

人寿保险 理赔手册

Renshou Baoxian Lipai Shouce

王丽莉/主 编
景奉国 方 彤/副主编

Renshou Baoxian



LIPEI

Shouce



-62



中国金融出版社

保险营销员实务丛书

人寿保险理赔手册

主 编 王丽莉

副主编 景奉国 方 彤

 中国金融出版社

责任编辑：刘 平
责任校对：潘 洁
责任印制：尹小平

图书在版编目 (CIP) 数据

人寿保险理赔手册 / 王丽莉主编. —北京：中国金融出版社, 2002.11

(保险营销员实务丛书)

ISBN 7-5049-2885-2

I. 人…

II. 王…

III. 人寿保险—理赔—中国—手册

IV. F842.62-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 087338 号

出版
发行 **中国金融出版社**

社址 北京广安门外小红庙南里 3 号

发行部：66081679 读者服务部：66070833 82672183

<http://www.chinafph.com>

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 固安印刷厂

尺寸 140 毫米 × 203 毫米

印张 6.75

字数 112 千

版次 2002 年 11 月第 1 版

印次 2002 年 11 月第 1 次印刷

印数 1—4090

定价 16.00 元

如出现印装错误请与出版部调换

《人寿保险理赔手册》编委会

主 编 王丽莉

副主编 景奉国 方 彤

编 委 胡展宏 周建民

王永平 胡琴丽

谨将本书奉献给战斗在业务一线的
营销伙伴及广大关心、支持保险事
业的客户们！

序

胡适博士说：保险的意义就在于今天做明天的准备、生时做死时的准备、父母为子女的将来做准备。总之是为了未来可能遭遇的生、老、病、死、残做预先的安排，避免到时遭受过于巨大的损失。

所以，购买保险不同于购买普通商品，购买普通商品只是商品的所有权发生了转变，而保险作为一种特殊商品，客户购买保险则意味着风险发生了转移，购买的是保险公司关于保险责任的承诺。理赔就是兑现承诺，履行保险责任。理赔是保险的核心价值，客户购买保险、保险公司进行运作，都是在保险公司未来能够兑现保险责任这一前提下才具有实际意义，正因如此，保险合同被称作最大诚信合同，它是建立在契约关系和商业道德基础之上的。

但是长久以来，这种观念还没有被社会大众普遍接受，“投保容易理赔难”，成为对保险的一种流行的错误认识，很多客户即便在购买了保险以后，也未能完全摆脱对于理赔的疑虑。而实际上，保户和保险公司之间的关系是在强大的法律制约之下的，并非像简单的买卖关系那么脆弱。在具体实施理赔时，理赔人员的主要依据在于保险法律和契约条款，本着平等、公平、公正、公开的精神处理理赔案例。

泰康人寿保险公司北京分公司的理赔人员深入研究了保险快速发展的近几年所发生的数千起理赔案例，发现被保险公司拒赔的案例占比微乎其微，而且几乎所有的拒赔案例都有其直接的主客观原因，但其中不容忽视的是有个别拒赔案例是客户对保险责任和理赔规定缺乏了解造成的。所以加强这方面知识的了解与沟通，既有利于保险公司赢得社会更为广泛的信任和支持，同时也有利于客户充分认识保险、理解保险，并且保障自己的权益。当然，作为消费者可能不一定想要了解那么多理赔的原则和规定，但是最主要的，您可以通过本书了解保险产品的真正含义以及背后的法律精神。我想，这才

是本书的意义所在。

人们对保险的认识和对理赔的认识是逐步深入的，与保险近几年的迅速发展不相匹配的是对保险产品的真正含义以及理赔的法律精神了解的欠缺。大量关于保险知识的普及手册中，很少有对理赔的直接介绍。泰康人寿保险公司北京分公司编写的《人寿保险理赔手册》一书，填补了这方面的欠缺。本书的出版，标志着泰康的理赔文化已逐渐成熟，核保核赔工作又进入了一个新的阶段。

本书的编纂人员有着多年从事专业理赔的经验，他们在编写过程中博采众长，兼收并蓄，通过大量具体案例，通俗易懂、深入浅出地介绍了保险公司的理赔制度和理赔流程，显示了作者丰富的工作经验和深厚的业务功底。为了便于客户和营销员理解理赔业务，本书在编写过程中还力求使专业问题通俗化，复杂问题简单化，以有效克服读者在面对保险专业书籍时可能产生的畏难情绪。本书的读者对象面向广大营销业务人员和广大客户，目的就是希望广大客户更多地了解保险公司的理赔政策，消除对理赔的顾虑，更多地了解保险的意义，了解保险

公司的服务，增加彼此之间的了解与信任，让保险公司的服务更符合广大客户的需求。

本书分为六部分，分别介绍了理赔的基本概念、流程，相关的法律、医学知识以及有参考性的理赔案例，对于在实际操作中的营销伙伴和客户常见的问题也一一作了解答。相信本书一定能成为广大客户和业务伙伴处理理赔问题的好帮手。在此也对为此书付出巨大努力的各位编者表示由衷的感谢！

泰康人寿保险股份有限公司总裁兼 COO

刘经纬

2002年10月8日

目 录

第一部分 基本概念

天有不测风云，人有旦夕祸福

——论风险 (3)

对付风险有办法

——谈风险管理 (8)

面临风险的选择

——保险是对付风险的利器 (11)

保险公司是最好的“替罪羊”

——谈保险理赔 (14)

保险不是万金油

——谈寿险理赔的范围 (17)

有“理”就赔

——浅谈理赔原则 (19)

第二部分 理赔流程

保险事故发生后，客户应如何办理索赔手续

——谈理赔步骤 (25)

理赔部门是如何进行保险理赔的

——理赔操作实务简介 (30)

第三部分 理赔常见问题解答

什么是保险责任? (37)

什么是责任免除? (39)

自费项目是如何确定的? (41)

二次报销怎么办? (44)

如何确定保险金给付对象? (47)

如何认识伤残给付标准? (50)

住院医疗保险金是如何计算的? (54)

宽限期内出险怎么办? (57)

在国外出险怎么办? (60)

意外伤害医疗保险的免赔额是年度累计免赔额吗? ... (62)

保单复效后出险如何理赔? (65)

为什么要进行理赔调查? (68)

为什么要设保险观察期?	(71)
被保险人与身故受益人同时死亡, 保险公司 如何理赔?	(74)

第四部分 理赔相关医学知识

保险医学与临床医学的异同	(79)
“近因原则”的医学含义	(82)
法定传染病的界定	(85)
患“脑中风”后需六个月才能申请理赔	(88)
关于医疗保险合同中的“指定医院”	(90)
患病日和确诊日在保险中的意义	(93)
保险医学对腰椎间盘突出认识	(96)
保险医学中关于“死亡”性质的认定	(99)

第五部分 理赔相关法律知识

保险法中对人身保险合同的限制	(105)
不如实告知的后果	(109)
监护问题	(112)
理赔服务创新举措——提存公证	(117)
婚姻关系	(120)

家庭关系和继承关系	(123)
宣告失踪、宣告死亡	(128)

第六部分 理赔典型案例

案例一：住院医疗保险赔付案	(133)
案例二：心肌梗塞重大疾病赔付案	(136)
案例三：带病投保、不如实告知拒付案	(139)
案例四：意外伤残赔付案	(141)
案例五：双重赔付案	(143)
案例六：“意外”身故案	(145)
案例七：主险合同终止附加险随之终止案	(148)
案例八：自杀赔付案	(150)
案例九：无照驾驶身故拒付案	(153)
案例十：比例赔付案	(156)

附录一：《中华人民共和国保险法》	(159)
------------------------	-------

附录二：全国人大关于修改《中华人民共和国保险法》 的决定	(191)
---------------------------------------	-------

后记	(202)
----------	-------

◎ 第一部分

人壽保險理賠手冊

基
本
概
念





天有不测风云，

人有旦夕祸福

——论风险

李师傅是一名出租车司机，今年38岁，在出租车行业干了4年，5天前刚刚辞去了汽车租赁公司的工作，准备寻找一份新的工作，然而，一场意想不到的事故打乱了李师傅的计划，彻底地改变了他的生活。2002年4月24日，李师傅因为胸闷、胸痛、憋气住进了人民医院，诊断为“急性心肌梗塞”，并做了心脏搭桥手术。近6万元的巨额医疗费用，给刚刚失去了工作的李师傅一家带来了沉重的打击。幸运的是，2000年11月9日，李师傅购买了泰康人寿保险公司的重大疾病保险和附加住院医疗保险，保险公司在了解事故的经过后，迅速将11万元的赔款

送到了李师傅手中，解除了李师傅一家的后顾之忧。

“天有不测风云，人有旦夕祸福”。人的一生，自始至终存在着风险。自身的健康、下岗失业、个人养老、子女教育经费及意外事故等等，无论哪一类事件的发生，都会造成一定的损失或增加额外的开支，从而影响人们的生命和财产安全，给人们的工作和生活带来不良的后果。

失业对李师傅来说是风险，突患急性心肌梗塞同样是风险。那么，风险的含义是什么呢？

风险也叫危险，是指人们所担心的、客观存在的、能给人以严重后果而又无法预知其是否会发生的一种潜在的灾难。通俗地讲，风险是指损失的不确定性。这种不确定性包括四个方面：

1. 发生与否的不确定性：如汽车司机在驾车过程中是否会发生交通事故，是不确定的。肯定发生的或肯定不发生的确定事件，都不能称为风险。

2. 发生时间的不确定性：如人总是要死的，但死亡于何时发生是不确定的。

3. 发生状况的不确定性：如人死亡的方式是多种多样的，或因意外而死亡，或因疾病而死亡，而每个发生死亡的状况是不确定的。