

# 商业车险条款费率管理制度改革 突发事件应急预案

为确保商业车险条款费率改革工作的顺利实施，妥善处理商业车险新旧产品转换过程出现的各类问题，实现商业车险向市场化发展的平稳过渡，落实改革中的各项工作举措，消除改革中可能出现的问题隐患，特制定本应急预案。

## 第一章 总则

**第一条** 公司坚持预防为主、常备不懈的经营方针，依法、科学、合理地制订重大突发事件应急预案，指导机构妥善处置商业车险条款费率管理制度改革试点过程中可能出现的突发事件，防范化解经营风险。

**第二条** 突发事件包括但不限于系统短期中断、大规模退保、因商业车险价格变动引发的群体性事件、多次事故合并报案索赔等。

**第三条** 本应急预案适用于分公司，分公司应加强对商车改革工作的预警和监测，出现突发事件及时向上级机构报告。

## 第二章 突发事件管理架构及职责

**第四条** 总公司成立商业车险条款费率管理制度试点改革突发事件应急处置工作领导小组，由分管车险业务的班子

成员任组长，车险部、理赔部、信息部、客户服务部部门负责人为组员。

**第五条** 应急处置工作领导小组分别下设承保、理赔突发事件应急处置工作小组。

**(一) 承保突发事件应急小组**

总公司承保突发事件应急小组由车险业务发展部负责人任组长，车险业务发展部、信息技术部、财务管理部、客户服务部指定人员为组员，负责组织、协调处置承保管理过程中出现的突发事件。

**(二) 理赔突发事件应急小组**

总公司理赔突发事件应急小组由理赔管理部负责人任组长，理赔管理部、信息技术部、财务管理部、客户服务部和办公室指定人员为组员，具体负责组织、协调处置理赔管理方面的突发事件。

承保、理赔突发事件应急小组各指定一人作为应急事件的总协调人，协调处理商车改革试点机构出现的突发事件。

**第六条** 分公司成立以分公司负责人为组长的应急处置工作领导小组，并参照总公司应急管理架构成立分公司商业车险改革承保、理赔突发事件应急处理小组。

**(一) 领导小组：**

组 长：

副组长：

组 员：

(二) 承保突发事件应急处理小组：

组长：

组员：

(三) 理赔突发事件应急处理小组：

组长：

组员：

**第七条** 分公司设立应急负责人岗位，指挥职能部门和所辖机构妥善处理商业车险条款费率改革过程中出现的突发事件，监督应急措施的执行。

应急事件负责人：

**主要职责：**

- 1、组织、领导、指挥突发事件的应急处理；
- 2、协调职能部门制定和实施应急方案；
- 3、监督应急方案的实施；
- 4、与当地监管部门、政府职能部门汇报应急事件处理过程和处理结果；
- 5、向总公司汇报突发应急事件；
- 6、与新闻媒体保持沟通，避免出现不良社会影响。

**第八条** 分公司设立应急事件协调人，具体处理商业车险改革过程中出现的应急事件，保持与总公司职能部门的沟通，落实应急负责人的应急措施。

应急协调人：

**工作职责：**

- 1、收集所辖机构的应急事件信息，督促应急事件处理进展；
- 2、保持和总公司及机构的联系，及时传达应急事件处理措施；
- 3、执行、落实、督办工作领导小组、应急负责人的指示、决策；
- 4、向应急负责人及时汇报事件处理的进展情况。

### **第三章 突发事件的监测和预警**

**第九条** 对商业车险改革过程中的突发事件，分公司充分借助行业协会的作用向投保人、被保险人做好解释工作，防止事态扩大，并立即向上级机构报告。

**第十条** 业务管理部门、机构对商业车险条款费率改革可能因价格变动引起的社会质疑、大规模退保等群体性事件做好排查，事先做好团体客户车险改革的宣导工作。

**第十一条** 车险管理部、理赔管理部、销售管理部或其他部门应对内部管理、职工利益处理和营销员队伍管理方面存在的可能诱发、激化矛盾的问题进行排查，预防和化解公司内部员工鼓动客户群访群诉、大规模退保等重大突发事件。

**第十二条** 各级机构要组织人员利用各种形式广泛宣传车险条款费率改革的重大意义，对投保人、被保险人普遍关心的保障范围变化、定价模式转变、理赔变化做好产品普及宣导。

**第十三条** 基层营业机构对客户投诉不能推诿，要坚持首问责任制，指定专门部门和人员全程参与处理投诉事件，并妥善保留投诉处理过程的录音（或录像）证据。

**第十四条** 各级机构要做好信息上下沟通。基层机构投诉处理人员应将处理过程及时向主管领导汇报，基层机构应及时向上级机构汇报。重大事件应及时报告监管部门和政府相关职能部门汇报。

**第十五条** 重点对待客户投诉信件，特别是保监局、行业协会转办的信访件，要安排专人逐一清理，妥善处理。

**第十六条** 总公司做好统一客户服务号坐席人员的话术培训，重点关注投保人被保险人反映较为集中的诉求，并及时反馈给业务管理部门，提前采取有效措施妥善化解重大信访事件和群体性事件风险发生。

**第十七条** 进行网络和新闻报道的舆情监测，关注新闻媒体和网络对商车改革的新闻报道，发现和公司相关的负面报道要及时和媒体联系，做好舆论引导，避免发生重大新闻事件。

## **第四章 突发事件的应急处理**

**第十八条** 因行业平台异常系统无法获取车辆纯风险保费和上年赔款记录时，对保单即将到期的客户由出单人员选择系统保存的纯风险保费，并根据投保人提供的上年保单查询上年赔款记录计算相应调整系数。

**第十九条** 对平台不存在的特异车型，在平台不能返回纯风险保费时，可以要求投保人提供购车发票或上年保单，将上述信息发送到总公司车险业务发展部，由车险业务发展部确定车损险保费。

**第二十条** 对于不愿书写签署“投保人声明”的客户，要从行业角度做好对客户的解释工作，确实不愿签署的要保留向投保人解释的视频资料。

**第二十一条** 被保险人申请退保后重新投保示范产品的，按照当地监管部门和行业协办的要求办理。当地监管部门和行业协办没有特殊要求的，可以为客户办理退保手续，基层营业机构根据退保业务的规模调整内勤人员数量。

**第二十二条** 总公司制定商业车险改革咨询统一话术，提供给客服坐席和基层营业机构的销售人员使用。总公司客户服务部和基层营业机构根据咨询电话和咨询人员的数量及时调整人力配置，确保咨询电话的畅通。

**第二十三条** 加强对现场查勘人员的培训，对被保险人提出的无责代赔申请，查勘人员引导被保险人做好证据保全工作，避免追偿时产生纠纷。

客户无法提供第三者信息但坚持要求代位求偿的，经确认无法获取第三者信息的，与客户协商依据条款按无法找到第三方处理。

老保单客户坚持提出要求代位求偿的，可采取线下追偿方式处理。

异地出险的试点地区代位求偿案件，按通赔流程处理，通赔处理机构与承保地公司内部协商处理，减少客户奔波。

代位求偿案件出现行业平台信息传输问题，需正常接受客户代位求偿申请，做好登记与补录准备，不能影响客户索赔。

疑难案件由分公司商车费改应急小组会商后按特殊案件处理流程一案一议，特殊情况上报总公司理赔应急工作组处理。

**第二十四条** 对于被保险人提出撤销小额赔案的申请，如果案件没有结案，可以注销案件；如果案件已经赔付结案且理赔信息已经上传平台，需做好对客户的解释工作。

## **第五章 信息收集报告制度**

**第二十五条** 突发事件发生后，分公司应当认真调查核实，并在 2 小时内向上级机构和所在地保监会派出机构进行初报。对属于需要向中国保监会办公厅报告的突发事件，总公司在接到报告或者发现情况后 2 小时内向中国保监会办公

厅进行初报。

初报内容应当包括以下要素：事件发生的时间和地点、信息来源、事件性质、涉事单位名称、已采取或者拟采取的应对处置措施和报告单位主要负责人姓名、联系方式等。

**第二十六条** 分公司在突发事件发生后 72 小时内向上级机构和所在地保监会派出机构续报突发事件发展处置情况。

续报内容应当包括以下要素：事件起因和发展过程、当前态势、已造成的后果和影响范围、涉及的人员数量、损失估算金额、现已采取的应对处置措施和下一步工作方案等。

在突发事件处置完毕前，应及时向上级机构和所在地保监会派出机构报告事件发展处置的后续情况。

**第二十七条** 对因商业车险改革产生的 100 名以上投保人、被保险人集体退保或者投诉事件，分公司需在第一时间上报当地保监局和总公司。

对于各经营机构当天超过 10 名客户集中在营业场所上访投诉的，机构应设置专人服务、疏导，防止矛盾激化。分公司也应按照规定及时向总公司、保监局报告。

**第二十八条** 凡符合本预案实施范围与等级条件的重大上访或群体投诉，分公司应急处置工作领导小组制定相应的应急处理措施，并指派人员赶赴事发现场，指导突发事件的处理。

**第二十九条** 突发事件处置完成后，分公司应当及时向



总公司和当地监管部门报告处理结果，内容应当包括以下要素：事件应对处置工作的整体情况，事件造成的后果和影响，保险标的受损情况，保险公司赔偿或者给付金额，应对处置工作的经验和存在的问题，下一步预防和完善措施等。

**第三十条** 分公司在商业车险改革试点期间做好风险事件的统计，每十天向总公司提交商车改革动态报告。

**第三十一条** 本预案自商业车险改革试点起正式实施。

今日保条收集



关注微信公众号“今日保条”  
了解更多保险行业资讯  
本报告来自互联网公开渠道，  
版权归原作者。

精选3000篇保险报告  
每天更新10篇+  
与百位保险大咖在线交流

扫码获取

