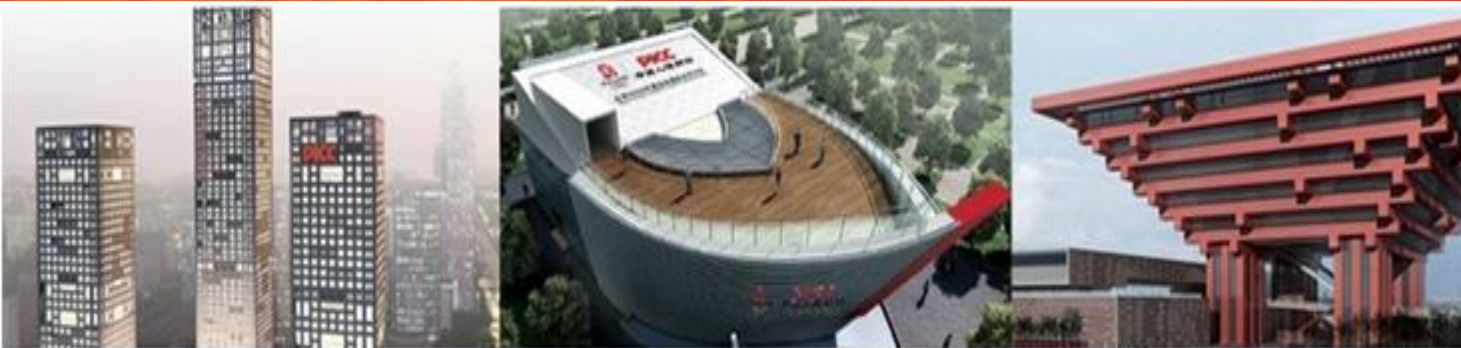


非车险理赔实务



PICC 中国人保

中国2010年上海世博会全球合作伙伴
Global Partner of Expo 2010 Shanghai China

中国人民财产保险股份有限公司

目 录

- 理赔实务操作流程

1. 接报案

2. 查勘、定损

3. 立案

4. 理算

5. 核赔

6. 支付

7. 结案



PICC 中国人保

中国人民财产保险股份有限公司

中国人民财产保险股份有限公司

实务流程

一、接报案

受理案件是指保险财产发生损失事故后，被保险人根据保险条款规定，及时通知保险人，保险人登记相关报案信息、核对被保险人保险情况并做出是否派员赴现场查勘的过程。

95518专线信息员接到报案后，应详细询问案情，并做好报案记录。主要记录内容：投保险种、保单号码、被保险人名称、出险原因、出险时间、出险地点、受损情况、报案人姓名、联系电话及方式等。

95518专线信息员接到客户报案后，调度查勘人员查勘定损
理赔中心要求：

接到报案后，10分钟内必须与客户取得联系，与客户约定时间赶到现场

标准话述：您好，我是人保财险查勘员***，请您不要着急，我会全力协助您处理好本次事故的。



中国人保

中国人民财产保险股份有限公司

中国人民财产保险股份有限公司

实务流程

二、查勘、定损

是指接到查勘通知后，查勘人员立即赶赴现场进行查勘，准确了解出险时间、地点、原因，并协助被保险人施救、拍照、估损、索取有关单证，作好文字记录的工作过程。

（一）查勘准备

- 1、查勘前要制定查勘计划和方案，做好查勘分工；
- 2、查勘前应准备好查勘工具，如照像机、皮尺等，对重大赔案件应带摄像机进行摄像；
- 3、查勘前应掌握承保信息、准备空白《损失清单》、查勘记录、空白《出险通知书》/《索赔申请书》、空白《定损协议书》等有关材料；



中国人保

中国人民财产保险股份有限公司

中国人民财产保险股份有限公司

实务流程

4. 查勘定损人员接到查勘通知以及相应的承保等信息后，应及时查询保险费缴纳、共保、联保以及分保等信息。
5. 《出险通知书》/《索赔申请书》可由查勘人员指导被保险人填写，要做到真实反映出险情况，尽量做出准确的损失估计，并由被保险人/报案人在签章栏内签章确认。

（二）查勘工作内容包括：

1、核实出险时间、地点。核实出险日期是否在保险期限内，受损标的所在地点是否与保险单中载明的地址相一致。如受损财产不属于保险标的或保险期限已经终止的，应作为“拒赔案件”处理。



中国人保

中国人民财产保险股份有限公司

中国人民财产保险股份有限公司

实务流程

2、查明出险原因。通过查验出险标的的损失情况、被保险人或目击者叙述的事故经过,初步掌握出险原因。同时应争取消防、气象、公安、安监等部门的支持和配合,必要时还可聘请有关部门或专业技术人员进行事故鉴定,为准确定责提供可靠的依据。对原因不明或有疑点的应会同保户及相关职能部门共同保护现场,根据需要邀请有关部门或聘请专家查明原因,做出鉴定。

3、及时初步确定保险责任。对于在现场就能够明确出险原因且在查勘人员权限范围内的案件,应作出初步责任认定。对于一时难以确定责任的,查勘人员不能轻易在现场向被保险人表态,应将案件带回理赔中心,责任认定明确后再告知被保险人处理结果。



中国人保

中国人民财产保险股份有限公司

实务流程

4、现场拍照、绘制草图：现场照片是保险事故现场的真实记录，力求清晰、准确、完整的效果，注重体现出险地点、现场概貌及保险财产的受损数量、受损程度等。同时要绘制现场草图，标明受损财产的存放地点、分布情况以及损失现场周围建筑物、地形地貌等，并作简要的文字说明。

三、立案。

每次查勘完毕后应在一个工作日内在新非车险理赔系统中录入查勘定损信息。查勘定损信息应反映整个查勘定损工作过程和内容，是进行审核、确定赔偿范围和赔偿金额的重要依据。查勘定损信息必须做到要素齐全、内容完整、文字简练、情节明了，此外还应对赔案的承保、出险、查勘、查账以及定损、定责等情况予以必要的文字叙述。



中国人保

中国人民财产保险股份有限公司

实务流程

对一时不能排除保险责任的赔案，应根据有关查勘定损资料在规定时间内作立案处理。对于符合立案要求的，要结合损失查勘合理确定估损金额，并随理赔进展及时调整，超过本级权限案件及时提交上级公司处理。

对于估损金额超权限的案件，立案时应根据权限设置提交上级审核；属于延时立案的，应根据规定逐级上报审批处理。

对不在保险有效期、明显不属于保险责任、超过法定索赔时效等不予赔付的赔案，如客户同意放弃索赔，按注销流程处理。

立案时效：避免强制立案的产生。非车险出险到立案超过15天的立案件数



中国人保

中国人民财产保险股份有限公司

实务流程

（四）、理算、核赔环节

资料收集（缮制查勘报告、出险通知书、损失清单）
责任认定、损失核定

责任认定是理赔人员根据查勘记录、事故证明及有关材料，遵照保单中保险责任和责任免除条款的规定，分析灾害事故的主客观原因，认定是否属于保险责任的过程。

理赔人员应在收到被保险人的赔偿请求后根据出险查勘报告、查勘记录、事故证明及有关材料，遵照条款及条款解释的有关规定，及时确定事故是否属于保险事故。

损失核定就是在保险责任认定后，根据查勘记录详细审核被保险人提供的损失清单和费用清单，审核受损财产是否属于保险财产，施救费用支出是否“必要”、“合理”等，以确定保险赔偿范围的过程。



PICC 中国人保

中国人民财产保险股份有限公司

中国人民财产保险股份有限公司

实务流程

- 赔款计算是指保险人在受损标的损失金额核定完成后，根据条款赔偿处理的有关规定，计算赔款金额的工作过程。
- 免赔额即保险人不承担保险赔偿责任、而应由被保险人自负的金额，所以应在保险人最后的赔付金额中予以扣除。也就是在扣除不足额保险、重复保险和残值等因素后的最后一次扣减。当损失在免赔额以下，保险公司不予赔付。
- 受损保险财产无论全部损失或部分损失，其残值应首先考虑协商作价归被保险人，并在赔款中扣除，保险人有权不接受委付。对于确要回收的损余物资，应认真详细做好登记，交由有关单位定价、销售、拍卖，回收款项冲减赔款。



PICC 中国人保

中国人民财产保险股份有限公司

中国人民财产保险股份有限公司

实务流程

五、支付、结案

理赔案卷要做到单证齐全，编排有序，照片及原始单证一律并附说明，案件结案后，统一编号归入档案室。

案件经审核批准（包括超权限赔案经上级公司审核批复）后，标志核赔工作结束，理赔人员即可在新非车险理赔系统中进行结案登记。

注意事项：

核赔通过后，财务直接转账，要求工作人员将银行信息录入正确，避免退票情况的发生，影响案件周期。



中国人保

中国人民财产保险股份有限公司

thankyou!



PICC 中国人保

中国2010年上海世界博览会合作伙伴
Official Partner of Expo 2010 Shanghai China

中国人民财产保险股份有限公司