**某甲财产保险有限公司深圳分公司**

**深圳市某乙保险公估有限责任公司**

**理赔合作协议**

**2021 年 10 月**

# 

**理赔合作协议**

甲 方：某甲财产保险有限公司深圳分公司联系人：刘某文

地 址：深圳市南山中洲大厦 30 楼M 室

联系电话：123456 电子邮件：123456

乙 方：深圳市中安保险公估有限责任公司联系人：卓涛

地 址：深圳市罗湖区清水河一路 52 号博兴大厦 10B

联系电话：123456 电子邮件：123456

为维护社会安定团结，保障保险行业理赔秩序的合法和规范，打击恶意欺诈的骗保行为，依据我国《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国保险法》等的相关法律、法规，乙方向甲方提供保险事故疑难案件调查服务，经双方友好协商，订立本调查合作协议。

# 一、 合作内容

1. 委托案件范围：甲方委托乙方调查的案件包括机动车辆保险、

短期健康险、意外伤害保险及其他财产保险事故疑难案件。具体调查内容包括：

1. 保险事故及损失真实性调查与取证。
2. 保险事故单证材料的真实性、有效性、合理性调查与取证。
3. 保险事故中相关当事人（包括但不限于投保人、被保险人、受益人、三者、驾驶员）基本情况、工作单位、工薪收入情况、户藉性质及家庭情况、财务状况、医疗费用、驾驶员驾驶资格情况及是否酒后驾驶等真实性调查与取证。
4. 保险事故中人伤伤残等级评定情况的有效性、合理性调查与取证。
5. 他伤/自伤、他杀/自杀的调查与取证。
6. 投保险、被保险人、受益人是否存在故意制造保险事故的调查。
7. 视不同案件的特殊性，可酌情增加或减少调查的项目及内容，委托事项以案件委托书的委托内容为准。
8. 合作流程
9. 乙方接到甲方的委托后当天回复是否接受委托，乙方接受委托后，视工作需要，确定是否联系事故当事人。属于需联系范畴的， 在当天联系，并告知案件已转入调查程序。
10. 乙方指定专人负责甲方委托的相关事务，并指定专人作为甲方的联系人，签收相关文件，及时通报案件处理进展情况。
11. 乙方调查过程中因证据不足而无法拒赔的案件，如乙方无

法完成协商减损或者拒赔结案，甲方可自行处理相关案件，也可要求乙方完成后续协商工作，但乙方在代理甲方调解时，最终调解结果须提前征得甲方书面同意。

1. 案件调查结束后 5 个工作日内，乙方应将甲方的原始资料

或乙方调查取证的原始材料交回甲方，相关材料包括但不限于： A、调查获取的相关证据材料，包括证人证言、笔录、证明。

B、被调查机构出具的法律文书、书面证明或者相关证件的原件。 C、调查结案报告：无论是拒赔案件、减损案件、调查结论为正

常的案件、调查无果案件，均应形成正式的调查结案报告。

D、拒赔案件：需提供被保险人签章放弃索赔的确认书或声明以及支持拒赔的客观证据材料。

E、减损案件：乙方协调甲方被保险人与甲方签署赔偿协议。 F、差旅费及相关费用票据。

# 二、双方权利和义务

（一）、甲方权利义务

1、甲方委托乙方对可疑的保险理赔案件进行调查取证，并提供前期所掌握的相关信息给乙方；

2、甲方委托乙方的案件，且乙方已经接受甲方委托的案件在合同期内，甲方不得无故干预乙方的调查工作；

3、甲方指派专人负责双方之间的联络、交接文件、通报情况；

4、甲方已经委托给乙方的案件，经甲方理赔部门负责人书面**/**邮件同意可撤回委托；

5、甲方在乙方提交《调查报告》后，应于 3 个工作日内给予确

认，如需补充调查项目的，须于接收调查报告 3 日内通知乙方，以减少因时间滞后而造成调查难度增加。

（二）、乙方权利义务

1、乙方需通过合法的手段代理甲方委托，并切实维护甲方的利益、声誉和形象；

2、乙方指定专人负责甲方委托的上述事务，并指定专人作为甲方的联络人，签收相关文件，通报案件情况；

3、乙方接到甲方的委托后 24 小时内作出回复是否接受委托，**并于接收委托后 3、7、15 日内邮件反馈案件调查进展**，**25 天内出具书面调查结论。**如 25 天内未有调查结论的案件需逐案向甲方上报原因

及案件详细情况；

4、乙方提交的调查结论、相关证据必须客观、真实，因乙方出具的调查结论、相关证据违反客观性、真实性给甲方造成损失的，乙方应向甲方依法承担赔偿责任。

在调查服务过程中，如发生投诉，乙方按照以下标准承担违约责任：

A、造成有效投诉成立（经双方协商决定投诉标准），投诉至银保监会或行业协会（经甲方认定为有效）的案件：扣罚该案基础调查费，被投诉违约金：200 元/次；

B、产生恶劣影响（经双方协商决定投诉标准）的除扣罚该案基础调查费外，增加违约金 1000 元。

5、乙方应每月一次向甲方报送已委托案件调查进展情况，并抄送甲方上一级公司备案；

6、乙方有义务为甲方保守秘密，不得向第三方泄露甲方提供的资料、不得利用甲方提供的资料从事与本协议约定服务内容无关的活动，包括但不限于商业活动、转让给第三方。