

实用经典案例系列丛书

实用保险 业务经验案例

SHIYONG BAOXIAN YEWU JINGYAN ANLI

刘子操 朱进元 主编



人民出版社

实用经典案例系列丛书

实用保险 业务经验案例

SHIYONG BAOXIAN YEWU JINGYAN ANLI

刘子操 朱进元 主编

A surreal landscape featuring several inverted pyramids. One pyramid on the left is made of bricks and has a man in a suit standing on its edge, holding a measuring tool. Other pyramids are smooth and have men in suits standing on their peaks. A hot air balloon with two people inside is floating in the sky above. The scene is set against a light, hazy background.

人民出版社

责任编辑:高晓璐

装帧设计:书林瀚海

图书在版编目(CIP)数据

实用保险业务经验案例/刘子操等编.

-北京:人民出版社,2006.1

ISBN 7-01-005339-1

I. 实… II. ①刘… ②朱… III. 保险业务-案例
IV. F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 159348 号

实用保险业务经验案例

SHIYONG BAOXIAN YEWU JINGYAN ANLI

刘子操 朱进元 主编

人民出版社 出版发行

(100706 北京朝阳门内大街 166 号)

北京新魏印刷厂印刷 新华书店经销

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月北京第 1 次印刷

开本:880 毫米×1230 毫米 1/32

字数:245 千字 印张:10.25

ISBN 7-01-005339-1/F 定价:20.80 元

邮购地址 100706 北京朝阳门内大街 166 号

人民东方图书销售中心 电话(010)65250042 65289539

编写说明

在我国的图书市场上，不乏保险案例的书籍，但仔细浏览一下就会发现，它们都把焦点局限在保险理赔方面。理赔无疑是保险业务的一个重要内容，但毕竟不是其全部，所以应该将目光投在整个保险业务上。保险业务包括展业、承保、理赔以及防灾防损四个环节，在这些环节上都发生过使人难以忘记的富有启发性的事例，将其记录、分析、整理成案例，相信对保险公司的业务人员，对高校保险专业的学生，对广大的保险消费者，一句话，对所有的读者会更有意义。正是怀着这样一种想法，我们编写了这本保险业务案例。

我们从保险的内涵和作用的案例入手，依次编写了保险原则、保险合同、投保、核保、索赔、理赔以及道德风险方面的案例，意在把各种案例依业务环节一一的展现给读者，这是与众不同的地方，是对案例书籍结构的一种新的尝试。另外，在每个涉及纠纷的案例中，作者没有更多的介绍不同的观点，只就两种主要的分歧意见加以分析，并以此为主线，将与此相关的道理说深说透，意在进行写作体例创新，突出重点。



实用 保险业务经验案例

本书由刘子操和朱进元担任主编，具体的分工是：刘子操编写第一章、第二章、第三章、第四章、第六章、第七章、第九章，朱进元编写第五章，刘璐、马玉平、宇文晶、崔健喆、王罕、李璐莎编写第八章。

编 者
2005年4月

目 录

第一章 有关保险含义和作用的案例/1

- 案例一 保险不是“保险柜” /2
- 案例二 商业保险不同于社会保险/6
- 案例三 “菩萨” 还是在人间/15

第二章 有关保险原则的案例/26

- 案例一 购房人对未办理过户手续的房屋是否具有可保利益/27
- 案例二 长期同居者相互间有无可保利益/36
- 案例三 投保人未履行如实告知义务，保险人拒绝赔付理由成立/41
- 案例四 保险金额 VS 实际价值/47
- 案例五 郭某的损失谁来分摊？ /57
- 案例六 医疗保险是否适用补偿原则/64
- 案例七 货车定偿的是是非非/70
- 案例八 应接近因原则进行判定的船舶案例/80



实用 保险 业务经验案例

第三章 有关保险合同的案例/88

- 案例一 “法定”受益问题多/89
- 案例二 斯人已逝，保险金何去何从？/92
- 案例三 保书保费已齐全 保险事故如何定/97
- 案例四 一夜年轻 23 岁 蓄意骗保怎么办/105
- 案例五 由“如实告知”引起的合同纠纷案/113
- 案例六 朱某的死亡属于故意还是意外/120
- 案例七 自杀免责应从何时算起/127
- 案例八 应完整准确的理解保险合同/132
- 案例九 代理人越权代理 保险公司应负何责？/135

第四章 有关投保方面的案例/143

- 案例一 险种、业务员、保险公司，一个都不能少/144
- 案例二 填写投保单，一字一点重如山/152
- 案例三 被遗忘的权利/156

第五章 有关核保方面的案例/161

- 案例一 寿险核保，把住“病从口入”关/162
- 案例二 按规承保的重要性/174

第六章 有关索赔方面的案例/178

- 案例一 无效索赔，原因何在/179
- 案例二 定值保险与不定值保险的赔偿问题 185
- 案例三 营业中断的赔偿计算问题/190

第七章 有关人身险理赔的案例/198

- 案例一 合同双方均存在明显的过失，都应当承担一定的责任/199
- 案例二 在关押地点猝死不属于意外伤害/205

案例三	朱某的死亡属于故意还是意外/213
案例四	医疗保险中的保险期限和责任期限/220
案例五	重大疾病险，患病即付？/229
第八章	有关财产险理赔的案例/235
案例一	旧车以新车价值投保，出险时如何赔偿/236
案例二	“潍洋”轮与码头相撞属保险责任/246
案例三	跳舞出意外，女孩成截瘫，少年宫有无责任/252
案例四	喂食鱼粉后鸡产蛋量下降是否属于产品责任/258
案例五	未尽承诺义务，损失 2 万元/264
案例六	施工现场的意外事故/269
第九章	有关保险道德风险的案例/274
案例一	医疗保险的道德风险及其防范/275
案例二	机动车辆保险的道德风险及其防范/284
案例三	来自代理人的道德风险及其防范/298
案例四	来自新闻媒体的道德风险及其防范/306
案例五	保险业自身道德风险及其防范/313

第一章

有关保险含义和作用的案例

从1980年恢复国内保险业务以来，尽管我国的保险业取得了长足的发展，但实事求是地说，我国的保险业依然处在一个较低的发展水平上，它不独反映在一些指标上：2003年保险深度为3.33%，保险密度为287.44元，而2001年这两个指标的国际平均水平分别是7.83%和393.3美元；而且反映在人们的保险意识上：国民保险意识淡薄，城镇中的相当一部分人以及农村中的绝大部分人不知保险为何物，结果出现了许多令人啼笑皆非的不是笑话的笑话，有人以为保险就是保险箱，有人以为保险就是保证不出危险，有人以为投保了子女婚嫁金保险就是保证儿子能娶到媳妇，等等。即使那些对保险有一知半解的人，也往往对保险存在某些偏见，认为保险是骗人的，认为保不保险没什么大用处，认为保险公司靠不住，等等。

要使我国的保险业持续发展，要提高我国的保险深度和保险密度，就必须大力普及保险知识，提升国民保险意识。为此，本章编写了三个案例，从一个或几个例子入手，分别阐述了什么是



实用保险业务经验案例

保险，社会保险与商业保险的区别，保险的作用，希望用活生生的事实来提升大家的保险认识。

案例一 保险不是“保险柜”



案例 A：不是笑话的笑话。在保险展业过程中曾经有人问：保险是不是保证不出事故？保险就是保险箱吧？旅游保险交多少钱能保证到各地去旅游？子女婚嫁金保险是不是保证儿子能讨到媳妇，女儿能找到好婆家？

案例 B：一个日本小男孩的故事。一天，一对中年夫妇驱车带着 17 岁和 11 岁的两个儿子到郊区游玩，途中经过风景秀丽的地方，他们准备下车拍照。家人都是在左手边的车门下车的，只有开车的爸爸因为坐在驾驶座上，所以打开右边的车门准备下车，正在下车的一刹那，后面一辆高速行驶的摩托车将他撞倒了，腿部遭受了重创，大量失血，伤者马上被送进医院急救。

伤者需要马上输血，符合血型的只有 11 岁的男孩次郎，医生问：“为了救你的爸爸，可以抽你的血吗？”次郎点了点头，表示同意。

献完血后，别人夸次郎了不起，问他要什么奖励，次郎只是说：“我真高兴救了爸爸，但我还有几分钟就会死了。”

原来小男孩误会了，他以为输血后，自己就会死去，在这种情况下，他还毅然同意抽血！这是一种爱，一种儿子对父亲的爱，而作为父母当然也爱孩子，爱是用金钱所买不到的，但是可以在金钱里融入爱，这就是保险。保险是爱心的延伸，保险是雨中伞、雪中炭、水中船，保险是运用的现金。

案例 C：最古老的保险。公元 4500 年，一群居住在尼罗河三角洲的石匠们皱着眉头聚在一起，热烈讨论共同关心的大事：怎样减少暴雨肆虐、洪水泛滥等自然灾害所带来的损失。他们感到，个人势单力孤，只有大家互相帮助挽起手来才能摆脱灾难带来的厄运。于是，在一张砂草纸上签订了一个协议，协议规定，当一个人遇难时，大家共同分担损失，并用参加者所缴纳的会费来支付会员死后的丧葬费用和救济其亲属。



案例评析

1. 三个案例说明了什么

三个案例说明了三个不同的问题：（1）许多人还不了解保险，不知保险为何物；（2）将保险说成是金钱里融入的爱，比喻为雨中撑开的伞，意在强调保险的重要作用，而不是在为保险作定义，保险也不能这样定义；（3）古埃及石匠们的做法，可以看作保险产生的萌芽，但并不是严格意义上的保险。

2. 应该如何理解和定义保险

从社会角度看，保险是一种社会保障制度。我国是社会主义市场经济，要保证这一经济制度顺利运行，就必须有相应的支撑系统，建立具有中国特色的社会保障制度则是其中的一项重要工



实用 保险 业务经验案例

作内容。社会保险（包括社会养老保险、社会医疗保险、失业保险、工伤保险和女工生育保险）是社会保障制度的核心，因为社会保险能够使劳动者老有所养、病有所医，解决劳动者生存问题，有了生存权，才谈得上发展权。社会救济、社会福利、社会优抚是社会保障制度的重要组成部分，起到拾遗补缺的作用。而商业保险则是社会保险的重要补充，并且在社会保障制度中发挥着越来越重要的作用。

从法律角度看，保险是一种契约行为，我国《保险法》将保险定义为：“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。”根据《保险法》的定义，保险是投保人与保险人通过订立保险合同，明确双方当事人的权利和义务的一种法律行为，因此，受法律关系支配。显然保险关系是法律关系，但是这种法律关系并不是来源于法律的规定，而是由投保人和保险人的约定而产生。

从经济角度看，保险是一种损失分摊方法，是以风险损失分摊机制为基础的一种处理风险的经济机制，或者说，是面临同质风险的经济单位或个人，通过风险损失分摊机制来实现风险成本最低化的经济方法，是以多数单位和个人缴纳保险费建立保险基金，将少数成员的损失分摊给全体被保险人的一种机制。

从风险管理的角度看，保险是对意外损失的转移和重新分配的一种财务安排。这种解释符合风险管理的三个目标：意外损失的转移也就是风险转移，可减少忧虑心理，降低风险；损失的重新分配可降低维持生存的风险成本，同时损失若能重新分配必定有许多参加者；以少量的保费支出，获得较高金额的保险保障，

可使企业在出现大的风险事故时，保持成本的均衡，这符合以财务管理功能为要义的风险管理制度。

综上，我们可以将保险定义为：以契约形式确立双方经济关系，以多数单位和个人交纳的保险费建立起保险基金，对特定危险事故所致损失或约定事件的发生给予补偿或给付的一种社会互助性质的经济制度。



相关分析

1. 保险的种类

以标的为标准，可以将保险划分为财产保险和人身保险两大类。

(1) 财产保险。财产保险中的财产可分为有形财产和无形财产。有形财产是指各种具备实体的财产物资，以此作为标的财产保险包括企业财产保险、家庭财产保险、机动车辆损失险、船舶保险、航空保险、货物运输保险、海上保险、建筑安装工程保险等。无形财产则是指没有实体但与投保人和被保险人有利害关系的合法利益，以此作为标的财产保险包括利润损失保险、责任保险和信用保险等。

(2) 人身保险。人身保险是以人的寿命和身体作为保险标的的保险，它包括人寿保险、意外伤害保险和健康保险三大种类。人寿保险是以被保险人的生存和死亡为给付责任的保险；意外伤害保险是对被保险人由于遭受意外事故而导致的死亡和残疾负保险责任的保险；健康保险包括医疗保险和残疾收入保险，医疗保险是对被保险人所花费医疗费用提供补偿的保险，残疾收入保险是对被保险人残疾之后进行收入补贴的保险。

2. 我国保险业的发展

自1980年恢复国内保险业以来，我国的保险业得到了长足



实用 保险业务经验案例

的发展：(1) 保费收入迅速增加。1980年只有4.6亿元，1999年则达到1393.2亿元，20年间平均增长速度高达32.75%，远远高于同期国内生产总值的增长速度。仅仅过了4年时间，2003年年底保费收入跃升为3880.4亿元，比1999年增加了近两倍。(2) 保险公司数量大幅度增加。从国内业务恢复一直到1985年，中国保险市场上只有一家保险公司——中国人民保险公司进行垄断经营，1986年2月，新疆生产建设兵团农牧业保险公司成立，打破了人保一统天下的局面，1988年中国平安保险公司成立，10年间中国的保险市场只增加了两家保险公司。但这之后，保险公司成立的步伐明显加快，目前已有保险公司（包括中资保险公司、外资保险公司和中外合资保险公司）116家。

预计，在今后相当长的时期内，我国的保险业依然会保持较高的增长速度，这是因为：我国有15亿人口，且保持着较高的经济增长速度，处于经济转型期，虽然人们收入的不断提高，但仍处于较低的保险水平；保险深度（保险费占国内生产总值的比重）和保险密度（人均保费）远远低于发达国家水平，也低于一些发展中国家的水平，2003年，我国的保险深度为3.33%，保险密度为287.44元，而2001年这两个指标的国际平均水平分别是7.83%和393.3美元。

案例二 商业保险不同于社会保险



案例A：最近，一位在国企工作的亲属问我，他已经参加

了社会养老和社会基本医疗保险，还有没有必要购买商业保险。类似的询问，我已经经历过数次。

案例 B: 职工于某患病住院，花去医疗费用 3 606.54 元，社保部门从社会统筹部分为其支付 2 110.7 元。因为于某在住院前 6 个月投保了一份“康泰”终身险，并附加了“住院医疗险”，所以出院后，于某向承保的保险公司提出索赔申请，保险公司根据合同的约定，计算出应予赔付的数额，并从中减去社保部门已支付的金额，以此对被保险人进行了赔付。被保险人对此不理解。

案例 C: 某寿险公司以“社会医疗保险给商业医疗保险留下的发展空间”为题，请某保险教师为其员工讲了一次课，这位教师的讲课内容大致如下：

自 1998 年国务院颁发《关于建立城镇职工基本医疗保险制度的决定》（以下简称决定）文件后，经过多年的努力，新的社会医疗保险制度的框架已基本形成。相对于传统的职工医疗保险制度而言，新的医疗保险制度更加适合我国国情，但就整个社会医疗保险需求而言，还远远满足不了人们的要求，表现为覆盖面有限，保障程度低，个人需要支付的费用多，负担沉重，这就给商业医疗保险留下了巨大的空间。

(1) 社会医疗保险覆盖面有限。按《规定》要求，社会医疗保险覆盖的范围是城镇所有用人单位和职工，包括企业（国有、集体、三资、私营）职工和机关、事业单位、社会团体、民办非企业单位及其在职职工，以及退休工人。而对职工的家属、学生、城市流动人口、农村人口均未覆盖在内。所以，他们的医疗保障只能通过商业医疗保险来解决。

(2) 起付线和封顶线使参保职工仍然背负着较重的医疗费



实用 保险业务经验案例

负担。按着《规定》，参保职工的住院统筹基金起付标准应控制在年平均工资的10%左右，各地区可以灵活确定自己的起付标准。例如，大连市的起付标准按着医院的等级即三级、二级、一级分别为850元、500元、300元，青岛为850元、450元、350元，成都为950元、650元、400元，哈尔滨为900元、600元、300元，西安为700元、550元、400元。由于在实行起付标准的条件下，参保者所能获得补偿的医疗费是其住院的全部医疗费用与起付标准的差额，所以起付标准实际上就是职工自己负担的金额，于是人们将其称之为门槛费。

在实际执行过程中，由于社会医疗管理部门大都确定定点医院，并在合同中规定参保者住院的平均费用指标，风险共担，利益均沾，超过指标部分由双方平均分担，结余部分大头留给医院。结果，往往是患者的病还没完全治好，因为已达到了住一次院的费用指标，就让患者办理出院手续，这样患者再住进医院又要支付一次门槛费。假设住院费指标为4000元，某参保者患上重疾需要长期连续住院治疗，总医疗费高达40000元，那么，他就要办理10次出入院手续，支付10次门槛费，每次按800元计算，个人须支付8000元，负担之重令人咋舌。

按《规定》，参保职工年内统筹基金最高支付限额控制在当地职工平均工资的4倍左右，这也就是社会医疗保险统筹基金可能支付的费用上限，即所谓封顶线。那么，封顶线以上的医疗费用就只能由参保者自己负担了，参保者能负担得起吗？以大连市为例，1998年职工年社会平均工资为9220元，确定年内统筹基金累计最高支付限额为3.8万元。这笔钱对治疗一些重病显然是不够用的。严重肾病是近年发病较高的疾病，治

疗肾病的价码也令人吃惊。患严重肾病必须进行血液透析治疗，有的一周要透析4次，一个月就花1万元。彻底的治疗办法是换肾，换一只肾一般要花3~10万元，换肾后要服抗排异药，一个月用一瓶，一瓶是2600元。再有，切肿瘤的激光伽马刀，一般切一刀就要1.5万元，而治疗肿瘤至少要切6刀，这就是9万元。据统计，全国的癌症病人有200多万，且每年还在增加。这些重病费用显然超过了3.8万元的封顶线，超出部分就得参保者自己掏腰包了。问题是“现在看个感冒上趟医院都得花百八十块钱，更别说生大病了，谁看得起呀？”类似的抱怨我们耳熟能详，医改实行封顶，真要得了大病超过封顶线，那部分钱也还会给参保者形成较重的负担。

这个空白需要商业健康保险来填补。早在全面推行医改之前，福建厦门就作为试点城市首创利用商业保险为职工解决“超额医疗费用”。具体做法是：厦门市职工医疗保险管理中心作为投保人向太平洋保险公司集体投保全市商业补充医疗保险，每个参保职工年交24元（个人账户18元，统筹基金中提6元），超过4万元的社会统筹年医疗费后，由太平洋保险公司赔付超额部分的90%，个人自负10%，每人每年最高限额为15万元。超额看病时，参保者仍可凭卡购药，事后凭医疗费用申请书、疾病证明、费用单据到商业保险公司报销，10日内结案。这一举措，解决了医改后封顶线的后顾之忧。

(3) 对药品项目、医疗项目有较大限制。为了贯彻落实(国发[1998]44号文件，劳动和社会保障部会同中央有关部门印发了3个医改配套文件，即1999年4月26日印发的《城镇职工基本医疗保险定点零售药店管理暂行办法》，1999年5月11日印发的《城镇职工基本医疗保险定点医疗机构管理暂