

A5《寿险公司经营与管理》考试大纲

第一章 寿险公司经营管理总论 6%

第一节 寿险公司的经济社会职能

1. 了解寿险公司的经济职能（分散风险与经济补偿职能、资金融通职能）
2. 了解寿险公司的社会管理职能（社会保障管理、社会风险管理、社会关系管理、社会信用管理）

第二节 寿险公司经营与管理的内容

1. 掌握寿险公司经营的内涵
2. 掌握寿险公司管理的内涵
3. 熟悉寿险公司经营与管理之间的关系
4. 熟悉寿险公司的经营循环
5. 熟悉寿险公司基础管理活动的主要内容

第三节 寿险公司经营管理的环境

1. 熟悉寿险公司经营管理中涉及到的自然环境、人口环境、经济环境、政策环境、监管环境以及社会文化环境。

第四节 寿险公司的使命、目标与责任

1. 了解使命的含义
2. 熟悉寿险公司使命所包括的内容（生存目的、企业经营哲学、企业形象）
3. 了解目标的含义
4. 掌握寿险公司的社会责任
5. 掌握寿险公司的多元化目标（增加股东价值、更好服务客户、善待员工、公平对待保险同业公司、承担相应的社会责任）

第二章 寿险公司设立 9%

第一节 寿险公司的设立

1. 掌握国内设立寿险公司的条件
2. 掌握寿险公司设立对股东资质、公司章程、注册资本、高管资质、组织机构和管理制度、营业场所和设施等方面的要求规定
3. 掌握寿险公司设立流程包括的内容（设立申请、公司筹建、公司开业、分支机构设立）

第二节 寿险公司的组织形式

1. 了解不同划分标准下寿险公司的组织形式
2. 掌握股份制寿险公司的组织结构、经营特点
3. 掌握相互制寿险公司的组织结构、经营特点
4. 熟悉股份制和相互制寿险公司的区别

第三节 寿险公司的组织结构

1. 熟悉寿险公司的四种组织结构的含义和特征（直线型；直线职能型；事业部型；矩阵型）
2. 掌握组织结构设计的原则（绩效目标原则；精简高效原则；分工协作原则；协调指挥原则；管理幅度适当原则；集权与分权相结合原则）
3. 掌握组织结构设计的四项内容（划分管理层次；确定管理幅度；职能部门划分；合理分配权利）

4. 了解寿险公司职能领域的发展趋势

第四节 寿险公司的解散、破产及清算

1. 熟悉寿险公司解散的定义和规定
2. 熟悉寿险公司破产的定义和规定
3. 掌握寿险公司清算的规定和清偿顺序

第三章 寿险公司产品开发与管理 8%

第一节 产品开发策略

1. 掌握寿险产品开发策略的影响因素（目标市场；公司自身的情况；政策法规影响；供应商的因素；竞争对手的因素）
2. 熟悉保险产品开发的技术策略：改进型、更新型、创新型、引进型
3. 熟悉保险产品开发的时机策略：抢先开发、置后开发、追随开发
4. 熟悉保险产品开发的组合策略：全面开发、优选开发、专一开发

第二节 产品开发环节及组织协调

1. 熟悉人身保险产品开发的环节（产品开发计划确定；产品立项；产品实施；产品评估）
2. 了解保险产品开发的组织形式（产品开发委员会、核心小组或部门）
3. 了解保险产品开发的责任分工（策略制定阶段、立项审批阶段、结果评估阶段）

第三节 产品立项

1. 掌握产品立项的产品创意收集的主要方法（市场调研、意见收集）
2. 熟悉创意筛选考虑的因素
3. 熟悉保险产品开发可行性分析的内容

第四节 产品实施

1. 掌握产品设计的内容（保险条款；产品定价；运营规则）
2. 熟悉业务系统构建的七条内容
3. 掌握产品报备和审批的相关规定
4. 熟悉产品售前准备阶段所包含的七项内容

第五节 产品定价

1. 掌握产品定价的原则：充分性、公平合理性、可行性
2. 熟悉产品定价的影响因素：利率、死亡率、费用率、失效率、平均保额
3. 熟悉产品定价的主要规则、竞争力分析和利润测试内容

第六节 产品上市及后续管理

1. 熟悉产品上市营销工作的内容
2. 掌握产品信息披露的规定
3. 熟悉产品跟踪评估的内容
4. 掌握保险产品生命周期和产品管理动作的内容。

第四章 寿险公司营销管理 8%

第一节 人身保险营销概述

1. 熟悉人身保险营销的概念
2. 掌握人身保险营销管理过程（分析营销机会；选择目标市场；确定人身保险营销策略；组织控制人身保险营销活动）

第二节 营销信息管理系统与营销调研

1. 了解四种类型的人身保险营销信息

2. 了解人身保险营销信息管理的概念和构成（确定信息需求；内部报告系统；营销情报系统；营销调研系统；营销分析系统；传递营销信息）
3. 熟悉营销调研的内涵和五个步骤

第三节 市场细分、目标市场选择和市场定位

1. 掌握市场细分的概念和个人寿险市场的四种细分变量（地理细分、人文细分、心理细分、行为细分）
2. 掌握目标市场选择的原则（适度、协调、相符原则）
3. 掌握目标市场选择的策略（无差异性市场、差异性市场、集中性市场等策略）
4. 熟悉人身保险目标市场定位的概念和定位选择

第四节 寿险公司的营销渠道

1. 了解寿险公司营销渠道的概念
2. 熟悉寿险公司营销渠道的分类及内容（个人代理渠道；雇员直销渠道；专业代理渠道；兼业代理渠道；经纪人渠道；直效行销渠道）
3. 掌握寿险公司营销渠道的选择（分析消费者的服务需求；确定营销渠道的目标；设计可选择的渠道方案；对方案进行评估与选择）
4. 熟悉寿险公司营销渠道的风险管控（个人营销员渠道、银行保险渠道、电话销售渠道、互联网销售渠道）

第五节 寿险公司的营销渠道管理

1. 掌握营销管理公式的含义
2. 了解营销渠道的人力内涵
3. 了解营销人员的招募和营销渠道的人力组织结构
4. 掌握营销活动中的差勤管理、会议管理、活动量管理的意义和主要内容
5. 掌握考核和晋升的内容。

第六节 培训管理

1. 熟悉培训需求分析的内容
2. 掌握培训计划拟定和执行（培训对象；培训负责人；培训内容；培训时间与进度；培训方式）
3. 掌握培训评估的目的、评估模式及评估方法。

第五章 寿险公司核保管理 8%

第一节 寿险公司核保概述

1. 掌握寿险公司核保的基本含义
2. 掌握寿险公司核保的基本原则（对被保险人公平；对保险公司公平；有利于前端销售）
3. 熟悉寿险公司核保的意义

第二节 寿险公司核保考虑的因素

1. 掌握核保考虑的健康因素（年龄、性别、既往病史和现病症、身体机能状况）
2. 掌握核保考虑的财务因素（保险利益、财务状况、道德风险、投保动机、合理保额、保单持久性）
3. 掌握核保考虑的个人因素（职业、爱好习惯、居住环境）

第三节 寿险公司的核保程序

1. 掌握营销人员的核保——第一次风险选择
2. 掌握体检医师的核保——第二次风险选择
3. 掌握核保人员的审查和核保——第三次风险选择

4. 掌握生存调查——第四次风险选择

第四节 寿险公司的核保结论

1. 掌握优良体、标准体、次标准体、非保体的概念、区分标准和操作方法

第五节 寿险公司核保管理

1. 了解核保人员的素质要求和职责
2. 熟悉核保工作的常见组织模式和核保权限的内容
3. 熟悉核保管理趋势

第六节 风险自留与再保险安排

1. 掌握自留限额的含义
2. 熟悉再保险的含义、再保险合同内容、临时再保险和自动再保险的内容
3. 了解再保险核保（核保、支付保费、修改保单）

第六章 寿险公司资金运用管理 7%

第一节 寿险公司资金运用概述

1. 了解寿险资金的性质（负债性、稳定性、增值性、社会性）
2. 掌握寿险公司可运用的资金来源（资本金；准备金；其他资金）
3. 了解寿险公司的投资理论（资产负债管理理论；资产组合管理理论；套利理论）

第二节 寿险公司的资金运用形式

1. 了解保险资金运用监管政策的变化情况
2. 掌握流动性资产的定义和内容
3. 掌握固定收益类资产的定义和内容（债券、存款）
4. 掌握权益类资产的定义和内容（证券投资基金、股票、股权投资）
5. 掌握不动产类资产的定义和内容（不动产投资、基础设施投资）
6. 熟悉其他金融资产的定义和内容（商业银行理财产品、信托计划、信贷资产支持证券、债转股投资计划）
7. 熟悉关于组合类保险资产管理产品业务的规定内容
8. 熟悉关于加强保险公司资产配置审慎性监管的规定内容
9. 熟悉关于债权投资计划投资重大工程的规定内容
10. 熟悉关于保险资金投资政府和社会资本合作项目的规定内容
11. 熟悉关于保险资金设立私募基金的规定内容
12. 掌握保险公司资金运用禁止行为的相关内容

第三节 寿险公司资金运用的管理模式

1. 熟悉内设投资机构模式的组织结构及优缺点
2. 熟悉委托外部专业机构管理模式的组织特点及优缺点
3. 熟悉通过全资或控股子公司运作模式的组织特点及优缺点
4. 了解国际保险业资产委托管理相关内容
5. 掌握我国保险资产委托管理的框架体系

第四节 寿险公司资金运用的管理流程

1. 掌握寿险资产战略配置的基本内涵、资产负债管理内容和资产战略配置的基本流程
2. 熟悉委托资产面临的主要风险、委托人对管理人的投资监督以及托管人对管理人的投资监督
3. 掌握委托资产的绩效评估和风险控制

第七章 寿险公司客户服务管理 7%

第一节 寿险公司客户服务管理概述

1. 了解寿险公司客户、客户服务及客户服务管理的含义
2. 掌握寿险公司客户服务管理的作用
3. 熟悉寿险公司客户服务管理的三项基本原则
4. 熟悉寿险公司客户服务管理的四项特点
5. 熟悉寿险公司客户服务的组织架构体系

第二节 寿险公司客户服务的基本内容

1. 掌握寿险公司保全服务的主要内容（合同主体变更；变更保障或附加特约；保单现金价值的保全服务；投资连结保险产品与续期保费缴付的保全服务；管理孤儿保单）
2. 熟悉寿险公司咨询与投诉的概念和处理流程
3. 熟悉寿险公司电话中心的组织架构与功能

第三节 寿险公司客户服务质量管理

1. 熟悉寿险公司客户服务满意策略的含义和实施内容
2. 掌握寿险公司客户服务质量衡量标准的分类、衡量方法、质量衡量的基本要求以及如何提高客户服务质量

第八章 寿险公司理赔管理 7%

第一节 理赔基本原理

1. 熟悉理赔的内涵、特点
2. 掌握理赔的原则（依法合规原则；从实原则；高效原则；保密原则；权限管理原则）
3. 熟悉理赔对寿险经营管理的意义

第二节 理赔的组织架构

1. 了解寿险理赔组织架构的概念
2. 熟悉理赔部门的常见架构
3. 熟悉理赔管理的职权等级

第三节 理赔过程

1. 掌握个人寿险理赔的接案、立案、初审、调查、理算、复核和审批、结案和归档等七项过程的主要内容及相关的监管规定

第四节 再保险索赔

1. 了解再保险保单索赔的案件通知与处理、理赔费用处理及赔款摊回、争议与问题解决等内容

第九章 内控、合规及风险管理 9%

第一节 寿险公司内部控制

1. 了解寿险公司内部控制的基本概念和理论发展阶段
2. 熟悉寿险公司内部控制的含义、目标、内容和层次
3. 掌握寿险公司内部控制的组织及职责（董事会；监事会；公司总经理；合规负责人；内控职能部门；审计部门；总部部门负责人、分支机构负责人；内控管理岗；员工；营销人员）
4. 了解我国有关内部控制的监管要求

第二节 合规管理

1. 熟悉合规管理的基本概念和基本原则
2. 掌握合规管理的主要内容
3. 掌握董事会、专业委员会、监事或监事会、总经理、合规负责人、合规管理部门应

履行的合规职责

第三节 风险管理

1. 掌握风险管理的基本概念
2. 熟悉寿险公司风险管理的方法（控制型、财务型）
3. 掌握我国有关风险管理的监管要求

第四节 全面风险管理

1. 掌握全面风险管理的基本概念和基本原则
2. 掌握全面风险管理的组织体系
3. 掌握全面风险管理的风险分类
4. 掌握全面风险管理的体系工作及同资产负债管理的关系

第十章 激励、约束与绩效管理 6%

第一节 激励

1. 了解激励的含义
2. 熟悉激励的类型（内容型；过程型；结果反馈型）
3. 掌握寿险公司的激励手段（薪酬激励；目标激励；参与激励；人性化激励）

第二节 约束

1. 了解约束的含义和原则
2. 掌握寿险公司常用的约束手段（内部约束、外部约束）

第三节 绩效与绩效管理

1. 了解寿险公司绩效、绩效管理、绩效考核的含义和区别
2. 掌握寿险公司绩效管理的常用方法（平衡计分卡法；关键绩效指标法（KPI）；360度绩效评估；绩效管理方法评价）

第四节 寿险公司绩效管理的流程

1. 了解寿险公司绩效管理的组织分工
2. 掌握寿险公司绩效管理指标体系构建的内容
3. 掌握绩效管理的基本流程（绩效计划及绩效目标的设定；绩效形成的过程与控制；绩效考核与评价；绩效反馈与绩效面谈；绩效结果的应用）

第十一章 寿险公司品牌管理 6%

第一节 品牌概述

1. 熟悉品牌的含义及其基本特征
2. 了解品牌在保险经营与发展中的作用

第二节 品牌分析

1. 掌握企业自身实力分析的内容（业务与管理能力分析；无形资源分析）
2. 掌握品牌资产的构成和品牌资产评估

第三节 品牌战略管理

1. 了解保险公司品牌战略管理的含义和特点
2. 掌握保险公司基于不同层次的品牌战略（产品品牌；服务品牌；公司品牌；文化品牌战略）
3. 掌握保险公司基于不同组合的品牌战略（单一品牌；多元化品牌）
4. 掌握保险公司基于不同发展阶段的品牌战略（品牌认知期的品牌定位与推广；品牌美誉期的客户价值与满意度；品牌忠诚期的品牌维护与完善；品牌转移期的品牌更新与再定位）

第四节 品牌经营管理

1. 熟悉品牌定位、品牌设计内容
2. 熟悉品牌推广（广告推广、公共关系推广）
3. 熟悉品牌巩固与扩展（充实品牌内涵、客户满意度建设、危机管理）

第五节 品牌文化

1. 了解品牌文化的内涵
2. 熟悉保险品牌文化所包含的四项要素
3. 熟悉保险品牌文化建设的六大步骤

第十二章 寿险公司信息管理 5%

第一节 保险信息要素

1. 熟悉广义和狭义的保险信息概念
2. 熟悉保险信息的外部信息管理：经济环境因素、政策法规、社会环境、自然环境、技术环境、竞争对手、投保人
3. 熟悉保险信息的业务信息管理：营销信息、保险产品信息、承保信息、保险合同信息、收付费信息、理赔信息、再保险信息等管理
4. 了解保险信息的财务信息、人事信息管理

第二节 信息系统部门的组织

1. 了解保险信息系统部门的组织架构
2. 熟悉保险信息系统部门的职能
3. 熟悉保险信息系统部门的组织管理内容（系统项目管理、系统外包管理）

第三节 寿险公司信息系统

1. 熟悉信息系统的框架
2. 掌握保险公司核心业务系统的四个子系统（新契约系统；保全系统；理赔系统；单证档案系统）

第四节 保险企业流程再造与后援集中

1. 熟悉保险公司流程再造的概念
2. 了解国外保险公司后援建设情况及经验借鉴
3. 了解国内保险公司后援集中建设趋势
4. 熟悉保险业标准化工作改革的重要意义、现状、原则和目标

第十三章 公司治理 8%

第一节 公司治理概述

1. 了解公司治理的外延和内涵

第二节 公司治理模式

1. 了解美英模式和大陆模式的构成框架及其主要区别。

第三节 寿险公司治理结构

1. 了解寿险公司的基本治理结构
2. 掌握寿险公司股东会、董事会、监事会、管理层等的主要职责
3. 熟悉我国寿险公司的关联交易及信息披露管理

第十四章 寿险公司战略管理 6%

第一节 寿险公司战略管理概述

1. 熟悉寿险公司战略的概念、内涵和三个层次

2. 熟悉寿险公司战略管理的定义和内涵

第二节 战略外部环境分析

1. 熟悉环境分析的目的和环境要素
2. 掌握 PEST 分析法
3. 了解宏观环境分析
4. 熟悉行业分析（行业结构分析、竞争对手分析）

第三节 内部经营条件分析

1. 掌握寿险公司的内部资源分析（财务资源、人力资源）
2. 掌握寿险公司的能力分析（险种研究和开发能力；销售能力；竞争能力；偿付能力；获利能力；成长能力；核心能力）
3. 掌握寿险公司的效率分析（出单效率、理赔效率、批改效率）

第四节 战略制定与选择

1. 熟悉战略目标制定的要求和内容
2. 掌握发展战略制定的主要内容（公司层战略；职能层战略）
3. 掌握 SWOT 分析法

第五节 保险公司战略实施与控制

1. 熟悉战略实施的四项保证条件
2. 熟悉寿险公司战略实施控制的分类、原则及步骤