# 2024年保险理赔心得体会(汇总12篇)

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2024-07-02

*心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，了解自己的优点和不足，从而不断提升自己。下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。保险理赔心得体会篇...*

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，了解自己的优点和不足，从而不断提升自己。下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**保险理赔心得体会篇一**

保险理赔是保险合同的核心内容之一，从某种程度上来说，保险理赔的良好体验决定了保险合同的满意度。但在现实中，保险理赔的过程往往混乱复杂，给了双方很多麻烦。因此，本文将分享我在保险理赔过程中的体验和领悟，帮助读者更好地理解保险理赔的重要性。

第二段：保险理赔流程的重要性

保险理赔的流程包括索赔申请、鉴定定损、赔偿处理等多个环节。在这个过程中，保险公司以及索赔人员必须有保险知识、理赔经验、以及高效率的工作能力，同时也需要与车工、维修厂、医院等多方沟通协调，以确保索赔的顺利进行。一个良好的保险理赔流程不仅能够快速解决索赔事宜，还能够提高客户的满意度，增强公司的品牌形象。

第三段：与保险公司的沟通

在保险理赔的整个流程中，与保险公司的沟通是非常关键的一环。首先，索赔人员需要清楚了解保险合同以及保险条款，了解索赔的责任范围和赔偿标准。其次，及时向保险公司提供必要的索赔材料，如事故证明、保险单、医疗证明等，并确保材料的准确性和完整性。最后，在理赔的过程中，不断与保险公司沟通，及时获得咨询和指导。有效沟通有助于促进理赔顺利进行，并缩短理赔的时间，提高索赔人员的满意度。

第四段：定损师的作用

保险理赔过程中，定损师的作用非常重要。定损师是负责评估索赔损失并核定赔偿金额的人员。定损师必须拥有专业的保险知识和定损经验，能够准确评估索赔人员的损失。同时，定损师还需要及时与索赔人员和保险公司沟通，协调车间、维修厂、医院等多方，以确保索赔处理和定损满足保险公司的索赔标准，也符合索赔人员的利益。

第五段：结论

保险理赔是保险合同的重要内容之一，对于索赔人员的安全和利益具有重要意义。良好的理赔服务可以有效缩短索赔周期，提高客户的满意度和公司品牌的形象。在理赔流程中，合理的沟通和协调，以及专业的定损师，都是保障理赔成功的重要因素。因此，保险公司应该加强基础建设，提高员工的培训和素质，以及不断改进服务模式，为索赔人员提供更为优质地保险理赔服务。

**保险理赔心得体会篇二**

\*\*公司作为基层公司。规模小，人数不多这样的现状，使得公司的每一个人，都是身兼数职。而最为重要的理赔案件的查勘定损工作就落在了四个查勘员的肩上。不管是车险、非车险还是农险、家财险的查堪定损，这些繁重的琐碎工作都由他们统包了。

记得七月份刚进理赔部的时候，作为新人的我被分配到了调度岗，每天负责接听报案电话并将信息及时反馈给查勘员。正值暴风雨时期，农村受到暴风雨的袭击，损失惨重。报案电话从早到晚响个不停，使得我应接不暇。而我们的查堪员们从早上接到第一批报案后根据各个乡镇报案量的情况，按地域范围分片分工后，就奔走在\*\*20多个乡镇的大小村庄上。无论是烈日炎炎，还是狂风暴雨，他们从不惰工，为的是在下次暴风雨来临前及时清理掉案件，防止案件堆积;为的是农户们可以及时修好房屋，防止损失扩大。遇到有些村庄的道路狭窄、路况困难，车子无法通行，他们就弃车徒步，挨家挨户的去进行现场勘察、拍照，鉴定是否属于保险责任。遇到有些农户的不理解，还需向投保人慢慢解释条款及规定。日复一日，查勘员门每天都是以这样的工作状态，直到当天的报案全部看完才驶车返回，而此时全公司早已下班，陪伴他们的只有暗黄的路灯，以及路灯下自己被灯光拖长的身影，就是凭借他们的坚持，凭借他们的毅力，在那艰难的三个月里，在全\*\*镇方圆两千公里的每一寸土地上留下了脚印。

而他们的坚守又何止三个月。不管是平时周末休息还是过年过节，当我们高高兴兴在家和家人、好友享受假期的时候，而我们的查勘员，他们仍然至少有一个人坚守在岗位上。恰逢节假日车险报案量明显增多的时候，他们连吃午饭的.时间都没有，只能简单的对付，累的时候就将车停在路边小憩一会，继续前行。即便是如此劳累、忙的不可开交的时候，当值的查勘员，他们谁都没有叫其他同事帮忙，因为他们每个人都知道，只要自己一个人多坚持一下，就可以换来其他人难得的休息。除了平日的外出查勘，他们每天都要检查车辆、擦拭车辆，确保工作车正常使用。每天的工作不干完，他们绝不下班。不管什么时候，只要一听到报案电话，哪怕在吃饭，他们总是放下饭碗就走;有时候半夜接到报案，哪怕是寒风刺骨的冬天，他们总是毅然的从被窝里爬起。

在查勘定损中，由于客户对保险条款不够了解，埋怨、投诉日益增多，甚至有些客户为了个人利益，虚假投保、骗赔，这样的事件时有发生。这样更加加重了我们查勘员的工作量。面对更多的新的案例的发生，一个人的知识面是需要不断扩宽的，查勘员们在平时的工作过程中，还注重自身业务的提升和同事之间工作经验的相互交流，每当他们查勘回来，总是会听到他们针对当天的案例进行讨论的声音。

**保险理赔心得体会篇三**

保险是一种为了避免风险和意外而购买的金融产品。在现代社会中，人们对保险的需求日益增加。购买保险后，如果出现意外情况，理赔过程是保险公司与客户进行沟通和协商的重要环节。在我个人与保险公司理赔的过程中，我得到了一些宝贵的心得体会。

第一段：选择适当的保险产品

在保险理赔的过程中，我们发现很多客户购买了与自己实际需求不匹配的保险产品。此时，即使是正常的赔付，也会有很多麻烦和纠纷。为了避免这种情况的发生，我们应该选择适合自己的保险产品。我们应该明确自己的风险和需求以及相应的保险范围和保额，然后进行选择。

第二段：认真填写申报材料

在理赔申请中，我们必须填写详细的申报材料。这些材料起到了一种证明的作用，因此必须仔细地填写。否则，保险公司无法批准理赔申请。在填写申报材料时，我们应该仔细理解保险合同中的条款，正确地描述事故经过并提交所有必要的证据。

第三段：保持联系并配合调查

在理赔申请的过程中，我们应该与保险公司保持联系，并积极配合调查。保险公司有可能会派遣专业人员进行调查，以了解事故的详细情况。这些调查可能会耗费一定的时间，但我们必须配合完成，这样赔付的流程才能更加顺利。

第四段：密切关注理赔进展

在理赔过程中，我们需要经常关注理赔进展。我们可以向保险公司索取理赔进度的相关信息，询问理赔的结果。如果理赔过程中出现问题，我们必须及时与保险公司联系并协商解决。

第五的：保持耐心和信心

理赔流程可能会比较漫长并且带有一定的复杂性。因此，我们需要保持耐心和信心，以便及时解决任何问题。在整个理赔过程中，我们必须充满信心地相信保险公司将会给我们公正、合理、及时的赔付。在保险公司给出理赔结果之前，我们应该尽量避免过度的焦虑和担心。

总结：

总体来说，在理赔过程中我们要多方面地考虑问题。如果我们选择了适当的保险产品，并认真提交申报材料和配合保险公司调查，我们就有更多的机会在理赔过程中顺利拿到赔偿。在理赔过程中，我们应该始终保持良好的沟通和积极配合态度。最重要的是，我们必须保持耐心和信心，在处理任何问题和困难的过程中保持乐观，以便尽快拿到理赔款，将事故带来的不良影响降到最低程度。

**保险理赔心得体会篇四**

在全球保险业务中，汽车保险具有举足轻重的地位。近年来，我国已经开始进入汽车时代，汽车保险业务经营的好坏，不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。如何借鉴国际上成熟保险市场汽车保险理赔服务的先进经验来改进我国传统的汽车保险理赔服务模式，提高工作效率，降低服务成本，已成为摆在我国汽车保险从业人员面前亟待解决的问题。

国外专业从事车险理赔服务的机构数量较多，而且分工很细。保险公司与外部机构基于各自的利益，为达到使客户满意这一共同目的，特别重视相互之间的合作。他们既各司其职，又特别注重信息、资源的共享，主要体现在以下几个方面：

（一）查勘、定损环节方面的合作

查勘、定损工作作为理赔服务的第一环，实际上也是保险公司对案件是否赔偿、赔偿多少的第一关，它直接关系到保险公司理赔案件的数量、结案的速度、社会影响、晶牌效应等诸多方面，所以，保险公司都非常重视这一环节。为了应付大量繁琐的查勘、定损工作，发达国家和地区的保险公司普遍采用了与外部专业机构合作的模式。

（二）信息技术开发环节的合作

1、提高查勘调度的合理性和时效性。美国第四大车险经营公司progressive公司，采用gps定位技术确定查勘人员位置，通过智能排班系统，查勘人员在很短时间内被派到出险现场，另外，通过电脑网络，查询修理厂的排班情况，及时为客户提供送修服务。

2、提高查勘定损的准确性。德国安联集团一直使用audatex系统（现属于美国adp公司），近期还使用glassmatix估损系统，保证了车险理赔的规范、透明。

3、提高接报案的及时性和方便性。日本安田火灾海上保险公司在车险理赔中使用24小时工作的事故受理报告系统，该系统与全国各地的14个理赔中心及全国252个理赔终端的远程计算机系统对应，客户从任何理赔终端都能得到保险公司的处理结果，并在7日内得到赔款。

4、提高查勘定损效率。在我国的某些地区，车险理赔已经开始启用远程定损系统，通过因特网传送，实现保险公司定损员既可以当场定损，又可以进行网上远程定损，客户和修理厂还可以上网查询定损结果和配件价格、甚至购买配件等功能。

（三）提供多样化服务环节方面的合作

为客户提供全方位、多层次的服务是现代车险理赔的一大特点，其中，衍生服务已成为竞争的主要手段。在这方面做得最好的当属美国。作为全球最大的.保险市场，美国保险公司与银行、电信、医院、警署、维修厂、玻璃店、救援公司、急救中心等外部机构的合作非常普遍。自上世纪90年代初开始，美国还出现了一种专门为汽车保险公司做损余处理的公司。大量专业机构的存在不仅提高了保险业的总体水平，而且促进了保险保障质量的提高和保险服务成本的降低。

（一）我国的理赔服务模式

由于机动车辆具有流动性的特点，要求保险公司在经营，特别是在提供服务方面要建立和完善与机动车辆特点相适应的服务体系或者服务机制，做好机动车辆出险后的处理工作。这种服务体系或机制主要是围绕在保险车辆出险后及时的援救、查勘、定损和修复方面，同时，还包括处理涉及第三者责任的案件。目前，我国较为成熟和流行的模式是以保险公司自主理赔为主导的理赔服务模式，其特点为：

1、各自建立自己的服务热线，对被保险人实行全天候、全方位的服务，通过热线接受报案。

2、各自建立自己的查勘队伍，自身配备齐全的查勘车辆和相应设备，接受自身客户服务中心的调度和现场查勘定损。

3、各自建立自己的车辆零配件报价中心，针对车险赔付项目所占比重高，对车险赔付率和经营利润影响大，同时又是最容易产生暴利的零配件赔款，各家保险公司都非常重视，组织专人从事汽车配件价格的收集、报价和核价工作。

4、查勘定损的某个环节或服务辐射不到的某个领域才交由公估公司、物价部门、修理厂、调查公司等外部机构去完成。

（二）目前我国汽车保险理赔服务模式的利弊分析

自主理赔。即由保险公司的理赔部门负责事故的检验和损失理算。这种方式在我国保险业发展初期曾发挥了积极作用，同时也明显带有一系列特定历史时期的烙印。随着中国社会的改革开放和市场的发展变化，特别是加入wto以后，全球经济一体化对中国产生了巨大影响，国际上先进的理赔估损方法和理念不断传人国内i被保险人的保险消费意识也不断提高，这种模式的弊端便日益凸现出来。

**保险理赔心得体会篇五**

随着人们对未知风险的不断认识，保险已经成为现代人生活中必不可少的一部分。无论是生病就医、车祸赔偿、财产损失等等，人们都会选择购买相应的保险来保障自己的利益。但是，在保险购买之后，我们还要面对保险理赔的问题。当我们遭遇不幸的事故、意外损失或财产被盗等问题时，保险公司的理赔服务将会给我们提供必要的帮助和支持。

第二段：保险理赔的必要性

保险理赔不仅仅是为了赔偿损失，更是为了维护每一个保险客户的利益和尊严。如果没有保险理赔，当事人可能会面临高昂的赔偿费用，甚至可能会破产。因此，购买保险后，我们更要了解和掌握合理的理赔流程，保障自己的权益。

第三段：保险理赔流程

保险理赔流程包括报案、定损、尽调、理赔决定等步骤。首先，当事人要及时向保险公司报案，提供相关证明材料和信息。然后，保险公司会派遣定损人员进行现场勘查和评估损失的程度和范围。接下来，保险公司进行尽调和审核，确定理赔金额和理赔范围。最后，经过理赔决定，保险公司会将赔款支付给客户。

第四段：保险理赔的注意事项

在保险理赔的流程中，我们还需要注意一些事项。首先，及时向保险公司提供相关证明材料和信息，确保理赔的顺利进行；其次，在保险公司定损时，要配合定损人员的工作，并保护好现场的证据；最后，如果保险公司的理赔决定不符合事实或不合理，客户有权提出异议或申请再审。

第五段：保险理赔的感受

通过实际的保险理赔案例，我深刻感受到保险理赔对于客户来说有着重要的意义。在遭遇重大损失时，保险理赔不仅仅是一种经济上的支持，更是一种精神上的安慰。同时，通过保险理赔，我们更加了解保险产品的细节和服务内容，为我们未来的保险购买提供了有价值的参考。

总结：

保险理赔对于保险客户来说，是一项必要而重要的服务。了解和掌握合理的理赔流程，注意保险理赔的相关注意事项，参与理赔的过程中，能够更加深刻地认识到保险的作用和意义，同时也能更好地保障自己的权益。

**保险理赔心得体会篇六**

近期，我参加了一次关于保险理赔培训。通过这次培训，我不仅对保险理赔有了更深入的了解，还收获了许多宝贵的经验和知识。下面，我将从培训内容、培训方式、培训效果和个人体会几个方面阐述我的心得体会。

首先，培训内容方面。培训涵盖了保险理赔的基本概念、操作流程、文档要求等方面。通过系统的培训，我对保险理赔的整个流程有了全面的认识，明确了保险公司的职责和客户的权利。特别是在梳理并理解了理赔流程后，我对保险公司的职责有了更清晰的认识，同时也意识到客户要求的合理性和合规性对于保险公司的重要性。

其次，培训方式方面。这次培训采用了多种方式，包括理论讲解、案例分析和模拟操作等。理论讲解使我们对保险理赔的基本概念和流程有了初步了解；而案例分析则让我们能够通过实际案例来了解保险理赔中的各种情况和处理方法；最后的模拟操作则使我们能够亲身参与到保险理赔的过程中，更加深入地理解了各环节和流程。这种多样化的培训方式非常有助于我们掌握保险理赔的知识和技能。

再次，培训效果方面。通过这次培训，我不仅学到了很多关于保险理赔的专业知识，还提高了自己的分析和处理问题的能力。在模拟操作中，我发现自己的处理能力得到了极大的提升，能够快速、准确地处理客户的理赔申请。这对于提高工作效率和客户满意度非常重要。此外，培训还提供了优秀的保险理赔人员的经验分享，让我从他们身上学到了许多实操技巧和解决问题的方法，对我今后的工作和职业发展有着重要的指导作用。

最后，个人体会方面。这次培训不仅加深了我对保险理赔的理解，也让我认识到保险理赔工作的重要性和挑战性。保险理赔是一个综合技能要求较高的工作，需要我们具备良好的沟通能力、严谨的工作态度和敏锐的分析能力。同时，作为一名保险理赔人员，我们还需要具备强大的应变能力和解决问题的能力，因为每个客户的情况都各不相同。通过这次培训，我意识到要想成为一名优秀的保险理赔人员，还需要不断学习和提升自己的能力。

综上所述，这次关于保险理赔的培训让我受益匪浅。通过系统地学习和实践，我对保险理赔有了更深入的了解，并提升了自己的工作能力。我相信，在今后的工作中，我将能够更好地为客户提供优质的保险理赔服务，同时也能够不断进步，成为一名出色的保险理赔人员。

**保险理赔心得体会篇七**

保险理赔客服是保险公司的重要一环，他们直接面对客户，处理保险理赔的各类问题，为客户提供专业的咨询和解决方案。多年的工作经验使我对保险理赔客服工作有了一些心得体会。

首先，作为一名保险理赔客服，沟通能力必不可少。与客户进行有效的沟通，不仅需要良好的口头表达能力，还需要善于倾听。有时客户因遭遇事故或财产损失而急躁或烦恼，客服人员必须冷静处理，聆听客户的抱怨和需求，并及时采取行动。此外，沟通还需要适应不同的客户需求，既要耐心细致地解答问题，又要学会简化保险术语，使客户易于理解。

其次，保持专业的知识和技能素养非常重要。保险理赔工作需要丰富的专业知识，如不同险种的理赔程序、索赔申请材料等。客服人员要不断学习和更新保险知识，了解最新的理赔政策和规定，以更好地为客户提供帮助。专业的技能素养还包括熟悉保险系统的操作和文件的整理等，这将大大提高工作效率。

第三，良好的团队合作精神是保险理赔客服必备的品质。保险公司是一个协作的机构，客户往往需要服务来自不同部门的工作人员。在理赔工作中，合作和协调是非常重要的。客服人员应积极与其他部门的同事沟通协调，共同解决问题。团队合作还意味着相互帮助和分享经验，可以通过定期会议和培训交流最佳实践，提高整个团队的工作质量和效率。

第四，保持高度的责任感。保险理赔工作中，面对客户的财产损失和人身伤害，客服人员的工作责任重大。他们必须对每一起理赔案件负责，保证处理过程的公正和透明。理赔案件的结果对客户来说至关重要，客服人员必须以高度的责任感对待每一份文件和每一个客户，确保保险公司的权益和客户的权益都得到保障。

最后，不断提升服务品质是保险理赔客服的追求。在保险行业，提供优质的客户服务是保持竞争力的关键。客服人员不仅要处理好每一起理赔，还要注重改善服务流程和提高服务效率。通过接受客户反馈和投诉，客服人员可以不断改进工作方式，提升服务品质，赢得客户的认可与信任。

总之，保险理赔客服工作需要多方面的素质和能力。良好的沟通、专业的知识、团队合作、高度的责任感和持续不断的服务改进都是保险理赔客服的重要心得体会。只有不断提升自我，客服人员才能更好地服务客户，赢得市场的竞争优势。

**保险理赔心得体会篇八**

第一次跟我的叔叔交谈，我叔叔就用坚定而自豪的口吻对我说：我们的口号是：建设中国人寿保险第一品牌。这是一个令人心潮澎湃的理想，如果我能够在这样的企业供职，能够为他贡献自己的微薄之力，能够让自己成为中国民族保险业优秀品牌建设中优秀的一员该是多么自豪的一件事。

随后，我叔叔谈到，一贯主张将企业的发展与员工个人的发展结合起来，鼓励员工努力工作，会依据员工的工作成绩给予恰当的回报;提倡员工至上的思想，在任何时候都要充分考虑员工利益，满足员工的合理要求，为员工实现自我价值提供广阔的空间。听了这番话，我认为是一家以人为本，强调关心人、理解人、尊重人、培养人的.企业，是注重个人的发展和价值的公司。在这样的公司工作，能够在满足必要的物质需要的基础上满足我个人的精神需要，这更坚定了我选择的信心。

一开始我还是抱着试试看的心态加入这个行业的。我告诉我自己如果我要加入到这个团队中，一定要成为一名优秀的寿险营销人员!

刚进入工作，我便感受到了中国人寿的企业精神，这种服务大众的精神，不仅包括服务我们的客户，服务我们的同行，更是包括服务我们自己。

我是一名既无保险理论知识，又无保险工作经验的新员工，换了一个新环境，对业务的不熟悉，对陌生客户拜访的恐惧，让我在展业之前不知从何入手，也不知该怎样与客户交流，刚开始，我觉得很孤独和茫然。

**保险理赔心得体会篇九**

保险法的修订对所有保险公司提出了新的要求。

首先是对保险资金运用渠道，以及保险公司股东、高管的资格条件和偿付能力做出了新的规定。

1.在保险资金运用渠道上进行了拓宽，实现了与国际接轨，但在此基础上要保证资金的安全性。

2.为了提高保险公司的从业质量和管理人员的素质，新《保险法》对保险公司股东，高管提出了更高的要求。

3.对偿付能力不足的公司限制其做商业性广告。

其次是加强了对投保人和被保险人利益的保护，这是此次修订的一大亮点。其中的“不可抗辩规则”，“达成协议10天内赔付”，“明确财产转让理赔”，“保险期内说得清”，“规范合同\'格式条款\'”，“特殊情况也能获赔”，都是对保险公司的一大挑战。不仅服务要达到一个新的水平，而且公司前线和后线员工的素质和知识能力都要提高，才能适应新保险法的要求。特别是“不可抗辩规则”，对目标客户的选择尤为重要，因为新保险法规定“自合同成立之日起超过二年的，保险人不得解除合同”。

此项的修订，对保险公司前线人员展业而言是有利的。但要怎么样把新保险法的真实意思表达给目标客户又是对前线人员的一大考验。其中当然离不开保险公司内部所组织的学习和帮助，但每个从业人员的自我消化才至关重要。

对保险公司而言，则是强有力的挑战。怎样在短时期内提高保险公司内外的竞争力和综合实力是摆在各家保险实体面前的一个重要问题。因此不断的强调服务和诚信的重要性，全面开展服务意识的提升的培训，始终贯彻“打造服务最好的保险公司”的理念是我公司不懈努力的目标。

此项的修订让我不得不再一次强调服务质量的巨大力量，这不仅可以守住现有客户，还可以带来潜在客户。说一个真实的例子。有个客户到某保险公司领取赔款，由于某种原因没有拿到现金，从而面露怒色，为他服务的业务人员见到后，立刻用自己的500元先垫给了客户。其实是个很简单，很小的举动，但这个客户却异常的相信这位业务员，不仅继续在该公司续保了车险业务，而且还介绍了不少自己的朋友到该公司投保。甚至前几天，他要投保寿险业务都找到这个业务员帮她介绍。这就是服务的力量。很小的一个举动却赢得了客户的心，用服务树立了诚信。

因此我认为利用良好的服务，保险公司可以获得更多的保险资金，把业务拓展到更大的领域，以增强自身的竞争力。

最后，为了保险业有一个公平，良好的发展环境，我认为必须维护保险市场的秩序，遵循公平、公正的原则，保护投保人、被保险人和受益人的合法权益。新保险法强化了对保险业的监督管理，对保险公司的整顿、接管、撤销清算做出了具体的规定，同时监管机构对保险公司直接负责的董事、监事、高级管理人和其他直接责任人所采取的措施作出明确规定。

保险法的修订，用辩证的方法说，就是既有积极的一面也有消极的一方。我们不能消极、被动的接受，而是要主动改变现有的不足，探索出适应的方式。用自己的特色领先对手，用优质的服务征服客户，以自信的姿势迎接不一样的明天。

**保险理赔心得体会篇十**

时间一晃而过，到太保工作已经一个月了，在这段时间里领导同事都给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了太保“诚信天下，稳健经营，追求卓越”的品质，也体会到了作为理赔人的

专业

和辛勤。在对您们肃然起敬的同时，也为我有机会成为太保的一份子而惊喜万分。在这一个月的时间里，领导对我们工作

学习

进度有着细致的安排，一至二周主要学习理论知识，辅以简单案例的学习，二至三周则以实例案件学习为重心，理论联系实际，加强之前的理论学习，三至四周开始实际处理一些简单案例并学习系统的录入，第四周则开始了医院查勘工作。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下汇报。

一、通过学习和日常工作积累使我对太保有了较为深刻的认识。

记得初到太保时，在和领导的第一次谈话时就注意到，太保是一家非常重视员工感受的公司，公司的规章制度都非常的人性化，尽量为大家营造出轻松的工作氛围。但是，这并没有影响到公司运作的专业和严谨性。我想，作为一个分公司的理赔人员，对单个案件的处理的确只是基本技能，更重要的是对流程的把握，这也应该是自己工作学习的重心。

二、坚持保险理论学习让我的\'理赔理论素养得到提高。

在太保工作的前两周，领导并没有安排给我们具体的工作任务，而是要求我们学习公司的条款，学习保险法，学习相关的法律法规，学公司的人伤理赔指导手册，或许有的理论我们暂时并不会用上，但是，不懂战术的士兵不会是一个好兵，没有这些理论知识作为基础，今后在在遇到复杂一点理赔案例时，我们可能就会束手无侧。在之后的案例学习中自己也发现，之前的理论并没有空学，很多案件都需要理论的支撑，扎实的理论知识让自己在实践工作中受益匪浅。我想，理论知识的学习在任何时候都不会是浪费时间。

三、认真学习岗位职能，工作能力得到了一定的提高。

根据岗位职责的要求，分公司人伤核损员的主要工作任务是(1)人伤案件的查勘工作;(2)人伤案件各项费用的审核;(3)人伤诉讼案件赔偿的建议;(4)分公司人伤理赔工作情况的分析;(5)领导交办的

其他

工作。通过完成上述工作，使我认识到一个称职的人伤核损员应当具有专业的医学知识和法律知识、良好的沟通能力、理赔数据的分析报告能力、理赔流程的检视能力。虽然之前对理赔工作有一定的接触，但实际工作中发现自己在许多方面都还存在着不足，案件的处理上还时常会有这样或那样的遗漏，在日常工作的同时，有针对性的学习了医学、法律专业知识，加强了对查勘流程的学习，加强了电话沟通的学习，目前自己基本能胜任一般案件的查勘、核损工作。

**保险理赔心得体会篇十一**

第一段：引言（大约100字）

最近，我参加了一次关于保险理赔的培训课程，这给我留下了深刻的印象。保险理赔是一项非常重要的工作，不仅需要具备专业的知识和技能，还需要具备良好的沟通能力和客户服务意识。通过这次培训，我受益匪浅，对保险理赔工作有了更深入的了解，并且提高了自己的知识水平和职业素养。

第二段：专业知识的提升（大约300字）

在培训课程中，我们学习了保险理赔的相关法律法规、基本流程和操作要求。通过学习，我对于保险理赔工作的全过程有了更加清晰的认识。我们了解了理赔的受理、审核、核赔和支付等各个环节，了解了每个环节的职责和要求。特别是在理赔审核和核赔过程中，我们学习了一些专业的技巧和方法，例如如何识别伪造的保险单据、如何准确计算赔偿金额等。这些知识的学习和掌握，不仅提高了我们的工作效率，也为我们提供了处理复杂理赔案件的能力。

第三段：沟通能力的培养（大约300字）

在保险理赔工作中，与客户的沟通非常重要。通过这次培训，我了解到良好的沟通能力对于理赔工作的成功至关重要。我们学习了如何与客户进行有效的沟通，包括倾听和表达技巧。在与客户交流时，我们要仔细倾听客户的需求和要求，理解他们的困惑和不满，并积极提供解决方案。通过这种方式，我们可以增强客户对于我们的信任和满意度，提升公司的声誉和形象。此外，我们还学习了如何应对客户的投诉和纠纷，通过有效的沟通和协商解决问题，使客户感到公平和满意。

第四段：职业素养的提高（大约300字）

通过这次培训，我深刻认识到保险理赔工作需要具备高度的责任心和职业操守。作为一名保险理赔人员，我们的工作关系到客户的利益和公司的利益，我们需要保持高度的敬业精神和诚信原则。我们要积极主动地帮助客户解决问题，保证客户的合法权益得到保障。我们要依法合规进行理赔工作，严守保密义务，确保客户的个人隐私不被泄露。同时，我们要不断提高自己的业务水平和知识素养，做到专业、及时、高效地处理理赔事务。

第五段：总结（大约200字）

通过这次保险理赔培训，我不仅增长了专业知识，还提高了沟通能力和职业素养。保险理赔工作是一项高要求、高风险的工作，对于从业人员来说，需要不断学习和提升。只有通过学习和培训，我们才能更好地适应工作的需求，提供更好的服务，贡献自己的力量。我将把这次培训的收获应用到实际工作中，不断提高自己的工作能力和业绩，为客户和公司创造更大的价值。

**保险理赔心得体会篇十二**

闲来无事，翻了翻即将于今年十月一日开始实施的新《保险法》，发现其中的好多条款颇耐人寻味，随手摘几条出来，与看到者商榷。

“ 第十九条 采用保险人提供的格式条款订立的保险合同中的下列条款无效：

(一)免除保险人依法应承担的义务或者加重投保人、被保险人责任的;”

财产险中的免赔率和免赔额条款是否经得起此款的考验?

“(二)排除投保人、被保险人或者受益人依法享有的权利的。”

“第二十五条　保险人自收到赔偿或者给付保险金的请求和有关证明、资料之日起六十日内，对其赔偿或者给付保险金的数额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付;保险人最终确定赔偿或者给付保险金的数额后，应当支付相应的差额。”

这是预付赔款产生的法律依据。

“第二十六条　人寿保险以外的其他保险的被保险人或者受益人，向保险人请求赔偿或者给付保险金的诉讼时效期间为二年，自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。

人寿保险的被保险人或者受益人向保险人请求给付保险金的诉讼时效期间为五年，自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。”

“第三十九条　人身保险的受益人由被保险人或者投保人指定。

投保人指定受益人时须经被保险人同意。投保人为与其有劳动关系的劳动者投保人身保险，不得指定被保险人及其近亲属以外的人为受益人。”

“第四十六条　被保险人因第三者的行为而发生死亡、伤残或者疾病等保险事故的，保险人向被保险人或者受益人给付保险金后，不享有向第三者追偿的权利，但被保险人或者受益人仍有权向第三者请求赔偿。”

此二条款，说白了就是，一旦雇员发生意外，即使保险公司赔给了受害人，受害人也可以向企业或雇主提出索赔，那企业或单位为职工投保团身险就没有多大意义了，还是投保雇主责任险比较好。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn