

PICC 中国人保财险培训教材

ZONGHETUANDUIXIAOSHOUPEIXUN XILIE JIAOCHENG
综 合 团 队 销 售 培 训 系 列 教 程

销售人员 基础培训教程

本书编写组 编著

XIAOSHOU RENYUAN
JICHU PEIXUN JIAOCHENG

 首都经济贸易大学出版社

综合团队销售培训系列教程

图特字编自(CIP)数据

销售培训教材系列(第101号) ISBN 978-7-202-02038-2

(第101号) ISBN 978-7-202-02038-2

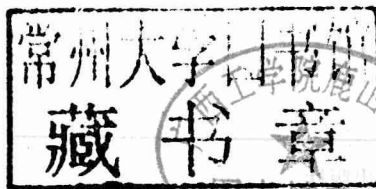
ISBN 978-7-202-02038-2

ISBN 978-7-202-02038-2

ISBN 978-7-202-02038-2

销售人员基础培训教程

本书编写组 编著



482536

广西工学院鹿山学院图书馆



d482536



首都经济贸易大学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

销售人员基础培训教程/本书编写组编著. —北京:首都经济贸易大学出版社,2010.3
(综合团队销售培训系列教程)

ISBN 978 - 7 - 5638 - 1050 - 5

I. 销… II. 本… III. 财产保险—销售—培训—教材 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 013784 号

销售人员基础培训教程

本书编写组 编著

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)

电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)

网 址 <http://www.sjmcb.com>

E-mail publish@cueb.edu.cn

经 销 全国新华书店

照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部

印 刷 河北三河长城印刷有限公司

开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16

字 数 192 千字

印 张 8

版 次 2010 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 5638 - 1050 - 5/F · 594

全套定价 75.00 元(全套 5 册)

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

序

中国人民财产保险股份有限公司教材编审委员会确立培训教材新体系,组织有关部门推进教材编写工作并陆续出版,对于推动广大干部、员工加强学习,提高理论素养、知识水平、业务本领和工作能力具有重要意义。

改革开放以来,中国保险业在学习借鉴国际经验的基础上获得了长足的发展,成为国民经济中增长最快的行业之一。保险业与经济社会发展的联系日益紧密,保险企业经营管理的复杂程度日益加深,保险从业人员加强学习的任务日益繁重。公司历来高度重视对干部、员工的教育培训,坚持把教育培训工作作为保证公司持续健康发展的一项基础性工作和员工队伍建设的一项重要内容,进行了积极的探索和实践。为适应行业市场化和国际化趋势,推动公司改革与发展,我们要不断研究新形势,学习新知识,掌握新本领,不仅要重视学习,而且要善于学习。我们一定要认真总结教育培训工作的经验,不断提高教育培训工作的水平。

经过几代人保人的不懈奋斗,2008年,公司保费收入突破1 000亿元,在全球可比非寿险公司中排名第10位,昂首迈入国际大公司的行列。根据人保财险股份有限公司新时期的发展战略要求和公司现有的发展基础,我们从更高起点、更高层次、更高水平上谋划公司的未来,提出公司新时期的奋斗目标,即经过5~10年的努力,保费规模进入全球可比非寿险公司前5名,股本回报率位居国际同业前列,始终保持在中国非寿险市场的引领地位。为实现这一宏伟蓝图,公司必须牢牢把握人力资源这个根本,着力打造一流的管理、技术和销售人才队伍,建设一支政治素质高、具有大局意识和协作精神、精通保险经营管理、具有较强科学决策能力的管理人才队伍,一支理论基础扎实、业务技能精湛、具有较强技术创新能力的专业技术人才队伍,一支熟悉产品和客户需求、适应市场竞争需要、具有较强市场拓展能力的销售人才队伍,并不断提高整个队伍的学习能力、创新能力、管理能力和执行能力。教育培训是人才培养的重要途径和方法,要联系实际创新路,加强培训求实效,着力完善基础体系建设,持续推动创新升级,有效满足新时期人才队伍建设的需要。

新形势下的教育培训工作必须以深入学习实践科学发展观为统领,把学习和传播马克思主义中国化的最新成果作为核心内容,着力引导广大干部、员工准确把握中国保险业理论发展成果的科学内涵和精神实质,并用以武装头脑、指导实践、推动工作;必须以“专家治司、技能制胜”为指针,按照现代保险企业员工知识化、专业化的发展方向,适应

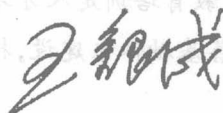
非寿险企业业务领域广、专业分工细、人才类型多、培养周期长的特点,建设具有人保财险特色的教育培训体系;必须以创建学习型组织为抓手,倡导全员学习、终身学习和团队学习的理念,建立内生知识与经验的制度和机制,形成共享的知识信息平台,将学习型组织的理念、方法和工具引入教育培训体系,不断提高知识运用水平和解决实际问题的能力;必须以“建设三支队伍,提升四项能力”为重点,进一步夯实工作基础,创新培训机制,加大培训力度,提升培训效能,切实推动人力资源素质和公司竞争优势的有效提升。

加强培训教材建设,尽快建立规范的培训体系,是增强教育培训工作实效的重要途径。这套新体系教材既保持了员工培训统编教材的特色,又联系行业发展和公司实际,与时俱进、推陈出新,从体系和内容方面进行必要的调整,突出了基础性、实用性和创新性的特点,具体表现在三个方面:一是紧紧围绕实现公司新时期奋斗目标对人才队伍建设的新要求,以成熟的专业理论为主干,以完整的业务流程为主线,合理吸收前沿的理论创新成果和先进的实践经验做法,着力提高广大干部、员工推动公司改革发展的本领;二是紧紧围绕广大干部、员工履行岗位职责的需要,充实完善岗位必备知识,注重强化岗位技能,着力引导广大干部、员工成为胜任本职工作的行家里手;三是努力按照系统、全面、科学的教材体系建设原则,丰富培训内容,完善知识结构,融理论、精神、知识、方法、工具于一体,着力提高广大干部员工的综合素质和职业素养。

公司各级领导干部要做学习的表率。管理学大师彼得·德鲁克提出管理者的五大任务是目标、组织、考评、激励和培训。完成好其中的每一项任务都需要勤于学习并且善于学习。领导干部要带头学习新体系教材,加强理论武装,自觉进行实践,不断提高自身素质;广大员工要按照公司全员培训纲要的要求,通过自学、参加培训和考试等多种形式,加强新体系教材的学习,更新理念、丰富知识、提升技能,更加自觉地投身到公司新时期发展的宏伟事业当中,实现个人与公司价值的共同成长。我相信,每位员工都能成为这套教材的受益者,希望教材编写工作越做越好。

中国人民财产保险股份有限公司党委书记、总裁

教材编审委员会主任委员



2009年7月

前

言

Foreword

公司改制上市以来,随着市场经营主体的迅速增加和竞争形势的日趋激烈,加强销售能力建设逐步成为公司实现可持续发展的战略基础,起到了越来越突出的龙头作用。王银成总裁指出:“销售能力建设关乎公司的可持续发展、销售能力建设关乎公司的健康发展、销售能力建设关乎公司核心竞争力。”因此,不断壮大和发展销售队伍,提升素质和技能,拓展销售渠道,实施多元化和专业化相结合的、全方位的、积极的销售渠道经营战略,是公司现阶段以及今后较长一段时间的基础任务。为切实提升销售队伍技能和管理水平,有效促进销售能力的全面提升,公司以创建学习型组织为重要抓手,通过制定科学完善的团队化经营管理制度,建立积极进取的销售团队营销文化,全力打造具有较强凝聚力、战斗力和市场核心竞争力的学习型销售团队,继续维持和提升公司在非寿险市场的领先地位,努力实现公司5~10年的中长期发展战略目标。

在公司宏观发展目标和经营战略的指引下,为加强销售队伍建设,全面提升公司销售能力,在公司领导的高度重视下,总公司教育培训部组织系统骨干力量,针对销售人员大力开发了此套适用于综合团队销售培训的系列教材。通过系统上下的共同努力,销售培训标准课程和系列教材于人保财险史上首个“培训年”全部完成,并在系统内全面推广应用。

销售培训标准课程和系列教材是针对销售人员开发的,以加强销售团队建设和提升销售人员素质和能力为目标的标准培训课程和教材体系。该体系按照销售人员职业发展以及业务技能的实际需求,分为销售人员基础培训、销售人员中级培训、销售人员高级培训、团队经理培训、组训培训五大序列。经系统62名销售培训师、相关业务人员历时半年的辛苦努力,公司于2009年4月开发完成了《销售培训标准课程体系》,制作了包括70门课程的PPT课件、讲师手册以及57门主干课程的视频(三分屏)示范光盘,并下发系统推广使用。在此基础上,原班人马再次开发编写了《综合团队销售培训系列教程》,该套教材包括:《销售人员基础培训教程》、《销售人员中级培训教程》、《销售人员高级培训教程》、《销售团队经理培训教程》和《销售团队组训培训教程》五个序列的五本文字教材,涵盖了销售人员从入司到成长为销售经理或主管的职业发展过程中,所需要掌握的较为全面的保险业务及相关知识、

理论和技能。可以说,在目前的销售团队中,每一位团队成员都可根据自身工作实际需求,从五本教材中选取所需课程,按照书架式学习方式,自行组合学习,掌握业务、管理知识和技巧,并在不断学习、反思和实践过程中取得骄人的业绩。

本套《综合团队销售培训系列教程》由公司王乐枢副总裁担任主审,教育培训部熊向清总经理担任主编,教育培训部销售培训处郭景阳处长担任总撰。教材编写工作由销售培训处组织实施,王卫权、曾小波(时任广东省分公司副总经理)、李燕、孙艳琨、张鸿远分别担任了销售人员初级、中级、高级、组训和销售经理五本教材的编写组长;赵彦景、钟万鑫、廖迪聪、苗建刚、汤继强参与了全套教材的统稿工作。编写人员以制作标准课程体系的销售培训师和业务骨干为主。本套教材在编写过程中得到了北京、河北、山西、内蒙古、大连、吉林、黑龙江、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东、湖南、四川、云南、甘肃、宁夏、新疆分公司的大力协助;其中山西、福建、广东三家分公司还承办了标准课程和教材体系示范培训班;此外总公司渠道管理部、车辆保险部、财产保险部、意外健康保险部等相关部门也对本教材提出了宝贵的意见,在此一并表示感谢。

本教材为《销售人员基础培训教程》,适用于新进入公司的销售人员。编写目的是使新入司销售人员能通过一段时间的学习,了解保险的基础原理,基本掌握销售所应具备的知识和技能,以便顺利开展保险销售工作。本书通过对保险入门课程的概述,使学员对保险的基础知识有了基本的了解;通过对部分主要产品较为详细的介绍,使销售新人对可展业的产品知识有了深入的理解;通过对公司的承保、理赔流程,以及销售流程的学习,使销售新人初步具备一定的销售技能和技巧,知晓如何实现销售;通过销售礼仪的学习,可以帮助销售人员掌握销售基本礼仪知识,促进销售业绩的达成。此外,对于销售新人应掌握的入司教育以及相关法律法规知识,请参阅公司相关课程和保险相关法律。

本教材“保险基础知识”章节由湖南分公司罗春元负责编写,“公司销售人员从业准则”章节由江西省分公司王卫权编写,“公司主要产品”章节由河北分公司安玉兰编写,“承保和理赔流程”章节由山西分公司张太华编写,“销售流程”章节由山东分公司余冬梅编写,“商务礼仪”章节由安徽分公司陈红梅编写。江西省分公司王卫权、钟万鑫同志参与了统稿及终稿修改,在此表示感谢。

需要特别说明的是,本教材中涉及的各险种保险责任、除外责任等事项具有时效性,使用中请以届时内容为准。由于时间仓促,水平有限,书中难免存在一些疏漏和差错之处,敬请各位读者批评指正。

中国人民财产保险股份有限公司

教育培训部总经理

熊向清

2009年12月

目

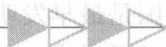
录

CONTENTS

第一章 保险基础知识	(1)
第一节 风险与保险	(1)
第二节 保险与保险合同	(3)
第三节 保险的基本原则	(9)
第二章 公司销售人员从业准则	(14)
第一节 依法合规	(14)
第二节 诚信为本	(15)
第三节 优质服务	(15)
第四节 专业制胜	(16)
第五节 团队合作	(16)
第六节 共创伟业	(17)
第三章 公司主要产品	(18)
第一节 保险产品体系概述	(18)
第二节 公司主要产品	(19)
第四章 承保和理赔流程	(28)
第一节 承保流程	(28)
第二节 投保单的填写	(31)
第三节 理赔流程	(31)
第五章 销售流程	(36)
第一节 销售概述	(36)
第二节 销售前准备	(37)
第三节 接触客户	(40)

第四节 保险需求分析	(42)
第五节 方案呈现	(44)
第六节 促成	(45)
第七节 异议处理	(47)
第八节 售后服务	(49)
 第六章 商务礼仪	(52)
第一节 礼仪概述	(52)
第二节 职业形象塑造	(54)
第三节 销售礼仪	(61)
第四节 职场礼仪	(63)
 附录1 中华人民共和国保险法	(65)
附录2 保险从业人员行为准则实施细则	(86)
附录3 保险营销员管理规定	(90)
附录4 保险代理从业人员职业道德指引	(97)
附录5 机动车交通事故责任强制保险条例	(99)
附录6 中华人民共和国道路交通安全法	(105)
 参考文献	(120)

第一章



保险基础知识

【提要与目标】

本章从风险的概念入手,对保险的产生、发展以及保险功能和原则等理论做了分析,通过学习,使我们对将从事的保险工作有一个基本的认识。

第一节 风险与保险

一、风险

所谓风险,是指某种事件发生的不确定性。风险一旦发生,其结果有三种情形,即:有损失、无损失无获利、有获利。我们把既有损失的可能又有获利的可能的风险叫投机风险;把只有损失可能而无获利可能的风险叫纯粹风险。保险理论和实务中的风险仅指纯粹风险,即某种损失发生的不确定性。

二、风险的特征

风险是可以被我们所感知和认识的客观存在,风险具有以下特征:

1. 风险的不确定性,即风险是否发生、什么时候发生以及产生的结果不确定。
2. 风险的客观性,即风险是不以人的意志为转移的客观存在。
3. 风险的普遍性,即风险无处不在,无时不有。
4. 风险的可测性,人们运用概率论和数理统计的方法,可以测算出风险事故发生的频率和损失的程度。
5. 风险的发展性,随着人类社会的进步和发展,风险会因时间、空间因素的不断变化而发展变化。
6. 风险的社会性,风险是与人类社会的利益相关的,没有人,没有人类社会,就无风险可言。

三、风险与保险产生的关系

由于风险的客观性和普遍性使人们自古以来对风险不断主动的进行认识、控制和处理,对于出现机会较多,损失金额较大,或者出现机会很少但损失金额巨大的风险,保险是运用最为广泛的转嫁风险的财务管理手段。所以说风险是保险产生和发展的前提,保险是风险管理的重要手段,从社会实践看,已经充分证明了这点。

四、保险业的发展历程

(一) 古代人类保险思想的萌芽与保险的雏形

1. 中国古代保险思想的萌芽与保险的雏形。我国是最早发明风险分散这一保险原理的国家。早在公元前三四千年,中国古代保险思想就已经形成。“养儿防老,积谷防饥”,历史悠久的仓储制度是我国古代原始保险的一个重要标志,镖局是我国特有的一种货物运输保险的萌芽。

2. 国外古代保险思想的萌芽与保险的雏形。外国最早的保险思想产生于处在东西方贸易要道上的古代文明国家,如古巴比伦、古埃及、古罗马和古希腊等。

古巴比伦王国第六代国王汉谟拉比(公元前 1792 ~ 1750 年在位)颁布的一部著名法典——《汉谟拉比法典》,在这部距今三千多年前的法典中就有了关于损失赔偿的法律条文,这是目前为止发现最早的一部有关保险的法规。

欧洲中世纪,一个叫基尔特的人创建了一种制度,就是由职业相同者基于互助精神组成团体,当团体中的会员死亡、疾病或遭受火灾、窃盗等灾害损失或发生重大事件时,共同出资予以救济的一种制度,后来人们叫它“基尔特制度”。基尔特制度被认为是火灾保险和人寿保险的萌芽。

在各类保险中,起源最早、历史最长的应当是海上保险。公元前 916 年的《罗地安海商法》正式规定,“凡因减轻船舶载重而投弃入海的货物,如为全体利益而损失的,须由全体分摊归还”。这就是“一人为众,众为一人”的共同海损分摊原则,这一原则体现了损失分摊的基本原理,被公认为海上保险的萌芽。

15 世纪后期,欧洲的奴隶贩子把运往美洲的非洲黑奴当做货物投保海上保险,后来发展到船上的船长、船员、旅客也可以投保,这被认为是人身保险的萌芽。

(二) 现代保险的形成与发展

1. 国外现代保险的形成与发展。其发展历程为:

(1) 海上保险。现代保险的最早形式也是海上保险。最早的海上保险单,于 1384 年 3 月 24 日出现在意大利。

(2) 火灾保险。1667 年一名叫尼古拉·巴蓬的牙科医生首先在英国伦敦开办了一家专门经营房产火灾保险的商行,他采用了按房屋危险情况实行差别费率的方法。这是现代火灾保险差别费率的起源,所以人们称巴蓬为“现代保险之父”。

(3) 人寿保险。1693 年英国著名数学家、天文学家哈雷编制了第一份最科学、最完整的生命表。生命表的制定,是人寿保险的一个里程碑,为现代人寿保险奠定了数理基础。

2. 中国现代保险的形成与新中国保险业的发展。近代中国第一家保险公司是英商于 1836 年在广州设立的广东保险公司。后来,法国、瑞士、日本等外国列强相继在我国广州、上海等地设立保险公司或代理机构,直到 20 世纪,外国保险公司基本上控制了近代中国保险市场。

1865 年华商在上海设立第一家民族保险企业——义和公司保险行,打破外商独占中国保险市场的局面,1875 年保险招商局成立并成立了“仁和”、“济和”两家保险公司,1886 年合并为“仁济和”水火保险公司,从此民族保险业迅速发展。

新中国成立后,对旧中国保险业进行了全面的清理、整顿和改造,于 1949 年 10 月 20 日在北京成立第一家国有保险公司——中国人民保险公司。1959 年停办国内保险业务,十一

届三中全会后,于1979年恢复国内保险业务。

五、保险的功能

保险在我国的国民经济和现代化建设中发挥着重要作用,有“社会稳定器”之称。2006年,国务院颁布的《国务院关于保险业改革发展的若干意见》指出,保险具有经济补偿、资金融通和社会管理功能。

(一)经济补偿功能

经济补偿功能是保险的基本功能,具体表现为财产保险的分摊功能和人身保险的给付功能。

(二)资金融通功能

保险资金的保值与增值是保险公司稳定经营的要求,而保费收入与赔付支出的时间差和数量差为保险资金的融通提供了可能。

(三)社会管理功能

保险的社会管理功能包括社会保障管理、社会风险管理、社会关系管理和社会信用管理的功能。

1. 社会保障管理。作为社会保障体系重要组成部分的保险,它不但扩大了社会保障的覆盖面,更重要的是为社会提供了多层次的保障服务,提高了社会保障水平,满足社会多样化的需求。

2. 社会风险管理。保险公司在长期的实践中,积累了大量的风险损失资料和管理经验,可为社会风险管理提供有力的数据支持;同时,培养投保人的防范意识,有效避免或减少风险损失,从而,增强整个社会防灾减灾的能力。

3. 社会关系管理。人们不但可以通过保险的约定对损失进行合理补偿,还可以提高事故处理的效率,减少当事人可能出现的各种纠纷。

4. 社会信用管理。保险产品是一种以信用为基础的承诺,保险双方在整个过程中信用至关重要,这对整个社会培养和增强诚信意识起到了潜移默化的作用;同时,保险活动为社会信用体系的建立和管理提供了大量重要的信息来源,实现信息资源的共享。

思考题

1. 简述风险的特征。
2. 为什么说风险的特征决定保险的产生和发展?

第二节 保险与保险合同

保险是指投保人根据合同约定,向保险人支付保险费,保险人对于合同约定的可能发生的事故因其发生所造成的财产损失承担赔偿责任,或者当被保险人死亡、伤残、疾病或者达到合同约定的年龄、期限时承担给付保险金责任的商业保险行为。

一、保险定义的解读

保险的定义说明了保险是一种商业行为。投保人依合同约定交纳保险费,保险人依合同约定赔偿或给付保险金。这点说明保险也是一种商品,是有别于一般商品的特殊商品。

从法律角度看保险是一种合同行为。保险人卖保险、投保人买保险,并且事先就在保险合同中约定了双方的权利和义务,这一系列行为体现的是一种民事法律关系。

从经济角度看保险是一种财务安排。单位或个人通过订立保险合同的行为,将其可能面临的风险转嫁给保险人,这种行为将不确定的大额损失(事故损失)转变为确定的小额支出(保险费),也就是以小成本换来大保障的一种财务安排。

从风险管理的角度看保险是一种风险转移的机制。保险不仅体现在某一单位或个人将风险转移给保险公司,而且表现为通过保险这一形式,将众多单位或个人结合起来,将个体对付风险变成大家共同对付风险,从而,起到分散风险、补偿损失的作用。所以说,保险是一种行之有效的风险管理手段。

二、可保风险及其基本条件

保险公司只承保符合自身经营条件的特定风险,我们把这些可承保的特定风险叫作可保风险。

可保风险应具备的基本条件包括:

1. 应当是纯粹风险。
2. 应当是意外的风险。
3. 应当有导致重大损失的可能。
4. 应当是大量标的都有遭受损失的可能性。
5. 不能使大量的标的同时遭受损失。
6. 必须是具有现实的可测性。

三、常见的保险分类方式

要了解保险如何分类,我们在今后的学习工作中必须掌握几个专业术语:

保险标的:是指投保人申请投保的财产及其有关利益或者人的寿命和身体,也就是保险合同所保障的对象。保险标的是确定保险合同关系和保险责任的依据。

保险价值:是指保险合同双方当事人订立保险合同时作为确定保险金额基础的保险标的的价值。在财产保险中,保险价值就是财产的实际价值;由于人的生命不能用价值来衡量,所以在人身保险中不存在保险价值的问题,一旦发生保险事故,以双方当事人约定的最高限额核定给付标准。

保险金额:是保险人计算和收取保险费的依据,也是保险人承担赔偿责任或给付保险金责任的最高限额。

保险利益:是指投保人对保险标的所具有的法律上承认的利益。

(一)按保险标的可分为财产保险和人身保险

1. 财产保险是以财产及其有关的经济利益和损害赔偿责任为保险标的的保险。包括财产损失保险(即狭义的财产保险)、责任保险和信用保证保险。

(1)财产损失保险是以各类有形的财产为保险标的的财产保险。目前,财产损失保险主要的险种有:企业财产保险、机器损坏保险、家庭财产保险、机动车辆保险、货物运输保险、建筑及工程保险和农业保险等等。

(2)责任保险是以被保险人对第三者(他人)的财产损失或人身伤害依照法律或契约应负的赔偿责任为保险标的的保险。目前,责任保险主要的险种有:公众责任保险、产品责任

保险、雇主责任保险和职业责任保险等。

(3) 信用保证保险是以各种信用行为为保险标的的保险。主要的险种有:出口信用保险、忠诚保证保险和产品质量保证保险等。

2. 人身保险是以人的寿命和身体为保险标的的保险。包括人寿保险、健康保险和人身意外伤害保险等。

(二) 按实施的方式可分为强制保险和自愿保险

1. 强制保险是由国家(政府)通过法律或行政手段强制实施的一种保险。目前,有两种实施方式:一是对保险标的和保险人都进行限定,如社会养老保险和社会医疗保险;另一种是只限定保险标的,投保人可以选择保险人,如机动车辆交通事故责任强制保险(即交强险)。

2. 自愿保险是在自愿的基础原则上,投保人与保险人双方在平等的基础上,通过订立保险合同所建立的保险关系。

我国采取保险的方式绝大部分是自愿保险。

(三) 按承保的方式可分为原保险、再保险、共同保险和重复保险

1. 原保险是保险人与投保人之间直接签订保险合同的保险。

2. 再保险是指保险人将自己承担的保险责任的一部分或者全部转移给其他保险人的保险(又叫分保)。

在这里,投保人是原保险人,接受分保的是再保险人。

3. 共同保险(又叫共保)是由几个保险人联合在同一保险期间直接承保同一保险标的、同一风险、同一保险利益的保险。

4. 重复保险是指投保人就同一保险标的、同一风险、同一保险利益、在同一保险期间向两个以上的保险人订立保险合同,而且保险金额之和超过保险价值的保险。

四、保险合同及相关内容

合同就是书面协议,保险合同是投保人和保险人约定双方权利义务关系的书面协议。

(一) 保险合同的特征

保险合同的特征包括:

1. 保险合同是有偿合同。合同分为有偿合同和无偿合同两种,保险合同是有偿合同。保险当事人任何一方要想取得权利,就必须先履行义务。

2. 保险合同是保障性合同。就是说从保险合同生效时起到终止时的整个期间,投保人的经济利益都受到保险人的保障,一旦发生保险事故,保险人按保险合同的约定给予经济补偿或给付——即有形的保障;而无论是否发生保险事故,保险人都对投保人和被保险人提供了心理上的安全感——即无形的保障,所以说保险合同是保障性合同。

3. 保险合同是有条件的双务合同。在保险活动过程中,保险当事人任何一方都有权利和义务,所以保险合同是双务合同。但保险合同的双务性与一般双务合同不完全相同,因为保险人的赔偿义务只有在约定的事故发生时才履行,所以说保险合同是有条件的双务合同。

4. 保险合同是附和合同。在保险实务中,保险合同的基本条款是由保险人事先拟定并报经监管部门(国家保监会或地方保监局)审批或备案的,并事先就已印制在保险单(投保单)上,不能随投保人的意愿而变更,投保人只能是同意或不同意,所以说保险合同是典型的附和合同。

5. 保险合同是射幸合同。在保险合同中,投保人按合同的约定支付保险费的义务是确

定的,但就单个的保险合同和有形的保障来说,保险人的赔偿或给付义务是否履行是不确定的,保险人的赔偿或给付义务存在射幸性,所以说保险合同是射幸合同。

6. 保险合同是最大诚信合同。由于保险合同双方信息极不对称,在保险活动中,保险人合同双方应向对方提供足以影响对方做出订约与履约决定的全部实质性重要事实;并且绝对信守合同的约定和承诺。

(二) 保险合同的分类方式

1. 按保险标的分类,保险合同也可分为财产保险合同和人身保险合同。

(1) 财产保险合同是以财产及其有关的经济利益为保险标的的保险合同。通常又可以分为财产损失保险合同、责任保险合同和信用保险合同等。

(2) 人身保险合同是以人的寿命和身体为保险标的的保险合同。通常又可以分为人寿保险合同、人身意外伤害保险合同和健康保险合同等。

2. 按照合同的性质分类,保险合同可分为补偿性保险合同和给付性保险合同。

(1) 补偿性保险合同是指保险人的责任以补偿被保险人的经济损失为限,并不超过保险金额的合同。各类财产保险合同以及人身保险合同中疾病津贴和医疗费用合同都属于补偿性保险合同。

(2) 给付性保险合同是指保险金额由双方事先约定,在保险事件发生或约定的期限届满时,保险人按合同规定标准金额给付的合同。各类人寿合同属于给付性保险合同。

3. 按在订立合同时是否确定保险标的价值可分为定值保险合同和不定值保险合同。

(1) 定值保险合同是指在订立保险合同时,保险双方当事人就已确定了保险标的的保险价值,并将其载明在合同中的保险合同。

在定值保险合同中,一旦发生保险事故,不需要重新估算保险标的的保险价值,也不需要考虑实际损失的多少,均以事先确定的保险价值作为保险人确定赔偿金额的计算依据。

即:当保险标的的全部损失时,赔偿金额 = 保险金额。

当保险标的的部分损失时,赔偿金额 = 保险金额 × 损失比例。

定值保险适用于那些不容易确定价值的财产,如字画、古玩等,多见于货物运输保险和船舶保险中。

(2) 不定值保险是指保险双方当事人在订立保险合同时不事先确定保险标的的保险价值,只载明保险金额作为保险人确定赔偿的最高限额的保险合同。

在不定值保险合同,一旦发生保险事故,就需重新估算保险标的的实际价值,并以此作为保险人确定赔偿金额的计算依据。根据保险金额与出险时保险标的的实际价值比照,不定值保险合同有三种情形:

足额保险合同:指保险金额与出险时保险标的的实际价值相等的保险合同,即保险金额 = 保险价值。

不足额保险合同:指保险金额少于出险时保险标的的实际价值相等的保险合同,即保险金额 < 保险价值。

超额保险合同:指保险金额大于出险时保险标的的实际价值的保险合同,即保险金额 > 保险价值。

4. 按合同承担风险责任的方式可分为单一风险合同、综合风险合同和一切险合同。

(1) 只承担一种风险责任的保险合同叫单一风险合同。

(2) 承担两种以上特定风险责任的保险合同叫综合风险合同。在保险合同中必须将承

担的风险——列明。

(3) 一切险合同是指保险人承担合同中列明的除外不保风险以外的一切风险的保险合同。保险人在保险合同中以“责任免除”条款将除外不保风险——列明。

5. 按照保险人的承保方式可分为原保险合同和再保险合同。

(1) 原保险合同是指保险人与投保人直接订立的保险合同,其保障对象是被保险人。

(2) 再保险合同是指保险人为了将其所承担的保险责任转移给其他的保险人而订立的保险合同,其保障对象是原保险合同的保险人。

(三) 保险合同的要素

保险合同的要素包括:保险合同的主体、客体和内容。

1. 保险合同的主体。保险合同的主体即保险合同的参与者,是在保险合同中享有权利并承担相应义务的人,分为当事人和关系人,保险合同当事人包括保险人和投保人。

保险人是指与投保人订立保险合同,并承担赔偿或给付保险金责任的保险公司。我国对保险人的要求是:保险人只能是法人——保险公司;国家对保险公司的组织形式、设立条件与程序、变更、经营、整顿、接管与破产都有严格规定;保险人经营的业务必须经过国家有关部门审查认可。

投保人是指与保险人订立保险合同并负有支付保险费义务的人。对投保人的要求包括:可以是法人也可以是自然人,但必须具有民事行为能力;具有交付保险费的能力;必须与保险标的之间具有保险利益。

保险合同关系人包括被保险人和受益人。

被保险人是指其财产或者人身受保险合同保障,享有保险金请求权的人。对被保险人的要求是:在财产保险合同中被保险人没有严格限制,可以是法人也可以是自然人;在人身保险合同中法人不能作为被保险人,只能是有生命的自然人才能成为人身保险合同中的被保险人。

受益人是指由被保险人或投保人指定的享有保险金请求权的人。投保人或被保险人都可以成为受益人,但指定或变更受益人必须经被保险人同意,受益人只属于人身保险范畴。

2. 保险合同的客体。保险合同的客体不是保险标的而是保险利益,保险标的只是保险利益的载体。

3. 保险合同的内容。保险合同的内容是指投保人与保险人之间由法律确认的权利和义务及相关事项。一般以保险合同条款的形式表现。一个较完整的保险合同至少应包括以下事项:

(1) 保险合同当事人和关系人的名称和住所。

(2) 保险标的。

(3) 保险责任和责任免除。

保险责任是指保险合同中载明的对于保险标的在约定的保险事故发生时,保险人应承担的经济赔偿和给付保险金的责任。保险责任通常包括基本责任和特约责任,一般都在保险条款中——列举。

责任免除就是保险人不负赔偿和给付责任的范围,是保险人对自己承担责任的限制。责任免除一般分为损失原因免除(即不承保的风险)、损失免除(即不承担的损失)、不承保的标的(包括绝对不承保的标的和特约承保的标的)、不履约的责任免除(即投保人或被保险人未履行合同规定的义务而导致的责任免除)。

(4) 保险期间和保险责任开始时间。

保险期间就是保险合同的有效期间,是保险人为被保险人提供保险保障的起讫时间。

保险责任开始时间由双方在合同中约定,可能与保险期间一致,也可能不一致。

(5) 保险价值。

(6) 保险金额。

(7) 保险费及支付办法。

(8) 保险金赔偿或给付办法。

(9) 违约责任及争议处理。

(10) 订立合同的时间。

(四) 保险合同的订立、变更和终止

1. 保险合同的订立原则。保险合同的订立原则是,公平互利、协商一致、自愿订立。

2. 保险合同的订立程序。由于保险合同是附和合同,所以一般是投保人要约,保险人承诺。有时要约人与承诺人的身份会不断发生变化,但最后是保险人承诺。

3. 保险合同的成立。《保险法》第13条第1款规定:“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。……”保险合同的成立并不一定要采取特定的形式,只要保险人同意承保,保险合同即告成立。

4. 保险合同订立的形式。一般采取书面形式来订立保险合同,具体有:

(1) 保险单。保险单是保险合同存在和保险双方享有权利和承担义务的最重要的凭证和依据。

(2) 暂保单。保险人在签发正式保险单之前发出的临时凭证,这就是暂保单,它与保险单具有相同的法律效力。

(3) 保险凭证。保险凭证是一种简化了的保险单,又叫“小保单”,它与保险单具有相同的法律效力。保险凭证上未列明的内容以相应的保险单的条款为准;保险凭证上列明的内容与相应的保险单上的内容有抵触的,以保险凭证上列明的内容为准。

(4) 投保单、批单等其他书面形式。投保单是投保人向保险人申请订立保险合同的书面要约,是保险合同的组成部分。保险人在投保人填具的投保单上签章即表示保险合同的成立。批单是保险双方当事人协商修改和变更保险单内容的一种书面单证(一般加贴在保单的背面,所以又叫背书)。批单的法律效力优于正文,批单优于保单,书写优于打印,后批优于先批。

5. 保险合同生效。保险合同的成立 $\neq$ 保险合同生效。

保险合同是附条件、附期限生效的合同;《保险法》第14条规定:“保险合同成立后,投保人按照约定交付保险费;保险人按照约定的时间开始承担保险责任。”

我国普遍采用“零时起保制”(即保险合同的生效时间是在保险合同成立的次日零时或约定的未来某一日的零时)。

6. 保险合同无效的主要原因。保险合同无效的主要原因包括:

(1) 保险合同主体资格不合法。

(2) 保险合同的内容不合法。

(3) 保险合同当事人意思表示不真实。

(4) 保险合同违反国家利益和社会公共利益。

保险合同无效分为全部无效(即自始无效)和部分无效。