

# 广东车险理赔服务工作指引（试行）

为切实保护保险消费者合法权益，建立廉洁从业行业规范，规范车险理赔人员廉洁从业行为，强化清廉从业考核评价，不断提升车险理赔服务质量，厚植清廉金融文化基础，更好树立行业职业形象，特制定《广东车险理赔服务工作指引》，鼓励各公司根据公司实际情况，在落实本指引要求的基础上，制订实施更高的服务标准。

一、本指引适用于驻粤各经营车险业务的财产保险公司（以下简称保险公司）。

## 二、车险理赔十大服务要点

### （一）多渠道受理报案，科学高效调度

保险公司受理接报案时，应通过公司自有系统主动检索并校验，减少人工登记内容，加快受理效率，提升客户报案受理体验。

保险公司应建立完善、科学的调度体系，利用信息化手段精准调度，提高效率。

### （二）鼓励开展线上化查勘，规范线下查勘

保险公司应通过移动终端自助、远程线上指引、现场查勘等多方开展理赔查勘服务。非应急状态时，查勘员应在接到报案的5分钟

内联系客户，进行案情确认及理赔指引。查勘员与客户的沟通应做到及时、礼貌、友好，提高客户体验，树立行业良好形象。

简易案件在客户同意的情况下，应积极通过移动终端、远程线上指引等方式快速处理，明确有效地指引客户正确拍摄现场照片，防止指引内容模棱两可。

需开展现场查勘或者客户要求现场查勘的案件，保险公司现场查勘工作应符合下列要求：

1. 查勘工具：理赔查勘车有明确的公司标志，配备基本救援工具（至少包含急救医疗包、千斤顶、手电筒、灭火筒、拖车绳、电瓶接线、警示反光牌等）。

2. 人员着装：查勘员着装整齐，身着工装或商务正装，佩戴理赔工牌。

3. 到勘时效：查勘员应主动与客户约定到达时间。交通顺畅时，市区 30 分钟内到勘，偏远地区 60 分钟内到勘。出发前导航显示所需时间超出上述要求或途中出现突发事件需延长到达时间的，应及时联系客户解释原因，寻求谅解。

4. 现场关怀：查勘员主动出示工作证，提醒客户移至安全区域，视情况递上瓶装矿泉水等。查勘完毕后，主动告知客户后续理赔流程，如发送索赔须知等。

### （三）简化客户索赔手续

通过科技手段，共享承保与理赔的单证核验：一是各个环节最大限度免除客户提供索赔单证；二是对于客户在前置环节已提供的单证，原则上后续不再要求重复提供；三是鼓励保险公司不断简化小额案件索赔单证。

#### （四）及时、公开、透明开展定损

定损人员应根据保险事故车的受损程度，结合承修事故车辆的维修厂类型，确定事故损失金额，定损金额应及时、准确合理。自车辆到维修厂并通知保险公司定损后（大面积灾害期间除外），维修金额5000元以内的，3天内出具定损方案；维修金额5000-10000元的，5天内出具定损方案；维修金额10000元以上或特殊稀有车型的，主动与客户协商处理方案。

#### （五）主动跟踪调解人伤理赔

保险公司应建立专业的人身伤亡案件（以下简称为“人伤”）管理团队，为被保险人或受害人提供人伤处理全程咨询服务。应制定面访机制，对于需进行面访的人伤案件及时进行面访关怀。

人伤查勘人员应主动参与被保险人与事故受害人之间的损害赔偿调解工作，促成双方达成满意的结果。在被保险人与受害人之间发生诉讼纠纷时，保险公司应积极主动协助被保险人做好诉讼案件处理工作。

对需进行伤残鉴定的人伤案件，保险公司应优先推荐和引导伤者到当地公信力较高的伤残鉴定机构进行评定，确保评残结果客观公正。

## （六）有效履行一次性告知义务

保险公司接收、记录客户提供的索赔资料时，应查验索赔资料是否齐全。索赔资料不完整的，应当及时一次性通知客户补充提供（客户指投保人、被保险人、受益人或被保险人委托的第三方），通知客户补充的相关记录证明应予以留存；索赔资料完整的，保险公司应向客户出具签收回执并将该回执备存一份。

## （七）依法及时核定保险责任

对于索赔资料齐全的案件，保险公司应根据法律法规和保险合同约定，在规定时限内核定是否属于保险责任：

1. 交强险：应在 5 日内作出核定。如不属于保险责任的，应在核定保险责任时限日期内书面说明理由。

2. 商业险：应在 30 日内作出核定，合同另有约定的除外。如不属于保险责任的，应自作出核定之日起 3 日内向被保险人发出拒绝赔偿通知书并说明理由。

## （八）依法及时支付保险赔款

对属于保险责任的，保险公司应在与被保险人或者受益人达成赔偿或者给付保险金的协议后 10 日内，履行赔偿或者给付保险金义务。商业险合同对赔偿或者给付保险金的期限另有约定的，按照约定履行。

保险公司自收到索赔请求和有关证明、资料之日起 60 日内，对赔偿数额不能确定的，应根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付。最终确定赔偿数额后，支付相应差额。

### （九）主动化解纠纷，不惜赔、不拖赔

保险公司应建立投诉处理机制，设立客户服务部门或者咨询投诉岗位，向社会公布理赔投诉电话，接受社会监督。

1. 设立专岗人员负责受理客户理赔投诉。

2. 对银行保险监管部门转办的车险理赔投诉信访事项，应依法及时处理。

3. 安排专人负责接待上门投诉的客户，尽最大努力及时解决。无法及时解决的，明确答复时限。

当案件发生争议时，应积极与当事人协商解决，协商不成的，保险公司应主动协助当事人做好争议解决处理工作，并由当事人从下列两种合同争议解决方式中选择一种：

1. 提交保险单载明的仲裁委员会仲裁；

2. 依法向人民法院起诉。

### （十）鼓励提供多种增值服务

鼓励保险公司结合经营实际，依法合规为客户提供多样化的增值服务，提升理赔服务水平，以服务促行业品质提升。

### 三、十大严禁行为

保险公司应厚植清廉文化，严格执行清廉从业相关要求，诚实守信、依法合规地提供车险理赔服务，严禁发生下列行为：

- （一）索要或接受任何形式贿赂
- （二）参与或纵容制造虚假赔案
- （三）私自参与理赔关联方活动
- （四）私自委托无资质人员代理
- （五）泄露工作信息和客户信息
- （六）人为调整数据或虚构信息
- （七）伙同黄牛损害消费者权益
- （八）侵占或私自处理损余物资
- （九）经营或参股理赔关联业务
- （十）违规用车和工作期间饮酒

### 四、保障机制

（一）省保协原则上每年组织开展一次行业车险理赔服务培训，建立车险理赔服务测评机制，每半年组织开展一次车险理赔服务测评，测评结果反馈给各省级保险公司并抄送其总公司。

（二）保险公司应制定长效保障机制，主动将清廉文化相关政策法规、监管规定和内部制度纳入员工年度培训计划，原则上省级公司

应每年至少开展两次车险理赔服务培训、每季度开展一次廉洁警示教育。相关培训学习证明材料应留存备查，并作为车险理赔服务综合评分项。

（三）保险公司应组织从事车险理赔服务的员工签署廉洁自律承诺书，组织与公司合作的第三方业务单位签署诚信经营承诺书并留存备案。

（四）保险公司应建立线上、线下举报通道，对外公开固定的信访地址、联系人以及至少一个固定的邮箱和电话号码，并做好定期维护，确保邮箱能接收、电话能接通，强化社会监督，持续推动不敢腐、不能腐、不想腐。

（五）保险公司应按照《广东机动车辆保险查勘定损人员诚信信息记录管理办法》相关要求，在“广东省机动车辆保险查勘定损人员信息管理系统”及时录入车险理赔工作人员入职、离职、表彰奖励情况和不良行为情况，做好车险查勘定损人员诚信信息记录管理。在录用非应届毕业生车险理赔服务工作人员时，应先通过“广东省机动车辆保险查勘定损人员信息管理系统”查询拟录用人员诚信情况，查询情况应留存备查。对于已被列入关注名单的拟录用人员，保险公司应结合内部管理制度谨慎录用。

**五、本指引自印发之日起实施，试行期 1 年。**