

泰康人寿企业丛书

欧阳天娜 主编

Claim

Investigation

of life and

人壽保險 理赔调查

Health Insurance



中国金融出版社

泰康人寿企业丛书
欧阳天娜 主编

Claim
Investigation
of life and

人壽保險 理赔调查

Health Insurance

 中国金融出版社

责任编辑：黄海清

责任校对：李俊英

责任印制：丁淮宾

图书在版编目（CIP）数据

人寿保险理赔调查（Renshou Baoxian Lipei Diaocha）/欧阳天娜
主编. —北京：中国金融出版社，2006. 2

ISBN 7-5049-3934-X

I. 人… II. 欧… III. 人寿保险—理赔—基本知识—中国
IV. F842. 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2006）第 002759 号

出版
发行 **中国金融出版社**

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 号

市场开发部 (010) 63272190, 66070804 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010) 63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010) 66070833, 82672183

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 保利达印刷有限公司

尺寸 169 毫米×239 毫米

印张 36.25

字数 629 千

版次 2006 年 3 月第 1 版

印次 2006 年 3 月第 1 次印刷

印数 1—3590

定价 70.00 元

如出现印装错误本社负责调换

泰康人寿企业丛书编委会

主 任：陈东升

副主任：刘经纶

《人寿保险理赔调查》编委会

主 编：欧阳天娜

副主编：黄新平

编 委：廖明华 胡展宏 王志勇 黄开琢
靳 毅 唐建文 肖友进 傅剑平
王云军 刘书峰 李冬虹 汪葆华

序

改革开放以来，特别是在加入世界贸易组织之后，随着中国经济的高速发展，我国人寿保险业呈现快速增长的态势。在致力于建设高水平小康社会的今天，人寿保险在社会生活中发挥的功能也日益重要和明显。它促进了经济的繁荣、社会的稳定，使人们家庭幸福、身心健康。随着中国中产阶层的迅速发展壮大，人们更加追求高品质的生活，住房、汽车和人寿保险也已经成为新生活的代名词。

人寿保险理赔是寿险公司履行保险责任、兑现保险合同承诺的过程，理赔给付能够大大增强社会成员应对灾难事故的能力，消除突发事件对社会心理的不利影响，从而成为人寿保险经济和社会功能的重要体现。在理赔的过程中，如何确定保险责任成为保险合同双方关注的焦点，而支撑保险公司作出理赔结论的重点是理赔调查，通过调查获得的证据资料成为最终作出责任认定的依据。同时，随着索赔案件的迅速增长，保险欺诈事件也不断发生，通过理赔调查来防范保险欺诈，最大程度地避免因保险欺诈损失而提高保险产品定价，从而保护广大善良投保人的利益，也对人寿保险的理赔调查工作提出了新的要求。

本书对人寿保险理赔调查涉及的各个方面进行了全方位的研究和翔实的论述，是人寿保险理赔调查专业领域的重要研究成果，同时也为保险工作者尤其是两核风险管理者提供了有益的工具。

当然，作为涉足人寿保险理赔调查领域的专业论著，鉴于相

关资料仍显匮乏，加之经验有限，本书仍会存在尚待完善之处，也希望各位读者能够不吝提出宝贵意见，相信随着业界同仁的共同努力，人寿保险行业的专业建设和经营管理都会不断获得更大的发展。

A handwritten signature in black ink, appearing to be '陈红' (Chen Hong) followed by a stylized flourish.

目 录

第一篇 理赔调查导论

第一章 理赔调查概述	3
第一节 理赔调查的含义及意义	3
第二节 理赔调查的特点	8
第三节 理赔调查的基本原则	12
第四节 理赔调查的分类	15
第五节 理赔调查的内容	21
第二章 理赔调查人员	28
第一节 理赔调查人员的角色定位	28
第二节 理赔调查人员的素质与条件	30
第三节 理赔调查人员的培养	40
第四节 理赔调查人员的管理	43
第三章 理赔调查的环境	50
第一节 理赔调查的社会与人文环境	50
第二节 理赔调查的法律环境	54
第三节 理赔调查的内部环境	60
第四章 理赔调查的管理	68
第一节 理赔调查管理的内涵及重要性	68
第二节 理赔调查管理的工具和方法	72
第三节 理赔调查的信息管理	81
第四节 理赔调查的绩效评估	89

第五节 提高理赔调查绩效的对策	96
第五章 理赔调查的证据	101
第一节 证据的概念及作用	101
第二节 证据的形式	107
第三节 证据的分类	121
第六章 理赔调查的法律规范	125
第一节 立法机关制定的程序法及其司法解释	125
第二节 最高人民法院《关于民事诉讼证据的若干规定》	128
第三节 证据鉴定、病历书写及其他与理赔调查相关的司法解释、 相关法规和国际公约	135
第七章 理赔调查的协作	142
第一节 理赔调查协作的含义和意义	142
第二节 理赔调查协作的方式	145
第三节 我国理赔调查协作的现状与发展趋势	148
第四节 加强理赔调查协作的对策	155
第八章 理赔调查的风险化解	159
第一节 理赔调查风险的来源	159
第二节 理赔调查风险的防范	162
第三节 安全防卫与危机自救	166
第九章 现代技术在理赔调查中的应用	170
第一节 测谎技术	170
第二节 DNA 检测技术	179
第三节 Internet 技术	184

第二篇 理赔调查的步骤

第十章 理赔调查步骤概述	195
---------------------------	-----

第一节	理赔调查内容的构成	195
第二节	理赔调查的任务	199
第三节	理赔调查的途径	200
第四节	理赔调查的策略	203
第十一章	已知信息资料的分析判断	210
第一节	分析已知信息资料的内容	210
第二节	分析已知信息资料的可信度	218
第三节	分析现有理赔证据的证明力	222
第十二章	理赔调查方案的制定	225
第一节	理赔调查方案制定的意义	225
第二节	理赔调查方案制定的内容	226
第三节	理赔调查方案制定的方法	234
第十三章	理赔调查的实施	240
第一节	扩大调查线索和确定调查重点	241
第二节	证据的收集	244
第三节	证据的发现和提取	250
第四节	证据的保管	255
第五节	常见证据的收集与保管	257
第十四章	理赔调查证据的审核及运用	262
第一节	审核理赔调查证据的目的、标准和内容	262
第二节	审核理赔调查证据的步骤和方法	269
第三节	理赔调查证据的运用	276
第十五章	理赔调查报告的书写	286
第一节	理赔调查报告的分类与书写的一般原则	286
第二节	理赔调查报告的写作方法和要求	289
第三节	调查总结的制作与注意的问题	295

第三篇 理赔调查的方法

第十六章 理赔调查方法概述	305
第一节 理赔调查方法的界定与分类.....	305
第二节 理赔调查的思维方法.....	310
第三节 技术手段在理赔调查中的应用.....	313
第十七章 走访	320
第一节 走访的界定.....	320
第二节 走访的方法.....	324
第三节 走访前的准备工作.....	327
第四节 走访的实施.....	332
第十八章 勘验	338
第一节 勘验的界定.....	338
第二节 勘验的基本原则.....	341
第三节 勘验的实施.....	343
第四节 保险事故现场勘验记录.....	349
第十九章 辨认	360
第一节 辨认的界定.....	360
第二节 辨认的实施.....	364
第二十章 鉴定	373
第一节 鉴定的概念及分类.....	373
第二节 鉴定的程序.....	378
第三节 人寿保险理赔调查中如何利用鉴定.....	387

第四篇 理赔调查各论

第二十一章 中毒事故的理赔调查	393
------------------------------	-----

第一节	中毒的界定和分类·····	393
第二节	药物中毒·····	399
第三节	农药中毒·····	407
第四节	食物中毒·····	409
第五节	一氧化碳中毒·····	412
第二十二章	交通事故的理赔调查·····	416
第一节	交通事故的界定·····	416
第二节	交通事故的调查方向·····	421
第三节	交通事故的调查途径·····	427
第二十三章	医疗资料的理赔调查·····	429
第一节	医疗资料调查的界定·····	429
第二节	医疗资料调查的内容·····	436
第三节	医疗资料调查的途径·····	444
第四节	医疗资料的审核·····	451
第二十四章	其他事故的理赔调查·····	457
第一节	高坠事故的理赔调查·····	457
第二节	溺水事故的理赔调查·····	463
第三节	电击事故的理赔调查·····	472
第二十五章	理赔中的理赔财务调查·····	478
第一节	理赔财务调查在理赔中的意义·····	478
第二节	理赔财务调查的内容·····	480
第三节	理赔财务调查的途径及过程·····	485
第四节	财务状况分析·····	489
第二十六章	保险欺诈的理赔调查·····	497
第一节	保险欺诈的界定·····	498
第二节	保险欺诈的构成·····	503
第三节	保险欺诈案件的识别·····	506

第四节	保险欺诈案件的调查对策·····	510
第五节	常见保险欺诈的表现形式·····	516
第二十七章	理赔调查的误区·····	518
第一节	理赔调查思维的误区·····	518
第二节	违反重客观事实、重证据的原则·····	523
第三节	采用不合法的方式进行调查取证·····	524
第四节	理赔调查效益的低下·····	526
 附 录		
附件一:	《中华人民共和国道路交通安全法》·····	533
附件二:	《医疗机构病历管理规定》·····	554
附件三:	《病历书写基本规范(试行)》·····	557
参考书目 ·····		565

第一篇

理赔调查导论

第一章 理赔调查概述

人寿保险理赔调查是与人寿保险事故相关证据收集、审核和运用有关的各种调查活动的总称，是理赔调查人员为查明事实真相所进行的社会实践活动。一般调查的目的是为查明某一事件发生的过程和原因，为证明某一事实提供证据。人寿保险理赔调查的目的主要是查明与人身死亡、伤害、疾病有关的事实，一方面需要审查当事人提供的保险事件发生的证据，另一方面需搜集认定保险责任或责任免除的证据，为确定是否应给付保险金、给付多少保险金，以及保险金的给付对象提供依据。如果产生纠纷，进入诉讼程序，则为诉讼提供证据。

第一节 理赔调查的含义及意义

一、公正是理赔调查的基本精神

在人类改造自然、征服自然的漫长历史进程中，公正一直是人们执著追求的崇高的价值和理想的目标。人类在一起生活就必须遵守一定的秩序和规矩，而这种秩序和规矩应该具有公正性。公正又称公平、正义、合理、正直等，具有不偏不倚的含义。公正，表达的是一种合理性的价值追求。古希腊哲学家亚里士多德说：“公正就是比例，不公正就是违反比例，出现多和少。”韩非子认为：“公”就是“背私为公”。孟子说：“正”即“顺其天命”。孔子说：“政者正也，子帅以正，孰敢不正？”显然，他们都把“无私”、“正”作为为人之基、做事之本。在今天，公正则是指为人处世的态度和精神、准则与规范。

随着人类社会的进步和发展，保险已成为人们生活中的一个重要组成部分，它同人们的日常生活和切身利益息息相关。在保险经营活动中，保险人和被保险人双方的利益是通过理赔来实现的，理赔既要保护被保险人的权

益，同时也要维护经营者的利益。因此，理赔公正受到了社会的广泛关注。公正的理赔不仅可以维护保险双方的合法利益，同时可以树立经营者良好的社会形象。我们所说的公正理赔包括三层含义：在依据上，法律具有至高无上的地位，其他任何规范都不能取代法律，理赔应在法律的指导和约束下来进行；在内容上，理赔公正包括流程公正和结果公正；在对象上，要体现人人平等的原则，任何人不得享有特权。

实现理赔公正必须守合同、重信誉，遵守实事求是的原则。调查是理赔过程中的重要环节，公正、客观的调查是作出正确理赔决定的前提和重要保证。理赔调查过程中如果因尊重权利而忽视法律，讲人情而忽视秩序，善变通而忽视原则，追求结果而忽视程序，势必影响理赔调查的公正，影响理赔的结果，从而损害保险双方的权益，破坏经营者的社会形象。因此，公正作为一种规范性的范畴，是理赔调查的核心内容和最基本的精神，它对人寿保险公司的稳健经营和持续发展有着重要意义。

二、客观是理赔调查的基本准则

在理赔调查活动中，一方面，理赔调查人员不可能目睹保险事故发生的过程，而只能在事故发生以后，了解、收集、判断证据，并通过一整套合法程序来查证案件事实。另一方面，由于理赔调查人员的水平、调查手段等条件的限制，收集到足够的证据资料也是有相当困难的。就事实而言，它只是曾经存在过，而非客观存在着，由于时间的流逝性和不可逆转性，这些事实是不可重演的。虽然这些事实在其存在的过程中会将自己的信息注入周围的环境中，会留下一定的证据，成为理赔证明的基础。但是，证据并不等于案件事实，对证据的认识，并不必然导致对事实的认识。在理赔调查实务中，所收集的信息出现或多或少的差错在所难免；科学的勘验与鉴定有时也会出现偏差。因此，如何保证调查阶段的客观真实性是理赔调查人员应面对的重要课题。

首先让我们来分析一下理赔活动的一般过程：当保险人接到报案或理赔申请后，理赔调查人员赶赴事故现场进行勘验，或到医院、被保险人工作及居住地调查，收集被保险人的健康、财务、生活、精神及投保等方面的信息资料，在此基础上，理赔调查人员对搜集来的信息资料进行整理，然后进行综合分析、判断，从而作出最后的结论。从这个过程可以看出，理赔活动必须经过三个必要的步骤：受理—调查—审核。其中，调查是关键。理赔结论

是否正确、公正，取决于调查信息的准确、全面和客观。因此，要保证理赔的公正、公平，理赔调查必须客观，必须遵守实事求是的原则。

而我们所说的客观是指在调查时，理赔调查人员应该按照事故的本来面目了解事实本身，必须无条件地尊重事实，如实勘验、记录、收集、分析和运用材料。理赔调查人员在实施调查计划时，对调查对象不抱任何成见，收集资料不带主观倾向，对客观事实不能有任何一点增减或歪曲，这就是理赔调查中必须遵循的实事求是的科学态度，也是从事调查研究最基本的一条原则。如果理赔调查人员在调查工作时没有科学的态度，就不能很好地把握这一最基本的原则。

如果理赔调查人员在进行调查之前，就先有了对该保险事故的“结论”，调查只是为了搜集一些材料来“证明”他们的“结论”；或凭空增添一些捏造的材料；或为了迎合上级意图进行“调查”，无视客观事实，任意夸大或隐瞒保险事故的损失和责任，对不利的一面无限缩小。这些行为违背了理赔调查的客观原则，从而影响理赔决定的公正性和公平性。因此，调查程度的深浅，调查质量的优劣，调查中得到事实材料的多少，完全取决于理赔调查人员的科学态度、理论修养、知识水平、实际经验、专业程度和认真态度。只有科学的态度才能保证理赔调查的客观真实，才能为理赔正确决策提供可靠的保证。所以说客观是理赔调查的基本准则。

三、理赔调查的含义

理赔调查是与保险事故相关证据收集、审查和运用有关的各种调查活动的总称，是理赔调查人员为查明保险事故发生及与事故相关内容的真实而进行的调查活动。在理赔过程中，调查是一项首要的工作。上述含义包括以下几个要点：

（一）理赔调查的主体是人寿保险公司专职理赔调查人员、调查公司的调查员及其他行政司法人员，包括警察、法官、律师、检察官等

目前，在国内的人寿保险公司中，理赔调查基本上是由人寿保险公司的专职理赔调查人员来完成的。在某种情况下，理赔调查的部分内容可能由公安或交通等部门负责侦查、调查，如自杀、交通事故等。但是他们调查的侧重点和人寿保险公司的理赔调查是不一样的，对保险事故、保险合同的全面核定，则是由人寿保险公司专职的理赔调查人员来完成。随着我国保险市场的全面开放和保险发展的国际化，未来理赔调查的形式将呈现多样化的发