

专家视角

AIG理赔处理—我们为您提供不同的理赔体验选



Anastasia Moody

1997年进入澳大利亚昆士兰科技大学攻读法学学士学位，2000年获得澳大利亚昆士兰的律师从业资格，2007年获得英格兰和威尔士的律师从业资格。
Anastasia Moody女士在个人名誉法律方面具有8年的法律从业经验；分别在Zurich伦敦、Aon墨尔本和AIG澳洲有7年的保险理赔处理经验，2013年5月起，在AIG亚太区责任险理赔部任职。

AIG在全球每天支付的赔款金额高达1.08亿美元，我们是怎么做到的呢？简单来说，我们充分利用了全球的服务网络以及本地的知识和专长。AIG在全球超过200个国家开展业务，在超过90个国家拥有自有分支机构，我们在全球400多个理赔网点拥有近10,000位个人险和商业险的专职理赔人员。除了引入业务部门卓越计划以提高客户理赔体验外，AIG还致力于专业服务领域的投入，包括追偿、欺诈、医疗管理（护理管理）、诉讼管理（员工咨询和指定律师咨询）和供应商（理赔公估人和专家）管理，以减少最终的理赔成本。我们还有风险防损及工程师的支持。与其他保险公司不同的是，我们不会将理赔服务外包，我们本地的理赔员工有着有亚太区和全球理赔队伍的支持，即使这些损失发生在不同的司法管辖地，我们有能力与客户用本地语言沟通以及为客户提供本地化服务，我们为此感到骄傲。在不同的司法管辖地发生事故时，我们会立即请求当地的理赔同事协助，以进行现场调查和依照相关法律提供必要的抗辩服务，这些让我们的客户体会到不论理赔发生在何处，我们都会有专业的理赔人员为他们提供服务。

在亚太区，我们会定期与美国同事就涉及到出口产品责任险和全球连锁酒店的赔案进行互动和研讨，AIG持续不断增强其对跨国业务处理能力，而我们领先的全球化理赔服务是最基本的保障。

AIG pays US\$108M in claims everyday around the world. How is this achieved? We use our local knowledge and expertise across our global network. AIG places business in over 200 countries around the world and has owned operations in over 90 countries. Globally we have more than 400 claims offices employing 10,000 claims staff across our Consumer and Commercial businesses. In addition to the introduction of Line of Business Centres of Excellence to enhance customer claims experience we are investing in the development of specialised services including Recovery, Fraud, Medical Management (nurse case management), Litigation Management (staff counsel and panel lawyers) and Vendor Management (loss adjustors and experts) to minimise the ultimate cost of claims. We also have in-house Risk Consultants and Engineers. Unlike other insurance carriers we do not outsource the handling of our claims. Our local claims staff are supported by Regional and Global claims management. We pride ourselves in our ability to communicate with customers in their local language and be able to provide them with assistance locally even where the loss has occurred in another jurisdiction. When this occurs we do not hesitate to request the assistance of our colleagues in that jurisdiction to undertake investigations on the ground and where necessary defend any claim including litigation in accordance with applicable laws. This gives our customers peace of mind that no matter where their claims occur we have specialised claims handlers at their service.

In the APAC region we have regular interaction with our US colleagues in relation to claims involving export product liability and worldwide hotel chains. AIG is continuing to expand its already well known multinational business capabilities and at the forefront of this is its market-leading and global interactive claims service.

AIG全球理赔快照

- 区域：美洲区，亚洲区，欧洲、中东及非洲区
- 200个国家/司法管辖地
- 超过400个理赔网点
- 超过10,000名理赔人员
- 全球约130名工程师和风险防损人员
- 理赔数据
- 每天赔付1.08亿美元
- 每小时赔付450万美元
- 累计赔付260亿美元



	亚太区	中东及非洲区	欧洲区	日本	拉美区	北美区
理赔办公室数量	51	71	33	169	52	35
理赔员工数量	701	476	920	2546	473	5445
区域总部理赔员工数	11	3	31	9	6	101
官方语言数量	10	22	25	1	5	1
可使用语言数量	10	15	14	2	5	4
累计支付赔款	15亿美元	5亿美元	48亿美元	37亿美元	8亿美元	163亿美元

理赔案例

某中国企业生产一批电灯泡出口到美国，Paul Smith购买了该灯泡并安装在自己的住所。几个月后，Smith的住所发生了火灾并造成700万美元的财产损失，其住所的财产险保险公司联系相关方（包括灯泡的美国分销商）告知他们正在调查火灾的原因，并邀请所有相关利害关系方参与调查。美国分销商联系并通知中国企业，询问其是否有意调查该财产损失事故。

中国企业联系到美亚保险，美亚保险立即将该信息通知到其所属集团在美国的关联机构，其美国关联机构安排了技术专家和专业从事产品责任险索赔的抗辩律师代表中国企业展开相关事故调查，同时还联系到Smith的财产险保险公司查找火灾的有关情况和损失金额。上述关联机构、美亚保险、中国被保险人、技术专家和代理律师共同合作并搜集资料以确定产品的身份、销售路径和被保险人的产品是否是引发火灾的原因，如果被保险产品是潜在的火灾原因，他们会共同协作为该案抗辩。若美国分销商或中国被保险人随后面临法律诉讼，美亚保险将联系其海外关联机构在抗辩律师的协助下处理该诉讼。所有与保险责任和理赔策略相关的决定仍然由美亚保险负责，而聘请的抗辩律师将基于美国法律提供有关责任和金额方面的建议，美亚保险会将每一步的进展情况及时告知被保险人。

A Chinese insured manufactured light bulbs that were exported to the US. Light bulbs were purchased from a US vendor and installed at Paul Smith's premises in the US. A number of months later there was a fire at Smith's premises resulting in property losses of US\$7M. The property insurer of Smith's premises wrote to numerous parties including the US vendor advising that investigations were being undertaken into the cause of the fire and invited any interested parties to inspect the property. The US vendor contacted the insured to put the insured on notice of the loss and asked if the insured wished to inspect the property. The insured contacted AIG China. AIG China immediately forwarded the information to AIG US and AIG US arranged for an AIG technical expert and AIG panel attorney specialising in product liability claims to inspect the property on behalf of the insured. AIG US also made contact with Smith's property insurer to find out more the circumstances of the fire and loss value. AIG US, AIG China, the insured, the expert and the attorney have now formed a partnership and work together gathering information to ascertain and confirm product ID, the distribution process and if the insured's product could be the cause of the fire. If the product is a potential cause they will then all work together establishing defences to the claim. If the vendor or insured is subsequently served with legal proceedings AIG China will make contact with AIG US to handle the litigation with the assistance of the panel attorney under a reservation of rights until all relevant facts are known. All decisions relating to policy coverage and claim strategy remain the responsibility of AIG China with AIG US and panel attorneys providing recommendations on liability and quantum under US law. The insured is kept updated every step of the way.



注意事项：本文件引述的任何案例仅供说明之用，不应被理解为对任何过去、现在或将来发生的理赔个案承保范围的评论、确认或扩展。此外，也不应以这些案例作为依据，预测特定索赔个案的结果，因为所有理赔个案均需依据其具体事实处理，并受该个案保险合同的约束。

2014年6-7月被警告/通报/召回产品

(资料来源: 中国商务部信息平台-中国贸易救济信息网http://www.cacs.gov.cn)

时间	组织/机构	被通报/警告/召回产品	产品图片	原因/风险危害因素	事故报告
2014-7-24	美国消费品安全委员会 (CPSC) 和 Far East Brokers公司	中国产果汁分配器套装		三角金属架倒落导致消费者受伤。	Far East Brokers公司接到1起事故报告
2014-7-25	欧盟委员会非食品类快速预警系统	中国产“Daimaru”牌电蚊拍		该电蚊拍存在触电的危险, 因为其排出的能量高于规定的最高值, 其形状有可能被儿童当作玩具。另外, 该电蚊拍缺少一些安全标志和警示语。该产品不符合欧盟低电压指令和欧洲相关标准EN60598。	事故未明
2014-7-18	加拿大卫生部、Home Hardware公司	中国产便携式USB充电器		该产品不符合加拿大电器标准, 存在安全隐患。	尚未接到事故报告
2014-7-18	欧盟委员会非食品类快速预警系统	中国产灯链		该款灯链外部和内部导线的横截面积太小, 不抗拉拽和扭转, 存在触电的危险, 不符合欧盟低电压指令和相关标准EN60598。	事故未明
2014-7-18	欧盟委员会非食品类快速预警系统	中国产儿童外套		该儿童外套帽子上的松紧拉绳可能会卡住儿童的颈部, 从而带来窒息的危险。	事故未明
2014-7-15	美国消费品安全委员会 (CPSC) 和Nantucket Distributing公司	中国产户外庭院桌椅组合		该产品导致消费者倾覆受伤危险。	Nantucket Distributing公司接到2起事故报告, 美国消费品安全委员会 (CPSC) 尚未接到事故报告。
2014-7-11	加拿大卫生部、美国消费品安全委员会 (CPSC) Bollinger Fitness	中国产健身阻力带		该产品使用时手柄脱落导致消费者受伤。	Bollinger Fitness接到1起事故报告。
2014-2-12	欧盟委员会非食品类快速预警系统	中国产玩具毛球		由于该款玩具毛球能够大大拉长, 因此如果儿童将其绑在颈部, 容易带来窒息的风险, 不符合欧洲相关标准EN71-1。	事故未明
2014-7-2	美国消费品安全委员会 (CPSC) 和All Power America公司	中国产除雪机		除雪机漏油导致火灾危险。	All Power America公司接到58起漏油事故报告, 但无人员伤亡的事故报告。
2014-6-25	加拿大卫生部、Attitudesa公司	中国产三脚架台灯		产品无UL认证标识, 导致点击危险。	加拿大卫生部、Attitudesa公司尚未接到事故报告。
2014-6-25	加拿大卫生部、美国消费品安全委员会 (CPSC) Coravin公司	中国产开瓶器		使用该产品时容易导致酒瓶破裂, 造成消费者割伤危险。	Coravin公司接到13起酒瓶破裂的事故报告, 美国消费品安全委员会和加拿大卫生部尚未接到事故报告。
2014-6-27	欧盟委员会非食品类快速预警系统	中国产玩具木琴		由于该款玩具木琴上的小螺丝易脱落, 儿童若放入嘴里吞咽, 将存在窒息的危险, 不符合欧盟玩具安全指令和相关标准EN71-1	事故未明
2014-6-27	欧盟委员会非食品类快速预警系统	中国产儿童鞋		儿童鞋内含有铬物质 (测量值高达8mg/kg), 存在化学危险。	事故未明
2014-6-23	加拿大卫生部、TJX Canada公司	中国产蜘蛛人卡通造型水杯		蜘蛛人卡通形象由3枚螺丝钉固定, 一旦脱落, 有导致消费者窒息的危险。	加拿大卫生部、TJX Canada公司尚未接到事故报告。

深度观察：UL认证介绍

UL是保险商试验所（Underwriter Laboratories Inc.）的简写，它是一个独立的、非营利的、为公共安全做试验的专业机构。按照美国的法律规定，所有进入美国市场的适用于工作场合的一系列产品必须有国家认可测试实验室（NRTL）的认证，其中UL是最受全球政府、国际组织与产业界高度认可的认证组织之一。

在大中华区（中国大陆、台湾、香港），UL按照地域设有数个服务据点与多家针对不同产品领域的实验室，可根据国际或国家的安全规范，服务于电线电缆、塑料、照明、防火、信息科技、家电等产业，以及满足新兴环保产业，如LED灯具、太阳能光伏组件、智能电网、电动车等认证需求。

1、术语

UL:	Underwriter Laboratories Inc., 保险商试验所
IPI:	Initial Production Inspection, 首次生产检验
V/N:	Variation Notice, 不合格通知
NOC:	Notice of Completion, 完成通知
Appeals Procedure:	申诉程序
Factory Identification:	工厂标识
On-Call Service:	报验服务
IIP:	Increased Inspection Program, 加强检验计划
NOA:	Notice of Authorization, 授权通知
'AL' LISTING:	多重列名或认可
Category Control Number:	类别控制号
FUS:	Follow-up Services, 跟踪检验服务



2、UL的标识及认证等级



左图的标志为UL的认证标示，其中的®代表认证等级，除了R类外，还有L类，R代表Recognized，L代表Listed。

R类服务是每季定期对产品或系统进行工厂的跟踪检验服务，在正常情况下，R类工厂的检验次数为每年4次，即每季度1次，也不排除每季度2次的可能性，但是除非有特殊指令，全年的检验频次不得超过4次。如果检验时出现产品不符合UL要求而需要返工时，UL检验员会额外增加一次检验以确认出货时产品已经返工，且符合UL要求。

L类服务的检验频次决定于UL标签的使用数量（通常和产品的产量成正比）和产品的复杂程度。UL规定了需要一次检验的产品的数量，同时也规定每一季度最大的检验次数。如L类工厂生产的某产品，每生产5,000个需要检验一次，同时规定每季度检验的最大次数为10次，那么当该工厂当季度生产的产品数量为20,000个时，需要检验的次数为4次；若该季度生产的数量大于50,000个时，季度检验的次数仍然是10次。具体所需一次检验的产品数量根据产品的种类和复杂程度不同而不同，每个工厂可以向自己的UL现场代表了解该信息。

深度观察：UL认证介绍

3、UL认证程序

UL认证申请基本分为3部分，即展开认证申请阶段、产品测试与认证阶段和跟踪检验阶段，每一个阶段主要涉及的内容包括：

(1) 展开认证申请阶段

UL将协助客户判断认证项目范畴，如适用的标准、产品类别、额外的认证方案、项目费用以及服务协议书。UL还将与客户一起制定完整的项目计划，为加快项目启动，以下为必须提供的信息：

- 产品描述：如用途、涵盖的所有型号、采用零件等
- 零部件：关键零部件与聚合物材料等清单与详情
- 技术资料：如工程图、尺寸图、安装说明书等
- 替换组件：所有未来可能会替换的组件列表
- 公司信息：如申请者、工厂、列名等相关资料
- 早期测试数据：类似产品结构的 UL 认证报告

(2) 产品测试与认证阶段

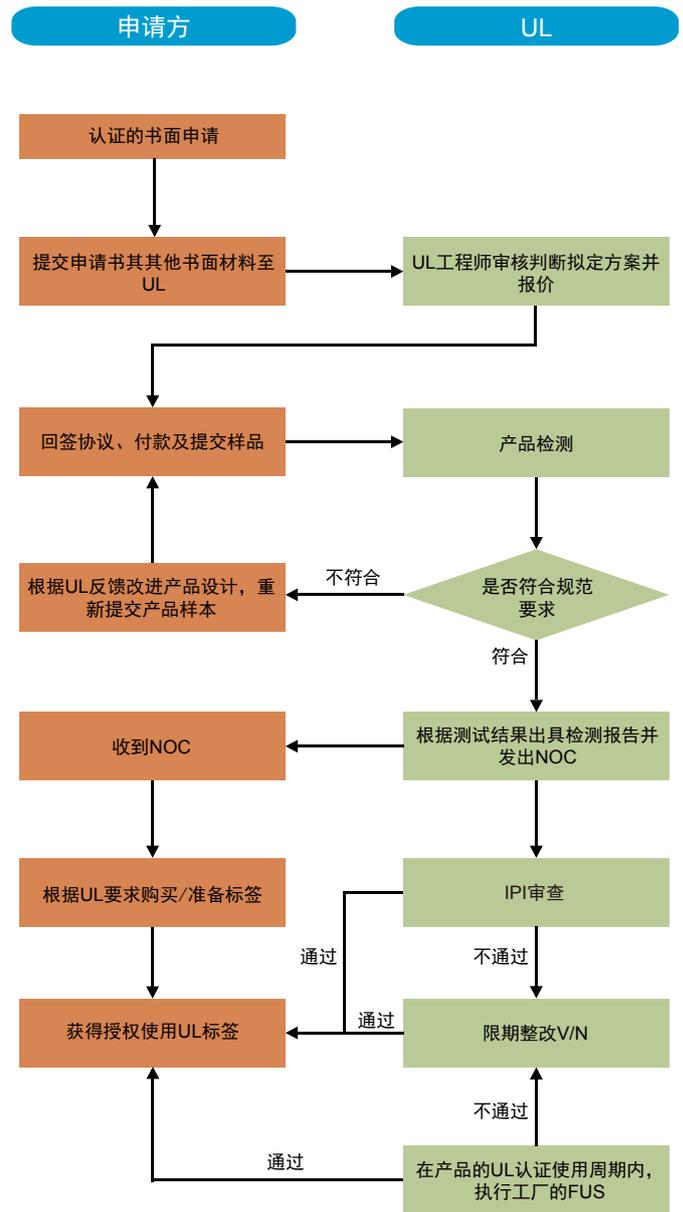
UL收到客户提交所有申请数据、「跟踪检验」合约、被指定的产品技术资料以及样品后，即开始进行产品测试与认证。若产品不符合标准要求，UL会提供一份详述所有不符合事项的报告，客户可依此修改产品再重新送测；若产品合乎要求，UL 将发出正式的测试报告及相关文件。

客户在被正式授权使用UL标志前，必须视情况先完成首次工厂检查。

使用UL标签：UL在评估产品的同时，将会提供UL标签使用指南。

(3) 跟踪检验阶段

UL的工厂跟踪检验服务方案是为了保障UL认可产品诚信。此方案每年所执行的检验次数将视客户产品类别而定。厂检主要确认生产线上或仓库的产品与零组件，是否符合相对应的跟踪检验服务程序书所注明的信息，并视需求，抽取部份产品类别的样品送回UL检测。本项服务将于产品的UL认证使用周期内持续进行。



深度观察：UL认证介绍

4、注意事项及技巧

(1) 明确所需要测试产品的类别、性能、用途和工作环境

所要测试的产品名称往往会因为不同地区的叫法习惯、翻译问题导致对方接收到的产品信息和你希望测试的产品大相径庭。例如，中国东部某省的一家工厂想要申请“线束”（带有电线及各种端子，插片的组装体）的UL认证，但是由于该地区对该产品的习惯叫法为“连接器”，所以该工厂提交申请时产品名称为“Connector”，虽然该工厂花了很多的时间和精力，但是UL只允许该厂生产的“接线端子”带有UL标记，而不是线束。可实际上，该厂所有的“接线端子”（Connector）都是外购的。因此在申请认证时应确保产品名称（特别是英文名称）的正确性，建议在提交任何产品的UL认证测试前都事先向UL在中国的办事处确认产品的英文名称。

同一种产品，如果最终用途不一样，其测试的方法会很不一样。例如同样的一串圣诞灯（Decorative Lighting Stings），用于室内和室外有着很大的区别，简单一点，室内用的灯串无需淋雨试验，而对室外用灯串则是必须的。

(2) 说明不同型号之间的区别

如果你有多种型号的同类产品申请认证，或是你已有同类产品申请了UL认证，请说明这些型号之间的相同点和不同点，这可以帮助UL的工程师来决定减少那些不必要的重复测试以减少你的费用和测试时间。例如有两种型号的继电器申请认证，一种是一组触点而另一种则是两种触点，则工程师在测试过程中只会对第二种型号的产品的另一组触点加以特别注意，而无须重复所有的测试。

(3) 为你的产品列一份原材料或零部件清单

UL主要是通过控制产品的各个原材料或零部件的方法来控制整个产品的。因此，它要求客户在递交产品的时候说明各零部件的来源。这些零部件一旦确认，不可随意更改，如果你想选用其它工厂的其它替代产品，必须事先征得UL同意并有可能对你的产品再次进行测试。在编写这份清单时有一定的技巧：首先，你应该在这份清单中说明你的零件供应商、数量、型号、主要指标和认证机构。如果你的部件是UL认可的，最好说明申请人的UL档案号（FILE NUMBER），这可以免去不少针对该部件的测试。再次，对于一些关键的部件，最好多选几家供应商，UL会把这些符合条件的产品都列入跟踪检验细则中去。这样，当你想换一家供应商时，就不会由于UL细则的规定而引起不必要的麻烦。

(4) 列出你所有的生产厂址

如果你在几个不同的地方生产该申请认证的产品，请告诉UL所有这些厂名和地址。UL只授权特定地址的特定工厂使用UL标记。同一个厂在不同地址的分厂，或是不同地址的协作厂，都需要事先和UL说明，同UL签订跟踪检验服务协议，并列入跟踪检验服务细则，否则，其它使用了UL标记的生产地点都为非法生产地。UL有权要求中国的法律给予严惩。

(5) 同UL保持良好联系

（本文中由美国UL公司建筑、消防、安防事业部的大中华区业务拓展主管林凤仪女士提供。林凤仪女士在认证行业有10年的丰富经验。）

其它

如果对于本刊物或产品责任风险有任何的问题或需要，
请按以下联系方式与我们进行联系：
CAS.China@aig.com

转发本邮件：
如果希望把本邮件转发给您的朋友，请点击 [转发](#)

重要提示

- ©美亚财产保险有限公司版权所有。本刊物之内容未经美亚财产保险有限公司（下称“美亚保险”）事先书面同意，不得以电子或其他方式公开出版或为商业用途转载或转发他人。
- 本刊物内容仅供参考。除另有注明外，其中所载信息均来源于网络或大众媒体报道，对于本刊物中所载信息的准确性、完整性、适时性、适当性，美亚保险不提供任何明示或默示的陈述或保证。