

保险营销员实务丛书

保险营销员核保手册

Baoxian Yingxiaoyuan Hebao Shouce

王丽莉/主编
方彤/副主编

Baoxian Yingxiaoyuan



HEBAO
Shouce

 中国金融出版社

保险营销员实务丛书

保险营销员核保手册

主 编 王丽莉

副主编 方 彤

 中国金融出版社

责任编辑：刘 平

责任校对：孙 蕊

责任印制：尹小平

图书在版编目(CIP)数据

保险营销员核保手册 / 王丽莉主编. —北京：中国金融出版社，2002.1

ISBN 7-5049-2646-9

I. 保…

II. 王…

III. 保险业务—手册

IV. F840.4-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 076594 号

出版 **中国金融出版社**
发行

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 号

发行部：66024766 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 4

字数 70 千

版次 2002 年 1 月第 1 版

印次 2002 年 6 月第 2 次印刷

印数 4591—6648

定价 16.00 元

如出现印装错误本社负责调换

序

中国在12月12日正式加入WTO,这意味着国内保险市场对外开放的速度要进一步加快。随着保险市场竞争主体的增加和人们保险意识的不断提高,客户购买保险会日趋理性,对保险服务的需求将不断提高。如何在竞争日益加剧的保险市场上提高自身的竞争力,这是每个保险从业人员面临的紧迫问题。我们必须不断提高自己的专业知识水平和专业技能,在热心为客户提供保险服务的同时,也能成为客户健康和理财的顾问,只有这样才能为客户提供优质的、全方位的服务,使更多的客户享受到保险带给他们的福音。这既是提升保险从业人员个人能力的需要,也是保险发展本身的需要。

风险评估工作作为保险公司业务管理的一个重要环节,为公司控制经营风险、健全经营起着重要作用。风险评估过于严格,会在一定程度上影响业务发展;风险评估过于宽松,日后的赔付将会大幅提高,这将对保险公司的长久稳健经营产生影响。因此,如何做好风险评估工作是

每一家寿险公司的业务管理人员渴望解决的问题。

由于风险评估涉及保险、医学知识等相关专业知识，一般难以掌握，尽管目前图书市场也有类似的书籍销售，但由于其专业性较强，非专业人员难以读懂。许多营销员在展业的过程中经常遇到有关风险评估的问题而难以给客户一个满意的解释，导致营销员在关键时刻无功而返，进而影响他们的展业积极性。

《保险营销员核保手册》的作者都有着多年从事风险评估的工作经验，他们把业务员经常遇到的相关问题和专业知识，以通俗易懂的方式介绍给大家。本书内容丰富，通俗易懂，具有很强的实用价值。它既可以帮助营销员掌握风险评估的知识，也有利于客户进一步了解保险。相信本书能够成为营销员工作的好助手。泰康人寿北京分公司业务管理部的同事们为《保险营销员核保手册》做出了大量的工作，在此表示对他们的由衷感谢。

刘经纬

2001年12月22日

目 录

第一部分 基本概念

——一线核保舍我其谁

——如何做好第一次危险选择 (3)

保险公司并非来者不拒

——谈寿险核保 (9)

核保考虑因素

——核保人员核什么 (13)

常见的核保处理方式

——你知道的风险类型有哪些 (16)

有钱未必买得到

——谈拒保和延期 (20)

医学新概念

——保险医学与临床医学 (25)

高保额件为什么不能先收保费

——谈高保额件处理方式 (28)

不能让保险沦为不法之徒手中的“致富工具”

——谈道德危险的防范 (31)

第二部分 财务核保

“生命无价”

——谈财务核保 (37)

“合乎情理”

——谈高额保险 (40)

核保人员不是存心找茬

——谈生存调查 (44)

第三部分 疾病核保

“发福”不是福

——谈肥胖的核保 (51)

健康的无形杀手

——谈高血压的核保 (58)

保险营销员核保手册

○ 第一部分

基
本
概
念



一 线 核 保 舍 我 其 谁

——如何做好第一次危险选择

【案例】

业务员小王在跳健美操时，认识了刘小姐并了解到其丈夫是个个体老板，事业有成，于是小王便向刘小姐介绍起保险来。听了小王的介绍，刘小姐感到非常满意，当场就决定为丈夫购买一份保险。经过小王的设计，刘小姐把投保单带回了家。第二天刘小姐将签好字的投保单交给了小王。在问清刘小姐的丈夫身体状况没有任何问题之后，小王便向刘小姐承诺，三天以后可以拿到保单。没想到第三天小王收到的却是核保发来的问题单。原来，小王在营销员报告书中，有关被保险人收入一栏

没有填写，并在是否见到被保险人处填写了“否”。于是核保人员要求小王必须亲眼见到被保险人，并了解被保险人的年收入情况。小王心想：为什么一定要亲自见到被保险人呢？收入是个人的隐私，我问合适吗？客户会反感吗？

一线核保员的作用

一般来说，多数客户都有正确的保险观念，也确实是因为需要保险才购买保险，但也有少数人购买保险是另有图谋。“保险虽是一个很好的理财工具，但它也可能变成某些人犯罪或诈财的工具”。

应该说，在整个保险合同的订立过程中，通常需要经过四次危险选择，一线业务人员在展业过程中所做的危险选择称为“第一次危险选择”。业务员是投保人和被保险人与保险公司连接的桥梁，一线业务人员对客户的基本情况，如：既往症、职业、家族病史、生活环境及生活方式、经济状况、投保动机等都比较清楚，因此，业务员如能慎重地收集被保险人的有关信息，并作出正确报告，便可达到第一次危险选择的良好效果，尤其在免体检投保时，业务员的第一次危险选择对于保险公司有效地进行风险控制有着极其重要的意义。

第一次危险选择中的关键点

◆ 应留意并排除可能的道德风险：

必须亲自面见投保人与被保险人，通过交谈，了解投保动机，对投保动机不良者，应予婉拒，以免引火烧身。受益关系是否合理，对不受法律保护的受益关系，应了解其指定受益人的理由，并做出书面说明。保额与其身份是否匹配，对不相称者应加以留意，尽可能避免发生保险欺诈，全面了解被保险人的生活环境与习惯，对异常和不良习惯应加以记录和报告。

◆ 了解被保险人的健康状况

通过观察被保险人的体型、颜貌、精神状态、步态等方面大致了解被保险人的健康状况，如发现异常，要在业务员报告书中如实填写。

◆ 解释保险条款

应向保户详细解说条款中有关告知义务、保险责任、除外责任、合同撤消及合同恢复权等内容，以免日后保户因误解或不了解条款而产生法律纠纷。

◆ 检查投保单填写情况并填写业务员报告书：

在交单前检查所有事项是否填写正确完整，以免返单而延长出单时间，引起保户的不满。

做好第一次危险选择好处多多！

◆ 公司、业务员双赢：对保险公司而言，通过危险选择，使被保险人群的实际死亡率符合或优于精算部门制定的预定死亡率，产生合理的死差益，使公司经营稳定健全。对业务员而言，他们是危险选择的直接受益者，因为公司的实力雄厚，竞争力强了，产品的保费才更具竞争力，并有助于业务人员拓展业务，招揽到更多的客户。

◆ 提高工作效率：避免因第二次、第三次、第四次危险选择时被拒保而浪费人力、物力及时间，以提高工作效率。

◆ 减少纠纷和误解，提高业务人员及公司信誉：当发生保险责任时，如果因为某一情况解释不详而影响保险金的及时给付，易造成客户对业务人员及公司产生不良印象，导致业务人员及公司信誉的下降并影响到业务人员的职业生涯。

◆ 有利于业务良性循环，拓宽业务渠道：选择优质契约，核保理赔顺利，业务人员及公司的信誉得到提高。良好的信誉，不仅可巩固现有的客户，还会因客户的转介绍扩大客户群，使业务进入良性循环。



【 业务员须知 】



1 辅导被保险人填写健康告知书时，应仔细观察被保险人的神情。带病投保的客户在填写健康告知书时，可能会出现以下情况，自己不愿填写，而让业务员代其填写；对健康告知书中询问的事项，并未仔细看就全部勾“否”，且反复强调自己很健康等。此时，我们可以采取聊天的方式，了解客户真正的健康状况，或在营销员报告书中详细说明情况或致电核保人员，提醒他们注意。



2. 当发现有健康方面的异常时，可以关心的态度询问以前是否有过或看过病、住过院。对于外观举止正常的被保险人也必须明确询问其以往的身体状况，因为客户一般不会主动告诉你以前患过什么病或现在有什么不舒服。对健康告知填写异常的客户要主动告知客户公司可能会要求其体检或请其提供病史资料。



3. 当客户准备投保的险种是属于“低保费高保障”的险种，如定期寿险、意外险，或是单一险种保额很高，或是同质险种在不同保险公司重复投保（如在多家公司投保住院医疗保险、意外险、大

病险)时,应深入了解客户的生活背景及投保的真正动机。



4 了解被保险人的经济状况,可从其工作环境、居住环境、言谈举止、穿衣打扮等来判断其经济状况是否与所谈的相符,投保金额与收入是否相符。

小心问话语言:

在客户填写《健康告知书》时选用中性语言提问,而非诱导性语言。如:

中性:“您患过XXX病吗?”

诱导:“您没患过XXX病吧?”

今天一个“诱导”小聪明,就是明天“拒赔”的定时炸弹,客户届时会对当初不负责任者不依不饶!



保 险 公 司 并 非 来 者 不 拒

——谈寿险核保

公司是以满足被保险人的需求为经营前提。为了确保客户利益的公平性，保险公司必须对欲投保的客户进行风险选择。常有客户向业务人员提出，我在保险公司投保，是给保险公司送钱，保险公司为何要核保，甚至拒绝我投保？

其实对人寿保险投保的各个保险标的（人的生命或身体）风险加以筛选、分类，以决定是否接受投保，承保条件如何，采用何种费率，以使同风险类别的个体危险达到一致，从而维持保费的公平合理，这一危险选择的过程称为核保。