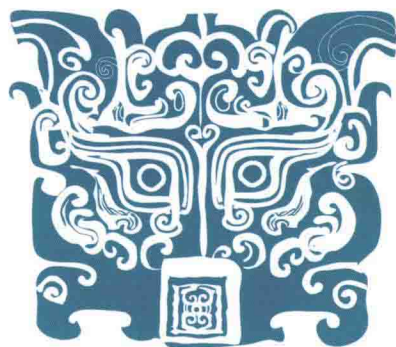




王雨静 主编

保险法基础与实务

BAOXIANFA JICHU YU SHIWU



中国政法大学出版社

中央财政支持高等职业学校提升专业服务能力和项目
北京高等学校青年英才计划项目

保险法基础与实务

主 编

副主编

撰稿人

王雨静

郭雷

（按姓氏笔画为序）

王雨静 刘远景 刘继兰

李迎春 李 晓 张 晶

赵 江 姜 丽 胡俊华

郭少军 郭 雷 宿 迟

黄炎娇



中国政法大学出版社

2014 · 北京

- 声 明
1. 版权所有，侵权必究。
 2. 如有缺页、倒装问题，由出版社负责退换。

图书在版编目（C I P）数据

保险法基础与实务/王雨静主编. —北京:中国政法大学出版社, 2014. 8
ISBN 978-7-5620-5597-6

I. ①保… II. ①王… III. ①保险法—中国 IV. ①D922. 284. 1

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第197125号

出 版 者 中国政法大学出版社
地 址 北京市海淀区西土城路 25 号
邮寄地址 北京 100088 信箱 8034 分箱 邮编 100088
网 址 <http://www.cuplpress.com> (网络实名: 中国政法大学出版社)
电 话 010-58908524 (编辑部) 58908334 (邮购部)
承 印 固安华明印业有限公司
开 本 720mm × 960mm 1/16
印 张 18.5
字 数 340 千字
版 次 2014 年 8 月第 1 版
印 次 2014 年 8 月第 1 次印刷
定 价 39.00 元

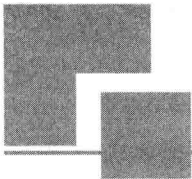


作者简介

- 宿 迟** 男，现任北京市第二中级人民法院党组副书记、副院长。
- 郭少军** 男，现任中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司副总经理。
- 王雨静** 女，1978年生，2001年毕业于中国政法大学，现任北京政法职业学院经贸法律系副主任，讲师，兼职律师，研究方向民商法、经济法。
- 郭 雷** 男，1980年生，2005年毕业于中国政法大学，现任北京政法职业学院讲师，兼职律师，研究方向经济法、金融法。
- 刘远景** 女，1961年出生，1983年毕业于中国政法大学，现任北京政法职业学院经贸法律系主任、法学教授，兼职律师，研究方向民商法、经济法。
- 刘继兰** 女，1963年生，1987年毕业于北京联合大学，现任北京政法职业学院讲师，研究方向经济法。
- 赵 江** 男，1969年生，2002年毕业于中国政法大学，北京政法职业学院讲师，兼职律师，研究方向民商法。
- 胡俊华** 女，1976年生，2006年毕业于河北大学，现任北京政法职业学院讲师，兼职律师，研究方向诉讼法、经济法。
- 李 峤** 男，1971年生，2007年毕业于中国社会科学院，现任北京政法职业学院讲师，研究方向民商法、经济法、诉讼法。
- 姜 丽** 女，1962年生，1987年毕业于北京大学分校，现任北京政法职业学院讲师，兼职担任北京市第二中级人民法院陪审员工作，研究方向民商法。
- 李迎春** 女，1974年生，2008年毕业于中国政法大学，现任北京政法职业学院教师，研究方向经济法、行政法。

黄炎娇 女，1984年生，2013年毕业于中国青年政治学院，现任北京政法职业学院教师，研究方向经济法。

张 晶 女，1983年生，2008年毕业于中国人民大学，现任北京政法职业学院讲师，研究方向管理学。



前言

为了适应从职业出发,以学习者为中心,在行动中学习的职业教育教学改革、课程改革的需求,北京政法职业学院特别邀请司法机关、保险公司等行业专家与学院专业教师共同组成课题组,遵循职业教育的开放性、职业性的特征,对人才培养方案进行了颠覆性地修正。通过基于工作过程的课程项目化改造、校内仿真实训、校外顶岗实习、就业性岗位实习,使工学交替式的教学模式逐步形成。

由此对教材提出了一个全新的要求。

课题组从教学实际出发,针对当前教学改革、课程改革中出现的新问题进行了深入、系统的研讨与研究,在取得了一定的应用成果基础上形成了高等职业院校《保险法基础与实务》课程教材。本教材以提高学生处理保险法律事务能力为目的,遵循“法理够用、技能全面、以线串点、学做轮动”的原则,使学生能够掌握一定的保险法基础,同时更加注重对学生实际操作技能的培养,凸显职业教育特征。

在体例编排上,教材遵循宏观、微观两条线。宏观上以保险法律事务顺序为主线;微观上以保险公司主要工作流程为主线,将保险法律实务分解为保险销售法律实务、保险承保法律实务、保险理赔法律实务、保险客户服务法律实务、保险纠纷处理实务五大综合项目模块。教学模式设计上采用了以项目导向、任务驱动、实境模拟,实训实战的全新体例。

在内容选取上,将保险法的基础知识、基本理论、法律依据、真实案例与保险法律事务融合为一体,形成整体保险法律实务。围绕保险法律实务设计教学与训练综合项目,分解工作过程,提炼教学与训练任务,力求“教、学、做、训、评”的有机结合。

在高等职业教育教学与课程改革中,课题组对于制约高等职业教育发展

的瓶颈性问题之一的教材问题进行了有益探索，尚不成熟，还在不断研究之中。

本部教材由王雨静同志担任主编，郭雷同志担任副主编，刘远景、刘继兰、赵江、胡俊华、李峣、姜丽、李迎春、黄炎娇、张晶等同志参加了编写工作。特别是课题组邀请的政法行业专家北京市第二中级人民法院党组副书记、副院长宿迟同志，以及保险企业专家中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司副总经理郭少军同志加入课题组参加编写。行业专家对本教材体例及法律实务部分提出了中肯的建设性意见和建议。同时本教材的编写工作受到了北京政法职业学院领导的高度重视，学院党委书记、院长张景荪同志，党委副书记、副院长陈勇同志多次参加教材编写工作调研、研讨活动，亲自参加、指导和帮助教材的审订工作，在各个方面给予了课题组极大的支持。在此对所有为本教材的编写和出版给予支持和帮助的领导、同志们一并表示诚挚的谢意！

北京政法职业学院课题组

2014年8月

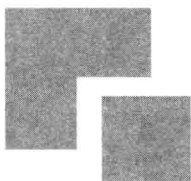


目 录

综合训练项目一：保险销售法律实务	1
训练项目一：保险销售岗位认知	2
教学与训练任务一：认识保险销售岗位	2
教学与训练任务二：认识保险产品	6
训练项目二：保险销售法律实务	29
教学与训练任务一：保险销售的主要环节	29
教学与训练任务二：最大诚信原则的法律适用	36
教学与训练任务三：保险利益原则的法律适用	39
训练项目三：订立保险合同法律实务	43
教学与训练任务一：订立保险合同应注意的法律问题	43
教学与训练任务二：填写投保单	52
训练项目四：模拟保险产品推介	62
 综合训练项目二：保险承保法律实务	 64
训练项目一：保险承保管理实务	65
教学与训练任务一：认知保险承保岗位	65
教学与训练任务二：承保管理法律实务	72
训练项目二：核保法律实务	77
教学与训练任务一：财产保险核保实务	77
教学与训练任务二：人身保险核保实务	81
训练项目三：制作风险评估报告	92

综合训练项目三：保险理赔法律实务	96
训练项目一：保险理赔岗位认知	97
教学与训练任务一：认识保险理赔	97
教学与训练任务二：认识保险理赔关键岗位	106
训练项目二：财产保险理赔法律实务	112
教学与训练任务一：财产保险理赔流程	112
教学与训练任务二：机动车辆保险理赔法律实务	116
教学与训练任务三：企业财产保险理赔实务	141
教学与训练任务四：家庭财产保险理赔实务	144
训练项目三：人身保险理赔法律实务	148
教学与训练任务一：人身保险理赔流程	148
教学与训练任务二：人寿保险理赔实务	157
教学与训练任务三：意外伤害保险理赔实务	164
教学与训练任务四：健康保险理赔实务	169
训练项目四：模拟保险人代位求偿处理流程	174
 综合训练项目四：保险客户服务法律实务	 176
训练项目一：风险规划与管理实务	177
教学与训练任务一：帮助客户识别风险	177
教学与训练任务二：风险规划实务	182
训练项目二：客户投诉处理实务	188
教学与训练任务一：正确看待客户投诉	188
教学与训练任务二：处理客户投诉	191
训练项目三：财产保险防灾防损实务	195
教学与训练任务一：认识保险的防灾防损服务	195
教学与训练任务二：掌握防灾防损的方法	200
训练项目四：人寿保险的保全实务	203
教学与训练任务一：提供保全服务	203

教学与训练任务二：处理“孤儿”保单	212
训练项目五：人身保险客户综合服务	214
综合训练项目五：保险纠纷处理实务	215
训练项目一：仲裁方式解决保险纠纷	216
教学与训练任务一：认知仲裁方式解决保险纠纷	216
教学与训练任务二：掌握保险纠纷的仲裁程序	220
教学与训练任务三：制作仲裁申请书与答辩书	223
训练项目二：诉讼方式解决保险纠纷	227
教学与训练任务一：认知保险纠纷的诉讼类型	227
教学与训练任务二：掌握保险纠纷的诉讼程序	233
教学与训练任务三：分析解决人身意外伤害保险合同纠纷	237
训练项目三：模拟庭审的方式解决保险纠纷	240
附录一：中华人民共和国保险法	250
附录二：最高人民法院关于适用《中华人民共和国保险法》	
若干问题的解释（一）	276
附录三：最高人民法院关于适用《中华人民共和国保险法》	
若干问题的解释（二）	278
主要参考书目	282



综合训练项目一： 保险销售法律实务

■ 学习目标

保险销售是保险实务操作中的第一个关键环节，保险产品只有通过销售行为转移到消费者手中，才能使保险产品产生效用，实现保险经营的目标和宗旨。做好保险销售工作，有利于扩大承保数量，拓宽承保范围，实现保险业务的规模经营，满足大数法则的要求，保持偿付能力，实现保险公司的利润目标。保险销售从业人员不仅要掌握相关的专业知识，还要掌握较高的业务技能。学生通过本综合训练项目的学习和训练，应当认知保险的含义，保险产品的含义、构成要素及类型，保险销售的法律依据；了解保险销售岗位的主要职责，明确各类保险产品的目标客户、销售渠道并能运用于实践；熟悉保险销售的业务流程；掌握开拓准保户、设计并介绍保险方案、拒绝处理的方法和技巧、订立保险合同、解决保险销售过程中的具体法律问题等保险销售的基本业务技能。

■训练项目一：保险销售岗位认知

■教学与训练任务一：认识保险销售岗位

一、保险的含义及分类

（一）保险的含义

1. 保险的含义。《中华人民共和国保险法》（以下简称《保险法》）第2条规定：“本法所称保险，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保险金责任，或者当被保险人死亡、伤残、疾病或者达到合同约定的年龄、期限等条件时承担给付保险金责任的商业保险行为。”

2. 保险法律关系的含义。所谓法律关系，是指法律规范在调整行为人为行为过程中形成的权利和义务关系，它是现实社会关系的思想形式，其实质是经济关系的反映。保险关系作为一种法律关系，具体表现为以下四种社会关系：

（1）保险活动当事人之间的关系。该关系是在保险人与投保人、被保险人、受益人之间因保险合同而形成的关系。

（2）保险当事人与中介人之间的关系。该关系是在保险人与保险代理人、保险经纪人、保险公估人之间因经营保险业务而形成的关系。

（3）保险企业之间的关系。目前，我国保险市场上的保险企业，除了股份有限公司、有限责任公司和国有独资公司外，还有外资保险公司、中外合资保险公司。它们在保险经营活动中互相竞争、互相协作。

（4）保险企业与保险管理机构的关系。一是政府与企业之间的关系。二是监督管理者与被监督管理者之间的关系。

（二）保险的分类

1. 按照实施方式分类，保险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。

强制保险的保险关系虽然也是产生于投保人与保险人之间的合同行为，但是，合同的订立受制于国家或政府的法律规定。自愿保险是在自愿原则下，投保人与保险人双方在平等的基础上，通过订立保险合同而建立的保险关系。

(2) 自愿保险的保险关系，是当事人之间自由决定、彼此合意后所建立的合同关系。投保人可以自由决定是否投保、向谁投保、中途退保等，也可以自由选择保险金额、保障范围、保障程度和保险期限等。保险人也可以根据情况自愿决定是否承保、怎样承保等。

2. 按照保险标的分类，可将保险分为财产保险和人身保险。

(1) 财产保险是以财产及其有关利益为保险标的的一种保险，包括财产损失保险、责任保险、信用保险等保险业务。财产损失保险是以各类有形财产为保险标的的财产保险；责任保险是指以被保险人对第三者的财产损失或人身伤害依照法律和契约应负的赔偿责任为保险标的的保险；信用保险是以各种信用行为为保险标的的保险。

(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、意外伤害保险等保险业务。人寿保险是以被保险人的寿命作为保险标的，以被保险人的生存或死亡为给付保险金条件的一种人身保险；健康保险是以被保险人的身体为保险标的，使被保险人在疾病或意外事故所致伤害时发生的费用或收入损失获得补偿的一种人身保险；意外伤害保险是以被保险人的身体为保险标的，以意外伤害而致被保险人身故或残疾为给付保险金条件的一种人身保险。

二、保险销售的含义及岗位职责

(一) 保险销售的含义

保险销售是指以保险产品为载体，以消费者为导向，以满足消费者的需求为中心，运用整体手段，将保险产品转移给消费者，以实现保险公司长远经营目标的一系列活动。保险销售的最终目的是为保险公司组织和争取保险业务。专业化的保险销售流程通常包括四个环节，即：①准保户的开拓；②调查并确认准保户的保险需求；③设计并介绍保险建议书；④疑问解答并促成签约。

(二) 保险销售的从业人员

1. 保险销售从业人员的种类。保险销售从业人员主要包括保险代理人和保险经纪人。

(1) 保险代理人。保险代理人是指根据保险人的委托，在保险人授权的范围内代为办理保险业务，并依法向该保险人收取代理手续费的单位或个人。保险代理人的类型包括：专业保险代理人、兼业保险代理人及个人保险代理人。我国保险代理人资格考试由中国保监会委托全国省市广播电视大学组织，每月

下旬都有一次考试。

(2) 保险经纪人。保险经纪人是基于投保人的利益，为投保人与保险人订立保险合同提供中介服务，并依法收取佣金的有限责任公司。保险经纪人的资格考试每半年举行一次。

2. 保险代理人和保险经纪人的职业区别。保险经纪人和保险代理人都是保险合同的辅助人，主要区别在于：其一，保险经纪人代表的是投保人的利益，保险代理人代表的是保险人的利益。其二，保险经纪人是以自己的名义进行保险经纪活动，但是保险代理人则是以保险人的名义与投保人和被保险人发生关系。其三，保险经纪人的保险经纪业务所产生的法律责任，由保险经纪公司承担，但是保险代理人在授权范围内进行活动所产生的法律责任由保险人承担。只有在授权范围之外的活动产生的法律责任，才由代理人承担。

(三) 保险销售的岗位职责

保险销售人员的岗位职责包括：以最大诚信原则进行业务操作；以客户利益至上的原则尽可能满足投保人的保险要求；向消费者宣传保险知识，解释保险条款、点评、设计保险产品，制定保险计划；将投保人真实、完整的资料提交给承保的保险公司；根据客户需要为其提供优质的售后服务；定期回访老客户，维护潜在客户等。

三、保险销售的渠道

保险公司能够运行成功的一个关键因素就是要有一支强大的销售队伍。保险销售渠道是指保险产品从保险公司向客户转移过程中所经过的途径。理解保险销售渠道应把握三点内容：保险销售渠道的起点是保险公司，其终点是保险消费者，即投保人；在保险销售渠道中，保险产品从保险公司向投保人的转移是以保险产品所有权的转移为前提的，在特殊情况下，保险公司可以将险种直接销售给投保人，但在大多数情况下，保险产品从保险公司转移给投保人要经过保险中介进行多次转移；保险销售渠道的环节是那些参与或帮助保险产品转移的组织和个人的集合，包括所有保险中介，如保险代理人和保险经纪人。

关于保险销售渠道可以归并为直接营销和间接营销两种主要方式。

(一) 直接营销渠道

直接营销渠道亦称直销制，是指保险公司利用该支付薪金的业务人员直接推销保单，招揽业务。这种方式一般适合实力雄厚、分支机构健全的保险公司。但对大多数保险公司而言，这种方式不足以争取到大量的保险业务，而且在销售成本上也是不合算的。

直接营销渠道依据所利用的手段不同又可分为自销和直接营销。自销是指依靠保险公司的雇员推销保险商品并提供客户服务。直接营销是指允许供应商

和消费者相互直接交易的方式。在这种方式中，保险信息往往通过电子邮件、报纸、杂志、电视和电台广告直接传给顾客。公众可上网或打电话索取投保单，无须同保险公司人员直接接触就能办完投保手续，但这种方法只适合于个人保险业务。

（二）间接营销渠道

间接营销渠道亦称中介制，是指保险公司通过保险中介机构、依法取得资格证书的保险销售从业人员等中介销售保险产品的方式。保险中介不能代替保险人承担保险责任，只是通过参与代办、推销、提供专门技术服务等各种保险活动，来促成保险销售的实现。间接销售渠道的具体方法有：

1. 保险代理人销售。保险代理人是根据保险人的委托，向保险人收取佣金，并在保险人授权的范围内代为办理保险业务的机构或者个人。目前我国保险市场上的代理人主要有保险专业代理机构、保险兼业代理机构和个人保险代理人三种类型。

2. 保险经纪人销售。保险经纪人是基于投保人的利益，为投保人与保险人订立保险合同提供中介服务，并依法收取佣金的机构。我国目前只允许法人单位从事保险经纪活动。保险人通过保险经纪人争取保险业务，从而实现保险的销售。

四、比较分析保险和储蓄的差异

【实训背景】

2013年5月，李女士前往某银行办理存款业务，当时银行柜台内的工作人员为其安排了一位穿着同样制服的工作人员（后来李女士得知这位工作人员是保险公司银保销售人员）。李女士表示：“当时销售人员声称有一款5年期理财产品，每年存款1万元连存5年，收益均按照5万元利息结算，产品还有分红并送一份保障，5年后到期就能全部取出，出于对银行的信任，我才买这份理财产品。”李女士直到第二年收到保险公司的交款通知时，方知购买的“理财产品”是保险产品；且仅有一张银行给的保险单，投保书保险合同条款等都没有见到，也没有收到保险公司任何回访电话；再加上收益低微，李女士决定退保。

【实训任务】

请你以保险从业人员的经验，为广大保险消费者介绍一下保险和储蓄的差异性。

【实训指导】

保险与储蓄都是以现在的剩余资金做未来所需的准备，即同为“未雨绸缪”之计，因而都体现一种有备无患的思想。但是，两者属于不同的经济范畴，有着明显的差异：其一，储蓄和保险是两种性质不同的风险防范路径。银行储蓄

可以应付未来风险，是一种自助行为；而保险则把风险转移给保险公司，是一种互助行为。其二，储蓄和投保都是收益预期确定的产品。银行储蓄的预期收益包括确定的本金和利息；而投保后得到的“收益”是预期收益，是确定的未来风险保障，只要缴纳了足额的保险费，就能得到完全的、充分的未来风险保障。

特别值得提醒广大保险消费者的是，绝不能把保险等同于储蓄。从传统保险产品看，保险的主要功能是提供风险保障。新型人寿保险有一定的投资功能，但其流动性和收益性都有别于储蓄和股票等其他投资工具。

■教学与训练任务二：认识保险产品

一、保险产品及其构成

（一）保险产品的概念

保险产品是由保险人提供给保险市场的，能够引起人们注意、购买，从而满足人们减少风险和转移风险，必要时能够得到一定的经济补偿需要的承诺性组合。从营销学的角度来看，保险产品包括保险合同和相关服务的全过程。

（二）保险产品的构成要素

保险产品的构成要素一般包括保险责任、保险费率、保费交付方式、保险期限、保险赔款或保险金给付方式。

1. 保险责任。保险责任是保险人所承担责任的风险范围，即保险产品中约定的风险发生后，保险人承担赔偿责任或者给付保险金的责任。

2. 保险费率。保险费是保险人向投保人收取的费用，以作为保险人承担保险责任的报酬。保险费率是指单位保险金额中保险人应收取的保险费的比率。在保险实务中，保险费率通常是以千分数来表示的。保险费率的确定是依据保险标的的风险程度、损失概率、保险责任范围、保险期限和保险人的经营管理费用等因素来综合加以考虑的。

3. 保费交付方式。保险费的交付方式一般有两种：一种是合同成立时投保人一次缴纳，即趸缴；另一种是投保人分期缴纳保费。

4. 保险期限。保险期限是指保险人对保险标的承担保险责任的时间范围，或者说是保险责任开始到终止的有效期间。财产保险产品的保险期限较短，通常为1年；人寿保险产品的保险期限较长。在实践中，保险人一般允许续保，即投保人可在旧保单满期后继续缴纳保险费，并规定续保期限。

5. 保险赔款或保险金给付方式。被保险人在保险有效期内发生保险责任范

围内的损失或者事件时，保险人要按照合同的约定向被保险人或受益人支付保险赔偿款或保险金。被保险人或受益人领取保险赔偿款或保险金的方式在财产保险与人寿保险中有一定差别。在财产保险中，发生保险事故时，被保险人可以一次性领取保险赔偿款。在人寿保险中，被保险人或受益人领取保险金可采取三种方式：一次性领取保险金；以年金形式分期领取保险金；上述两种方式混合使用，即保险金的一部分一次性领取，剩余部分以年金形式领取。

二、主要的保险产品类型

在保险制度中按保险标的来划分，主要的保险产品类型有两大类：一类是人身保险产品；另一类是财产保险产品。

（一）人身保险产品

人身风险的客观存在是人身保险产生、发展的前提。人身风险包括生、老、病、死、残等，因此人身保险的保险责任包括死亡、伤残、疾病、年老等，即人们在日常生活中可能遇到的意外伤害、疾病、衰老、死亡等各种不幸事件。

1. 人寿保险产品。人寿保险是以被保险人的生命为保险标的，以被保险人的死亡或者生存为保险事故的一种人身保险。在人寿保险实务上，人寿保险分为普通人寿保险和创新型人寿保险。总体上看普通人寿保险一直处于业务核心位置。

（1）普通人寿保险。普通人寿保险具体包括四种基本险种，即定期人寿保险、终身寿险、生死合险（又称两全保险）和年金保险。

第一，定期人寿险。提供特定期间的死亡保障，如1年、5年、10年、20年，或保障到被保险人的某个年龄为止。当被保险人在特定期间内死亡，由保险人向受益人给付保险金；如特定期间届满，被保险人仍然生存，则保险人不承担保险责任。除长期险种外，定期寿险通常没有现金价值，是一种非储蓄性产品。定期寿险是人寿保险业务中产生最早、也最简单易行的一个险种。它的期限短，保险费低于两全保险与终身寿险，经常成为长期寿险的替代品。定期寿险是廉价的保险，主要适合如下两类人购买：一类是家庭收入较低而急需较高保险金的人群；另一类是在短期内担任一项危险工作的人士。

【产品示例】

泰康人寿e爱家定期寿险养老计划^[1]

1. 产品特色：每月只要几百元，寿险养老可两全；大病豁免保险费，泰康来交养老钱。

[1] 泰康人寿保险股份有限公司网站：<http://www.taikang.com/>，访问日期：2013年11月6日。