

目录

课程类别	课程
基础课程 (八门)	● 保险欺诈调查导论
	● 保险欺诈调查顾问的职业操守
	● 保险原理 (公估考试)
	● 保险法
	● 刑法在保险调查中的应用
	● 民法在保险调查中的应用
	● 道交法与交强险条例 (讲座)
	● 相关法在保险欺诈调查中的衔接和运用
综合运用课程 (十门)	● 保险欺诈调查的一般程序 <u>(意识能力)</u>
	● 计划书撰写及合同拟订 (讲座)
	● 保险调查前准备工作
	● 现场查勘方法
	● 保险调查中的询问技巧
	● 保险调查中的谈判技巧
	● 保险调查中的文书写作技巧
	● 保险欺诈案件调查方法
	● 保险欺诈调查心理学的应用 (讲座)
	● 外围调查方法 (讲座)
实习课程 (一门)	● 实习
执行管理课程 (两门)	● 保险调查中的成本控制技巧 (讲座)；
	● 保险欺诈案件调查的管理与协调

保险欺诈调查导论

> 培训目标：完成这门课程，学员将能够

- 掌握保险欺诈的概念与特征；
- 熟悉保险欺诈的主要表现形式；
- 掌握保险欺诈的成因和危害；
- 掌握保险欺诈调查的意义；
- 掌握保险欺诈调查顾问的职责；
- 了解目前保险欺诈调查的历史、现状与前景；
- 熟悉保险欺诈的警示指标。

> 重点和难点

- 保险欺诈的定义和本质特征；
- 保险调查的意义和价值，以及对自我专业价值的肯定和激励；
- 保险欺诈的警示指标。

> 课程内容

- 第一节 保险欺诈的概念与特征；
- 第二节 保险欺诈的主要表现形式；
- 第三节 保险欺诈的成因和危害；
- 第四节 掌握保险欺诈调查的概念与意义；
- 第五节 掌握保险欺诈调查顾问的职责；
- 第六节 了解目前保险欺诈调查的历史、现状与前景。

> 课时：

保险调查顾问的职业操守

- > 培训目标：完成这门课程，学员将能够
 - 掌握调查顾问职业操守的内容与要求；
 - 熟悉调查顾问职业操守对社会、行业、个人的意义；
 - 掌握违背调查顾问职业操守的严重后果；
 - 熟悉投保人和保险从业人员的道德风险及其表现形式。

- > 重点和难点
 - 保险调查人员的职业道德要求；
 - 违背调查顾问职业操守的严重后果；
 - 培养调查顾问的职业荣誉感。

- > 课程内容
 - 第一节 保险中的道德风险；
 - 第二节 保险从业人员的道德风险；
 - 第三节 保险调查人员的职业道德要求。
 -

- > 课时：

保险原理

> 培训目标：完成这门课程，学员将能够

- 掌握保险的基本理论知识；
- 熟悉保险业务流程的主要环节；
- 了解保险业务与保险欺诈案件调查的关系。

> 重点和难点

- 保险的定义、本质和功能；
- 保险的合同及其分类；
- 保险运行的基本原则；
- 保险经营的主要环节。

> 课程内容

第一章 保险及保险合同概述

第一节 保险的本质及其功能

第二节 保险合同

第二章 保险运行的基本原则

第一节 保险利益原则

第二节 最大诚信原则

第三节 近因原则

第四节 损失补偿原则

第五节 损失补偿原则的派生原则

第三章 保险经营实务

第一节 保险经营的主要环节

第二节 财产损失保险

第三节 责任保险

第四节 人身保险

> 课时：

保险法

> 培训目标：完成这门课程，学员将能够

- 熟悉《保险法》主要条款及其内容；
- 掌握与保险欺诈调查相关的条款的司法解释；
- 能够把《保险法》中涉及保险欺诈的条款运用到保险欺诈调查实践中；
- 掌握保险欺诈调查的法律依据；
- 了解新《保险法》的立法导向。

> 重点和难点

- 与保险欺诈调查相关的条款的含义和运用；
- 保险欺诈调查在《保险法》中的法律依据；
- 如何把《保险法》中涉及保险欺诈的条款运用到保险欺诈调查实践中；
- 了解保险诈骗的处罚标准。

> 课程内容

- 第一章 总 则
- 第二章 保险合同
- 第一节 一般规定
- 第二节 人身保险合同
- 第三节 财产保险合同
- 第三章 保险公司
- 第四章 保险经营规则
- 第五章 保险代理人和保险经纪人
- 第六章 保险业监督管理
- 第七章 法律责任
- 第八章 附 则

> 课时：

刑法在保险调查中的应用

> 培训目标：完成这门课程，学员将能够

- 了解《刑法》相关章节的基本概念、原则的内涵等；
- 了解《刑事诉讼法》相关章节的基本概念、原则在内涵等；
- 掌握保险诈骗罪定义、特征和相关司法解释；
- 掌握保险诈骗罪的刑事责任与证据规格。

> 重点和难点

- 保险诈骗罪立案标准和证据规格；
- 保险诈骗罪的相关司法解释；
- 保险诈骗罪中的犯罪未遂的问题；
- 保险诈骗罪中的一罪和数罪的问题；
- 保险诈骗罪中的共犯问题。

> 课程内容

第一节 保险诈骗罪立案标准和证据规格

第二节 保险诈骗罪中有关犯罪未遂的问题

第三节 保险诈骗罪中有关一罪和数罪的问题

第四节 保险诈骗罪中的共犯问题

> 课时：

民法在保险调查中的应用

- > 培训目标：完成这门课程，学员将能够
 - 了解《民法》相关章节的基本概念、原则的主要内涵；
 - 了解《民事诉讼法》相关章节的基本概念、原则的主要内涵；
 - 了解《治安管理处罚法》中涉及保险欺诈的处罚标准；
 - 掌握民法中涉及保险欺诈调查的相关内容；
 - 熟悉取证过程中如何防止民事侵权行为。

- > 重点和难点
 - 民事证据规格；
 - 《治安管理处罚法》中涉及保险欺诈的处罚标准及其证据标准；
 - 取证的合法性。

- > 课程内容
 - 第一节 保险欺诈的民事责任与证据规格
 - 第二节 《治安管理处罚法》中涉及保险欺诈的处罚标准及其证据标准

- > 课时：

道交法与交强险条例（讲座）

> 培训目标：完成这门课程，学员将能够

- 熟悉《道路交通安全法》的主要内容；
- 熟悉《交强险条例》的主要内容
- 能够在保险欺诈案件调查中运用《道路交通安全法》的相关条款；
- 能够在保险欺诈案件调查中运用《交强险条例》的相关条款；

> 重点和难点

- 《道路交通安全法》中涉及保险欺诈的相关条款的内涵；
- 《交强险条例》中涉及保险欺诈的相关条款的内涵；

> 课程内容

- 第一节 《道路交通安全法》与保险欺诈
- 第二节 《交强险条例》与保险欺诈
-

> 课时：

保险欺诈调查的一般程序

培训目标：完成这门课程，学员将能够

- 把握保险欺诈案件调查的概念、法律依据和原则；
- 掌握保险欺诈调查的一般程序；
- 了解物证技术在保险欺诈案件调查中的应用方法。

重点与难点：

- 掌握保险欺诈调查的一般程序；
- 物证技术在保险欺诈案件调查中的应用方法。

> 课程内容

第一节 保险公司发现线索与案件的委托调查

第二节 调查准备

第三节 问询调查

第四节 现场查勘

第五节 证据搜集

第六节 调查终结

> 课时：

保险调查前的准备工作

- > 培训目标：完成这门课程，学员将能够
 - 熟悉保险欺诈调查前的注意事项；
 - 掌握保险欺诈调查前对相关信息的搜集、整理和分析的技能；
 - 掌握制定保险欺诈调查计划的方法。
- > 重点和难点
 - 投入产出分析的方法；
 - 信息搜集、整理和分析三者间的关系。
- > 课程内容
 - 第一节 保险欺诈调查前的注意事项
 - 第二节 保险欺诈调查前对相关信息的搜集、整理和分析
 - 第三节 保险欺诈调查计划的制定
- > 课时：

现场查勘方法

- > 培训目标：完成这门课程，学员将能够
 - 掌握现场查勘的范畴；
 - 熟悉现场查勘的前期准备工作；
 - 掌握现场查勘的流程和注意事项。
- > 重点和难点
 - 事故现场图的制作；
 - 各类证据提取和固定的方法。
- > 课程内容
 - 第一节 现场查勘的概念、任务与要求；
 - 第二节 现场查勘的流程；
 - 第三节 证据提取和固定的方法；
 - 第四节 常见保险欺诈案件现场查勘的要点。
- > 课时：

保险调查中的询问技巧

- > 培训目标：完成这门课程，学员将能够
 - 了解询问的目的；
 - 熟悉询问的前期准备工作；
 - 掌握询问的流程；
 - 掌握询问的注意事项。
- > 重点和难点
 - 如何灵活处理询问过程中突发问题；
 - 如何拟订询问提纲；
 - 如何选择合适的询问环境。
- > 课程内容
 - 第一节 问讯调查前的准备
 - 第二节 问讯调查的常规内容
 - 第三节 问讯调查的技巧
 - 第四节 问讯调查成果的分析
- > 课时：

保险调查中的谈判技巧

- > 培训目标：完成这门课程，学员将能够
 - 掌握谈判的基本原理和技巧；
 - 熟悉一个完整谈判的主要阶段和要求；
 - 了解保险理赔相关方的心理和利益诉求。
- > 重点和难点
 - 了解和调整谈判对象的诉求；
 - 常见保险理赔的谈判技巧。
- > 课程内容
 - 第一节 保险欺诈案件调查中的谈判程序与谈判人员应具备的条件
 - 第二节 保险欺诈案件调查中谈判技巧的种类
 - 第三节 保险欺诈案件调查中谈判技巧的应用
- > 课时：

保险调查中的文书写作技巧

- > 培训目标：完成这门课程，学员将能够
 - 掌握保险调查文书写作的基本理念和注意事项；
 - 掌握保险调查常见文书的模板及写作技巧。
- > 重点和难点
 - 调查报告的撰写；
 - 询问记录的制作。
- > 课程内容
 - 第一节 问询笔录基本结构
 - 第二节 问询笔录制作的方法
 - 第三节 调查报告的撰写
- > 课时：

保险欺诈案件调查方法

- > 培训目标：完成这门课程，学员将能够
 - 掌握保险欺诈案件的调查思路和策略；
 - 掌握各类保险欺诈案件的调查重点。
- > 重点和难点
 - 各类保险欺诈案件的特殊性；
 - 各类保险欺诈案件的证据要点与取证方法。
- > 课程内容
 - 第一节 概述
 - 第二节 机动车撞损欺诈骗赔案件的调查方法
 - 第三节 机动车被盗欺诈骗赔案件的调查方法
 - 第四节 财产火灾欺诈骗赔案件的调查方法
 - 第五节 健康保险骗赔案件的调查方法
 - 第六节 人身伤害保险欺诈骗赔案件的调查方法
 - 第七节 货物运输险欺诈骗赔案件的调查方法
- > 课时：

保险调查中心理学的应用（讲座）

- > 培训目标：完成这门课程，学员将能够
 - 了解心理学的基本概念；
 - 熟悉犯罪心理学的基础知识；
 - 掌握保险欺诈调查中的心理学技巧。
- > 重点和难点
 - 如何揣摩当事人的心理状况和提高自身心理素质；
 - 保险欺诈调查各环节心理学技巧运用。
- > 课程内容
 - 第一节 犯罪心理学的基础原理；
 - 第二节 保险欺诈调查中的心理学技巧
- > 课时：

外围调查方法（讲座）

- > 培训目标：完成这门课程，学员将能够
 - 了解外围调查的意义；
 - 掌握外围调查的一般流程；
 - 熟悉外围调查技巧的注意事项。
- > 重点和难点
 - 如何掌握和创新外围调查的主要方法；
 - 外围调查的主要策略与技巧
- > 课程内容
 - 第一节 了解外围调查的意义与主要内容；
 - 第二节 外围调查的一般流程；
 - 第三节 外围调查的主要策略与技巧。
 -
- > 课时：

实习课程

> 培训目标：完成这门课程，学员将能够

● 熟练运用以下调查技巧，独立处理各类保险欺诈调查案件：

- 相关法律条款；
- 计划书撰写及合同拟订技巧；
- 现场查勘方法；
- 保险调查中的询问技巧；
- 保险调查中的谈判技巧；
- 保险调查中的文书写作技巧；
- 常见保险欺诈案件调查方法；
- 心理学技巧；
- 外围调查方法等等。

> 重点和难点

- 现场查勘方法；
- 保险调查中的询问技巧；
- 保险调查中的谈判技巧；
- 保险调查中的文书写作技巧；
- 常见保险欺诈案件调查方法；
- 外围调查方法。

> 课程内容

第一节 计划书撰写及合同拟订方法训练；

第二节 现场查勘方法训练；

第三节 保险调查中的询问技巧训练；

第四节 保险调查中的谈判技巧训练；

第五节 保险调查中的文书写作技巧训练；

第六节 常见保险欺诈案件调查方法训练；

第七节 外围调查方法训练。

> 课时：

保险调查中的成本控制技巧

> 培训目标：完成这门课程，学员将能够

- 了解成本控制的概述；
- 熟悉保险欺诈调查的成本结构；
- 掌握控制成本的方法。

> 重点和难点

- 成本控制的重要性和必要性；
- 掌握控制成本的策略与技巧。

> 课程内容

- 第一节 成本控制的概述；
- 第二节 保险欺诈调查的成本结构；
- 第三节 控制成本的方法与策略。

> 课时：

保险欺诈案件调查的管理与协调

- > 培训目标：完成这门课程，学员将能够
 - 掌握保险欺诈调查案件的组织管理方法；
 - 熟悉保险欺诈案件调查小组的运作机制；
 - 熟悉危机事件的协调与处置的方法。
- > 重点和难点
 - 如何通过保险欺诈调查的管理落实理赔减损，实现社会效益和经济效益的最大化；
 - 如何根据不同类型、规模的保险欺诈案件组织调查；
 - 危机事件的协调与处置的方法。
- > 课程内容
 - 第一节 保险欺诈案件调查的组织管理
 - 第二节 保险欺诈案件调查小组的运作机制
 - 第三节 保险欺诈案件调查中危机事件的协调与处置
- > 课时：

保险欺诈与保险诈骗的异同比较

- > 培训目标：完成这门课程，学员将能够
 - 掌握保险欺诈与保险诈骗的法律关系；
 - 能够我国关于保险欺诈立法的现状进行分析。
- > 重点和难点
 - 保险诈骗与保险欺诈的本质关系。
 - 如何运用有关保险欺诈与诈骗的法律条款指导保险欺诈案件调查。
- > 课程内容
 - 第一节 保险欺诈与保险诈骗的立法比较
 - 第二节 保险诈骗罪的立法缺陷及完善
- > 课时：