

主编·谭克岩 李俊妍

吉林人民出版社

财产保险管理制度及操作规程

CAICHAN BAOXIAN GUANLI ZHIDU JI
CAOZUO GUICHENG

CPIC



(吉)新登字 01 号

财产保险管理制度及操作规程

谭克岩 李俊妍 主编

石 子 责任校对

吉林人民出版社出版 发行

长春市东新印刷厂印刷

850×1168 毫米 32 开本 20.5 印张 500 千字

1997 年 12 月第 1 版 1997 年 12 月第 1 次印刷

印数:1—2 000 册

ISBN 7—206—02970—1

F·726 定价:49.80 元

主 编：谭克岩 李俊妍
副主 编：王晓蕾 王敬威 杨大伟 赵惠敏
顾 问：王玉全
编 者：(按姓氏笔画排列)
丁雪松 牛延吉 王志娟 王 姝
付伟宏 刘玉河 曲成田 刘 君
孙 艳 吕 静 李伟民 陈 勇
姚大伟 姜 昱 姜秋红 贲海燕
郭 栋 黄永海 韩松涛

注重培训 狠抓规范

——写在《财产保险管理制度及操作规程》出版的时候

乔 林

保险事业在我国是一个方兴未艾的事业,也是大有希望的事业。但不能否认的是,目前我国保险从业人员的业务素质和专业水平与世界发达国家的保险业相比,与我国各条战线不断深化改革的形势相比,还存在着相当大的差距。为此,如何尽快提高我国保险从业人员的业务素质,缩短与发达国家保险公司的差距,适应市场经济发展的需要,从而振兴我国还很脆弱及落后的保险事业,就显得尤为重要。从我们太平洋保险公司的现状来看,加大培训力度,迅速提高员工素质的工作则更为迫切。中国太平洋保险公司是一家刚刚起步的新兴保险企业。1991年4月成立,迄今仅有7年多的历史,专业人才匮乏已成为业务发展的一大障碍,尤其是基层公司有许多从事过保险工作的员工,对业务不甚熟知。这种状况,如果说在90年代初太平洋保险只是初创阶段,还可以勉强维持的话,今天,临近世纪之交,在国内保险市场群雄并起,竞争已呈现白热化的态势下,一支具有高素质员工队伍,就是在竞争中取胜的关键因素。根据我国太保系统的实际情况,应该而且必须抓好全国各分支机构员工的培训工作。多年来,我们在这方面做了一些有益的探索和尝试,也取得了许多成功的经验。但现在基层公司反映强烈的问题是:第一,没有员工培训的系统教材,以致影响了培训的效果;第二,在业务流转过程中无章可循,没有一

个适合全国太保系统的统一业务规程,导致经营公司只得各行其是,参照其他当地保险公司的做法,先干起来再说。为了尽快统一太保系统的业务规程,加强内部管理,防范和化解经营风险,长春分公司带了一个好头,他们在总经理室的领导下,成立了由财产险部、车辆险部、国外业务险部及有关分支机构负责人参加的编写小组,经多次调查研究,召开各种形式、各类人员参加的座谈会,反复征求意见,几易其稿,用了近一年的时间,编写了《财产保险管理制度及操作规程》一书,把它提供给全国从事太平洋保险的员工做为培训教材及业务活动中的参考。同时,也对关心和热爱太平洋保险事业的社会各界朋友,献上发自肺腑的一份爱心!现在,此书已由吉林人民出版社出版,我向全国太保系统员工们做一推荐。

“湖平两岸阔,风正一帆悬。”当前,我国的民族保险事业正处于一个继往开来的新的历史时期,衷心希望全国太平洋保险系统的员工们,增强市场竞争意识,努力钻研保险业务,注意提高自身业务素质,抓好规范经营,为振兴太平洋保险事业,为繁荣我国的保险市场,做出自己的贡献!

(作者为中国太平洋保险公司副总经理)

目 录

第一部分 财产保险

第一篇 财产保险业务管理制度	(3)
第一章 业务审定委员会	(3)
第一节 业务审定委员会的组成	(3)
第二节 审定范围	(3)
第三节 审定权限	(3)
第二章 承保	(4)
第一节 业务员、核保员职责	(4)
第二节 险种条款管理	(5)
第三节 费率的管理	(6)
第四节 承保管理	(7)
第五节 积极慎重地发展产品责任险	(9)
第六节 承保限额的规定	(9)
第七节 新险种开发和推广	(9)
第八节 代理人业务的承保	(10)
第九节 承保程序	(10)
第十节 手续费管理	(10)
第十一节 退费管理	(11)
第十二节 应收保费管理	(12)
第十三节 续保业务管理	(12)
第十四节 业务档案管理	(12)
第十五节 业务单证的管理	(13)

第十六节 新险种条款管理	(13)
第三章 理赔	(14)
第一节 理赔管理	(14)
第二节 落实代查勘理赔和清算制度	(14)
第三节 理赔的查勘检验及代理费用	(15)
第四节 赔案审批	(16)
第五节 赔案通报	(16)
第六节 损余物资处理	(16)
第七节 理赔档案管理	(17)
第八节 严格按照各项规定和实务,提高理赔 工作质量	(17)
第四章 追偿	(18)
第一节 追偿报批	(18)
第二节 追偿的放弃	(18)
第五章 电脑业务处理系统的应用及管理	(19)
第一节	(19)
第二节	(19)
第三节	(19)
第四节	(19)
第五节	(19)
第六章 防灾防损	(20)
第一节 防灾防损的主要内容	(20)
第二节 防灾防损的工作职责	(20)
第三节 防灾防损措施	(21)
第七章 其他	(22)
第二篇 财产保险业务规范	(31)
第一章 承保	(31)

第一节	单证管理	(31)
第二节	承保	(31)
第三节	承保批改	(35)
第四节	无赔款安全优待费	(37)
第五节	手续费发放程序	(37)
第六节	应收保费控制程序	(37)
第七节	续保	(38)
第二章	理赔	(38)
第一节	受理案件	(38)
第二节	现场查勘	(39)
第三节	审核及处理	(41)
第四节	赔款计算及赔付	(42)
第五节	追偿	(43)
第六节	结案	(45)
第三章	常用批单格式	(48)
第四章	汛期防灾防损工作简要指南	(54)
第一节	汛期防灾防损工作	(54)
第二节	四种汛期常见灾害的基本知识	(61)
第五章	其他	(75)

第二部分 机动车辆保险

第一篇	机动车辆保险业务管理制度	(85)
第一章	承保管理	(85)
第一节	条款 费率	(85)
第二节	保险责任	(85)
第三节	商品(单程)车的承保	(86)

第四节	盗抢险的承保	(8 6)
第五节	附加险的承保	(8 6)
第六节	高档车、特殊车的承保	(8 8)
第七节	代理人业务的管理	(8 8)
第八节	手续费管理	(8 8)
第九节	退费管理	(8 8)
第十节	应收保费管理	(8 9)
第十一节	续保业务管理	(8 9)
第十二节	业务档案管理	(8 9)
第十三节	核保制度	(9 0)
第二章	防灾 理赔 追偿	(9 1)
第一节	防灾	(9 1)
第二节	理赔方针	(9 2)
第三节	理赔岗位的设定	(9 2)
第四节	报案登记制度	(9 2)
第五节	现场查勘制度	(9 2)
第六节	查勘费、代理费	(9 2)
第七节	赔案缮制	(9 3)
第八节	核赔制度	(9 4)
第九节	赔案审批	(9 5)
第十节	通融赔案	(9 7)
第十一节	长春分公司审定委员会	(9 7)
第十二节	损余物资处理	(9 7)
第十三节	理赔档案管理	(9 7)
第十四节	追偿的报批、放弃	(9 7)
第三章	电脑业务处理系统的应用及管理	(9 8)

第二篇 机动车辆保险业务规范 (106)

第一章 承保 (106)

第一节 单证管理 (106)

第二节 承保 (106)

第三节 承保批改 (108)

第四节 退费处理 (108)

第五节 续保 (109)

第二章 理赔 (110)

第一节 立案编号管理 (110)

第二节 理赔程序 (110)

第三节 卷内要件 (111)

第四节 流转程序 (112)

第五节 结案 (114)

第三篇 机动车辆保险业务操作流程 (116)

第一章 承保 (116)

第一节 投保单的填制 (116)

第二节 保险单的缮制 (119)

第三节 日结汇总表的缮制 (119)

第四节 批单 (120)

第二章 理赔 (121)

第一节 内容规范 (122)

第二节 单证规范 (124)

第三节 顺序规范 (124)

第三部分 涉外保险

第一篇 涉外保险业务管理制度	(130)
第一章 承保	(130)
第一节 承保人制度	(130)
第二节 承保管理	(131)
第二章 理赔与追偿	(139)
第一节 理赔	(139)
第二节 追偿	(142)
第三节 防灾防损工作	(142)
第二篇 涉外保险业务规范	(146)
第一章 承保	(146)
第一节 单证管理	(146)
第二节 承保操作	(146)
第二章 理赔	(149)
第一节 受理案件	(149)
第二节 审核及处理	(150)
第三节 计算赔款并出具批单	(151)
第四节 追偿	(151)
第五节 结案	(151)

第四部分 附 件

一、财产险业务质量综合考评(自查)计分表	(163)
二、保单、赔案标准样本	(165)

三、空白用纸样张.....	(297)
四、各专用样章.....	(630)

第一部分 财产保险

第一篇 财产保险业务管理制度

第一章 业务审定委员会

第一节 业务审定委员会的组成

业务审定委员会实行长春分公司(以下分公司或省分公司指长春分公司)总经理室领导下的主任负责制,主任由总经理担任。成员有分公司总经理室领导、分公司高级顾问、财产险部、车险部、定损中心、国外部经理、稽核室主任组成。

市级公司成立审定委员会,县区支公司成立审定小组。

第二节 审定范围

第一条 负责专业部门超承保权限项目的审定。

第二条 负责超主管经理权限赔案的审定。

第三条 负责通融赔付、疑难、大额拒赔及大额诉讼案件的审定。

第四条 负责新险种条款(协议)、条款解释及实务的审定。

第五条 负责各项业务规章制度的审定。

第三节 审定权限

长春分公司审定的权限为超出各分支公司和专业部门、主管总经理权限以上、总公司规定权限以内的业务。各分支公司的权限以长春分公司核定的最高权限为准。

第二章 承 保

第一节 业务员、核保员的职责

第一条 业务员、核保员职责范围

1.1 业务人员职责:宣传、展业,接受投保单。

1.2 核保员职责:审核、评价投保项目的风险程度,根据权限进行审批。核保员仅有权负责处理本业务单位或部门的核保业务。

第二条 核保员权限

2.1 核保员分为初级核保员、中级核保员、高级核保员。

初级核保员:保额 5000 万元以内。

中级核保员:保额 8000 万元以内。

高级核保员:总公司授权长春分公司权限以内的。

2.2 下列险种未经长春分公司财产险部同意,不得核保。

①船舶险、船舶建造险。

②信用保证保险。

③航空险、石油险。

④未经审定的新险种。

2.3 各分支公司超本级权限的业务由本级公司依次上报,不得错报、事后报和隐匿不报。

2.4 各级核保员持长春分公司核发的证件上岗,不得超权限审定。

2.5 各级核保员审定权限以上,该公司审定权限以内的业务由各级公司审定委员会(小组)审定。超该公司审定权限的业务由分管总经理签字后报上一级公司审定,以此类推。

2.6 经审定批准的业务由审定人签字后方为有效。

第三条 核保员条件

3.1 初级核保员:从事财产保险业务工作4年以上,能够熟练掌握本险种承保工作的基本知识(条款、费率、风险评估等),签单准确。

3.2 中级核保员:从事财产保险业务工作6年以上,精通本专业承保工作的基本知识及要素,准确进行风险评估。

3.3 高级核保员:从事财产保险业务工作8年以上,具有保险理论水平,并精通保险业务知识,准确进行风险评估,科学地厘定费率。

3.4 达到各级核保员条件的经考试、考核合格者,由长春分公司人教处发给资格证书。

第四条 核保员聘任、解除及待遇

4.1 核保员由地市级支公司经理聘任。

4.2 工作有重大失误且造成经济损失的,解聘须报长春分公司财产险部备案。

4.3 在核保岗位工作的各级核保员由劳资部门负责落实其待遇,待遇标准按长春分公司(95)年第15号文件执行,各级公司不得减免。

第五条 核保员管理与考核

5.1 各级公司财产险部及有关部门年末负责对本公司的核保员进行考核,建立核保员档案,记录核保员的业迹和工作情况。

5.2 凡公司所发各类业务文件,核保员必须人手一份,并作好文件记录,解聘时须完整交接。

第二节 险种条款管理

第一条 中国人民银行总行统一制定下发的保险条款和总公司统一制定经中国人民银行总行批准的条款,除信用保险、保证保险、责任保险、农业保险(由总公司统一制定经人总行批准的条款不在