

商业车险条款费率管理制度改革

非正常情况退保应急方案

第一章 总则

第一条 为有效预防、及时处置非正常集中退保等重大突发事件，维护社会安定，确保公司业务正常运行，根据中国保监会《非正常集中退保应急预案》及《保险业重大突发事件应急预案》，特制定本预案。

第二条 本规定所称非正常集中退保事件，是指由于商业车险条款费率管理制度改革试点过程中，因改革前后保费责任、保费费率差异等原因，投保人集中退保。

第三条 非正常集中退保重大突发事件应急处置工作按照公司《突发事件应急预案》文件的要求，设定为三个响应等级。其中一级响应为特别重大突发事件，二级响应为重大突发事件，三级响应为较大突发事件。

1、三级响应：下属各级机构一个营业场所突发出现 5 名以上 10 名以下投保人集中退保，或非正常退保金额超过 10 万元；

2、二级响应：下属各级机构一个营业场所突发出现 10 名以上 20 名以下投保人集中退保，或非正常退保金额超过 20 万元；

3、一级响应：下属各级机构一个营业场所突发出现 20 名以上投保人集中退保，或非正常退保金额超过 30 万元。

第二章 非正常集中退保应急小组的职能

第四条 分公司车险管理部为非正常集中退保应急小组常设职能部门，下属各级机构为非正常集中退保应急小组常设职能部门。

第五条 非正常集中退保应急小组负责全面协调非正常集中退保应急处置行动，主要职责包括：

结合公司实际情况，指导处理在辖区内发生的非正常退保事件，建立报告制度和制定应急预案；协调和处理发生突发事件，突发事件处理的跟踪和总结通报。

第三章 应急处置

第六条 非正常集中退保应急小组在收到突发事件报告后，应立即进行具体分析，研究其对公司经营的实质性影响，对于可能导致严重后果的情况，应立即向总经理室报告。

第七条 非正常集中退保应急小组应根据实际情况，启动应急预案，迅速制定退保处理方案，并要求采取以下措施：

- 1、加强劝导和服务，避免退保人群大量聚集；
- 2、在非正常集中退保突发事件现场设立临时办公场所，确保充足的人力、物力和资金支持；
- 3、加强与媒体沟通，防止因媒体负面报道引发退保事件升级。

第八条 非正常集中退保应急小组可采取的应急处置包括：

- 1、经办人员要耐心向客户说明新旧条款的不同是由政策调控引起的，新条款与旧条款责任的不同，保费存在差异的原因。让客户了解条款后，自行选择是否退保。对说明后还要求退保的客户要以最快的速度，为客户退保后重新出单。不得故意刁难客户，拖延时间。

2、商业车险费率改革后，各机构应积极组织全员认真学习，准确理解，不得误导客户。对因对条款理解不准确，或有意误导客户的人员，将给予处罚。

3、退保应急小组要正确引导业务人员，同时针对可能发生的事件模拟培训，对接待和处理问题的话术、方法进行规范要求，不断提高投诉处理能力和技巧，化解不稳定因素。

第九条 分公司各部门、下属各级机构应密切关注上述可能引发非正常集中退保的因素，一旦发现可能引发非正常集中退保的风险，必须立即报送非正常集中退保事件应急小组常设职能部门，常设职能部门应立即召集小组成员进行研究，启动应急预案。

第十条 报告内容应当包括：事件描述、对事件产生的原因和可能造成后果的初步判断、已经或准备采取的措施、报告单位、负责人员和联系方式等。

第十一条 分公司各部门、下属各级机构在发现突发事件后，应在 10 分钟内报至非正常集中退保应急小组常设职能部门，并积极配合非正常集中退保应急小组采取相关措施；同时在 2 小时内按照当地保监局的相关要求进行报告。

第四章 附则

第十二条 本方案由非正常集中退保应急小组负责解释。

第十三条 本方案自印发之日起施行。



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

