

# 车险业务续保管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为规范车险续保业务操作，有效提升公司优质车险业务的续保率，减少公司系统内各业务单位间的业务交叉，确保公司业务持续、健康发展，特制定本办法。

**第二条** 本办法中的车险业务仅指机动车辆保险业务，不含摩托车、农用车（含拖拉机）业务。

续保业务指连续承保同一标的的业务。

续保交叉业务，仅限于续保过程中同一客户或同一保险标的在不同业务单位之间存在销售交叉冲突的业务。

**第三条** 续保业务的统计规则

续保率是指统计期间内已续保车辆台数与可续保车辆台数的比例。其中，可续保车辆剔除注销、中途退保、短期险及亏损业务，亏损业务

是指上一承保年度内出险次数>5 次或出险次数>3 次且满期赔付率≥65%的业务。

计算公式为：

续保率（%）= 已续保车辆台数÷可续保车辆台数×100%

#### **第四条考核指标**

续保率考核指标为 40%。

分公司需将续保率纳入分公司市场营销部负责人及续保业务专职管理人员考核指标。

## **第二章 管理原则**

#### **第五条续保优先原则**

公司对各业务单位业务设立续保保护期，保护原业务单位续保业务，各业务单位应主动规避非本业务单位续保业务。

从保险起期起至保险止期到期日前 5 天（不含）为续保保护期，保单到期日前 5 天（含）为开放期。

## **第六条 公平竞争原则**

对于续保保护期以外的业务及新保业务，各业务单位公平竞争。

## **第七条 尊重客户意愿原则**

尊重客户的投保意愿。各业务单位对客户的主动投保均有受理义务，

涉及业务交叉时应据前述原则确定业务归属。

## **第三章 管理分工及职责**

### **第八条 总公司部门职责**

#### **（一）市场营销部**

- 1、负责续保业务的整体规划，日常监控及沟通协调；
- 2、负责制定公司续保业务管理办法；
- 3、负责督促及指导分公司续保工作的推进；
- 4、负责对公司续保业务的统计分析及目标客户的定位。

#### **（二）承保管理部**

协助市场营销部确定车险亏损业务范围，并针对续保业务提出合理化建议。

#### **（三）客户服务部**

分析、总结客服工作中反映出来的续保方面的相关问题，向市场营销部反馈并提供合理化建议；督促分公司客户服务部记录和分析理赔工作中所反映出来的续保方面的相关问题，定期向市场营销部反馈并提出合理化建议。

#### （四）电话中心

- 1、协助分公司进行续保工作。对客户主动呼入要求续保的，记录相关信息，并在工单流系统中下发分公司跟进；对分公司提交的未达成绩保意向的客户进行外呼，如与客户达成绩保意向，记录相关信息，并在工单流系统中下发分公司跟进；
- 2、了解分公司续保不成功的客户对我司的意见，并将意见反馈给分公司市场营销部；
- 3、制定续保外呼坐席人员的考核激励机制及违规进行业务外呼的处罚机制；
- 4、履行电话中心已有的客户回访、投诉等职能。

#### （五）信息技术部

- 1、负责 MIS 系统续保业务统计报表的开发、改造、维护；
- 2、负责对分公司续保业务专职管理员授权客户信息提取的权限，并责任到人。

## **第九条分公司部门职责**

### **（一）市场营销部**

- 1、为分公司续保业务的统筹管理部门，负责续保业务的日常监控及沟通协调；
  - 2、负责对续保业务清单的提取及分发，并按时将非回访清单导入电话中心业务系统；
  - 3、负责对可续保业务的跟踪、统计分析以及考核；
  - 4、负责保障客户信息的安全性，保证客户信息不外泄。
- （二）承保管理部**

### **理部**

协助市场营销部对续保业务清单进行审查，并提出合理化建议。

### **（三）客户服务部**

- 1、记录和分析理赔工作中所反映出来的续保方面的相关问题，定期向分公司市场营销部反馈并提出合理化意见；
- 2、及时向分公司市场营销部反馈分公司不良业务。

#### **第十条交叉业务协调小组**

分公司成立交叉业务协调小组，由分公司总经理室成员担任组长，组员主要由各业务部门的负责人组成。协调小组负责制定本机构交叉业务管理细则，负责对本机构的交叉业务进行协调处理、裁决处罚等。

### **第四章 信息管理**

**第十一条**分公司市场营销部负责人为可续保业务客户信息管理的第一责任人，续保业务专职管理员为第二责任人。

（一）总公司对分公司续保业务专职管理员授权提取 MIS 系统续保客户信息的权限后，续保专职管理员不得将此账号借给他人使用。

（二）专职管理员要对可续保业务的客户信息保密，不得私自泄露。一旦发现泄露客户信息，将追究责任人相关责任。

## 第五章 续保工作流程

### 第十二条 操作流程

(一) 各分公司必须指定一名续保业务专职管理员负责续保日常工作，并将名单上报总公司市场营销部及电话中心备案。专职管理员负责每月六号前从 MIS 系统中提取在第二个月即将到期的可续保清单。

(二) 可续保清单提取后，分公司市场营销部需会同承保管理部共同对续保业务进行审查，并由续保专职管理员于当月八号前向各业务单位分发可续保业务清单，开始追踪续保项目。

(三) 各业务单位续保工作内勤负责接收和分发续保业务清单。内勤应留存本机构重点续保项目资料(包括客户名称、业务经办人、可续保件数、可续保保费、保单起止日期等)，便于后期进行续保需求反馈及未续保原因统计分析。

续保工作内勤应在每月十号前将续保业务清单分发至业务经办人，并做好续保客户资料的保密工作。分发业务清单时要遵循以下原则：

1、如可续保业务的原经办人员在司，则清单应直接分发给此经办人，

不得在未征得其同意的情况下，将业务分发给其他人员进行跟踪；

2、如可续保业务的原经办人员已经离司，则由业务单位本着公平、公正的原则决定其业务经办人。

（四）业务经办人接到可续保清单后，应参照总公司下发的核保指引及机构核保细则及时落实续保工作。

业务经办人在续保过程中如遇到疑难问题或需分公司资源支持的，应主动向团队经理或相关部门提出需求，以获取必要的支援。

（五）各分公司应将续保工作作为每月经营分析的一部分内容进行统计分析并上报总公司市场营销部备案。

**第十三条**为保证业务的连续性，避免因标的脱保需验标而加大客户办理投保手续的复杂性，可续保业务若原业务单位在获得公司相关资源支持下仍无法续保的，应交由电话中心进行外呼。

（一）分公司需在保单到期前5日将无需电话中心外呼的非回访清单导入电话中心业务系统。如因分公司导入的非回访清单至电话中心回



访系统不及时或不准确，造成电话中心外呼成功的，分公司不得拒保，且此笔业务归为电话中心续保成功。（二）电话中心通过外呼仅了解客户的续保意向，涉及到承保条件、费率等问题，均由分公司相关业务部门负责解答。

遇法定节假日，电话中心在征得总公司市场营销部同意的前提下可提取保险止期早于5天到期的保单数据进行外呼，具体规则由市场营销部根据实际情况与电话中心沟通确定。

#### **第十四条 客户主动续保**

（一）在续保保护期内，客户主动联系机构业务人员要求续保的业务，若受理人为非原业务承保单位，则受理人应遵循本办法要求，及时通知原承保单位相关人员，或上报至团队经理/相关部门，主动规避非本业务单位的续保业务。

（二）对于客户主动呼入9\*\*\*\*的，电话中心坐席需主动了解客户上年投保情况，并请客户提供车辆信息在业务系统中进行查询，经查实确在我司投保的，留存客户联系方式，并将相关信息在工单流系统中下发分公司续保业务专职管理员，由专职管理员安排下一步续保工作。

## **第六章 交叉业务的处理**

#### **第十五条 车辆标的归属原则**

（一）上年单独承保商业险或交强险的，在本年承保时，新承保险种服从于上年已承保险种的续保优先原则。

（二）上年商业险和交强险在同一业务单位但未同期承保的，在本年承保时，分别执行续保优先原则。

（三）上年商业险和交强险未在公司同一业务单位承保的，在本年承保时，不受续保保护期限限制，以尊重客户意愿为原则确定该业务的归属单位。

#### **第十六条交叉业务的归属管理**

（一）业务拓展人员在展业过程中，应主动了解客户上年投保渠道，对已知的非本单位业务应主动退出并引导至原业务承保单位进行续保，不得继续销售（包括约访、报价、签单等行为）。对于各业务单位未按规定操作而导致的交叉业务，业务保费收入将直接划转至原业务经办机构。

（二）在续保保护期内，客户有强烈意愿选择非原承保单位投保，受理单位应在通知原承保单位后予以受理出单。对于不通知原承保单位或经查实有明显误导或存在抬高手续费等恶意竞抢行为的，一律视为冲突业务，无条件划回原承保单位，手续费由恶意争抢单位支付。

#### **第十七条交叉业务的划转管理**

##### **（一）交叉业务的划转操作说明**

当发生业务交叉时，被冲突方有权提出申诉，并按规定流程履行交叉业务申报手续：

1、申诉方需提供交叉业务申诉情况说明，经由所属机构/业务单位经理签字认可后方可提交。

2、申诉方可直接向被申诉方直管销售管理部门提起申诉，受理部门在收到申诉后应迅速响应，负责交叉业务的常规核查并予协调处理。一般申诉件需在收到申诉后2个工作日内处理完毕。

3、对于重大或疑难冲突事件，分公司应召开交叉业务协调小组审议会进行审议，并及时做出处理决定。此类案件最迟在收到申诉次日起5个工作日内处理完毕。

### （二）交叉业务划转处理方式

执行手工划转操作。即各分公司及下属单位，在统计其业绩时，通过手工划转的方式，将交叉业务记在原承保单位或者原经办人名下。

### （三）交叉业务手工划转操作办法

1、机构每月5日前自行制作上月《交叉业务手工划转清单》和《交叉业务划转统计表》，市场营销部予以核定并签字确认。

#### 2、关于手工划转业绩

公司各销售管理部门的相关人员根据经分公司市场营销部负责人确认的《交叉业务手工划转清单》及《交叉业务划转统计表》，落实本机构各业务单位交叉业务业绩的手工划转工作。

## 第七章续保费用支付要求

### 第十八条续保费用

分公司续保不成功且未与客户达成续保意向的业务，经总公司电话中心外呼与客户达成续保意向且分公司续保成功的，电话中心可按照实收保费逐单提取1%的销售费用，此费用从分公司的销售推动费用中列支。

### 第十九条费用支付流程

电话中心每月5日前（节假日顺延）应将上月电话中心外呼与客户达成续保意向且分公司续保成功的客户清单提供分公司续保专职管理员，分公司续保专职管理员在5个工作日内，对电话中心提供的清单、实收保费、应付销售费用等逐单确认。双方核实无误

后，由分公司续保业务专职管理员、市场营销部负责人、分公司一把手在清单上签字确认，并将确认文件扫描后通过邮件反馈至电话中心。电话中心收到确认文件后将其反馈至总公司计划财务部及市场营销部，由计划财务部根据分公司确认文件直接从分公司销售推动费用中扣除此部分费用，扣除的费用计入分公司成本。

## 第八章附则

**第二十条** 本办法由总公司市场营销部负责解释。

**第二十一条** 本办法自 20\*\*年\*月\*日起执行。原《20\*\*年常规业务续保管控暂行方案》同时废止。