

3. 员工对于企业的价值在于业绩的创造而不在于权力，在于工作而不在于等级。()
4. 友邦保险公司外勤管理最重要的特点是建立上级主管与下级主管之间“授权”经营的理念和关系。()



职业技能训练

案例分析 保险理赔凸显人文关怀

姜女士无职业，在其 48 岁生日之际，家人为她购买了一份康宁终身保险合同，并缴纳了第一年度的保险金 7 800 元，总缴费期 10 年，基本保险金额 40 000 元，合同生效日期为 2008 年 10 月 17 日。之后姜女士发现自己左乳和左腋窝附近有肿块，遂于 2009 年 4 月 3 日到郑大一附院检查，医院怀疑是乳腺癌，并与家属签订快速冰冻切片协议，定于 4 月 6 日经过切片出具初步病理报告单后，即行手术切除。手术如期进行，肿瘤被成功切除，4 月 17 日医院出具组织病理学检查与诊断报告单，明确诊断为（左乳）浸润性导管癌。出院后，姜女士的家人向保险公司提出理赔，遭拒绝，理由是合同约定：投保人在 180 天观察期内患合同所指的重大疾病的，保险公司不予赔偿。

姜女士 2009 年 4 月 6 日的切片病理报告单已诊断为浸润性导管癌，保险生效日期为 2008 年 10 月 17 日，屈指算来，只有 172 天，距观察期届满还差 8 天。姜女士认为：切片诊断只是为手术方向和范围做出初步的确定，最终的诊断结果还要依据 4 月 17 日医院出具组织病理学检查与诊断报告单为准。双方争执不下，姜女士将保险公司告上法庭，要求保险公司履行合同。

洛阳市涧西区人民法院经审理认为：姜女士与保险公司所签保险合同合法有效。医院两次诊断报告结果相同，应认定确诊日期为 2009 年 4 月 6 日。根据保险合同约定，原告姜女士患病发生在合同生效之日起 180 日以内（172 天），故判决驳回原告的诉讼请求。姜女士不服一审判决，遂向洛阳市中级人民法院提出上诉。

7 月 9 日，洛阳市中级人民法院成功调解了这起患病理赔引起的保险合同纠纷，由保险公司支付投保人 3.6 万元。

（资料来源：尤来安，高晋. 保险理赔凸显人文关怀[N]. 民主与法制时报，2011-08-23.）

讨论：

1. 你认为姜女士要求赔偿是否合理？
2. 洛阳市涧西区人民法院和洛阳市中级人民法院处理这起案件的出发点有何不同？
3. 保险公司最后愿意服从调解，支付投保人 3.6 万元是基于哪些方面的考虑？
4. 这个案例给了我们什么启示？

自测题八



职业知识测试

一、单选题

- 中国保监会于（ ）年 12 月 2 日发布的《保险代理人从业人员职业道德指引》对保险代理从业人员应当遵循的职业道德做了原则性规定。
 - 2004
 - 2005
 - 2006
 - 2001
- 我国首次保险经纪人资格考试于（ ）年 5 月举行。
 - 1998
 - 1999
 - 2000
 - 2001
- 中国精算师资格考试到（ ）年才正式开始。
 - 1999 年
 - 2000
 - 2001
 - 2002
- 美国注册非寿险核保师（AU）资格认证考试共有（ ）门课程。
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
- （ ）又称注册理财策划师或金融策划师，是国际金融领域中最权威、最流行的一种个人理财职业资格。
 - CFP
 - AFP
 - IFP
 - ICLP

二、多选题

- 保险从业人员是指从事与保险相关经济活动的人员，含（ ）。
 - 销售人员
 - 管理人员
 - 专业技术人员
 - 监管人员
- 职业素质包括（ ）。
 - 基本素质
 - 职业岗位素质
 - 应变能力
 - 艺术气质
- 保险职业道德对保险业的意义主要表现为以下几方面：（ ）。
 - 调节保险从业人员内部、外部关系
 - 有助于维护和提高保险业的信誉
 - 促进保险业的发展
 - 有助于提高全社会的道德水平
- 保险经纪人能否胜任保险经纪的专业性要求，主要是考察其有关保险经纪的专业技能，具体要求如下：（ ）。
 - 执业前取得法定资格，并具备足够的专业知识与能力
 - 在执业活动中加强业务学习，不断提高业务技能
 - 参加保险监管部门、保险行业自律组织和所属机构组织的考试和持续教育，使自身能够不断适应保险市场的发展
 - 秉持勤勉的工作态度，努力避免执业活动中的失误
- 保险核赔人员职业道德要求（ ）。
 - 谦恭、公平、公正
 - 快速准确、立场超然
 - 避免故意延误及引起不必要理赔诉讼
 - 避免不当理赔
 - 完善理赔程序，提高理赔效率

三、判断题

- 最大诚信原则是保险经营的基本原则，诚信是保险业的根本要求，是保险职业道德的核心。（ ）
- 保险管理人员必须具有合格的执业资格。合格的执业资格包括业务的专业知识，也包括管理的技能。（ ）

3. 中国精算师考试自 1999 年诞生, 只要通过精算师课程考试, 就可以获得精算师考试合格证书。()
4. 1994 年劳动部和人事部颁布的《职业资格证书规定》, 明确了职业资格包括从业资格和执业资格。()
5. 代理人资格证书仅是对具有保险代理能力的人的资格认定, 并不是保险代理人的展业证明文件。()



职业技能训练

保险公司定损员邀朋友伪造交通事故骗保 28 万元

首次骗保成功

今年 40 岁的杨某, 原系某保险公司黔江分公司营业部查勘定损员, 负责对交通事故进行现场勘查及定损。2007 年 3 月至 4 月, 他经营的一辆货车发生交通事故, 赔了 2 500 元, 有些不甘心, “车是在自己公司保的险, 何不骗点赔偿金挽回经济损失?” 同年 7 月 23 日, 他请人制作了交通事故责任认定书, 利用自己担任查勘定损员的职务之便, 制作事故现场查勘资料及保险理赔所需的相关材料, 骗取保险赔偿金 3 万余元。骗来的钱, 被他用于缴纳规费及购车按揭款。

邀约朋友加入

3 万余元轻松到手, 杨某开始计划第二次作案。2007 年 8 月的一天, 他找到已在该保险公司投保的朋友庞某, 商量一起来骗保。当月 19 日晚, 庞某驾驶自己的江陵陆风越野车, 杨某开着公司的理赔车, 来到黔江区张家坝。庞某开车撞大树未果, 杨某就让他把车掉头停在公路边, 拍了两张照片。随后, 庞某向保险公司报案, 说自己的车发生交通事故撞死了人。

两人投案自首

过了一个星期左右, 杨某通知庞某到其住处, 拿出早已制作好的假理赔资料让庞某签字, 并让其写了一张死者家属收到 14 万余元的收条, 之后两人分手。几天后, 杨某打电话叫庞某带了身份证到保险公司领取了 14 万余元赔偿金, 杨某分得 10 万余元, 庞某分得 4 万余元。2007 年 11 月 3 日, 杨某又通过上述方式虚构了一起交通事故, 骗取保金 11 万余元。2008 年 6 月, 这起内外勾结的骗保案案发, 两人主动投案, 并退回全部赃款。

(资料来源: 王非非, 田鹏飞. 保险公司定损员邀朋友伪造交通事故骗保 28 万元[N]. 重庆晚报, 2009-04-15.)

讨论:

- (1) 如何评价杨某某的行为?
- (2) 法院将如何对杨某某与庞某某进行判决?

自测题七



职业知识测试

一、单选题

- 预收录入岗的职权范围是（ ）。
 - 确定新契约投保书是否为问题件
 - 承保、打印
 - 确定录入岗的差错
 - 保单清分日常工作的处理权
- 复核岗的职权范围是（ ）。
 - 确定新契约投保书是否为问题件
 - 承保、打印
 - 确定录入岗的差错
 - 保单清分日常工作的处理权
- 核保岗的职责是：依据核保需要而要求投保人、被保险人、业务人员提供其他资料。对累计保额不超过（ ）万元的保单进行核保，要求增加体检项目及将免生调件改为生调件。
 - 20
 - 30
 - 40
 - 50
- （ ）是指专门从事保险代理业务的保险代理公司。
 - 兼业保险代理人
 - 专业保险代理人
 - 个人保险代理人
 - 保险保险代理人
- （ ）又分为保险代理从业人员和保险营销员。
 - 兼业保险代理人
 - 专业保险代理人
 - 个人保险代理人
 - 保险保险代理人

二、多选题

- 问题件处理岗的职责包括（ ）。
 - 问题件的处理交接工作
 - 核保数据统计
 - 新契约统计，报表分析与关键业绩指标分析
 - 完成客户的体检工作
- 受理岗的职责包括（ ）。
 - 负责受理客户直接报案材料认定
 - 对受理报案进行系统录入
 - 负责条款及问题的解释
 - 对不符合立案条件的及时撤销
- 讲师岗的职责包括（ ）。
 - 承担上级公司下达的教学培训任务
 - 承担公司各项业务培训任务，支援系统内各公司的业务培训
 - 服从公司调配，完成公司安排的其他教学培训任务
 - 参与研究、开发、编写培训课程及教材
 - 参与营销部的年度经营计划的拟定、执行、检讨、评估
- 业务督导岗职责包括（ ）。
 - 督导追踪各机构和团队业务达成情况与关键任务完成情况
 - 现场进行机构日常业务管理
 - 竞赛方案推动督导及追踪分析
 - 协助进行机构队伍培训的组织和实施

5. 会计岗的职责包括（ ）。
- 编制分公司会计报表及其他对外报表
 - 核对与清理分公司往来账务
 - 指导下属机构进行原始会计凭证及档案的管理，审查财务档案等
 - 实施资金的上划下拨操作等

三、判断题

- 受理岗的职责包括核保数据统计。（ ）
- 保险代理人属于保险公司的外勤。（ ）
- 调查岗的职责是在权限内处理理赔案件。（ ）
- 保全岗是指处理投保人变更、被保险人重要资料变更、交费信息变更、解除合同和保单复效等一系列问题的岗位。（ ）
- 向消费者宣传保险知识，解释保险条款，点评产品，分析个人财务需要不属于保险代理人的职责。（ ）



职业技能训练

“员工制”恐流产 保险专属代理预热产销分离

近日，保监会正式批复了信泰人寿筹办专属保险销售公司——联创保险销售公司的申请，这是自去年保监会发布《关于改革完善保险营销员管理体制的意见》（下称《意见》）后国内成立的第一家专属保险销售公司。然而，与以往专属销售公司不同，其明确表示不会全部推行员工制，依旧和代理人签订代理合同，但强调法人化的管理和产销分离的专业性。作为保险公司进军代理行业的星星之火，其在引起业内关注的同时，这样的实验能否引领营销体制改革的方向还是一个未知数。

拒绝“员工制”

在杭州市的耀江广厦，一家名为联创的保险销售公司已经开业。信泰人寿企划部总经理李长红告诉记者，筹建保险代理公司其实自 2009 年就开始准备，现在顺利获批，可以说是借了保监会鼓励营销员体制改革的政策东风。但其坦言，目前公司的经营范围和普通的中介代理范围一样，但不可能像以往的专属代理公司一样全部施行员工制，那样的成本太高了。记者从联创了解到，与保险公司代理人不同的是，他们按照公司制定的基本法吸引一部分行业优秀的代理人纳入员工制，有底薪、奖金和社保；而对新招聘的代理人，公司会提高门槛，加强培训，增加公司粘性，避免传统保险代理人增员快、脱落快的问题。

实际上，为了解决代理人制度的问题，之前已经有一些保险公司尝试员工制的试点。2004 年，由新华人寿控股的云南新华保险代理有限责任公司、重庆新华保险代理有限责任公司先后宣告成立，标志着国内首批专属保险代理公司问世。因为两家公司将 1 800 多名保险代理人纳为正式员工，这在当时引起广泛关注。不过，记者再联络新华保险进行采访时，对方表示当初主管设立的领导已经换了好几拨，对于目前的状况无可告知。记者从重庆保监局发布的一份总结资料中看到，试点失败的主要原因还是思路不清晰，只有专属保险销售的壳，将原来的代理模式打包装入，换汤不换药，导致成本增加，毫无制度优势可言。“主要还是成本和绩效没落实好”，一位曾经参与试点的业内人士告诉记者，“尤其还选择了保险业相对落后的西部地区试点，对品牌的认知有限，员工的积极性难以体现”。

记者在采访中发现，无论是中国人寿还是平安、太保，都明确表示目前不会设立专属的销售公司，更不会考虑“员工制”，在他们看来，除了高成本难以承受，还担心保险市场如此难做，成了正式员工的代理人还有没有动力出去做业务。据公开资料显示，中国人寿拥有代理人 77.7 万人，平安人寿 41.7 万人，太平洋人寿 26 万人，整个保险行业的代理人截至去年三季度高达 315 万人。“所以借鉴整个行业的经验，我们设立专属保险销售更希望以法人组织的形式增加管理的强度和销售人员的专业化管理。”李少红表示。

产销分离

而作为 2011 年保险业的头等大事，营销体制改革的路子依然不清晰。一位著名保险学者表示，虽然保险监管机构已经着手启动保险营销员管理体制改革的，但整个行业的动作过于迟缓。如果仅是以改良的心态、以行业局部利益为由应付保险营销员管理体制改革的，重塑保险行业社会形象将成为一句空话。

一位大型保险中介代理公司人士对记者表示，纠结于代理人的法律地位不会解决这个行业的根本问题，因为这个制度是保险业特有的，在国外运行也很成功，只不过我们在引进之初就没有把好关，控制好发展队伍的质量，由此导致了一系列行业信誉问题和违法事件，也影响了整个保险业的形象。他认为未来还是逐步调高保险营销人员的准入门槛，加强对人员的管理和权益保障，施行营销队伍的专业化管理，目前这种松散的代理关系显然已经无法适应未来的发展。

而谈到未来营销体制改革的方向，长期关注营销员制度改革的中南财经政法大学新华金融保险学院副院长，博士研究生导师刘冬姣对本报表示，保监会已经给出了大致的思路，如鼓励包括外资在内的各类资本投资设立大型保险代理公司和保险销售公司，加快市场化、规范化、职业化和国际化步伐，是希望通过建立新型的保险销售体系来承接现有模式。虽然目前的保险专属销售公司没有实现员工制，但是这种创新在增加对营销人员的管控性和专业性上更有力度，对于壮大专业代理市场，实现产销分离都是探索的方向。这就好比电器行业，在目前发展的关键时期，保险的产业链也应该从传统的产销一体走向产销分离，形成既有专卖店又有大型连锁卖场的多元化体系，而在这其中无论是代理关系还是合作关系对于未来保险业的快速发展、专业化发展都会是一个促进。

（资料来源：张云.“员工制”恐流产 保险专属代理预热产销分离[N]. 经济观察报，2011-02-25.）

讨论：

1. 保险代理人与保险公司是什么关系？
2. 为什么保险公司“员工制”试点往往大多数最后会失败？
3. 你如何评价保险业的产销分离？