21	5.2 报案登记	102
2.7 保全出纳	22	5.3 修改及删除报案登记	105
2.8 生成应缴记录	24	5.4 录入赔付申请及立案	106
2.9 应缴信息查询	25	5.5 修改赔付申请及立案	109
2.10 生成续期缴费划账清单	27	5.6 录入调查报告	111
2.11 生成续期正式缴费记录	28	5.7 修改调查报告	114
2.12 保单有效性检查	29	5.8 审核调查报告	116
2.13 案例操作	30	5.9 理赔计算	119
第 3 章 承保核保	34	5.10 赔案审核	122
3.1 承保核保业务概述	34	5.11 赔案重做	125
3.2 录入投保单	38	5.12 理赔出纳	126
3.3 录入退单、返单	42	5.13 赔案结案	128
3.4 录入核保保额规定	44	5.14 报案查询	130
3.5 系统批量核保	46	5.15 立案查询	132
3.6 录入核保意见	48	5.16 理赔计算查询	134
3.7 查询转核意见	50	5.17 案例操作	135
3.8 保单生效	52	第 6 章 保险给付	146
3.9 修改投保单	54	6.1 保险给付业务概述	146
3.10 复核投保单	56	6.2 录入个人满期给付申请	149
3.11 删除投保单	58	6.3 录入个人定期给付申请	151
3.12 查询投保单	59	6.4 修改个人给付申请	154
3.13 查询保单	60	6.5 审核个人给付申请	156

6.6 生成应给付记录	159
6.7 生成年金首期应给付记录	160
6.8 生成年金续期应给付记录	161
6.9 录入实给付金额	162
6.10 案例操作	163

第7章 银行代收代付

7.1 银行代收代付业务概述	173
7.2 录入银行代码	176
7.3 修改银行代码	177
7.4 生成往银行缴费文件	178
7.5 银行缴费回执转入	180
7.6 授权书录入	181

7.7 授权书删除	183
7.8 定义银行往来文件存放目录	184
7.9 缴费文件发送	185
7.10 缴费回执文件登记	186
7.11 银行查询	187
7.12 划账清单查询	188
7.13 案例操作	188

附录

附录1 保险业务模拟教学系统概述	199
附录2 保险险种定义表	202
附录3 主要业务算法	203
附录4 系统代码一览表	206

第1章 首期缴费

学习目标：

- 掌握初录长险、短险暂收费，开具单证和收据
- 掌握因人工核保而产生的增减或退暂收费操作
- 理解因操作失误而产生的删除暂收费或删除已日结的暂收费及其重录
- 理解暂收费的网点日结

知识点：

- 附加长险的交费方式必须与主险一致
- 操作员只能删除自己录入的未日结暂收费记录
- 删除已日结的暂收费对同一投保单可处理多次
- 人工核保做出“加费”或“限额”意见后，才能进行暂收费的增减操作
- 做过“拒保”的投保单经人工核保后，才能进行退暂收费处理

投保人购买保险后，缴纳了保险费。保险公司处理投保人缴纳的保险费，以及将应收保费转换成实收保费，是业务操作中非常重要的环节，同时也是保全作业中最重要的工作。因此，缴费作为保险公司业务处理最初的一个业务环节，具有非常重要的作用。

1.1 首期缴费业务概述

1.1.1 首期缴费业务模块的功能、使用前提和限制条件

1. 首期缴费业务模块的功能

缴费既是保险业务处理最初的一个业务环节，也是保全作业中最重要的工作。本章的各功能模块主要完成保费的首期收费功能，包括：

- (1) 初录长险、短险暂收费，开具取单证和收据。
- (2) 因人工核保而产生的增减或退暂收费。
- (3) 因操作失误而产生的删除暂收费或删除已日结的暂收费及其重录。

(4) 暂收费的网点日结。

2. 本模块的使用前提和限制条件

(1) 使用前提。缴费处理既是保险业务处理最前端的环节,也是后续工作中重要的部分,因此操作人员在录入暂收费时须分清长险投保单暂收费与短险投保单暂收费之间的差别。

(2) 一般性限制条件如下:

- ① 操作员只能录入本分公司的投保单暂收费。
- ② 操作员只能删除自己录入的未日结暂收费记录。
- ③ 删除已日结的暂收费对同一投保单可处理多次。
- ④ 身份证号的结构必须符合国家编制规则。

1.1.2 首期缴费业务处理流程

缴费业务处理包括首期缴费和续期缴费两大流程。首期缴费处理是由各业务网点柜面人员进行的,主要包括首期暂收费的录入、增减和退收;续期缴费处理是在保单生效后开始进行的,主要处理对象是长险保单的续缴处理,包括银行转账方式的处理以及因变更产生的保费收付。

首期缴费处理主要包括三个处理流程:首先,根据不同的投保单件,分别录入其对应的暂收费,开具取单证和收据(可选),如果发现录入有错,则可删除录入的暂收费记录或删除已日结的暂收费记录(冲红处理);其次,如果首期缴费方式为银行转账,则转入首期银行转账处理流程;最后,如果计算机核保或保单生效后发现某投保单件多缴了首期保费,则需进行增减、退暂收费处理,如图 1-1 所示。

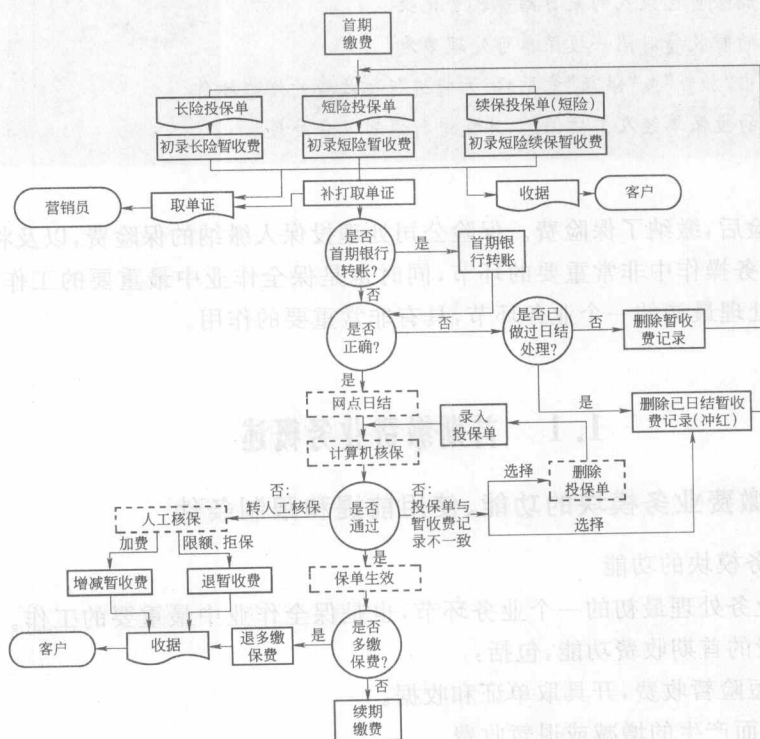


图 1-1 首期缴费处理流程

注意:

对同一投保单件,可进行多次删除已日结的暂收费操作。

1.2 初录暂收费

1.2.1 模块概述

1. 模块功能定义

暂收费模块提供网点对业务员所交投保单进行收单、收钱的功能,以业务员为线索,对其所交投保单暂收费进行登录。

2. 模块使用范围

(1) 使用本模块的前提和限制条件如下:

- ① 操作员只能录入本分公司一级的暂收费。
- ② 已录入的暂收费不能再录入,除非做过“删除暂收费”或“删除已日结的暂收费”。
- ③ 已禁止不做的险种、非佣金制业务员、已离职的业务员以及被保险人职业为 9 类的保件不能录入。
- ④ 主险必须可做主险;附加险与主险必须已建立主附加关系且该险种已定义成可做附加险。
- ⑤ 伪身份证号的结构:15 位的为 $\times\times\times\times\times\times$ + 出生日期(YYMMDD 格式) + 3 位序号;
18 位的为 $\times\times\times\times\times\times$ + 出生日期(YYYYMMDD 格式) + 3 位序号 + 1 位校验码。

注意:

其中 3 位序号的最后一位表示性别,单数为男,否则为女。

(2) 模块处理的主要内容:

- ① 录入业务员代码。
- ② 录入被保险人身份证号或伪身份证号。
- ③ 录入投保单号。
- ④ 录入主险种及其附加险种的代码和份数,并计算缴费标准和标准加费。

(3) 输出结果,即:

- ① 产生新的伪身份证号准个人客户信息。
- ② 产生新的长险暂收费信息。

3. 模块间的关系

(1) 前承模块:无。

(2) 后续模块:“日结”模块,录入暂收费后,可转网点日结,进行暂收费的日结处理,然后进行投保单件的核保处理。

1.2.2 处理流程示例

上海运输公司的工人李毅,男,1969 年 8 月 13 日出生,2007 年 8 月 6 日在保险公司为自己购买了 2 份养老保险和 2 份保障保险,身份证号码为 310101196908131314,投保单号码为 310101196908131。他选择的缴费方式为 10 年期限缴,支付形式为现金。分配方式比例,女儿李

芳占 40%，儿子李立占 60%。李毅吸烟，领取形式为一次性。请以保险公司操作员 10000000 的名义完成暂收费的操作。

(1) 操作员 10000000 首先登录^①，进入“录入暂收费”界面，录入业务员代码。

(2) 录入本次所缴投保单 310101196908131 的暂收费信息。

(3) 单击“确定”，才正式录入数据，如图 1-2 所示。

险种	责任起期	责任终期	年限	交费方式	标准保费	职业加费	份数	缴费金额	保险金额	主/附险
110001	2007-8-6	2017-8-5	10	13年缴	2200	0.00	2	4400	4400	1
210001	2007-8-6	2017-8-5	10	13年缴	2500	250.00	2	5500	5500	0

图 1-2 录入暂收费

1.2.3 操作说明

“录入暂收费”界面分为三部分：①业务员代码部分，录入业务员代码，显示其名称；②投保单部分，录入投保单号、被保险人信息和首期缴费方式；③险种信息部分，录入各险种的缴费方式、缴费年限、份数后，计算缴费标准、职业加费标准。各录入域具有一定的约束条件：

(1) 业务员：检查业务员号的有效性，取出其对应的姓名和机构代码，写入“机构代码”域；业务员必须已经定义。

(2) 投保单号：检查该投保单号是否已被使用。如果投保单号码已经使用，系统会自动提示该投保单的暂收费已经录入，需更换投保单号码。

(3) 投保日期：投保日期必须在系统日期前一年之内才有效。

(4) 被保险人身份证号：检查身份证号的有效性，否则系统提示无此客户，需要添加客户。

① 用户名和密码都为 10000000。

根据投保日期和被保险人身份证号,取出年龄和性别,刷新“投保年龄”和“性别”域;如果证号前六位为“××××××”,则按伪身份证号方式录入。

(5) 支付形式:支付形式只能取“现金、支票、转账”之一。只有支付形式为“转账”时,“账号类型”域才可输入。

(6) 职业代码:须录入有效的职业代码,详见附录。

(7) 险种代码:第一条记录为主险,且必须为长险,其余记录为附加险。投保单上各险种之间必须允许存在主附加险关系。

(8) 交费方式:交费方式取值为“趸缴、月缴、季缴、半年缴、年缴”之一。附加长险的交费方式与主险一致;附加短险为趸缴。

(9) 缴费年限:必须是该险种在指定的交费方式下允许的缴费年限。输完本域后,系统自动计算标准保费和职业加费。

(10) 投保份数:计算本险种的保费金额。保费金额=(标准保费+职业加费)×份数;刷新“缴费金额”和“保费总计”域。

1.3 暂收费信息删除

1.3.1 模块概述

1. 模块功能定义

本模块的功能为对录入有错、尚未日结的暂收费记录进行删除操作,然后重新录入。

2. 模块使用范围

(1) 使用本模块的前提和限制条件如下:

① 相应的暂收费记录必须尚未进行网点日结操作。

② 操作员只能删除自己录入的数据。

③ 暂收费信息的删除将引起取单证信息的变化,需将原取单证相应投保单信息手工作废。

(2) 模块处理的主要内容:逐级查询到某具体投保单的暂收费信息,确认后删除。

(3) 输出结果:删除投保单件的暂收费信息和冲减对应业务员的首期保费收入汇总值。

3. 模块间的关系

(1) 前承模块:“录入暂收费”各模块。新录入暂收费后,如发现有错则可马上进行删除操作,以后再重新录入。

(2) 后续模块:“录入暂收费”各模块。暂收费删除后,用同一投保单号码重新录入。

1.3.2 处理流程示例

操作员 10000000 录入投保单 310101196908131 完毕后,发现暂收费录入有误,可以删除,并重新录入。按照操作要求,输入相关条件后,会显示相应操作界面。共有“删除暂收费”、“暂收费信息删除列表”和“删除暂收费明细”3 个界面。

(1) 在“删除暂收费”界面中,只需要输入投保单号或业务员代码,然后单击“确定”即可,如图 1-3 所示。

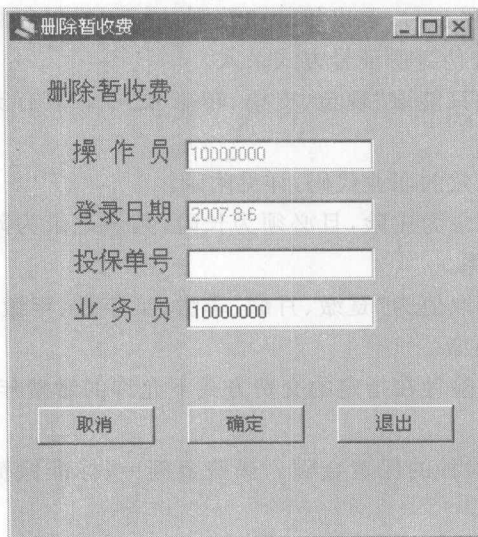


图 1-3 删除暂收费

(2) 在显示的“暂收费信息删除列表”界面中选中投保单号,单击“确定”进入“删除暂收费明细”界面,如图 1-4 所示。

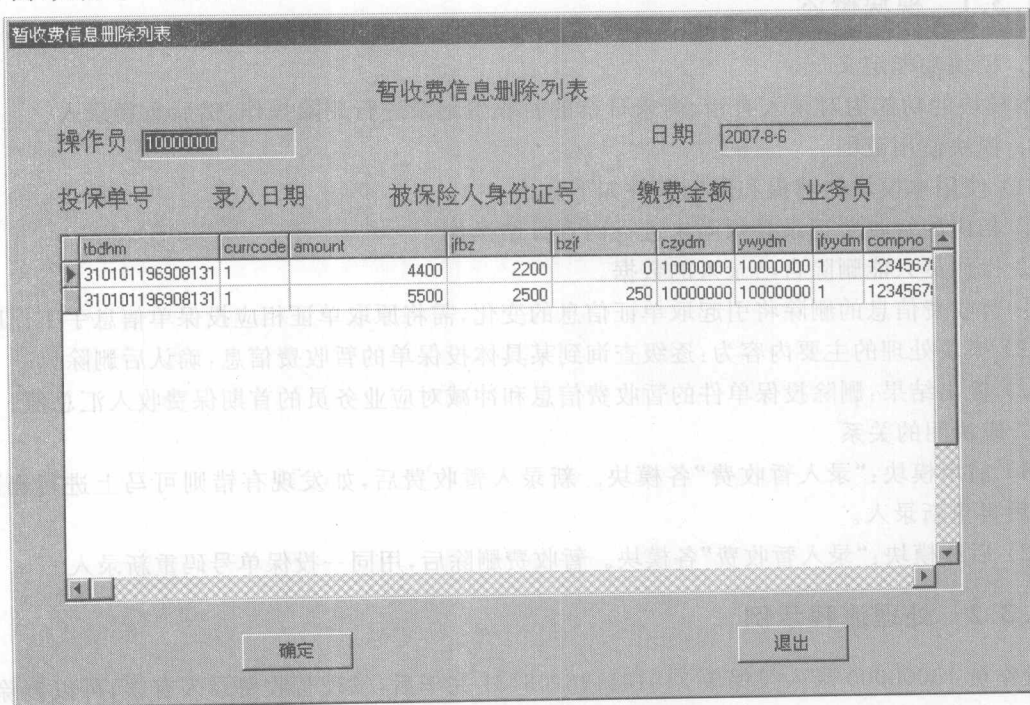


图 1-4 暂收费信息删除列表

(3) 审查“删除暂收费明细”界面,确认无误后,单击“确定”,即删除暂收费信息,如图 1-5 所示。

删除暂收费明细

删除暂收费明细

业务员 10000000 机构代码 保费总计 9900

投保单号 310101196908131 投保日期 2007-8-6 被保险人身份证号 310101196908131314

投保年龄 37 职业代码 1000001 投保人身份证号 310101196908131314

支付形式 1 收据号码

险种	缴费方式	标准保费	职业加费	份数	缴费金额	保险金额	主/附险
110001	1	2200	0	2	4400	4400	1
210001	1	2500	250	2	5500	5500	0

取消

确定

退出

图 1-5 删除暂收费明细

1.4 暂收费信息查询

1.4.1 模块概述

1. 模块功能定义

本模块的功能为对初录的暂收费信息进行查询(对应一张投保单)。

2. 模块使用范围

- (1) 使用本模块的前提和限制条件:无。
- (2) 模块处理的主要内容:逐级查询到某具体投保单的暂收费信息。
- (3) 输出结果:屏幕显示指定投保单件的暂收费明细信息。

3. 模块间的关系

- (1) 前承模块:“录入暂收费”各模块,录入的投保单件的暂收费信息可用本模块逐级查询出来。
- (2) 后续模块:无。

1.4.2 处理流程示例

操作人员 10000000 对投保单号码 310101196808131 录入暂收费后,输入相关条件后,会显示相应操作界面,共有输入查询条件的“查询暂收费”界面、显示投保单列表的“暂收费信息查询

列表”界面和显示投保单暂收费明细的“查询暂收费明细”3个界面。

(1) 查询条件界面中,只需要输入投保单号码或业务员代码,然后单击“确定”即可,如图1-6所示。

查询暂收费

操作员 10000000

登录日期 2007-8-6

投保单号

业务员 10000000

取消 确定 退出

图 1-6 查询暂收费

(2) 在显示的投保单列表界面中选中投保单,单击“确定”进入投保单暂收费明细界面,如图1-7所示。

暂收费信息查询列表

操作员 10000000 日期 2007-8-6

投保单号 录入日期 被保险人身份证号 缴费金额 业务员

tbidm	curcode	amount	jbz	bz	czjdm	ywydm	fwydm	compno
310101196908131	1	4400	2200	0	10000000	10000000	1	1234567
310101196908131	1	5500	2500	250	10000000	10000000	1	1234567
310101197305152	1	26000	13000	0	10000000	10000000	1	1234567
310101198005121	1	23000	23000	0	10000000	10000000	1	1234567
310101959070811	1	2400	1200	0	10000000	10000000	1	1234567
310101962041311	1	46000	23000	0	11111111	10000000	1	1234567
310110197305151	1	46000	23000	0	10000000	10000000	1	1234567
bd1100010000014	1	52000	13000	0	10000000	10000000	1	1234567
bd1100010000015	1	13000	13000	0	10000000	10000000	1	1234567
bd1100010000017	1	8800	2200	0	10000000	10000000	1	1234567
bd1100010000019	1	8800	2200	0	10000000	10000000	1	1234567
bd1100010000020	1	0	0	0	10000000	10000000	1	1234567

确定 退出

图 1-7 暂收费信息查询列表

(3) 进入投保单暂收费明细界面,审查投保单暂收费明细,如图1-8所示。

查询暂收费明细

业务员 10000000 机构代码 保费总计 9900

投保单号 310101196908131 投保日期 2007-8-6 被保险人身份证号 310101196908131314

投保年龄 37 职业代码 1000001 投保人身份证号 310101196908131314

支付形式 1 收据号码

险种	缴费方式	标准保费	职业加费	份数	缴费金额	保险金额	主/附险
110001	1	2200	0	2	4400	4400	1
210001	1	2500	250	2	5500	5500	0

退出

图 1-8 查询暂收费明细

1.5 增减暂收费

1.5.1 模块概述

1. 模块功能定义

本模块的功能为根据人工核保做出的“加费”或“限额”意见,进行暂收保费的增减操作。

2. 模块使用范围

(1) 使用本模块的前提和限制条件如下:

① 只有投保单的状态为“限额保件”、“加费保件”之一的,才能进入本模块,即投保单做过“加费”或“限额”人工核保后才能进行增减暂收费处理。

② 已做过增减暂收费处理后投保单不能再发生暂收费的增减。

(2) 模块处理的主要内容:

① 输入投保单号,读出相关暂收费记录,初始化险种、原份数、金额域。以投保单号为查询条件读出相关核保信息,初始化第二个屏幕中的加费金额、限制到份数域。

② 计算并显示各险种增减金额。

(3) 输出结果:产生新的增加或减少的暂收费记录。

3. 模块间的关系

(1) 前承模块:“人工核保”模块,人工核保对某投保单件的某险种做出加费或限额意见后,

打印核保通知书,客户凭通知书到柜面补缴加费额或领取退还减少投保份数的保费。

(2) 后续模块:“保单生效”模块,投保单件做过增减暂收费后,则可转入保单生效处理,生效出单。

1.5.2 处理流程示例

操作员 10000000 根据人工核保做出的加费或限额建议,录入相应的收费。

(1) 进入“增减暂收费”界面。

(2) 录入投保单号码 310101196908131,系统自动显示其增减清单数值。

(3) 确定后,正式录入数据,如图 1-9 所示。

投保单号: 310101196908131 投保人身份证号: 310101196908131314 业务员: 10000000

被保险人身份证号: 310101196908131314 职业代码: 1000001 投保年龄: 37

性别: 1男 支付形式: 1现金

险种	源份数	金额	加费金额	限制到份数	增减金额
110001	2	2200	10	0	20
210001	2	2750	10	0	20

取消 确定 退出

图 1-9 增减暂收费

1.5.3 操作说明

“增减暂收费”界面分为两部分:①投保单号和被保险人信息,录入投保单号码后,检查该投保单是否有尚未处理的做过加费和限额的核保意见,如没有,则不能处理下去。②各险种增减保费信息,根据录入的投保单号,计算并显示其做出加费或限额的险种的增减金额。

各录入域具有一定的约束条件:

(1) 投保单号:录入后从暂收费库和投保单库中查询出图 1-9 所示界面中的被保险人信息和各险种的原份数、缴费金额,并计算出现加费额或限制后份数及其增减金额。

(2) 支付形式:只能为现金。