

广西壮族自治区地方标准

DB45/T 1099—2021

代替DB45/T 1099—2014

机动车辆保险理赔服务质量规范

Specifications for claims service quality of automobile insurance

地方标准信息服务平台

2021 - 03 - 09 发布

2021 - 04 - 05 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 机构服务	1
5 理赔服务人员	2
6 理赔流程及单证	2
6.1 简易案件快速理赔	2
6.2 人伤案件理赔	2
6.3 一般案件理赔	3
6.4 在线理赔	3
6.5 代位求偿理赔	4
6.6 理赔流程简化	4
7 报案受理	4
7.1 报案电话	4
7.2 接报案人员	4
7.3 报案登记	4
7.4 事故救援服务	5
8 查勘定损	5
9 医疗跟踪及调解	6
9.1 医疗跟踪	6
9.2 调解	6
10 理算核赔	6
10.1 理赔资料	6
10.2 索赔办理	6
10.3 通知	7
10.4 赔款转账	7
10.5 预付赔款	7
10.6 理赔时效	7
11 后续服务及客户信息管理	7