

中国保险行业协会标准

T/IAC 26.2—2018

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

2018-12-28 发布

2019-03-01 实施

中国保险行业协会 发布

目 次

前言 III

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 1

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

T/IAC 26《人身保险调查服务管理规范》分为 3 个部分：

- 第 1 部分：人员规范；
- 第 2 部分：作业规范；
- 第 3 部分：重大突发事件应急处置服务规范。

本部分为 T/IAC 26 的第 2 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由中国保险行业协会提出并归口。

本部分起草单位：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、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、阳光人寿保险股份有限公司、天安人寿保险股份有限公司。

本部分主要起草人：朱敏、肖强、刘阳、高洁、邵银岭、褚卫庆、邵勇昌、文孝平、宋洁、何柳权、吴旭东、韩林、刘鹏、张力、骆文宇、孙程。

人身保险调查服务管理规范

第2部分：作业规范

1 范围

本部分规定了人身保险调查人员开展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、事故现场调查和其他调查等方面。

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,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。

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

JR/T 0032—2015 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电话调查 telephone investigation

调查人员通过电话向知情者进行问询,了解相关情况的过程。

3.2

走访调查 visit investigation

调查人员围绕调查需求,通过走访的方式,向知情人了解相关情况的过程。

3.3

医疗调查 medical investigation

围绕医疗调查需求,对相关医疗记录核实的过程。

3.4

事故现场调查 accident scene investigation

根据调查需求,进行现场取证或为还原事故现场而开展的调查。

3.5

其他调查 other investigations

除电话调查、走访调查、医疗调查、事故现场调查外,根据调查需求,调查人员为调查取证而开展的相关调查方式,包括但不限于网络调查、第三方机构调查等。

4 电话调查

4.1 调查的准备

4.1.1 明确调查的原因、目的,以便有针对性的进行调查。