

# 人身保险业务员手册

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| 主 编 | 李克强 |     |     |
| 副主编 | 梁俊娇 | 赵 迁 |     |
| 编写者 | 李克强 | 梁俊娇 | 赵 迁 |
|     | 陈谢群 | 杨 婷 | 吴应运 |
|     | 楼小英 |     |     |

企业管理出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

人身保险业务员手册/李国强主编. —北京: 企业管理出版社, 2002. 4

ISBN 7 - 80147 - 670 - 0

I. 人... II. 李... III. 人身保险 - 保险业务 - 中国 - 手册 IV. F842.62 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 017749 号

---

书 名: 人身保险业务员手册

作 者: 李国强 主编

责任编辑: 韦 虹

书 号: ISBN7 - 80147 - 670 - 0/F·668

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.cec-ccda.org.cn/cbs>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com          emph1979@yahoo.com

印 刷: 北京忠信诚胶印厂印刷

经 销: 新华书店

规 格: 850 毫米 × 1168 毫米 32 开本 16 印张 401 千字

版 次: 2002 年 4 月第 1 版 2002 年 4 月第 1 次印刷

印 数: 10000 册

定 价: 28.00 元

---

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

## 序 言

中国保险业经过几十年的发展,尤其是改革开放后,取得了巨大的成绩:保费收入迅速增长、保险经营主体日益增多、人们的自我保障意识不断增强。今后我国的保险业将从粗放经营进入到一个按照自身发展规律进行调整的时期,保险产业将真正被市场认可和接受,并发展成为国民经济重要的经济行业。与此同时,随着市场主体增加与竞争加剧,我国保险市场的竞争将进一步多元化,各保险公司都将面临前所未有的挑战。竞争和挑战既是压力也是机遇,保险市场结构虽会出现分化,但整个民族保险业将在竞争与挑战中迅速成长。

中国已经加入世界贸易组织,WTO 将给我们的保险市场带来重大的冲击与新的挑战。我国加入 WTO 后,将使国民经济再上一个台阶,据美国高盛证券经济研究所预测,今年,我国的 GDP 将可增加两个百分点,在 5 年内,对外贸易总额将会由 1998 年的 3000 亿美元提高到 6000 亿美元,并可促进国外资本的流入,为我国经济的持续发展提供长期和短期资本。具体到我国保险业,主要有如下几个方面:有利于进一步引进竞争机制,促进我国保险市场体系的发展完善;有利于我国保险业吸取外国先进的保险技术和管理经验;加入 WTO 后,外资的大量进入将有利于整个金融业的发展与完善,使中国保险业有一个较为宽松的宏观发展环境;加入 WTO 后,国民收入将有大幅度提高;经济市场化将使得原有养老、医疗、社会福利等社会保障制度有重大改革,商业保险将占据更重要地位,人们对保险产品的需求热情与需求能力都将有很大提高,

这无疑是我国保险业发展的一个重大机遇。

万事有利必有弊,WTO 带给我们的不只是机遇,也有着重大的压力与挑战:由于国内保险产品设计缺乏竞争力,将带来保单滞销的压力;由于内资保险公司资产质量不佳,缺乏资金运作渠道,将带来利润率下降的压力;特别是由于体制僵化、待遇低,将给我国保险公司带来人才流失的压力。我国保险业产生于计划经济时代期,要适应市场经济的环境还要经过相当长的一段时间。现在国内保险公司在人事、财务的管理上还基本是旧的管理体制,人才的使用,员工的工资收入和福利待遇与外国同行业相比差距还很大。开放保险市场,引入竞争机制的焦点首先是人才,外国保险公司进入中国市场不缺乏资金、不缺乏技术,缺少的是熟悉中国国内保险业情况的人才,他们必然会采取各种手段招聘人才为其所用,高额的工资、优厚的待遇、令人羡慕的职位,都是他们吸引人才的手段。国内公司难免会受到人才流失的困扰;这不仅会严重影响公司的管理,还会严重制约公司的业务,造成经营中极其被动的局面。

面对挑战,我们的意识和观念都必须进行调整。外国保险机构要打开中国市场,会不惜重金挖我国的保险专业人才;而一些中资保险公司有传统的保守思想,不重视人才,或对人才求全责备,这样会使人才到外资保险公司生存发展,这是我国加入 WTO 首先要解决的问题。我们的保险公司管理层必须切实认识到人才培养与队伍建设的重要性,在吸引人才的同时要加强现有人才的培训教育。国内公司要不断完善教育培训制度和体系,加大对教育培训的投入,为保险业务人员的成长提供分类、分层次、实用、有效的教育培训服务,切实提高保险业务人员的专业知识水平和销售技能,增强业务队伍的整体素质和战斗力。

好的培训计划必须有好的教材。目前,市场上保险类的图书

有很多,它们大致可分为三类:一类是面向潜在投保人即普通非专业人士的保险知识普及类丛书;一类是有关寿险营销类丛书;另外还有就是纯粹的保险理论教材。专门针对从事实务工作的保险公司业务员编写的专业书籍少之又少,《人身保险业务员手册》就是为了弥补这一缺憾而组织编写的。该书主要包括:人身保险业务基础知识介绍、各险种条款分析及相关名词解释、具体实务环节操作、主要相关法规政策等。在内容安排上,该书力求列出作为一名人身保险从业人员所必须掌握具备的所有知识技能,为其实务工作解答疑难提供具体帮助,所述险种条款与法律法规都是经过筛选的最新的內容;在组织结构上,该书力求重点突出、脉络清晰,对于重点部分作重点解释阐明,结构安排紧凑明了,可使读者方便地查阅到自己所需;在语言文字上,该书摒弃了传统教材中抽象的理论论述,力求通俗易懂。另外,该书还用专门章节介绍了中国人身保险业务的最新发展动态,以使得人身保险从业人员能在解决具体微观问题的同时,对所从事的保险事业有管理层面的宏观把握,突破了传统业务工作手册就问题谈问题的局限性。在本书附录部分专设了有关 WTO 协定章节,以求本书的时效性。

此书可作为保险公司业务员岗位培训的专用教材,也可作为大专院校的师生及有志从事保险事业的人士的自修书籍参考使用。

张洪涛

2002 年 3 月 20 日

(张洪涛 中国人民大学财经学院首席教授、博士生导师、保险系主任,中国保险学会理事,国发金融市场研究中心主任)

# 目 录

## 人身保险的基本原理

- 一、人身保险的定义 ..... (1)
- 二、人身保险的可保风险 ..... (2)
- 三、人身保险的保险利益原则 ..... (3)
- 四、人身保险的最大诚信原则 ..... (5)
- 五、人身保险的近因原则 ..... (8)
- 六、提供人寿保险的方法 ..... (9)

## 人身保险特点

- 一、人身保险事故的特点 ..... (13)
- 二、人身保险产品的特点 ..... (14)
- 三、人身保险业务的特点 ..... (17)

## 人身保险的作用

- 一、对个人和家庭的作用 ..... (20)
- 二、对社会的作用 ..... (21)
- 三、对国民经济的作用 ..... (21)
- 四、其他作用 ..... (22)

## 人身保险的分类

- 一、按保险范围分 ..... (25)
- 二、按保险期限分 ..... (26)
- 三、按投保人数分 ..... (27)

|                           |      |
|---------------------------|------|
| 四、按被保险人发生保险事故可能性分 .....   | (29) |
| 五、按被保险人是否参与保险人利益分配分 ..... | (30) |
| 六、按照保险金的给付方式分 .....       | (30) |
| 七、按承保技术分 .....            | (31) |

## 人身保险合同

|                      |      |
|----------------------|------|
| 一、人身保险合同的概念与特征 ..... | (32) |
| 二、人身保险合同的构成 .....    | (36) |
| 三、人身保险合同的当事人 .....   | (43) |
| 四、人身保险合同的可保利益 .....  | (50) |
| 五、人身保险合同的内容 .....    | (56) |
| 六、人身保险合同的订立 .....    | (61) |
| 七、人身保险合同的变更 .....    | (64) |
| 八、人身保险合同的失效和复效 ..... | (66) |
| 九、人身保险合同的履行 .....    | (68) |
| 十、人身保险合同的终止 .....    | (71) |
| 十一、人身保险合同的无效 .....   | (72) |

## 人身保险合同的常见条款

|                  |      |
|------------------|------|
| 一、不可抗辩条款 .....   | (76) |
| 二、年龄误告条款 .....   | (77) |
| 三、宽限期条款 .....    | (78) |
| 四、保费自动垫缴条款 ..... | (79) |
| 五、复效条款 .....     | (79) |
| 六、所有权条款 .....    | (80) |
| 七、不丧失价值条款 .....  | (81) |
| 八、保单贷款条款 .....   | (82) |
| 九、保单转让条款 .....   | (82) |
| 十、受益人条款 .....    | (83) |

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 十一、红利任选条款 .....          | (84)  |
| 十二、保险金给付任选条款 .....       | (84)  |
| 十三、自杀条款 .....            | (86)  |
| 十四、战争除外条款 .....          | (87)  |
| 十五、共同灾难条款 .....          | (88)  |
| <b>人寿保险费率的制定</b>         |       |
| 一、人寿保险费概述 .....          | (89)  |
| 二、利息 .....               | (90)  |
| 三、生命表 .....              | (93)  |
| 四、纯保险费率的计算 .....         | (97)  |
| 五、毛保险费的计算 .....          | (102) |
| <b>人寿保险</b>              |       |
| 一、死亡保险 .....             | (104) |
| 二、生存保险之年金保险 .....        | (121) |
| 三、两全保险 .....             | (134) |
| 四、新型的人寿保险产品介绍 .....      | (140) |
| <b>意外伤害保险</b>            |       |
| 一、意外伤害保险的含义及所满足的条件 ..... | (154) |
| 二、意外伤害保险的分类 .....        | (156) |
| 三、意外伤害保险的可保风险 .....      | (157) |
| 四、意外伤害保险的保险责任 .....      | (159) |
| 五、意外伤害保险的给付及其方式 .....    | (162) |
| 六、意外伤害保险的保险期限 .....      | (164) |
| 七、意外伤害保险的保费 .....        | (165) |
| 八、意外伤害保险责任准备金的提存 .....   | (167) |
| 九、保险品种介绍 .....           | (167) |



## 健康保险

- 一、健康保险的概念 ..... (172)
- 二、健康保险的性质和特征 ..... (173)
- 三、健康保险的责任范围和除外责任 ..... (175)
- 四、健康保险的若干特别规定 ..... (176)
- 五、健康保险的险种 ..... (177)
- 六、健康保险的费率和准备金 ..... (183)

## 丧失工作能力收入保险

- 一、丧失工作能力收入保险的产生 ..... (189)
- 二、丧失工作能力收入保险的一般特征 ..... (191)
- 三、丧失工作能力收入保险条款 ..... (192)
- 四、给付方式 ..... (195)

## 团体险

- 一、团体险的性质和特点 ..... (197)
- 二、选择投保团体的原则 ..... (199)
- 三、团体保险的合格条件 ..... (200)
- 四、团体险的产品险种 ..... (201)

## 普通人寿保险基本形态的组合与修订

- 一、增减型人寿保险与级差保费人寿保险 ..... (205)
- 二、家庭保单 ..... (206)
- 三、退休收入保险 ..... (208)
- 四、保证可保性保险 ..... (209)
- 五、可变型人寿保险 ..... (209)

## 保单权益维护技术

- 一、缴费中止与保单权益维护 ..... (212)
- 二、受益人与保单权益保护 ..... (215)

|                         |       |
|-------------------------|-------|
| 三、年龄误告与保单权益保护 .....     | (223) |
| 四、离婚与保单权益保护 .....       | (225) |
| 五、人身保险中的推定与保单权益维护 ..... | (226) |
| 六、意外事故死亡与保单权益维护 .....   | (230) |
| <b>保险展业</b>             |       |
| 一、展业的意义 .....           | (232) |
| 二、展业的基本原则 .....         | (234) |
| 三、保险展业渠道 .....          | (235) |
| 四、保险展业的一般程序 .....       | (243) |
| <b>保险承保</b>             |       |
| 一、保险承保的含义 .....         | (248) |
| 二、保险承保的基本要求 .....       | (249) |
| 三、承保的环节与程序 .....        | (254) |
| <b>人身保险理赔</b>           |       |
| 一、人身保险理赔的基本要求 .....     | (264) |
| 二、受理案件的程序 .....         | (265) |
| 三、立案 .....              | (267) |
| 四、核定给付 .....            | (269) |
| 五、给付手续 .....            | (273) |
| 六、单证流转,结案归档 .....       | (274) |
| 七、其它 .....              | (275) |
| <b>保全服务</b>             |       |
| 一、保全服务的内涵和发展 .....      | (277) |
| 二、保全服务的基本作业 .....       | (279) |
| 三、附加价值服务 .....          | (283) |
| 四、咨询与申诉制度 .....         | (285) |

## 退保金、盈余及其分配

- 一、退保 ..... (287)
- 二、盈余 ..... (292)
- 三、盈余分配 ..... (294)

## 人身保险推销沟通技巧

- 一、发掘准保户的方法 ..... (297)
- 二、拜访前的准备 ..... (301)
- 三、接近 ..... (311)
- 四、面谈 ..... (328)
- 五、对待客户异议的态度 ..... (354)
- 六、成交 ..... (358)

## 人身保险的新发展

- 一、传统寿险悄然转向投资保障型 ..... (370)
- 二、电子商务的发展与应用 ..... (372)
- 三、寿险负债型证券:西方保险证券创新的新趋向 ..... (374)

附录一 国内主要人身保险公司简介 ..... (377)

附录二 中华人民共和国保险法 ..... (393)

附录三 保险公司管理规定 ..... (419)

附录四 保险代理人管理规定(试行) ..... (442)

附录五 保险经纪人管理规定(试行) ..... (454)

附录六 保险公估人管理规定(试行) ..... (466)

附录七 关于父母为其未成年子女投保死亡人身  
保险限额的通知 ..... (476)

附录八 关于人身保险业务有关问题的通知 ..... (477)

附录九 中国人民银行关于下发《人身保险残疾  
程度与保险金给付比例表》的通知 ..... (481)

|                                       |       |
|---------------------------------------|-------|
| 附录十 中国人民银行关于航空旅客人身意外伤害保险有关问题的通知 ..... | (484) |
| 附录十一 WTO 有关保险的主要协定 .....              | (493) |
| 附录十二 中国加入 WTO 后保险业承诺内容 .....          | (495) |

# 人身保险的基本原理

## 一、人身保险的定义

人身保险是指以人的生命和身体为保险标的,当被保险人发生死亡、伤残、疾病、年老等事故或保险期满时给付保险金的保险。当人的生命作为保险标的时,保险以生存和死亡两种状态存在。在定期保险中,如果被保险人在保险期间内死亡,根据保险合同有关条款,保险人给付保险金;在生存保险中,如果被保险人生存至某一约定时间,则保险人给付保险金。当人的身体作为保险标的时,它是以人的健康和生理能力、劳动能力等状态存在。在健康保险中,如果被保险人的身体遭受疾病或意外伤害而导致损失,根据保险合同,保险人给付保险金。

人身保险的保险责任包括生、老、病、死、伤、残等各个方面。这些保险责任不仅包括人们在日常生活中可能遭受的意外伤害、疾病、衰老、死亡等各种不幸事故,而且包括与保险人约定的生存期满等事件。

人身保险的给付条件是,当被保险人遭受保险合同范围内的保险事件,并由此导致死亡、伤残、疾病、丧失工作能力或保险期

满、年老退休时,保险人根据保险合同的有关条款,向被保险人或受益人给付保险金。

## 二、人身保险的可保风险

人身保险承保的是各种各样的人身风险,但并非承保所有的人身风险。作为人身可保风险,必须具备如下基本条件:

(一)客观存在的人身风险必须是偶然的、不可预料的。包括三方面的含义:

- (1) 风险发生与否不可预料,既可能发生,但又不一定发生;
- (2) 明知风险会发生,但发生的时间不可预料;
- (3) 风险发生的原因及结果不可预料。

人身风险包括自然灾害、意外事故以及人的自然规律所引起的生、老、病、死、伤残,这些风险对于个人而言,发生与否、什么时间发生、发生的原因是什么、其结果如何都是不可预料的,因而可获得保险保障。

- (二)客观存在的人身风险必须是大量的、分散的。
- (三)必须是能预测发生规律的人身风险。
- (四)人身风险不能是过于细微的小量风险。
- (五)必须是人们有承担保险费能力的人身风险。

### 三、人身保险的保险利益原则

保险利益(insurable interest)又称可保利益,指的是投保人或被保险人对于保险标的具有法律上认可的、经济上的利害关系。如果没有这种关系,投保人或被保险人对该保险标的就没有保险利益。保险利益必须是符合法律规定,符合社会公共秩序要求,为法律认可并受到法律保护的利益。如果投保人以非法律认可的利益投保,则保险合同无效。人身保险的保险利益不纯粹以经济上的利益为限。

#### 1. 保险利益的确认

人身保险的投保人应当对保险标的具有保险利益。人身保险的受益人或受让人保险利益的确定基本原则是:如果投保人对保险标的具有保险利益,则受益人或受让人得具有保险利益;如果受益人或受益人不具有保险标的的保险利益,则投保人得具有保险利益。这样规定,主要是为了防止道德风险。具体规定如下:

下列投保人具有保险利益:

(1) 本人。投保人为自己的生命、身体、健康投保,具有保险利益。如果投保人指定他人为受益人,应视为投保人将自己的利益转移,是处分自己权利的民事行为,受法律保护。

(2) 一定范围内的亲属。一般认为,夫妻之间、父母子女之间相互具有保险利益。有的国家立法规定,永久共同生活的亲属之间具有保险利益。投保人与其他亲属之间,原则上必须有金钱利益的证明,才能具有保险利益。

(3) 被抚养人对抚养人有保险利益。

(4) 债权人对债务人有保险利益。该项保险利益以债务人实际承担的债务为限。

(5) 本人对为其管理财产或具有其他利益关系的人具有保险利益。例如,企业对其重要人员(如总经理、总经济师)的生命有保险利益;合伙关系中,合伙人对其他任一合伙人的生命有保险利益;雇佣者或委托人对于受雇人或受托人的生命具有保险利益。

对人寿保险,仅要求投保人订约之时对被保险人具有保险利益,而不问保险事故发生时是否具有。

## 2. 团体保险的保险利益

团体保险一般由该团体的负责人或有关人员代理投保。人数众多,投保人并未征求每一被保险人的书面同意,保险人对投保人签发一保险单外,一般得对每一被保险人签发保险卡。团体保险的投保人对被保险人不具有保险利益,而仅对其重要人员具有保险利益。另外,团体保险有两种情况:一是将该保险作为团体的一项福利,给予团体内的人员;二是团体仅作为代理投保,保险费由团体内的每一人员交纳。在这两种情况下,团体对其人员,即使是重要人员也不具有保险利益。因而,团体保险的每一保险的受益人,只能是每一被保险人的家属或被保险人本人或其指定的人,否则,团体保险应视为无效。

## 3. 人身保险保险利益的转移

人身保险保险利益的转移与财产保险相比,有较大的不同。其转移可分为三种情况:

(1) 继承。被保险人死亡,如属死亡保险、两全保险,保险人即承担保险给付责任,保险合同终止;如属其他人身保险,或被保



险人因除外责任死亡,保险标的消失;而投保人与被保险人不是同一人,如果人身保险为特定的人身关系而订立,如亲属关系、抚养关系,保险利益不得转移;如果人身保险为一般利害关系而订立,如债权债务关系,则该人身保险公司仍可为继承人的利益继续存在。

(2) 让与。人身保险的标的是人的生命、身体或健康,是不能转让的。因此,人身保险不存在因保险标的的转让而发生的保险利益转移问题。

人身保险合同的变更、转让对保险利益的影响很大。

(3) 破产。投保人的破产对人身保险合同没有什么影响。被保险人破产,对人身保险也不产生保险利益的转移问题。不过,对某些人身保险合同,如被保险人为投保人的债权人或抚养人,则当被保险人破产时,根据保险责任范围,可能发生保险金的给付责任。

## 四、人身保险的最大诚信原则

在保险法律关系中,要求当事人具有的诚信程度,要比一般民事活动更为严格,要求当事人具有“最大诚信”(utmost good faith),即保险的最大诚信原则。最大诚信原则应该适用于保险合同的各方当事人,但在实践中,最大诚信原则更多地体现在对投保人或被保险人的要求。最大诚信原则对保险人的要求是其有足够的偿付能力,履行保险合同中的保险责任。各国保险立法对保险企业的设立、经营管理、停业等都作了特殊的、严格的规定。从法律上对保险人履行最大诚信原则提供了保证。因而,在一般的保险合同