

中国出口信用保险公司

客户索赔指南（2014版）

投保《短期出口信用保险中小企业综合保险条款
（小微企业适用）》客户适用

尊敬的客户：

您好！非常感谢您选择投保我公司《短期出口信用保险中小企业综合保险条款（小微企业适用）》产品。我们衷心祝愿您利用政策性金融保险工具，在不断扩大市场销售规模的同时，增强防范和抵御风险的能力，最终实现企业的持续、快速、健康发展。

国际政治经济形势风云变幻，国际贸易风险无处不在。即使您投保的业务发生了风险损失，您也不必惊慌失措，因为您已经投保了我公司短期出口信用保险中小企业综合保险条款（小微企业适用）产品。

为最大限度保障您在保单项下的权益，我们专门编写了一本小册子——《客户索赔指南》，希望能够帮助您全面了解和掌握投保业务发生风险损失以后的关键操作步骤、单证填写规范和材料提供要求。

特别提示：《客户索赔指南》仅供您投保业务发生风险损失后参考使用，但不能替代我们之间正式签署的保险合同约定。

一、索赔申请环节

（一）您需要在什么时间向我们申请索赔？

一般情况下，您需要在（买方或者开证行）拖欠风险发生之日起**30天内**，或者其他风险（政治风险、买方拒收、买方/开证行破产、开证行拒绝承兑等）发生之日起**10个工作日内**，向我们申请索赔。

如果您没能按上述时限要求向我们申请索赔，影响到我们权益的，将来一旦发生实际损失，我们有权降低赔偿比例。

（二）您应该怎样填写《索赔申请书》？

您向我们申请索赔时，需要完整、准确地填写《索赔申请书》中列明的各项基本信息（[详见范例1](#)），签字并且加盖企业公章之后将正本提交给我们。您也可以通过“信保通”或登陆网上投保平台向我们提交《索赔申请书》（[详见范例2](#)）。

您在填写《索赔申请书》中各项基本信息时，应尽量做到准确无误，不发生重大遗漏。在参考“范例1”或者“范例2”填写《索赔申请书》的过程中，如果您还有其他疑问需要咨询，可以联络您的客户经理或者我们的理赔服务专员。

（三）您申请索赔时一般都需要提供哪些材料？

在向我们提交《索赔申请书》的同时，您还需要同时提供如下基本索赔单证/文件：贸易合同（或订单、形式发票、往来邮件等能够证明贸易合同关系的文件）、商业发票、有效的（有海关验讫章）出口报关单、海运提单等货物运输（或交付）凭证、买方拒收货物证明文件（仅买方拒绝接受货物风险时提供）、政治风险证明文件（仅政治风险时提供）、买方（开证行）破产证明文件（仅破产风险时提供）、信用证文本及开证行拒付文件（仅信用证支付方式时提供）。

您申请索赔后，有义务协助我们开展海外调查工作，并在我们要求时签署相关授权委托书文件：2 份正本《委托代理协议》(详见范例 3)、1 份正本《COLLECTION TRUST DEED》(详见范例 4) 和 1 份正本《委托事项明细表》(详见范例 5)。

您可以将基本索赔单证复印后提供给您的客户经理或者我们的理赔服务专员。如果您通过“信保通”申请索赔，您也可以将基本索赔单证扫描后上传至“信保通”系统。

(四) 我们什么情况下可以受理您的索赔申请？

一般情况下，在您向我们提交了《索赔申请书》和上述基本索赔单证/文件以后，我们即会正式受理您的索赔申请。如果您没能完整提供上述全套单证资料，我们可能暂时无法受理您的索赔申请，但我们会详细提示您需要补充提供的单证资料。在您补充提供所缺的单证资料以后，我们会立即受理您的索赔申请。

二、定损核赔环节

(一) 您一般在什么时间可以得到核赔结果？

一般情况下，我们在受理您的索赔申请以后，会在 30 个工作日内核实损失原因，并将核赔结果书面通知给您。核赔结果为同意赔付的，我们会在您将赔偿所涉及的销售合同及/或信用证项下权益转让给 我们后的 15 个工作日内支付赔款。

(二) 可能影响您获得（足额）赔付的情形主要有哪些？

一般情况下，可能影响您获得（足额）赔付的情形主要有：您没有及时、足额地缴纳保险费；您在知道或者应当知道保单约定的风险事件已经发生的情况下，仍然向买方出运（或者交付）货物；您没能

及时向我们申请索赔；您没能积极履行减损义务；您没能配合我们进行案件调查和追讨；您没能履行如实告知义务，或者履行如实告知义务存在瑕疵等。

（三）您领取赔款需要签署哪些文件？

您在收到我们的《赔付通知书》以后，需要及时签回 1 份正本《赔付通知书/回执》（详见范例 6.1 和范例 6.2），并同时向我们提供 1 份正本《赔款收据及权益转让书》（详见范例 7.1 和范例 7.2）和 1 份正本《Credit Insurance Payment Receipt and Subrogation Form》（详见范例 8），将已获得赔偿部分的销售合同权益转让给我们。当我们收到您签署的以上文件后，即可以向您支付赔款。

范例 1：纸质《索赔申请书》填写指南

索赔申请书

立案号：**EC2014XXXX**

| | | | | | | | | |
|--|----------------------|---|----------------------|-------------|---------------|--------------------|--------|-------------------|
| 险 种 | 中小企业综合保险（小微企业适用） | | | | | | | |
| 被保险人名称 | XXX 公司 | | | 保单号 | SSM000000-000 | | | |
| 联系人及方式 | | | | | | | | |
| 买方名称 | ABC | | | 买方代码 | XXX/XXXXX | | | |
| 开证行 | （如涉及必填）XXX | | | 开证行 SWIFT 码 | （如涉及必填）XXX | | | |
| 保兑行 | （如涉及必填）XXX | | | 保兑行 SWIFT 码 | （如涉及必填）XXX | | | |
| 致损原因 | 非信用证支付方式 | [] 买方破产 [<input checked="" type="checkbox"/>] 买方拖欠 [] 买方拒收 [] 政治风险 | | | | | | |
| | 信用证支付方式 | [] 银行破产 [] 银行拖欠 [] 银行拒绝承兑 [] 政治风险 | | | | | | |
| 发票号 | 出运日期 | 支付条件 | 应付款日 | 提单号 | 报关单号 | 发票金额 | 损失金额 | 索赔金额 |
| XXX XXX | 2014-1-1 2014-2-1 | OA60 天 OA60 天 | 2014-3-1 2014-4-1 | XXX XXX | XXX XXX | USD1000 USD2000 | 0 0 | USD500 USD2000 |
| 被保险人是否委托保险人追讨： <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | | | | | 合计 | USD3000 | 0 | USD2500 |
| 案情说明（可另加附页说明） 与买方（开证行）何时开始贸易，贸易背景介绍，买方（开证行）当前未付款原因，与买方（开证行）是否有争议，争议内容，当前进展等。 | | | | | | | | |
| 减损措施： 采取何种方式减损：停止出运、处理货物、向买方追讨等。 | | | | | | | | |
| 索赔申请人谨此声明并保证： 1、上述索赔信息及所附文件均真实无误，如存在故意漏报或误报，保险人可不予承担赔偿责任； 2、被保险人将履行保险单规定的各项义务，积极配合保险人做好调查追偿工作。 | | | | | | | | |
| 索赔申请人签字：张三 | | | （公 章） | | | 2014 年 7 月 1 日 | | |
| 保险人经办： | | | | 收到索赔申请书日期： | | 年 月 日 | | |

注：请索赔申请人填写本申请书的同时，按保单规定提供“基本索赔单证”。

范例 2：“信保通”《索赔申请书》填写指南

(1) 在出口险—理赔—索赔申请页面输入买方、银行（如有）、案件信息

当前位置：出口险 >> 理赔 >> 索赔申请 帮助

保险单号：* SCH015821-131300 被保险人名称： 摩托罗拉（中）电子中文名称24344

案件号： EC20140098

买方信息

买方代码：* AUS/294353 买方名称：* FORE ECHengName1

买方地址： 61 ELONTbuyerAddr1

银行信息 如报损/索赔项下出运含L/C支付方式，且信用证已做保兑，请务必填写保兑行信息。

开证行SWIFT： BUSA 039 (建议填写) 保兑行SWIFT：

开证行名称： FIRT IDWengName1 保兑行名称：

开证行地址： 总行30 ARK addr 1 保兑行地址：

案件信息

是否委托我公司追讨：* 是 否 是否已签署《赔款转让协议》：* 是 否

是否已办理贸易融资：* 是 否 是否已向保兑行/开证行催款：* 是 否

是否已签署《索赔权转让协议》：* 是 否 是否签署应收账款转让协议：* 是 否

索赔信息

(2) 在“索赔信息”处点击【选择】查询符合条件的可损

可损明细 帮助

隐藏查询条件

发票号：

出运日期： 日期 -- 日期

报损日期： 日期 -- 日期

申报编号：

共有记录 3 项 跳转到第 1 页 每页显示 20 条记录 1/1 页

| 海关代码 | 出运日期 | 申报日期 | 支付条件 | 应付款日期 | 发票号码 | 发票金额(USD) | 投保金额(USD) | 收汇状态 | 出口企业名称 |
|------------|------------|------------|--------|------------|-------------|-----------|-----------|------|------------------------------|
| 03049200 | 2014-02-24 | 2014-02-24 | OA 30天 | 2014-03-26 | LVMX0224-9 | 16.38 | 16.38 | 未收汇 | 摩托罗拉（中）电子中文名称243454534534534 |
| 0304750000 | 2014-02-26 | 2014-02-25 | OA 30天 | 2014-03-28 | LVGB0225-4 | 10.00 | 16.38 | 未收汇 | 摩托罗拉（中）电子中文名称243454534534534 |
| 0304890010 | 2014-02-26 | 2014-02-25 | OA 30天 | 2014-03-28 | LVGB0225-5j | 6.38 | 16.38 | 未收汇 | 摩托罗拉（中）电子中文名称243454534534534 |

(3) 填写索赔原因及案情说明，上传附件（如有）

索赔原因及案情说明

索赔原因：*

上传附件

| 序号 | 文件名称 | 文件类型 | 备注 | 摘要 |
|---|------|------|----|----|
| <input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="提交"/> | | | | |

(4) 将通过系统验证的数据经过信保通内部审核，提交我公司系统



申请编号为 WL201400000479 的索赔申请保存成功!
下一步：索赔申请-中信保受理(中国信保业务处理人员)

[返回](#)

范例 3：《委托代理协议》填写指南

委托代理协议

保单号：SSM000000-000

立案号：EC2014XXXX

委托人：XXX 公司

受托人：中国出口信用保险公司

第一条 委托事项

根据保险合同相关约定，委托人同意将应收账款委托受托人以委托人名义向有付款责任的买方、担保方或开证行（以下统称“债务人”）追偿；或委托受托人登记破产债权等特定事项。

第二条 委托人应确保：

- 1、本协议委托事项项下无其他受托方，受托人书面同意的除外；
- 2、未经受托人书面同意，委托人不就委托事项擅自与债务人联系或达成任何形式的和解协议，如债务人就委托事项主动与委托人联系协商，委托人将及时告知受托人；
- 3、及时提供《委托事项明细表》应收账款明细 和英文授权书《Collection Trust Deed》，以及能够证明委托事项的真实、有效、准确、完整的法律文件和信息。

第三条 受托人受托后应：

- 1、依法、合理地处理委托事项，维护委托人的合法权益；
- 2、自行追偿，或适时转委托第三方律师事务所或追账公司等追偿渠道进行委托追偿；
- 3、在向债务人采取仲裁或诉讼等必要法律措施时，事先征得委托人的书面同意；仲裁或诉讼以委托人名义进行。

第四条 追回款

1、本协议生效后，在委托事项项下，债务人或第三方以汇款、现金或等价物、债务抵销等方式偿付债务的，相应金额视为受托人追回款金额；债务人或第三方以退货、非货币财产等方式偿付债务的，相应市场价格视为受托人追回款金额。

2、委托人同意追回款直接汇至受托人指定账户。对赔付前追回款，受托人在扣除委托人应分摊的追偿费用后，将余额全部转付委托人。对赔付后追回款，除非双方另行约定，委托人和受托人将按照各自权益比例进行分摊。

3、赔付后追回款分摊权益比例

受托人权益比例 = 赔付金额 ÷ 赔付时有效委托金额

委托人权益比例 = 1 - 受托人权益比例

“赔付时有效委托金额”指受托人按照保险合同赔付时，委托事项项下在扣减已追回金

额、已抵债金额或委托人已放弃债权金额等款项后，债务人的实际欠款本金金额。

4、在向委托人转付追回款时，受托人有权直接抵扣委托人在委托事项项下及其他案件项下应向受托人摊回的追回款和应承担的追偿费用。

第五条 追偿费用

1、追偿费用指受托人在处理委托事项过程中发生的各项费用，包括但不限于佣金、诉讼费、仲裁费和律师费等费用。受托人与委托人按各自权益比例分摊经双方事先确认的追偿费用。如委托人损失不属受托人的赔偿责任，追偿费用由委托人自行承担。

2、佣金是指受托人在委托追偿渠道追偿且发生追回款时，转付给追偿渠道的费用，该费用以追回款金额和相应的佣金率计算得出。

3、本协议委托事项项下，追偿渠道的佣金率（上限）为_____%。

4、赔付前追偿费用分摊权益比例：

受托人权益比例 = 保单约定赔偿比例 委托人权益比例 = 1-受托人权益比例

赔付前诉讼或仲裁等特殊情况下，权益比例由双方根据案件实际情况协商确定。

5、赔付后追偿费用分摊权益比例等同于赔付后追回款分摊权益比例。

第六条 争议解决

本协议适用中华人民共和国法律，凡涉及本协议或因执行本协议而发生的争议，按照保险合同约定的争议解决方式进行处理。

第七条 生效和终止

1、本协议自双方签字盖章之日起生效。

2、委托人解除委托，需提前一个月通知并征得受托人书面同意。

3、委托人破产、清算或注销等原因导致本协议无法继续履行，受托人有权终止本协议。

4、受托人追回全部款项，或债务和解协议执行完毕，或因债务人失踪、破产清算以及其他无法继续追偿等情形发生后，本协议自动终止，但并不豁免委托人按权益比例及时向受托人摊回追回款和追偿费用的义务。

5、本协议正本一式两份，委托人和受托人各执一份，具有同等法律效力。

委托人确认已仔细阅读上述协议条款，充分理解各条款的含义，并无异议。

委托人（授权签字人）：**张三**

受托人（授权签字人）：

（公 章）

（公 章）

日期：**2014年5月1日**

日期：

范例 4: 《Collection Trust Deed》填写指南

Collection Trust Deed

Owing to and in connection with the protracted default by ABC in payment which has been 4 months overdue under Sales Contract or L/C No. XXX signed between us and ABC, we, XXX company, hereby confirm our agreement and authorization to **China Export & Credit Insurance Corporation**, of the full rights for collection, on our behalf, against ABC for the full amount of USD 2500 (Say United States dollars twenty-five hundreds) plus the interest of USD ____ accrued thereon subject to the interest rate of ____ % per annum.

We further confirm our grant to **China Export & Credit Insurance Corporation** the full power in exercising such rights and remedies in our or its own name and give any assistance as it may require of us from time to time.

Authorized signature: Zhang San

Title (in capital letter): Manager

Date (day/month/year): 01/05/2014

須加盖有效印章

范例 5: 《委托事项明细表》填写指南

委托事项明细表

案号 (Ref No.): EC2014XXXX

一、委托人基本信息 (Creditor Information)

名称 (Name): XXX company

地址 (Address): XXX

(注: 请填写英文, 下同)

二、债务人/开证行基本信息 (Debtor Information)

名称 (Name): ABC

联系人 (Contact): Mr. A

地址 (Address): XXX

电话 (Tel): 001-213-12345678 传真 (Fax): 001-213-12345678 电子邮件 (Email):

xxx@xxx

其他信息 (Other Info): _____

三、委托债务详细情况 (Statement of Account)

| 合同号/信用证号 Contract/LC No. | 发票号 Invoice No. | 提单号 B/L No. | 应付款日 Due Date | 发票金额 Invoice Amount | 已收汇金额 Paid Amount | 欠款余额 Unpaid Amount |
|-----------------------------|--------------------|----------------|------------------|------------------------|----------------------|-----------------------|
| <u>xxx</u> | <u>xxx</u> | <u>xxx</u> | <u>2014-3-1</u> | <u>USD1000</u> | <u>USD500</u> | <u>USD500</u> |
| <u>xxx</u> | <u>xxx</u> | <u>xxx</u> | <u>2014-4-1</u> | <u>USD2000</u> | <u>0</u> | <u>USD2000</u> |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 合计 (Total) | | | | <u>USD3000</u> | <u>USD500</u> | <u>USD2500</u> |

(注: 发票金额、已收汇金额和欠款余额三栏中应同时填写币种和金额)

(如需加页, 请加盖骑缝章)

委托人签章: _____

日期: 2014-5-1

范例 6.1：《赔付通知书/回执》填写规范（非贸易融资业务适用）

赔付通知书

立案号：EC2014XXXX

致：XXX 公司（保单号：SSM000000-000）

经调查审理，立案号为 EC2014XXXX 的索赔案，因买家 ABC（代码：XXX/XXXXX）拖欠致使贵公司遭受损失，按保单规定，我公司决定向贵公司赔付（大写）贰仟美国圆 (USD 2,000.00)，计算公式为：

$$\text{USD}2,500.00 \times 80\% = \text{USD}2,000.00$$

请将下联回执及中英文《短期出口信用保险赔款收据及权益转让书》签署后退还我公司，以便我公司支付赔款。

特此通知。

中国出口信用保险公司 XX 分公司

2014 年 8 月 1 日

回 执 立案号：EC2014XXXX

保单号：SSM000000-000

中国出口信用保险公司：

我公司接受上述赔付决定，请将保险赔款划入我公司下列银行账户：

收款人户名：XXX 公司

收款人地址：XX 省 XX 市 XX 区 XX 路 XX 号

收款人开户行：中国银行 XX 分行

开户行地址：XX 省 XX 市 XX 区 XX 路 XX 号

银行账号：XXXXXXXX（美元账户）

开户行 SWIFT 码：XXX

收款人的财务联系人及联系电话：李四 010-XXXXXXXX

被保险人授权签字人：张三

（公章）

2014 年 8 月 3 日

范例 6.2: 《赔付通知书/回执》填写规范 (贸易融资业务适用)

赔 付 通 知 书

立案号: EC2014XXXX

致: XXX 公司 (保单号:SSM000000-000)

经调查审理,立案号为 EC2014XXXX 的索赔案,因买家 ABC (代码: XXX/XXXXX) 拖欠致使贵公司遭受损失,按保单规定,我公司决定向贵公司赔付(大写) 贰仟美圆(USD 2,000.00),计算公式:

$$\text{USD}2,500.00 \times 80\% = \text{USD}2,000.00$$

根据我公司与贵公司和中国银行签署的《赔款转让协议》,我公司决定将上述赔款划入中国银行指定账户。请将下联回执及中英文《短期出口信用保险赔款收据及权益转让书》签署后退还我公司,以便我公司支付赔款。

特此通知。

中国出口信用保险公司 XX 分公司

2014 年 8 月 1 日

回 执

立案号: EC2014XXXX

保单号: SSM000000-000

中国出口信用保险公司:

我公司接受上述赔付决定,根据三方签署的《赔款转让协议》,同意将保险赔款全额划入 中国银行 银行指定帐户。

被保险人授权签字人: 张三 (公章) 2014 年 8 月 3 日

根据《赔款转让协议》,请贵公司将保险赔款划入我银行指定账户:

收款人户名: XXX 公司

收款人地址: XX 省 XX 市 XX 区 XX 路 XX 号

收款人开户行: 中国银行 XX 分行

开户行地址: XX 省 XX 市 XX 区 XX 路 XX 号

银行账号: XXXXXXX (美元账户)

开户行 SWIFT 码: XXX

收款人的财务联系人及联系电话: 李四 010-XXXXXXX

融资银行授权签字人: 王五 (公章) 2014 年 8 月 3 日

范例 7.1：《赔款收据及权益转让书》填写指南（非贸易融资业务适用）

赔款收据及权益转让书

立案号:EC2014XXXX

致:中国出口信用保险公司

兹证实收到贵公司第 SSM000000-000 号保险单项下赔款（大写）贰仟美圆（USD USD2,000.00/CNY_____）。此赔款系 XXX 号合同（信用证）项下之买方（开证行）ABC 发生拖欠 风险所引起损失的

全部最终的赔款

部分赔款

鉴于已收到上述赔款，被保险人同意将该赔款项下的一切权益转让给贵公司，并全权授予贵公司得以被保险人或贵公司的名义向责任方追偿。为使贵公司实现该项权益，被保险人保证根据贵公司的合理要求，提供充分协助，特立书为凭。

被保险人签字:张三

公 章

2014年 8 月 8 日

范例 7.2:《赔款收据及权益转让书》填写指南 (贸易融资业务适用)

赔款收据及权益转让书

立案号:EC2014XXXX

致:中国出口信用保险公司

兹证实收到贵公司第 SSM000000-000 号保险单项下赔款 (大写) 贰仟美圆 (USD USD2,000.00/CNY _____)。此赔款系 XXX 号合同(信用证)项下之买方(开证行) ABC 发生 拖欠 风险所引起损失的

全部最终的赔款

部分赔款

根据《赔款转让协议》，该赔款直接划入 中国 银行指定账户。

鉴于已收到上述赔款，被保险人同意将该赔款项下的一切权益转让给贵公司，并全权授予贵公司得以被保险人或贵公司的名义向责任方追偿。为使贵公司实现该项权益，被保险人保证根据贵公司的合理要求，提供充分协助，特立书为凭。

被保险人签字: 张三

(公章)

2014 年 8 月 8 日

范例 8: 《Export Credit Insurance Payment Receipt and Subrogation Form》填写指南

**Export Credit Insurance
Payment Receipt and Subrogation Form**

Loss No. EC2014XXXX

Policy No. SSM000000-000

To: China Export & Credit Insurance Corporation

We, XXX company, received from China Export & Credit Insurance Corporation the Sum of USD(2,250.00) in partial / full and final settlement of the claim under our Contract / Letter of Credit No. XXX for the buyer / issuing bank, ABC, who was insolvent / in default on 2014-3-1.

In consideration of having received this payment, we hereby agree to assign, transfer and subrogate to you, to the extent of your interest, all our rights and remedies in and in respect of the subject matter insured, and to grant you full power and give you any assistance you may reasonably require of us in the exercise of such rights and remedies in our or your name.

Dated at Beijing, this eighth day of August, 2014.
(place) (month) (year)

(Signed) Zhang San

(Stamp) _____