

金融保险丛书·高等院校实务教程

◎ 主编 付 菊 李玉菲
◎ 主审 贺 丰



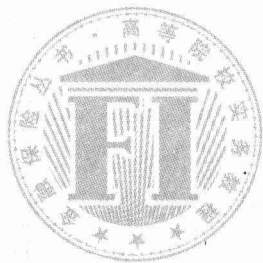
财产保险核保核赔

SERIES OF FINANCE & INSURANCE
PRACTICE FOR HIGHER EDUCATION

CAICHAN BAOXIAN
HEBAO HEPEI

FI
&

■本教材以各大财产保险公司核保手册、核赔手册为蓝本，系统、详尽地讲解了财产保险核保核赔的相关知识，突出实用性。配以案例、本章关键词、思考题等环节，便于学生更好地理解、掌握学习的要点。本教材适用于高等院校保险类专业的在校学生，也可满足保险从业人员提升技能的需要。



财产保险 核保核赔

CAICHAN BAOXIAN
HEBAO HEPEI

主 编 付 菊 李玉菲
副主编 田建湘 许 捷
主 审 贺 丰



中国金融出版社

责任编辑：张超 单翠霞

责任校对：张志文

责任印制：丁淮宾

图书在版编目 (CIP) 数据

财产保险核保核赔 (Caichan Baoxian Hebao Hepei) / 付菊, 李玉菲主编. —北京:
中国金融出版社, 2013. 9

金融保险丛书·高等院校实务教程

ISBN 978-7-5049-7081-7

I. ①财… II. ①付…②李… III. ①财产保险—理赔—高等学校—教材
IV. ①F840.65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 177051 号

出版
发行

中国金融出版社

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 保利达印务有限公司

尺寸 185 毫米×260 毫米

印张 14.5

字数 322 千

版次 2013 年 9 月第 1 版

印次 2013 年 9 月第 1 次印刷

定价 32.00 元

ISBN 978-7-5049-7081-7/F.6641

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

编辑部邮箱: jiaocaiyibu@126.com

《金融保险丛书·高等院校实务教程》
丛书编委会

总 顾 问：朱甘宁（保险职业学院党委书记、院长）

主 任：丁孜山（金融学教授、硕士生导师、省级教学名师）

执行主任：肖举萍（经济学教授、硕士生导师、省级专业带头人）

副 主 任：贺丰（经济学教授、硕士生导师）

委 员：（按姓氏拼音排序）

付菊（经济学教授、硕士生导师）

李岚（会计学副教授、国家注册会计师、注册税务师）

刘亚非（应用英语教授）

欧阳挥义（会计学教授）

彭晓燕（会计学副教授）

王健康（经济学副教授、博士）

王锦霞（应用英语副教授）

吴金文（数学与精算教授、省级教学名师）

夏雪芬（法学教授、硕士生导师）

徐沈新（数学教授）

闫伟光（计算机应用技术讲师、博士）

张旭升（经济学副教授、博士）

周灿（经济学副教授、博士）



总 序

教材是教育与培训的基本工具，也是相应领域科研成果的学术积淀与系统反映，任何一个学科领域的成长与发展都离不开教材建设的推动。对于金融保险这样一个急需大力发展的专业领域而言，高质量系列教材的编著工作显得尤其重要。与中国金融保险行业同步互动的金融保险类专业高等院校教材建设，经过多年的发展，已经走过了对国外资料的翻译、介绍、消化和吸收的阶段，开始步入序列化、系统化发展时期，基础理论、应用理论和操作技能层次清晰。为此，全国各高等院校和出版机构都积极探索具有中国特色的金融保险类专业教材建设之路，并已经出现了一批高水平的教材建设成果。

有鉴于此，具有近三十年开办金融保险类专业的历史经验和师资、规模优势的保险职业学院（其前身为中国保险管理干部学院），根据教育部关于高等教育“专业课程等依据教学大纲组织自编教材”的精神，结合学院多年教学改革成果，组织编写了这套《金融保险丛书·高等院校实务教程》系列教材。本套教材针对高等院校尤其是高职高专金融保险类专业，以及金融保险系统员工培训的知识结构与素质要求，注意把握金融保险类专业的教学需要，努力做到金融保险理论与我国金融保险行业的具体特征相结合，并以知识性和实用性为基本导向，在重点、扼要、完整论述基本理论知识的同时，增加图、表、典型案例、补充阅读资料等内容的比例，设置课堂讨论题、自测题、实训题和复习思考题，以强化理论与实际的结合、学习知识与开发智力的结合、动脑思考与动手操作的结合，这是本系列教材所具有的鲜明特性。

目前，中国的金融保险高等教育教材，特别是高职高专与企业员工培训教材的建设还处于不断完善的进程中。本套教材的出版也只是这一进程中难以计数的群体努力之一，希望能有越来越多的类似成果源源不断地涌现，推动中国金融保险教育与科研工作进入一个新的阶段。

丛书编委会
二〇一二年一月



金融保险丛书
高等院校实务教程

前 言

保险核保是指保险人对投保申请进行审核,决定是否接受承保这一风险,并在接受承保风险的情况下,确定保险费率的过程。在核保过程中,核保人员会按标的物的不同风险类别给予不同的费率,保证业务质量,保证保险经营的稳定性。核保是承保业务中的核心业务,而承保又是保险公司控制风险、提高保险质量最为关键的一个步骤。核保水平的高低,关系到保险公司经营的成败。追求质量,严把“进口”关是核保人的职责。在对业务进行取舍的判断过程中,涉及的因素很多,对核保人的要求也很高,核保人必须要具备多方面的知识和经验。如果核保人不具备应有的技能,将难以对保险标的的风险作出正确的判断。

保险核赔是指保险公司专业理赔人员对保险赔案进行审核,确认赔案是否应该赔、应该怎样赔或拒赔的业务行为。核赔作为理赔的关键环节,是保险公司控制业务风险的最后关口,具有案件审核和参与管理的双重功能。核赔是通过对理赔过程中的定责、定损、理算等环节的审核和监控实现的。核赔管理是对上述过程中可能出现的偏差和风险,通过一定制度加以控制和防范,以便主动、迅速、准确、合理地处理赔案,充分发挥保险的补偿职能。理赔水平的高低直接影响保险公司的声誉,同时也会影响公司的赔付率和最终的盈利状况。

随着保险市场的进一步对外开放,保险市场主体不断增加,市场竞争不断加剧。在这样的市场竞争压力下,各家保险公司只有坚持贯彻执行本公司的核保核赔政策,才能保证公司盈利目标的实现、财务状况的稳健及业务的健康发展。为了增强自身的竞争力和对市场的适应能力,需要建立一支高素质的核保核赔队伍。

基于核保核赔工作的重要性,我们主要以各大财产保险公司核保手册、核赔手册为蓝本编写了本教材,以保证其实用性。

本教材共分为9章。具体编写分工如下:第1章由李一鸣编写;第2章由薛恒、张劲松、刘省波、韦国栋(中国人寿财产保险公司河北分公司)编写;第3章由李玉菲编写;第4章和第5章由李晶晶、许捷编写;第6章由余涛(中国人民保险公司湖南分公司)、郭立波(湖南立衡保险公估公司)、郭赛君(广东省农村信用社联合社)编写;第7章由李立编写;第8章由付菊、戴军编写;第9章由田建湘编写。教材由贺丰教授主审。

教材的如期出版凝聚了各位编者的劳动,更得益于其他单位和朋友的支持。感谢业界同仁们提供的大量帮助,尤其是要感谢以下单位的关注和支持:中国人民保险公司、

湖南立衡保险公估公司、中国人寿财产保险公司、中国太平洋保险公司。还要感谢中国金融出版社的大力支持。

《财产保险核保核赔》教材适用于高等院校保险类专业的在校学生，也可满足保险从业人员提升技能的需要。

教材编写的时间比较仓促，加之编者认知与水平等方面的参差问题，教材一定会存在许多局限与不足乃至错误。诚挚欢迎读者批评指正，共同促进保险类教材的建设与完善。

编者
2013年8月



目 录

第一章 财产保险核保核赔概论/1

【本章学习目标】/1

第一节 财产保险核保原理/1

第二节 财产保险核赔原理/6

【本章关键词】/10

【思考题】/10

第二章 机动车辆保险核保核赔/11

【本章学习目标】/11

第一节 机动车辆保险概述/11

第二节 机动车辆保险核保/12

第三节 机动车辆保险核赔/26

【本章关键词】/44

【思考题】/45

第三章 企业(家庭)财产保险核保核赔/46

【本章学习目标】/46

第一节 企业(家庭)财产保险概述/46

第二节 企业(家庭)财产保险核保/48

第三节 企业(家庭)财产保险核赔/61

【本章关键词】/82

【思考题】/82

第四章 货物运输保险核保核赔/85

【本章学习目标】/85

第一节 货物运输保险概述/85

第二节 货物运输保险核保/87

第三节 货物运输保险核赔/91

【本章关键词】/95

【思考题】/96

第五章 船舶保险核保核赔/97

【本章学习目标】/97

第一节 船舶保险概述/97

第二节 船舶保险核保/98

第三节 船舶保险核赔/105

【本章关键词】/113

【思考题】/113

第六章 工程保险核保核赔/114

【本章学习目标】/114

第一节 工程保险概述/114

第二节 工程保险核保/117

第三节 工程保险核赔/128

【本章关键词】/136

【思考题】/136

第七章 农业保险核保核赔/138

【本章学习目标】/138

第一节 农业保险概述/138

第二节 农业保险核保/139

第三节 农业保险核赔/142

【本章关键词】/153

【思考题】/153

第八章 责任保险核保核赔/154

【本章学习目标】/154

第一节 责任保险概述/154

第二节 责任保险核保/158

第三节 责任保险核赔/169

【本章关键词】/178

【思考题】/178



第九章 意外伤害保险及健康保险核保核赔/179

【本章学习目标】/179

第一节 意外伤害保险及健康保险概述/179

第二节 意外伤害保险及健康保险核保/182

第三节 意外伤害保险及健康保险核赔/192

【本章关键词】/211

【思考题】/211

附录/214

附录1 财产保险危险单位划分方法指引/214

附录2 建筑物等级/216

附录3 人身保险残疾程度与保险金给付比例表/216

附录4 意外伤害保险职业分类表（节选）/218

参考文献/220

财产保险核保核赔概论

【本章学习目标】

- 掌握财产保险核保及核赔的基本含义及目的
- 理解财产保险核保及核赔的原则
- 掌握财产保险核保及核赔工作的主要内容
- 掌握财产保险核保的具体方式
- 掌握财产保险核保及核赔的基本流程
- 掌握财产保险核保及相关技术的发展趋势

核保与核赔（简称为“两核”）是保险公司经营过程中的两大核心环节，核保通过对客户及标的的筛选来控制风险，核赔则通过对赔案赔付与否、赔付金额进行确认，从而维护客户的利益，保护保险公司的品牌安全。核保是保险公司降低逆选择和道德风险，严把风险入口的第一道关，而核赔则是对核保风险进行监督和检验，也是公司控制业务风险的最后关口。

在保险经营中，“核保”和“核赔”每天都在发生，由于这两个环节处于保险企业现金流“收”和“支”两条大动脉的重要关口，把握着公司命脉，因此，核保核赔在保险企业的风险控制能力、盈利能力的提高和企业信誉的建立等方面起着至关重要的作用。

第一节 财产保险核保原理

一、核保的含义及目的

（一）核保的含义

“核保”意指“审核承保条件”，是指在投保人向保险人申请投保的前提下，由保险人对该申请进行审核，决定是否接受承保或以何种条件承保的过程。这里所指的承保条

件主要指保险责任范围（包括基本条款、特约条款中有关的内容）、保险金额（责任限额）、保险费率、免赔额（免赔率）、保费的交纳方式、其他费用（经纪费用、服务成本等）等内容。

在核保过程中，核保人员按被保险人的风险类别及高低确定不同的费率，因此，核保也是风险选择的过程，是实现保险经营中盈利目标的重要手段，是反映保险企业管理水平和状况的重要标志。各保险公司由于资金实力、相关政策、再保险安排能力与状况等不同，导致各公司的风险承担能力存在区别，因此，寻求与标的风险状况相适应的承保条件是保险公司核保人员的主要任务。承保条件是确定风险大小的主要因素之一，承保条件的各要素之间是可以呈现一定的非线性互动关系的。

核保是保险公司经营活动的初始环节，是保险承保工作的核心。核保工作的好坏直接关系到保险合同能否顺利履行，关系到保险公司的承保盈亏和财务稳定。严格规范核保工作是降低赔付率、增加保险公司盈利的关键，也是衡量保险公司经营管理水平高低的重要标志。

（二）核保的目的

核保是承保业务中的核心业务，而承保又是保险公司控制风险、提高保险资产质量最为关键的一个步骤，故而核保在保险公司经营过程中有着举足轻重的作用。

保险公司除了要大量承揽业务以外，还要保证每笔业务的质量，否则，大量不符合要求的风险出现，将使公司赔付率上升，影响正常经营。保险核保是保险人对每笔业务的风险进行辨认、评估、定价，并确认保单条件，对任何不利于保险经营、有损被保险人群体的因素加以排除或者进行适当危险评价的一种行为，因此，核保的目的在于发展有利润的业务，维护保险制度运作的公平，维持保险经营安全与获利，确保投保大众经济利益，实现危险分摊公平。核保对于控制经营风险，确保保险业务的健康发展有十分重要的作用。是保险经营过程中的重要环节之一。

核保是主动控制事故率的重要措施，核保选择行为的准确性和科学性决定了事故率的高低。在保险公司的风险管理环节中，核保岗位直接面对各种投保资料，对于进入保险公司的各种风险进行判断和选择，处于控制风险入口的核心岗位和前沿地位。优秀的核保人员不但可以正确地对风险进行判断和选择，而且能够促进业务的发展，提高公司经济效益，强化公司的专业形象，增强竞争能力。核保工作做不好，对公司的业务发展、风险控制都有很大的负面影响，既无法处理好业务发展速度与质量的矛盾，又不能有效地控制风险。

二、核保的原则

1. 保证长期承保利润。全面、细致、谨慎地进行核保，争取最好的承保条件，保证保险公司具有长期的承保利润；避免一味追求规模的短期行为，否则将会破坏保险公司和客户的关系，不利于其长远发展。

2. 提供优质的保险服务。以风险控制为基础，实施科学决策，积极、主动开展承保标的风险评估工作，为核保决策提供依据。同时收集整理、分析与研究历史灾害数据，

进一步细化业务政策。

3. 谨慎运用公司的承保能力。经营以稳定为先，在条件不成熟的时候，不盲目承保高风险项目。研究巨灾风险，注意风险积累，并在确保公司利润的前提下，充分利用再保险的支持（当然，此处所指的充分利用是建立在不片面依赖再保险的基础上），慎重核保，准确划分危险单位，确定自留比例，合理分散风险。

4. 实施规范管理，争取市场领先地位。遵守国家、地方法规及公司的规章制度；遵守行业协会规定和市场准则。通过风险改善建议，降低损失发生率和严重程度，有助于与客户建立良好的合作关系。

三、核保工作的主要内容

核保人员的工作内容一般包括：制定、完善保险承保、核保政策及流程；贯彻执行公司风险管理政策和核保规则；制定和修订承保相关单证；分析和汇报保险承保、核保数据；维护和改进业务操作系统，负责新产品的系统需求及上线测试；处理保险承保、核保业务并开展专业培训工作。

四、核保的运作

（一）核保的具体方式

1. 标准业务核保和非标准业务核保。标准业务是指常规风险的业务，通常由三级核保人完成标准业务的核保工作；非标准业务是指风险较大的业务，如保险价值浮动超过核保手册规定范围的业务及特殊车型业务、军车和外地车业务、高档车盗抢险业务等，由二级或者一级核保人进行核保。

2. 计算机智能核保和人工核保。计算机核保可大大缓解人工核保的压力，提高效率和准确性，减少核保过程中的人为负面因素。但是计算机不可能解决所有核保问题，对一些非程序化的、非常规业务的核保，仍离不开人员的参与。计算机智能核保与人工核保需要共存。

3. 集中核保和远程核保。集中核保可有效解决统一标准和规范业务的问题，实现技术和经验最大限度的共享。困难是经营网点分散，缺乏便捷和高效的沟通渠道。远程核保是建立区域性的核保中心，利用互联网等现代通信技术，对辖区内的所有业务进行集中核保。其优点在于不仅可以利用核保中心人员技术的优势，还可以利用中心庞大的数据库，实现资源共享。同时，还有利于对经营过程中的管理疏忽及道德风险实行有效防范。

4. 事先核保和事后核保。事先核保是指投保人提出申请后，核保人员在接受承保之前对投保人及标的的风险进行评估和分析，决定是否承保。事后核保是在事先核保的基础上，对核保技术所达到的效果进行综合评价，并对发现的问题依法采取补救措施。如根据客户的风险大小、风险特性进行分类管理；采取必要的防灾防损措施；根据理赔经验修正核保政策、核保细则等。

(二) 核保的基本流程

对保险市场而言, 保险公司核保的基本流程没有统一具体步骤, 各公司根据核保制度的精神, 结合自身业务和经营特点确定合适的方案, 其核心是体现权限管理和过程管理。其基本流程如图 1-1 所示。

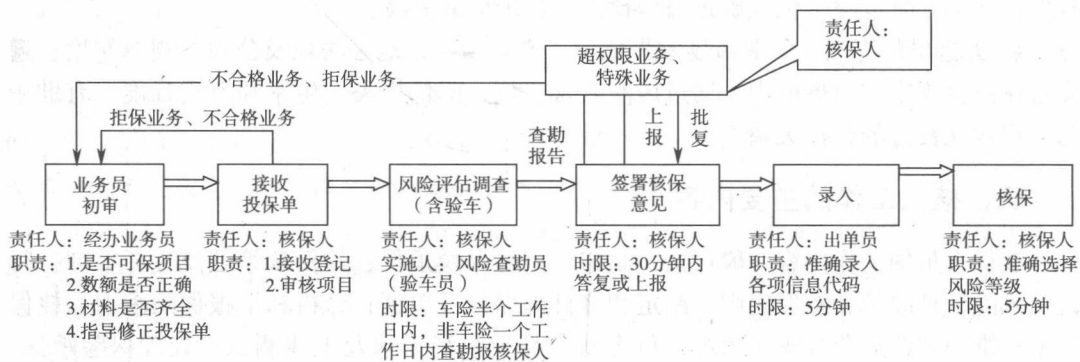


图 1-1 核保流程

1. 接受投保申请。投保申请主要通过投保单的填写与递交来实现。然而, 具体险种不同, 其审核要点也不一样, 具体内容将在以后章节分险种具体阐述。

2. 初审、录入、复核。出单点接受投保单, 初审后录入投保信息, 复核后提交核保, 由核保岗对基层公司录入的投保单进行核保。

3. 核保。

(1) 根据标的风险状况, 决定是否承保。实务中, 保险公司核保政策禁止承保的风险不能承保; 风险较大, 而承保条件不能相应提高的项目不能承保。对于不予承保的项目要向投保人说明理由; 对于决定承保的项目要根据投保人的保险意图和标的状况拟定承保条件。

(2) 正确拟定承保条件。要选择合适的险种条款, 适合投保人的保险意图。主要考虑三个因素——被保险人、保险标的、保险责任, 避免张冠李戴错误地选择险种条款。同时, 要严格界定保险标的的内涵与外延。保险标的要明确名称、项目、所在地址、地域。在财产保险中, 如投保人仅对部分财产投保而又不确定具体的财产部分, 应在保单上明确说明投保财产在全部企业财产中所占的比例, 并约定在发生赔案时, 按比例赔偿。

在本级权限内的业务, 若符合自动核保条件, 由业务系统自动核保后生成保险单; 若不符合自动核保条件, 则由核保员进行人工核保, 核保通过时生成保险单, 须修改或调整的则通过业务系统将核保意见反馈给承保公司业务人员, 经协商调整后, 重新填写投保单, 修改录入信息再次提交; 核保不通过时, 应签署拒保意见。

若业务已超出本级核保权限, 必须按核保权限规定, 填写重要事项报告表并提出承保意见, 逐级上报上级公司, 接到上级公司回复的核保意见后, 核保中心应按照规定及时与承保公司联系, 确保出单时效。

在核保过程中，其具体时限要求如下：

属本级权限内的业务，应立即通过电脑业务系统进行核保。超本级权限或特殊需要上报的业务，地市级公司必须在规定工作日内填报重要事项报告表，省级公司对本级权限范围内业务的核保必须在接到上报重要事项报告表的规定工作日内完成核保；超出本级权限范围的业务应在接到上报的重要事项报告表的规定工作日内提出本级核保意见并上报总公司；总公司收到省级公司上报的重要事项报告表后应在规定工作日内完成核保并将意见反馈给上报的省级公司。

4. 复核、签发保险合同。核保人拟定承保条件后，由出单部门或经办机构出具保险单、保险凭证、批单、协议等保险合同文件。

（三）核保及相关技术的发展

随着保险的不断发展，核保管理也从最初的重赔轻保，通过核赔控制赔付率的行政阶段逐步过渡到了重保轻赔，通过核保控制风险，提高承保质量，进而控制赔付率的数字化阶段。一般而言，核保管理能力的提升主要集中于以下几个方面：

1. 精算技术。我国的寿险精算从引进到目前为止，已取得了巨大发展，而非寿险精算仍是一片空白。从国外来看，非寿险精算也是在寿险精算的基础上发展起来的，它借用了寿险精算的许多现有成果，但它们之间的区别仍然是十分显著的，就如同寿险与非寿险之间存在很大差别一样。从理论发展的角度来看，寿险精算源远流长，理论体系比较完善；而非寿险精算起步比较晚，目前还处于探索阶段。从具体应用的解读来看，寿险精算的应用已经相当成熟，具有许多规范化的操作程序；而非寿险的应用在很大程度上还依赖于精算师的个人判断，不同的精算师可能会使用不同的精算方法，从而得出不同的精算结论。

公共数据的积累和共享是非寿险精算技术应用的重要环境之一，公共数据包括行业公共数据与行业相关的公共数据。行业公共数据的积累和共享直接关系到保险业经营和稳定，尤其是对一些新进入市场的公司和规模不大的公司。

精算在核保核赔中的作用主要体现在产品的费率调整、经验统计资料的建立和分析、各类准备金的提留、利源分析、再保险自留额的制定、标的承保条件的分析六个方面。

2. 风险管理能力。目前保险公司风险管理的问题与不足主要体现在：一是风险管理水平较低，风险管理理念不强；二是较为注重显性风险管理，对隐性风险管理重视不够；三是未能建立起有效的风险管理信息系统，风险管理决策缺乏依据；四是风险管理理论滞后，风险管理人才不足。

保险风险管理不仅是一种风险识别、衡量、控制、融资的技术方法，还在于风险管理制度是一种保险制度安排。在强调风险核保管理的同时，须强调逆选择风险和道德风险的控制，实施风险管理计划，建立风险管理信息系统和风险预警系统。

3. 信息化处理能力。近几年，国内各保险公司经营管理的电子化水平有了很大的提高，主要体现在四个方面：一是运用业务综合处理程序，实现承保和理赔的电子化，使业务处理的各主要环节通过系统予以管理和控制；二是运用电脑程序进行核保理赔的操



作,通过强大数据库的支持使核保理赔的内容得到扩展,在提高效率的同时减轻工作量;三是运用网络实现业务数据的采集和汇总,便于随时掌握业务动态,为科学决策、精细管理提供基本依据;四是初步导入了客户资源管理系统。

信息系统建设与管理的重点是要实现信息的相对集中和实时处理,实现专家技术资源的整合,有效管理,开发历史数据资源。随着全球保险行业的日趋成熟和完善,根据保险公司实际情况全面引入信息技术来加强外部沟通和提高内部管理水平已经成为评价保险公司可持续发展能力的重要指标之一。

在开展信息系统建设的同时,要进一步强化信息处理功能,建立健全业务统计与分析系统、完善相关功能,逐步建立主动、动态、科学的业务核算体系与功能,提升系统决策能力、加强成本控制与管理。

4. 进一步加强核保基础研究工作。要加强对自然灾害的研究工作,为灾害预警及安排奠定基础。自然灾害保险研究工作的主要内容包括四个方面。一是灾害分析:评估灾害现象发生的可能性;二是风险评估:评估由某种现象造成的死亡人数、受伤人数及程度、财产损失程度、经济活动的受干扰程度等相关内容;三是易损性分析,评估某种强度的灾害事件发生后,人类、建筑、经济活动等的受损失程度。自然灾害保险研究工作可以采取两种形式:一是保险专业人员开展的灾害数据采集、分析、评估等研究工作,其研究成果对于保险业开展自然灾害的评估与风险管理具有一定程度的参考与指导功能。同时,要进一步构建、完善专家咨询网络,实施科学决策,搜集、建立、整理、整合相关的技术资源,并在核保实践中充分运用。

保险公司核保人员需要明确一个以利润为目标的核保策略,构建技术与数据体系,通过科学方法进行核保。在管理上必须进入流程管理,而不是形式管理或简单的人员管理,并保持与销售、市场进行不断的沟通,建立良好的业务支持与引导能力,充分重视风险信息的管理与运用,建立并保持一支拥有高技术水平的核保人员团队,以便有效地执行既定的核保策略,从而最终达到以利润为导向、以卓越的风险选择为品质的目标。

第二节 财产保险核赔原理

一、核赔的意义、职责与原则

(一) 核赔的意义

核赔是保险经营的核心环节之一,是保险标的发生灾害事故后,对保险事故的责任认定、损失确定和赔款计算的结果以及相关单证材料进行审核,作出赔付或拒赔决定的行为。

核赔作为理赔的关键环节,是保险公司控制业务风险的最后关口,具有案件审核和参与管理的双重功能。有效的核赔可以发现和防止查勘、定损、理算等环节的错误,识别和防范道德风险,以使保险公司正确履行合同义务,准确合理支付保险赔款,维护保

险人和被保险人双方的权益；同时，核赔也是对承保风险进行监督和检验，对理赔全过程进行指导、监督、管理、评价的手段之一，专业、规范、标准的核赔有利于提高公司管理水平，提升承保理赔技术和质量。

（二）核赔的职责

1. 基本职责。

（1）审核赔案。在授权范围内，按法律、条款、实务和有关制度要求，对本级分公司赔案和下级分公司超权限赔案进行审核，出具核赔意见，确保赔付的准确性，合理控制理赔成本。

（2）参与重大、疑难案件处理。参与重大赔案的查勘定损等前期工作，参与疑难案件调查，提升理赔标准化程度，促进理赔质量和技术的提高。

（3）参与理赔投诉、争议处理。对于因保险赔付而产生的争议和纠纷，参与向被保险人解释说明条款内容和理赔依据。

2. 扩展职责。

（1）落实各项理赔制度。参与理赔政策、实务标准、业务流程的制定和完善，监督各环节落实各项理赔制度、标准。

（2）信息反馈。通过赔案审核发现承保、理赔过程中存在的问题，并进行归纳反馈，促进业务质量提升、防范经营风险。

（3）参与绩效评价。参与对查勘、定损、理算等岗位人员的考核评价，参与赔案复查和理赔质量检查。

（三）核赔的原则

1. 客观公正。核赔必须从客观事实和证据出发，严格按条款、法律和理赔实务规定，正确认定保险责任、核准赔付金额、提出审核意见，杜绝惜赔、滥赔、人情赔付等现象，公正维护保险人与被保险人双方的正当权益。

2. 专业把关。核赔工作应保持相对的独立性，充分利用专业知识和技能，严谨认真审核赔案，提出专业审核意见，统一理赔标准，不受外界因素影响干扰。疑难、通融案件，应按相关制度规定程序进行处理。

3. 分级授权。核赔人员是具备相关专业技术职务资格，并经公司考核聘用，授予一定权限的人员。核赔人员按公司分级授权、转授权制度，在权限范围内独立履行职责。核赔人员应恪守职业道德，对所审核的案件质量负责，并接受上级理赔管理部门的考核。上级理赔管理部门根据核赔人员业绩表现、核赔质量、执行力等情况，实行综合考核和问责机制。

二、核赔流程

（一）核赔的基本流程

1. 核对赔案资料是否齐全。

2. 根据保单载明的标的名称、保险条款中的保险责任、除外责任等内容，对照现场查勘情况及事故证明、检验报告等有关材料，判定是否属于保险责任。

3. 核定损失范围、程度、金额等是否准确合理。
4. 核定赔款及各项费用计算是否准确无误。
5. 出具核赔意见。

- (1) 对于赔案所附材料不齐全或理算错误的，退回相关人员；
- (2) 对于存在争议或发现有疑点的案件，按照疑难赔案处理流程提交会商或调查；
- (3) 对于不属于保险责任的案件，按拒赔案件工作流程处理；
- (4) 同意赔付的案件出具审核意见后，及时移交；超核赔权限的，报上级核赔。

核赔过程中，应注意《保险法》、保险合同中关于理赔时效的规定。《保险法》第二十三条规定：“保险人收到被保险人或者受益人的赔偿或者给付保险金的请求后，应当及时作出核定；情形复杂的，应当在三十日内作出核定，但合同另有约定的除外。”

核赔基本流程如图 1-2 所示。

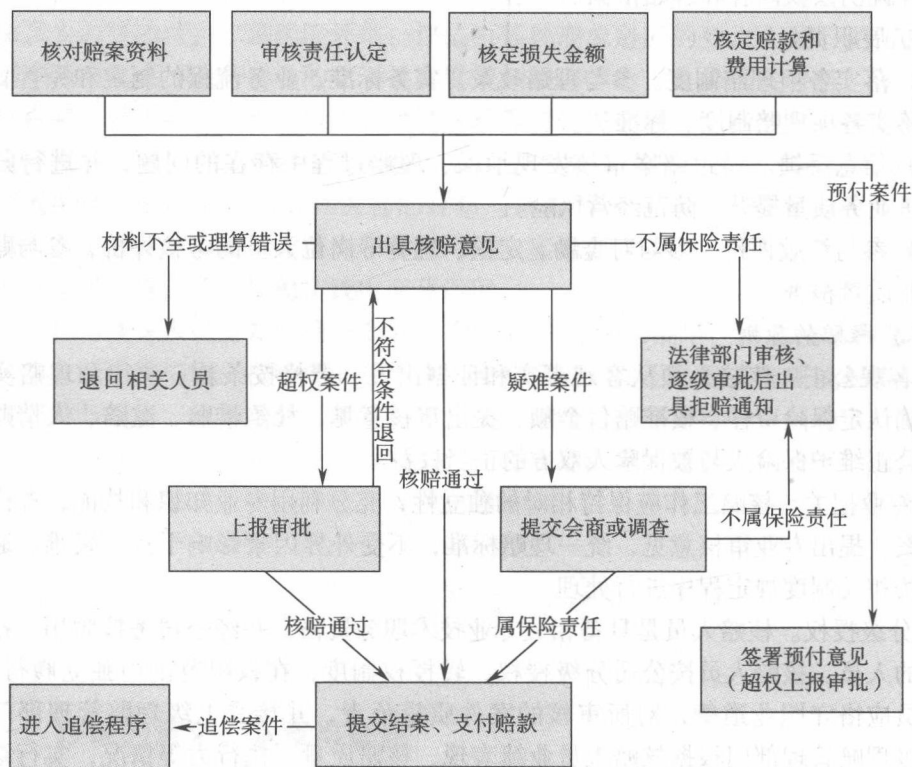


图 1-2 核赔基本流程

(二) 预付案件核赔流程

1. 预付案件分类。预付案件可分为法定预付案件和重大赔案预付案件两类：

(1) 法定预付案件。《保险法》第二十五条规定：“保险人自收到赔偿或者给付保险金的请求和有关证明、资料之日起六十日内，对其赔偿或者给付保险金的数额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；保险人最终确定赔偿或者给