

人身保险调查服务管理规范

第2部分：作业规范

Management regulation of life insurance investigation service

Part 2: Operation specification

(征求意见稿)

2018 - XX - XX 发布

2018- XX - XX 实施

目 录

| | |
|-----------------|---|
| 目录 | I |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 电话调查 | 2 |
| 5 走访调查 | 2 |
| 6 医疗调查 | 3 |
| 7 事故现场调查 | 3 |
| 8 其他调查 | 4 |

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国保险行业协会提出并归口。

本标准起草单位：新华人寿保险股份有限公司、中国人寿保险股份有限公司、中国太平洋人寿保险股份有限公司、中国平安人寿保险股份有限公司、泰康人寿保险股份有限公司、太平人寿保险有限公司、中国人民人寿保险股份有限公司、富德生命人寿保险股份有限公司、中邮人寿保险股份有限公司、太平金融科技服务（上海）有限公司。

本标准主要起草人：XXXX。

人身保险调查服务管理规范

第二部分 作业规范

1 范围

本部分规定了调查人员开展外务调查取证工作时的规范要求,包括电话调查、走访调查、医疗调查、事故现场调查、其他调查等方面,供保险机构规范调查人员作业时使用,以提高调查人员作业规范性,提升调查效率。

本部分适用于保险机构对调查人员从事调查工作期间的管理。

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。

JR/T 0032-2015 保险术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

JR/T 0032-2015 所界定的以及下列术语和定义适用于本文件,为了便于使用,以下重复列出了JR/T 0032中的一些术语和定义。

3.1

电话调查Telephone survey

指调查人员通过电话向保险事故知情者进行问询,了解事故相关情况。

3.2

走访调查Visit investigation

指调查人员围绕出险人/投保人/受益人的生活习惯、感情、工作、学习(学生)、财务、健康、投保经过、同业投保理赔、异常行为、不良司法记录、事故可行性、事故经过等既往、日常状况、事故了解开展的调查,是发现、收集案件线索及相关证据的一种重要调查项目。

3.3

医疗调查Medical investigation

指围绕医疗事件,对经诊医院、病历主诉、病史、初诊日期、诊断依据、诊断治疗经过、预后情形、诊断治疗凭证等开展的调查和其他相关医疗记录排查。

3.4

事故现场调查Accident scene investigation

指为查清事故发生的全部要素，以客观还原事故真相为主要目的，所开展的现场取证和访谈调查。

3.5

其他调查Other investigations

除上述调查项目外，调查人员针对案件调查取证而开展的相关调查手段和方式，包括但不限于第三方外包管理、鉴定渠道类调查等。

4 电话调查

4.1 调查的目的

4.1.1 了解保险事故发生、发展的情况。

4.1.2 寻找案件调查线索。

4.2 调查的准备

4.2.1 明确调查的原因、目的，以便有针对性的进行调查。

4.2.2 了解通话方的年龄、职业、与保险当事人关系以及与事故的关联性等。

4.2.3 明确电话调查交流要点，确保调查有序开展。

4.2.4 提前准备可能需要的文件、笔、纸等工具，保证调查顺利开展。

4.3 调查的要点和注意事项

4.3.1 调查人员与被调查人通话时，首先表明身份和调查原因。

4.3.2 调查人员与被调查人沟通交流时，应注意语言温和，用词恰当。

4.3.3 调查人员应清楚电话调查主题并做好疑问的解释工作。

4.3.4 沟通过程中，对方反馈问题时调查人员不应打断，且不随对方谈话而改变思路或偏离问题主线，以免造成关键问题的遗漏。

4.3.5 调查人员在电话调查过程中应尽量完整记录谈话信息，保证谈话信息的完整性。

4.3.6 调查人员在电话即将结束前，应与调查对象再次确认交谈中的重要事项和所达成的意见，确保信息准确性。

5 走访调查

5.1 调查的目的

5.1.1 了解保险事故的发生、发展及相关处理经过。

5.1.2 向保险公司业务人员，了解投保时的相关情况。

5.2 调查的准备

5.2.1 物料准备：包括但不限于调查人员身份证明、工作证、公司介绍信等，以及辅助工具笔、询问笔录、录音笔、照相机、摄影机等。

5.2.2 制定调查方案：在熟悉案情的基础上，制定走访调查方案。

5.3 调查的要求

5.3.1 走访询问时，必须客观公正，就事实情况进行询问，不能带入“先入为主”的主观判断或偏见进行询问；更不得采取不正当的手段或诱骗、诱导、胁迫。

5.3.2 走访调查时如需要制作询问笔录，询问笔录应根据询问人、被询问人、时间、地点的不同，分别制作询问笔录。询问笔录应严肃认真、字迹清楚工整、文理通顺、言辞规范没有歧义以便于阅读、理解。

5.4 调查的注意事项

- 5.4.1 调查对象为保险事故知情者时，询问数量适中、条理清晰且注意询问技巧。
- 5.4.2 调查对象为保险事故当事人时，应主动表明来意、表明身份，并出示自己的工作证件。

6 医疗调查

6.1 调查的目的：对客户申请的医疗行为真实性和合理性进行核实。

6.2 调查的准备

- 6.2.1 理赔调查时，需准备理赔申请书复印件/影像件、被保险人身份证明复印件/影像件；单位介绍信、调查人工作证等。
- 6.2.2 契约调查时，需准备投保书复印件/影像件、被保险人身份证明复印件/影像件；单位介绍信、调查人工作证等。

6.3 调查的方式

- 6.3.1 现场调阅：对医院病案室、社保/农合以及体检机构等进行现场调阅或排查既往诊疗信息。
- 6.3.2 远程调阅：以移动互联网为技术载体，搭建远程影像调阅平台，实现远程电子病历影像传输。
- 6.3.3 数据直连：与医院病案系统进行数据直连，进行信息的实时交互。

6.4 调查的内容

- 6.4.1 向医院相关科室核实客户既往的检查和就诊信息。
- 6.4.2 向社保/农合机构核实客户既往医疗报销信息。
- 6.4.3 向体检机构核实客户既往体检信息。

7 事故现场调查

7.1 调查的目的：以核实保险事故为目的，对事故人员、事故发生原因、时间、地点、结果及其场所、物品、人身、尸体等进行现场走访调查验证。

7.2 调查的准备：理赔申请书/投保书的复印件/影像件、受益人身份证明复印件/影像件；单位介绍信、调查人员工作证。

7.3 调查的方式：通过对事故现场及周边、急救机构、诊治医院、法院、公安、交管部门、事故证明出具单位、事故鉴定机构、事故知情人员、保险同业机构、其他事故信息来源处进行走访调查，确认事故人员身份以及事故性质等。

7.4 调查的内容

- 7.4.1 事故者身份核查；
- 7.4.2 事故现场调查；
- 7.4.3 救治单位走访核查；
- 7.4.4 处警单位走访核查；
- 7.4.5 事故相关人员、单位及知情人员走访核查；
- 7.4.6 事故定损、鉴定机构走访核查；
- 7.4.7 保险同业走访核查；
- 7.4.8 其他关联信息走访核查。

7.5 调查的注意事项

7.5.1 应制作现场调查记录。对于现场所见所闻要如实客观地记录，不得将调查人员的分析判断记录在调查笔录中。

7.5.2 应绘制现场调查图。明确事故现场在周围环境中的位置，以及现场与本案有关联的其他场所。

7.5.3应对事故现场拍照。照片应反映现场所处的位置、地貌及其与周围环境、事物关系等。

8 其他调查

11.1调查的目的：通过对与被保人或保险事故有关联的机构的调查，核实保险事故相关的记录或证据，并寻找调查的疑点和线索。

11.2调查的准备：理赔申请书（含授权信息）复印件/影像件、受益人身份证明复印件/影像件；单位介绍信、调查人员工作证。

11.3调查的方式

11.3.1通过对社会医疗保险机构、民政局、公安局、交警队、鉴定机构、保险公司、网络等排查，核实案件的相关信息。

11.3.2委托外包服务商开展调查取证。

11.4调查的内容：渠道调查的范围广泛，调查人员应结合案情特点，根据调查的目的拟定调查范围和调查策略，提高渠道调查的效率，主要调查内容包括但不限于以下方面：

11.4.1通过排查社会医疗机构，排查被保人的医保报销及医院就诊记录；

11.4.2通过走访出具保险事故证明资料的机构，核实证明的真实性及完整性；

11.4.3通过走访司法鉴定机构核实相关鉴定报告的真实性与完整性；

11.4.4通过排查同业保险公司，了解被保人同业的投保、理赔等信息；

11.4.5通过网络排查，了解对案件调查取证有帮助的保险当事人涉及的企业信息以及其他相关信息；

11.4.6通过委托外包服务商开展调查取证时，委托的外包服务商应符合监管要求的《保险公估人监管规定》，且具备相应的调查营业资质。

11.4.7涉嫌保险欺诈的案件，必要时可请司法机关介入调查。
