

DB15

内蒙古自治区地方标准

DB15/T 1836—2020

机动车保险理赔服务规范

地方标准信息服务平台

2020-01-10 发布

2020-02-10 实施

内蒙古自治区市场监督管理局

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 基本原则	2
5 服务要求	2
6 监督与投诉	4

地方标准信息服务平台

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第一部分：标准的结构和编写》的规则起草。

本标准由中国银行保险监督管理委员会内蒙古监管局提出并归口。

本标准起草单位：内蒙古自治区产品质量检验研究院、中国银行保险监督管理委员会内蒙古监管局、内蒙古自治区保险行业协会。

标准主要起草人：李显光、刘文格、庞文婷、杨标、梁智慧、徐志成、包晓光、杨志文、李慧娟。

地方标准信息服务平台

机动车保险理赔服务规范

1 范围

本标准规定了机动车保险理赔服务规范的基本原则、服务内容、服务要求、管理要求等要求。本标准适用于经营机动车保险业务的财产保险公司及其分支机构。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 36687 保险术语

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机动车保险 automobile insurance

以机动车本身及其造成的赔偿责任为保险标的运输工具保险。

[GB/T 36687, 保险产品术语 3.2.2]

3.2

定损 loss assessment

确定保险标的实际损失的过程。

[GB/T 36687, 赔偿和给付术语 6.4.2]

3.3

核赔 claims assessment

被保险人或受益人提出索赔或给付请求后，保险人对索赔材料进行认定、审核、调查、作出赔付或拒赔决定的过程。

[GB/T 36687, 赔偿和给付术语 6.4.1]

3.4

理算 adjustment

在核赔过程中，根据保险合同的约定，对保险事故、事故造成的损失作出确定保险责任、核算保险人最终应当承担赔偿金额的理赔流程。

[GB/T 36687，赔偿和给付术语 6.4.3]

3.5

理赔查勘

保险人对保险事故的性质、经过、原因、损失程度和责任认定等方面进行的调查。

注：包括非现场调查和现场查勘。

[GB/T 36687，赔偿和给付术语 6.4.6]

3.6

理赔

被保险人或受益人提出索赔或给付请求后，保险人搜集索赔材料并对材料进行认定、审核、调查、作出赔付或拒赔决定的过程。

[GB/T 36687，赔偿和给付术语 6.4.9]

4 基本原则

机动车保险理赔服务应遵循以下基本原则：

- a) 遵循诚信为本，客户至上，时效为重，服务第一；
- b) 坚持主动、迅速、准确、合理的理赔服务。

5 服务要求

5.1 服务配置

- 5.1.1 保险公司的保险单、保险卡、卡片上应有保险公司服务热线电话号码。
- 5.1.2 应配置足够的专用理赔车辆、设备、器材。理赔用车完好、整洁、外部标识规范、统一。
- 5.1.3 查勘服务委托第三方实施，理赔用车可使用受委托方车辆，应有明显标识。
- 5.1.4 应在网站及各营业网点明显位置公示理赔服务的具体流程、所需材料的清单、联系电话等，方便客户了解相关的服务标准和具体程序。
- 5.1.5 应提供客户在线查询赔案状态的服务，方便客户随时查询其保单及案件的处理状态。

5.2 工作要求

5.2.1 基本要求

- 5.2.1.1 应待客礼貌、语言文明、表达清晰、热情适度、举止得体。

- 5.2.1.2 应着装整洁、统一、亮明身份、挂牌上岗，工作牌内容包括：公司名称、姓名、所在部门、照片、工号。
- 5.2.1.3 应对案件涉及人员的个人隐私进行保密。
- 5.2.1.4 应严格遵循工作期间不饮酒、不利用客户索赔之机接受客户提供的任何形式的礼金、宴请、娱乐活动。
- 5.2.1.5 车辆理赔查勘定损人员应经专业培训上岗，达到相应的岗位技术要求，并按规程提供服务。

5.2.2 查勘、定损人员

- 5.2.2.1 查勘人员应在接到报案调度后 10 分钟（即当事人完成报案 20 分钟内），与当事人联系，告知处理方式。
- 5.2.2.2 查勘人员到达现场实施查勘前，出示证件，亮明身份。
- 5.2.2.3 查勘人员应将现场查勘情况及查勘结果形成纸质或电子版文字记录，交由当事人签字确认。当事人为非被保险人的，还应尽快将查勘结果告知被保险人。
- 5.2.2.4 查勘人员首次与当事人联系时，应当告知当事人后续理赔程序，理赔所需材料及注意事项。
- 5.2.2.5 定损人员在约定时间内到达定损地点，与被保险人或其受委托人共同协商确定损失，同时指导办理索赔相关手续，并告知后续处理流程。对重大复杂，一次难以完成定损、双方意见分歧较大的案件经双方当事人协商，可约定复勘、定损时间、方式。

5.3 服务内容

5.3.1 接报案受理

- 5.3.1.1 建立全年无间断报案制度，为客户提供可选择的电话、传真、上门等多种报案途径，确保及时接报案处理。
- 5.3.1.2 报案电话应保证在语音系统转接后 30 秒内接听，接听电话用语规范，态度和蔼，语言简洁、清晰。
- 5.3.1.3 受理报案时，应认真询问并记录报案基本信息。
- 5.3.1.4 接到报案时，应在 10 分钟内完成调度并将查勘人员姓名、联系方式通过电话、短信、电子邮件等形式告知当事人。
- 5.3.1.5 对符合道路交通事故自行协商处理的事故，服务人员应及时引导当事人按照道路交通事故自行协商处理程序进行处理。

5.3.2 查勘定损

5.3.2.1 查勘

勘察应包含如下内容：

- a) 建立全年无间断事故查勘制度；
- b) 需要进行现场查勘的，从理赔查勘人员首次联系报案人开始，应当按以下时效要求达到事故现场：
 - 1) 事故地点在城市城区的，40 分钟内到达现场查勘；
 - 2) 事故地点在城市郊区的，1 小时内到达现场查勘；
 - 3) 事故地点在县级及以下地区的，一般情况下，2 小时内到达查勘现场；
 - 4) 对未设有保险分支机构或行政区域以外出险的事故，应在 2 小时内完成代查勘委托事宜或其他处理方式，并在完成上述工作后的 10 分钟内将办理情况通过电话、短信等形式告知当事人，并在约定时间内到达现场查勘；

- 5) 遇特殊情况未按时到达的,应及时与当事人充分沟通,约定到达时间或以其他方式进行查勘,并将沟通结果反馈给所属公司。

5.3.2.2 定损

定损应包含如下内容:

- a) 完成现场查勘后,应与当事人约定具体的定损时间和地点;
- b) 开展事故车辆、财产的损失确认工作,服务人员应会同被保险人共同协商确定。对被保险人不能亲自参与的,服务人员应与被保险人的受托人共同协商确定损失,并及时将损失确定情况告知被保险人;
- c) 保险公司及其服务人员不得强制当事人到指定的汽车修理厂(站)修车。

5.3.3 理算审核

5.3.3.1 应及时接收、记录投保人、被保险人或受益人送达的索赔资料。

5.3.3.2 对已接收索赔资料的案件,保险公司应出具回执,回执上可包括保险公司接收内容、接收时间、接收人、联系电话。

5.3.3.3 主动询问、记录与被保险人名称一致的银行账户信息。

5.3.3.4 有关的证明和资料不齐全的,应及时一次性通知投保人、被保险人或受益人补充提供。

5.3.3.5 收齐索赔资料后,应及时做出核定,并将核定结果通知被保险人或受益人。情形复杂的,应当在30日内做出核定,但合同另有约定的除外。

5.3.3.6 对不属于保险责任的,应自作出拒赔决定之日起3日内向被保险人或受益人发出拒绝赔偿通知书,并说明理由。

5.3.4 支付赔款

5.3.4.1 收到案件索赔材料后,对属于保险责任的,自与被保险人达成赔偿协议之日起,在下列时限内支付赔偿:

- 赔偿金额在0.2万元(含)以内的,在1日内通知支付;
- 赔偿金额在0.2-1万元(含)以内的,在3日内通知支付;
- 赔偿金额在1-5万元(含)以内的,在5日内通知支付;
- 赔偿金额在5-10万元(含)以内的,在7日内通知支付;
- 赔偿金额在万元(含)以内的,在1日内通知支付。

5.3.4.2 对属于保险责任,但赔偿保险金的数额不能确定的,保险公司应当自收到赔偿请求后和有关证明、资料之日起60日内,根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付;最终确定赔偿保险金的数额后,应当支付相应的差额。

5.3.4.3 赔偿金额应通过电汇(含网银)、转账支票或邮政汇款方式支付到与被保险人、道路交通事故受害人等符合法律法规规定的人员名称相一致的银行账户,法律法规另有规定的除外。

5.3.4.4 赔偿支付应不得违反相关规定。

6 监督与投诉

6.1 服务监督

6.1.1 应向社会公布服务监督电话。

6.1.2 保险公司服务质量信息的收集、反馈及处理制度化。

- 6.1.3 保险公司应接受车险理赔服务情况行业监督，包括现场检查和测评。
- 6.1.4 应建立车险理赔服务客户满意度回访制度，回访记录应分析研究并妥善保存。
- 6.1.5 应在结案支付赔款后的 10 个工作日内，以适当的方式对保险人或受益人进行回访。

6.2 投诉受理

- 6.2.1 应建立客户投诉处理机制，设立客户服务部门或者咨询投资岗位，建立客户投诉登记台账，并向社会公布服务投诉电话。
 - 6.2.2 有专人负责接待投诉客户，并及时解决投诉问题。无法及时解决的，明确答复时限。
 - 6.2.3 投诉应在 3 至 5 个工作日内给予答复。
 - 6.2.4 所有车险投诉应有跟踪处理结论，并有记录备查。
-

地方标准信息服务平台