

## 理赔员考试(kǎoshì)大纲

理赔(lǐ péi) 员考试大纲

理赔专业技术(jì shù)职务任职资格

理赔员考试(kǎoshì)大纲

(2012 版)

中国(zhōng guó)人民财产保险股份有限公司

教育(jiàoyù)培训部 2012年10月

# 目 录

考试(kǎoshì)说明

第一(dìyī)部分 基础类

第一类 保险(bǎoxiǎn)基础知识

第二类 法律(fǎlǜ)合规知识

第三类 理赔(lǐpáilǚ)基础知识

第二部分 专业类

第一类 车险理赔类

第二类 车险查勘定损类

第三类 非车险理赔类

第四类 人伤案件理赔类

附录：考试指定教材目录

# 考试说明

为落实理赔队伍人力改革试点工作部署，总公司将继续举办全系统理赔专业技术职务（理赔员）任职资格考试（以下简称“理赔员考试”）。为使“理赔员考试”更加符合标准、规范操作，帮助考生及时了解考试信息，提高学习和应考能力，教育培训部、理赔管理部联合编写了“理赔专业技术职务任职资格考试理赔员考试大纲”（以下简称“考试大纲”）。现将有关情况说明如下：

## 一、关于考试

### （一）考试性质

“理赔员考试”是公司推出的理赔专业操作性技术人员任职资格的持证上岗考试项目。凡初、中、高级考试成绩合格者，表明其具备相应级别专业技术职务任职资格，是接受聘任相应专业技术职务的必要条件。

### （二）考试方式

采用计算机智能化闭卷笔试方式。初、中、高三级均考两门（基础类、专业类各一门）；基础类一门，专业类根据岗位四选一。两门均获得合格成绩后，须通过相应综合考评方可取得任职资格。

### （三）考试安排

考试由总公司统一组织，定于2012年12月中下旬，考试时间为一整天。

具体如下：

考试级别	考试时间	考试内容
初级	上午 9: 30-11: 00	基础类 初级基础知识 A001
	下午 14: 00-16: 30	专业类 初级车险定损 C11
		初级车险理赔 C12

		初级非车险理赔 C13 初级人伤理赔 C14
中级	上午 9: 30-11: 00	基础类 中级基础知识 A002
	下午 14: 00-17: 00	专业类 中级车险定损 C21 中级车险理赔 C22 中级非车险理赔 C23 中级人伤理赔 C24
高级	上午 9: 30-11: 00	基础类 高级基础知识 A003
	下午 14: 00-17: 00	专业类 高级车险定损 C31 高级车险理赔 C32 高级非车险理赔 C33 高级人伤理赔 C34

1、基础类：理赔专业(zhǔ cǎn yè)基础（A系列，含保险基础知识、法律合规知识、理赔基础知识）

2、专业类：车险定损、车险理赔(lǐ pà i)、非车险理赔、人伤理赔（C系列，四类）

(1) 车险定损（C11初级(chū jí), C21中级, C31高级）

(2) 车险理赔（C12初级(chū jí), C22中级, C32高级）

(3) 非车险理赔(lǐ pà i)（C13初级, C23中级, C33高级）

(4) 人伤理赔（C14初级, C24中级, C34高级）

二、关于“考试大纲”

(一) “考试大纲”内容

“考试大纲”阐明考试目的、考试内容，突出考核重点。以“掌握”、“熟悉”、

“了解”三个层次区别和涵盖考试范围。“掌握”是考核专业必备的重要原理和业

业务知识；“熟悉”是考核与专业密切相关的比较重要的业务知识；“了解”是考核与专业相关的业务知识。

(二) “考试大纲”作用

“考试大纲”是“理赔员考试”命题的依据，也是考生参加培训和考试的指南。

因时间仓促，如有错误与不妥，请批评指正。

教育

培训部

二〇一二年十月

## 第一部分(b ù fen) 基础类

### 第一类 保险(b ǎo xi ǎn) 基础知识

考试指定(zh ì dìng) 教材:

《保险(b ǎo xi ǎn) 基础知识》(修订版)

(郭颂平、赵春梅编著 首都(sh ěu d ōu) 经济贸易大学出版社

2006 年)

#### 一、风险概述

##### 【考试目的】

通过考核, 检验考生对风险、可保风险及风险管理的基础知识、基本理论的了解和认识, 测试其熟悉或掌握风险的定义、分类和构成因素、可保风险的定义和要件以及风险管理的概念的程度, 以提高其对风险的识别能力。

##### 【考试内容】

掌握: 1. 风险的含义和分类

2. 可保风险的定义和要件

熟悉: 1. 风险的构成要素和特征

2. 风险管理的概念

了解: 风险单位及其划分

#### 二、保险概述

##### 【考试目的】

通过考核, 检验考生对保险的基本概念、保险业发展历程的了解和认识, 测试其熟悉或掌握保险的定义、要素、特征、功能以及保险法的程度, 以提高其保险基础理论水平。

##### 【考试内容】

掌握: 1. 保险的定义和特征

2. 保险的要素



- 熟悉：1. 保险的功能  
2. 保险(bǎoxiǎn)的分类

### 三、保险(bǎoxiǎn)的基本原则

#### 【考试(kǎoshì)目的】

通过考核，检验考生对保险(bǎoxiǎn)的基本原则的了解和认识，测试其熟悉或掌握保险利益原则、最大诚信原则、近因原则、损失补偿原则的程度，以提高其运用保险基本原则解决实际工作问题的能力。

#### 【考试内容】

掌握(zhǎngwò)：1. 保险利益、保险利益原则含义

2. 最大诚信原则含义
3. 违反最大诚信原则的法律后果
4. 损失补偿原则的含义
5. 代位求偿原则的含义

熟悉：最大诚信原则的内容

- 了解：1. 代位求偿原则的内容  
2. 重复保险情况下的分摊方法

## 第二类 法律合规知识

考试指定教材：

《保险法基础知识》，出版社：首都经济贸易大学出版社；主编：邹志洪；出版时间：2011年

### 一、 保险法律基础知识

#### 【考试目的】

通过考核，检验考生对保险基础法律知识的了解和认识，测试其熟悉或掌握保险合同的概念、保险合同的成立和生效、保险合同当事人的义务，保险标的转让等法律知识的程度，以提高其在理赔过程中掌握和运用法律知识解决实际问题的能力。

掌握(zhǎngwò): 1. 保险合同的概念(gàiniǎn) (指定教材第二章第一节)

2. 保险合同的成立和生效 (指定(zhǐdìng)教材第五章)

3. 保险(bǎoxiǎn)责任的开始(指定教材第五章第二节)

4. 财产保险合同当事人的义务(yìwù) (指定教材第十章)

(1) 保险人的义务, 包括及时核损义务、及时赔付义务、拒赔通知义务、先行赔付义务等各项义务

(2) 投保人、被保险人的义务。包括出险通知义务、证明材料提供义务、施救减损义务等各项义务

5. 保险标的转让对保险合同的影响 (指定教材第七章第一节)

熟悉: 1. 保险合同的基本原则 (指定教材第三章)

2. 保险合同的当事人 (指定教材第四章第一节)

3. 保险合同的内容和形式 (指定教材第六章)

4. 保险合同的解释 (指定教材第八章)

了解: 1. 保险合同的特征和分类 (指定教材第二章第二节)

2. 重复保险 (指定教材第十一章第一节)

3. 保险索赔时效 (指定教材第九章第一节)

## 二、合规经营

### 【考试目的】

通过考核, 检验考生对《保险法》中关于保险监管方面规定的掌握, 对保监会70号文件以及其他重要监管规定以及公司反洗钱制度的了解和认识, 以提高其依法合规经营意识和水平。

### 【考试内容】

(一) 保险业的监督管理 (《保险法》第三、四、六、七章)

掌握: 1. 保险公司有哪些情形需要经过保险监督管理机构批准

2. (bǎo xiǎn)公司向保险监督管理机构报送的有关报告、报表、文件和资料的基 本要求，以及违反要求的法律后果

3. 保险公司(bǎo xiǎn gōng sī)及其工作人员在保险业务活动中的禁止性行为

4. 对违法(wá fǎ)违规责任人的禁入保险业制度

了解(liǎo jiě): 对保险公司监督检查(jiǎnchá)采取的措施

(二) 关于印发《中国保监会关于进一步规范财产保险市场秩序工作方案》的通知(保监会70号文件)

掌握: 规范财产保险市场秩序的重点内容

(三) 《保险公司管理规定》

掌握: 1. 保险公司分支机构包括哪些层级

2. 保险公司的分支机构不得跨省、自治区、直辖市经营保险业务的要求

(四) 《保险机构案件责任追究指导意见》

掌握: 1. 案件问责的事由

2. 案件从重问责与从轻问责的情形

熟悉: 1. 案件问责的方法

2. 案件责任追究的具体标准

了解: 案件问责的程序

(五) 《中国人民财产保险股份有限公司六条禁令》和《中国人民财产保险股份有限公司关于“六条禁令”处理办法》

掌握: 1. “六条禁令”的内容

2. 违反“六条禁令”的处理办法

掌握(zhǎngwò): 1. 不同业务环节客户身份识别(shēn bǐ é)要求

2. 客户(kè hù)身份资料与交易记录保存要求及时限

熟悉(shúxī): 1. 大额及可疑交易(jī yí)的标准及报送时限

2. 公司反洗钱财务制度

(七) 《中国人民财产保险股份有限公司财经纪律“十五条”禁令》与《中国人民财产保险股份有限公司关于违反“财经纪律十五条禁令”的处罚办法》

掌握: 财经纪律“十五条”禁令的内容

熟悉: 违反“十五条”禁令的处理办法

(八) 《中国人民财产保险股份有限公司农业保险八条禁令》

掌握: 农业保险八条禁令的内容

(九) 《中国人民财产保险股份有限公司理赔纪律八条禁令》

掌握: 理赔纪律八条禁令的内容

### 第三类 理赔基础知识

考试指定教材:

1. 《核保核赔师资格考试学习精要——理赔理论与实务》(下)上篇, 首都经济贸易大学出版社

2. 理赔管理规章制度

3. 理赔相关法律部分

通过考核，检验考生对财产保险基础理论、基本原则的认识，对理赔原理和管理的理解，理赔政策和规章制度的掌握和熟悉程度，以提高其专业理论水平和应用(y ùng yòng)能力。

**【考试内容】**

一、财产保险的概念(g àini òn)与性质（第一章）

掌握(zh àngwò)：财产保险的概念(g àini òn)及内涵

熟悉(sh úxī)：1. 财产保险的业务体系

2. 财产保险的理论分类和我国保险法对保险业务的法定分类

了解：1. 财产保险的比较特征

2. 财产保险的基本职能和派生职能

二、财产保险的基本原则（第二章）

掌握：1. 保险利益的含义与必要条件，财产保险保险利益的形式和适用时限

2. 最大诚信原则的具体内容，违反最大诚信原则的构成条件和后果

3. 近因原则的基本含义，近因原则的确定

4. 损失补偿原则的含义，损失补偿的限制，损失补偿的方式

熟悉：1. 代位求偿的含义、条件和适用范围

2. 重复保险分摊原则的含义及重复保险分摊的方式

三、财产保险数理基础（第三章）

熟悉：未决赔款准备金的概念

四、财产保险合同（第四章）

熟悉：财产保险合同无效的原因及法律后果

了解：1. 财产保险合同的分类

2. 财产保险合同终止的原因及法律后果

3. 财产保险合同的解释原则和争议处理

五、理赔管理规章制度

掌握：1. 理赔事业部改革方案（人保财险发〔2011〕288号）（了解）

2. (r énmǎn) 财产保险股份有限公司特殊案件处理(ch ŭ l ì) 办法  
(人保财险发〔2011〕310号)

3. 中国人民财产保险股份有限公司理赔费用(f à yong) 管理办法  
(2012) (人保财险办发(2012)224号)

4. 关于非车险理赔系统(V1.1.7P2) 中强制立案赋值等功能操作要点的  
通知(t ōngzh ì) (人保财险理电函〔2012〕133号)

5. 2012年保监会相关(xi ānggu ān) 文件: 中国保监会关于加强和改进财  
产保险理赔服务质量的意见(保监发〔2012〕5号)

6. 关于加强农业保险理赔管理工作的通知(保监发〔2012〕6号)

7. 关于做好保险消费者权益保护工作的通知(保监发〔2012〕9号)

8. 《保险公司非寿险业务准备金基础数据、评估与核算内部控制规范》  
(保监发〔2012〕19号)

## 六、理赔相关法律部分

掌握: 1. 《中华人民共和国保险法》关于保险合同的一般规定、财产保险合同  
等 相关内容

熟悉: 1. 《中华人民共和国合同法》

2. 《中华人民共和国民法通则》

## 第二部分 专业类

### 【考试目的】

通过考核, 检验并考量考生对财产保险各主要险种及险别的保险责任、责任免  
除、赔款计算和理赔处理的业务能力, 针对基层操作性理赔技术人员的特点,  
运用业务技能考核为主, 理论基础为辅的方式, 进行人岗匹配、专业对口的资  
格性考试, 以达到持证上岗、优化队伍的定级管理目标。

## 第一类 车险理赔(l ĭ p á) 类

考试指定(zh ě òng)教材:

1. 《机动车辆保险(b ě xi ǎn)定损员培训教程》张晓明、欧阳鲁生主编，首都经济贸易大学出版社

2. 《车辆保险理赔(l ĭ p á)实务（2009版）》

### 一、法律(f ǎ ù)部分（第一篇）

掌握: 1. 《中华人民共和国道路交通安全法》

2. 《机动车交通事故责任强制保险条例》

3. 《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》中有关人身损害赔偿范围和标准等的规定

4. 《最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》中有关精神损害赔偿范围的规定

二、车辆知识（第二篇）

### 二、车辆知识（第二篇）

掌握: 1. 汽车的不同分类方法及含义，第四章

2. 汽车标牌的位置及内容，第四章

3. 汽车车辆识别代号管理规则，第四章

三、机动车辆保险理赔(l ĭ p á)实务（第三篇，参见《车辆保险理赔实务（2009版）》）

掌握(zh ě ngwò): 1. 机动车辆保险条款以及(y ě ĭ )相关的保险责任、除外责

任、赔偿处理

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/248034006030006036>