

保险公估人知识：机动车辆保险事故查勘定损步骤保险从业资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/509/2021_2022__E4_BF_9D_E9_99_A9_E5_85_AC_E4_c35_509547.htm 机动车辆保险事故的

报案受理 机动车辆保险事故的报案受理是理赔工作的第一环节。接待报案是对被保险人申报的出险案情进行记录、了解和核实，也是机动车辆理赔工作的开始。重视接待报案工作，对于减少机动车辆现场查勘盲目性，保证理赔工作质量有着重要意义。接待报案工作不只是简单的报案登记、查验保险单证，更重要的是要询问了解清楚出险时间、出险地点、出险原因、事故类别、大致损失情况等。并根据情况合理、准确地及时处理。接待报案工作的几个环节：一、报案登记凡机动车辆出险受损后，被保险人一般是拿着机动车辆保险证口头向保险公司报案，现在更多的是以电话形式报案。为了提高保险公司理赔服务形象，为广大保户提供更优质的理赔服务，大多数保险公司都开通了理赔热线服务电话，并设立了专门的座席生。理赔人员在接到报案时，应及时将有关报案信息输入电脑。如：保险标的(包括车辆名称、牌照号码)、保单号码、报案人姓名（特别应登记清楚驾车人姓名、以备以后理赔核查）、报案日期以及登记本上登记注明。除此之外，还必须将报案人的姓名、工作单位及详细住址和联系电话登记清楚，以备以后理赔联系之用。二、查抄单底接待报案人员在报案登记完毕之后，应根据保单号码及时进行电脑抄单。根据抄单，接待报案人员应首先确定所报事故是否属于保险责任范围，若不在保险责任范围或有以下情况，保险公司无赔偿的，在向保户解释清楚的情况下，可拒绝受

理。以下三种情况不在保险责任范围：1. 机动车辆出险日期不在保单承保的有效期限之内。2. 所发生的危险事故不在保单保险责任范围或投保险种内。3. 危险事故发生的结果并不构成要求理赔的条件。对于在危险事故刚刚发生或危险尚未得到控制的紧急情况，出险地点又在本地（或距离较近）、为了及时掌握出险现场的实际情况和督促被保险人及时进行施救保护，抄单及现场查勘工作可同步进行，但现场查勘以后要及时核对抄单，以防盲目处理。

三、现场查勘安排处理

接待报案人员（或称理赔内勤）根据抄单底单确认所报事故属保险责任范围之内后，应及时向部门负责人（或带班负责人）汇报，由部门负责人（或带班负责人）根据事故情况，及时安排查勘定损人员赶赴现场查勘定损，并告知应具备资料及注意事项。对于案情比较复杂、损失较大的案件或一时难以确认是否属于保险责任范围内的疑难案件应及时向部门负责人或分管领导汇报。对于重大和超过核赔权限的案件，应及时向管辖分公司或总公司报告，经查勘后，以书面形式上报管辖分公司或总公司。对于异地事故，接待报案人应及时向部门负责人汇报，由部门负责人确定是否派人赴现场查勘或委托兄弟分公司代查勘。对需外地兄弟分公司代查勘的，应填制“委托代理机动车辆险赔案函”一式二份，一份自留附案卷内；一份连同抄单寄发（或传真）委托公司。在填制“委托代理机动车辆险赔案函”时应注明委托事宜及要求（如：事故估损限额等），并注明授委托单位电话号码、联系人姓名，以备相互联系。对于代理外地兄弟保险公司查勘的出险案件，应登记“代理查勘”登记簿，以便备查。接待报案工作是一项既繁杂又细致的工作，要求接待报案人

员既具有丰富的机动车辆保险知识，又具有丰富的实践工作经验，还要具有较强的工和责任心，处理问题要求果断、迅速、合理。报案登记、查抄底单及理场查勘安排处理要一气呵成，不能拖泥带水。否则，便显得接待报案工作程序繁杂，造成查勘现场不及时。接待报案工作应重点注意以下几个方面：在了解出险原因时，重点要了解事故发生的基本过程，初步确认保险事故发生责任。如果能确认被保险人无责任，则可以考虑不参与定损。亦就是说，明确向被保险人表明此事故保险公司不承担保险责任。比如说被保险车辆被他人人为地损伤（敲击或擦划）。机动车辆出险后，被保险人报案一般是直接报案、或电话报案、或电话委托他人报案。对直接报案的一般要求报案者（或事故当事人）及时书写事故经过，以备以后理赔赔案核实确认。因为，一般情况下，事故发生当时报案人所述经过基本上是真的。要求被保险人报案时书写事故经过，在理赔堵漏中能起到一定的作用。例如：因第三方责任所造成的保险车辆损失，按机动车保险条款第二十二条规定：“保险车辆发生保险责任范围的损失应当由第三方负责赔偿的，被保险人应当向第三方索赔。如果第三方不予支付，被保险人应提起诉讼。在被保险人提起诉讼后，保险人根据被保险人提出的书面赔偿请求，应按照保险合同予以赔偿……。”事实上，对于第三者所造成的较小事故被保险人往往不愿意行使起诉权。对此类问题，部分被保险人又不甘心放弃索赔权益，因此在索取证明时有可能做工作，改变原来真实的事故发生原因。

四、编号立案

经查抄底单并复核后，凡属可以受理的案件，理赔内勤应及时登录“机动车辆赔款案件登记簿”并编号立案，编号应按报案时

间的先后。同时，应向被保险人签发“索取单证通知”，注明理赔所需要的单证及内容，并要求被保险人及时填写“机动车辆险出险通知书”，此通知书作为被保险人索赔的正式依据。编号立案后，理赔内勤应将“报案登记表”、保险单副本抄件以及其它有关记录、单证、报告等文件归入案袋（或案夹）内，妥善保管，以便查勘定损完毕后，连同定损单一并转入理赔内勤，待被保险人事故处理完毕，交齐索赔所需单证后转入赔案制作环节。 "#F8F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com