

ICS 03.060  
A11

IAC

中 国 保 险 行 业 协 会 标 准

---

T/ IAC XXXXX—XXXX

# 畜禽养殖业保险理赔服务通则

General principles of livestock insurance claims service

（征求意见稿）

2019 -XX- XX 发布

2019 -XX- XX 实施

中国保险行业协会

发布

# 目 次

前 言.....	III
1 范围.....	1
2 术语和定义.....	1
3 报案受理.....	1
4 查勘定损.....	1
5 理赔公示.....	3
6 影像资料上传.....	3
7 核赔.....	3
8 赔款支付.....	4
9 档案管理.....	4
10 理赔回访.....	4
11 咨询与投诉受理.....	4
12 行为规范.....	5

# 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：中国太平洋财产保险股份有限公司、中国人民财产保险股份有限公司、中国平安财产保险股份有限公司、中国大地财产保险股份有限公司、中华联合财产保险股份有限公司、阳光财产保险股份有限公司、安华农业保险股份有限公司、阳光农业相互保险公司、国元农业保险股份有限公司。

本标准主要起草人：王若龙、毛强、刘姣、杨志鹏、李越、郑铁明、李薇、康思维、朱成、王正才、魏绪龙、贾志光、李存山、张俊峰、徐国强、董伟。

# 畜禽养殖业保险理赔服务通则

## 1 范围

本标准规定了畜禽养殖业保险理赔服务的报案受理、查勘定损、立案、理算、理赔公示、核赔、赔款支付等环节的操作规范。

本标准为概括性规范文件，仅适用于畜禽养殖业保险业务的理赔工作，畜禽养殖业保险理赔人员应遵照本标准的要求开展理赔服务工作。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1. 畜禽养殖业保险 livestock insurance

畜禽养殖保险是以人工养殖的牲畜和家禽为保险对象的养殖保险。

### 2.2. 无害化处理 innocent treatment

本标准所称无害化处理，是指用物理、化学等方法处理病死动物尸体及相关动物产品，消灭其所携带的病原体，消除动物尸体危害的过程。

## 3 报案受理

- a) 保险机构的报案渠道应保持畅通，24小时接受农户报案。
- b) 保险机构应组织专人集中受理接报案，对于分支机构或经办人员接到农户系统外报案的，应引导或协助农户及时报案。
- c) 保险机构接到报案后，应将报案人提供的报案信息及时、准确录入业务系统，生成报案号记录和分派查勘任务，并即时通知报案人后续工作安排。

## 4 查勘定损

### 4.1. 查勘时效

a) 保险机构应在接到报案后24小时内进行现场查勘，因不可抗力或重大灾害等原因难以及时到达现场的，应及时与报案人或被保险人取得联系并说明原因。

b) 调度人员需在接到报案后及时对案件进行查勘定损的分派工作。查勘人员及协保人员应在接到调度任务后及时进行现场查勘，应在报案后24小时内安排现场查勘。因不可抗力或重大灾害等原因难以及时到达的，应及时与报案人联系并说明原因。

### 4.2. 定损时效

a) 保险机构应在查勘完毕后3日内完成损失核定。发生重大灾害、大范围疫情以及其他特殊情形的不受上述时限要求限制。

b) 如果灾害发生且尚未得到控制，继续蔓延的：保险机构应立即会同被保险人及有关政府职能部门共同研究后续开展查勘、定损工作的时间，并采取施救措施，尽量减少保险标的损失。

#### 4.3. 查勘定损要求

a) 畜禽业养殖保险查勘定损应到现场，特殊情况除外。保险机构也可在有效控制风险的前提下，使用科技手段进行远程查勘、定损。

b) 现场查勘定损时，保险机构查勘人员须携带必要的查勘定损工具。如：移动查勘设备或照相机、摄像机，理赔所需单证、防护服、口罩以及其它查勘所需工具和设备。要确保查勘设备电量充足，使用正常。

c) 现场查勘定损前，查勘人员应该做好个人防护工作，尽量避免在身体表面有开放性创口时接触死亡的出险标的；查勘定损后，查勘人员应当做好自身、随身物品以及车辆的清洁工作。若事后出现身体不适、发热等症状，应及时就医并上报公司。

d) 鼓励保险机构在畜禽业养殖保险现场查勘定损过程中，积极采用图像识别、智能称重等先进技术开展相关工作

#### 4.4. 查勘定损手续

a) 保险机构应采集能够体现查勘过程和损失情况的资料和数据。资料数据可通过记录、录音、录像、拍照、航拍、遥感等方式采集，并妥善保管。

b) 保险机构可根据畜禽类养殖保险承保标的的特点，根据牲畜、家禽类别分别制定各自查勘定损影像要求，但无论何种要求，查勘影像均应至少能体现如下内容：

- 1) 查勘人员、被保险人或其代理人。
- 2) 保险标的地理位置、受损标的特征、规模与数量或损失程度。
- 3) 拍摄位置、拍摄日期。

4) 通过“动物识别码”或类似形式承保的标的，须拍摄受损标的的“动物识别码”或相关可确认标的身份的标识物。

查勘影像资料应清晰、完整、未经任何修改，并上传业务系统。

c) 编制查勘报告应注明查勘时间和地点，并对标的受损情况、事故原因以及是否属于保险责任等方面提出明确意见。

d) 查勘报告应根据现场查勘的原始记录缮制，原始记录应由查勘人员和参与查勘的被保险人签字确认，不应遗失、补记和做任何修改。

#### 4.5. 无害化处理

a) 查勘员应配合当地政府，督促农户做好无害化处理工作，防止病死标的进入市场流通环节，将无害化处理结果作为理赔的前提条件。不能确认无害化处理的，不予赔偿。

b) 根据当地监管要求，可采用拍摄现场无害化处理照片和收集无害化处理证明两种方式证明出险标的已经无害化处理。

c) 若当地政府有无害化单证统一要求的，可结合当地管理要求，对死亡证明与无害化处理证明单证进行合并。

d) 无害化处理标准以政府相关管理规定为准。

#### 4.6. 索赔告知

a) 保险机构应根据案情特点，及时一次性告知被保险人索赔程序、索赔材料清单，并提供相关索赔单证。

b) 鼓励保险机构在风险可控前提下，对案情简单、受损标的清晰可识别、事实清晰的畜禽业保险理赔案件，简化管理材料，提供快捷、简易的服务。

#### 4.7. 拒赔处理

对于不属于保险责任的，保险机构应在核定之日起3日内向被保险人发出拒赔通知书，并做好解释说明工作。并将查勘照片、查勘报告和拒赔通知书等理赔材料上传业务系统管理。

#### 4.8. 立案

a) 保险机构确认保险责任后，应及时在业务系统中进行立案处理，并应对报案超过10日尚未立案的报案，由业务系统强制自动立案。

b) 保险机构应逐案进行立案估损，并根据查勘定损情况及时调整估损金额。

#### 4.9. 理算

a) 保险机构应在查勘定损结束且索赔资料收齐后，及时根据保险合同约定和查勘定损结果，准确计算保险赔款。

b) 对于损失金额高、社会影响大，保险责任已经明确，且被保险人提出申请的，保险机构应在保险金额范围内，按照能够确定的损失，预付部分赔款。

### 5 理赔公示

a) 畜禽养殖险理赔公示，适用于集体组织投保业务发生一次性重大灾害事故，如：自然灾害、重大疫情扑杀等造成多户农户受损，应将查勘定损结果、理赔结果，在村级或农业生产经营组织公共区域进行不少于3天的公示。

b) 应根据公示反馈结果制作分户理赔清单，列明被保险人姓名、身份证号、银行账号和赔款金额，由被保险人或其直系亲属/或其委托人签字确认。农户提出异议的，保险公司应进行调查核实后据实调整，并将结果反馈。

c) 公示现场应进行拍照或录像，公示影像资料应当准确反映出拍摄日期、公示地点和公示内容，并能看清分户理赔清单上的全部内容。

### 6 影像资料上传

a) 保险机构应在查勘定损完毕后及时上传查勘定损影像资料。多次查勘定损的，应在每次查勘定损结束后及时上传本次查勘定损影像资料。

a) 影像资料应确保符合监管档案真实性、完整性要求，可完整反映案情、标的信息、受损数量、受损程度、是否符合保险责任等。

c) 影像资料应清晰、完整、未经任何修改，并上传业务系统作为核赔的必要档案。

### 7 核赔

a) 保险机构应明确畜禽业养殖保险核赔人员职责与权限，应采用分级授权原则。

b) 核赔人员应对客户索赔材料、查勘定损及理算材料进行审核，核实出险时间、出险地点、出险原因、受损标的名称、损失数量、损失程度等要素，核定赔案真实性、保险责任认定准确性、查勘定损过程规范性、定损结果合理性、赔款计算准确性、赔案单证完整性、付款对象准确性，并签署核赔意见。

## 8 赔款支付

a) 保险机构应在与被保险人达成赔偿协议后10 日内支付赔款。

b) 保险机构应通过零现金转账直赔方式将保险赔款支付到被保险人银行账户中，并留存有效支付凭证或银行支付有效证明。特殊情况下采取现场兑现方式的，应由省级分公司及以上部门批准。

c) 对于因特殊原因被保险人无法领取赔款的，保险机构须要求被保险人出具授权委托书，详细说明理由、列明委托事项，经审查无疑议后，方可支付赔款；对于委托手续授权存疑的，有权不予受理该授权委托事项。

c) 在符合《合同法》、《保险法》、《发洗钱法》、《农业保险管理条例》以及其它监管规定的前提下，若保险合同对赔偿保险金的期限与支付方式另有约定的，按照约定履行赔偿保险金义务。

d) 保险机构应确保理赔结果公开，赔款及时、足额支付到户。杜绝通过虚假赔案退回代缴保费或返还财政保费补贴资金，杜绝任何形式的截留、挪用农业保险赔款的行为。

## 9 档案管理

畜禽养殖业保险理赔档案实行电子档案与纸质档案并存的管理方式，鼓励保险机构以电子化凭证为主的档案管理方式。

保险机构须将纸质档案全部上传业务系统，并保证上传的影像件与纸质单证完全一致。纸质理赔单证均须编卷归档保存。

## 10 理赔回访

a) 支付赔款后，保险机构应对被保险人进行回访。被保险人为规模经营主体的，应实现全部回访；其他被保险人应抽取不低于1%比例进行回访。

b) 回访内容需包括，损失品种、损失情况、查勘定损、赔款支付、理赔公示等情况。

c) 保险机构应详细记录回访时间、地点、对象和回访结果等内容，并留存回访录音或走访记录等资料备查。

## 11 咨询与投诉受理

a) 保险机构除应在保单上公布统一的报案受理、咨询投诉服务电话之外，还应通过多种渠道向社会公布报案受理、咨询投诉服务电话，为农户提供多种畅通的咨询投诉服务渠道。

b) 保险机构直接受理的农户咨询投诉，应及时与农户本人取得联系并告知初步处理意见；需要进一步核实与处理的咨询投诉，应给予就受理与处理时效给予明确答复；

c) 保险监管等其它政府部门、行业协会转办的投诉件，应在规定时效内向投诉人做出答复；配合保险监管等部门、地方政府，开展投诉案件调查处理工作。

## 12 行为规范

畜禽养殖业保险理赔人员应廉洁自律，不牟取不正当利益；应公私分明，秉公办事，坚持回避和保密制度，确保理赔工作公开、透明；恪守最大诚信原则，履行各项服务规范和承诺，不惜赔、不拖赔、不滥赔。

## 参考文献

- [1] 中华人民共和国保险法
  - [2] 农业保险条例
  - [3] 农业保险承保理赔管理暂行办法
  - [4] 农业保险服务通则
-