

# 商业车险条款费率管理制度改革

## 特殊理赔案件应急方案

**第一条** 为维护消费者权益, 落实商业车险条款及费率管理制度改革的试点推行, 妥善处理理赔相关投诉争议, 特制订本方案。

**第二条** 总公司理赔部建立商业车险条款及费率管理制度改革(以下简称“商车费改”)理赔应急工作组。负责制定管理商车费改试点理赔应急方案, 全面管理商车费改试点工作推进过程中的突发或特殊事件, 协调总公司各部门间的配合, 指导各级机构落实商车费改理赔工作。

**第三条** 分公司建立商车费改理赔应急小组。负责具体处理商车费改中出现的理赔应急事件, 解决投诉争议, 及时向总公司汇报理赔应急事件的处理进展。

**第四条** 商车费改应急处理宗旨: 维护消费者利益, 妥善处理商车费改过程中的理赔投诉争议问题, 不使投诉升级。

**第五条** 理赔处理基本原则: 按照保险法的规定, 以及保险合同的约定, 属保险责任的迅速履行赔付义务; 不属于保险责任的, 明确告知。若客户不认可, 应积极沟通解释, 并引导客户通过法律途径解决纠纷。纠纷可能升级的, 立即启动争议报告制度, 由上一级介入处理。监管机构或行业协会有特殊要求的, 按监管部门或行业协会文件落实。

### **第六条** 突发事件类型及处理方案

(一) 保单更替过程中, 对于新老保单保险责任与责任免除的争

议。

方案：1、根据合同约定向客户解释按照新老保单条款约定，在各自保单保险责任内赔偿；2、根据当地监管指导意见，对符合条件的特殊案例特殊处理；3、疑难案件分公司商车费改理赔应急小组会商后按特殊案件处理流程一案一议；4、特殊情况上报总公司理赔应急工作组处理。

#### （二）客户无法提供第三者信息但坚持要求代位求偿的。

方案：1、无条件先予以受理，协助客户向责任方或责任方保险公司要求赔付；2、协助客户收集第三者信息，尽可能使案件符合代位求偿条件；3、确实无法核实第三者信息的，与客户协商依据条款按无法找到第三方处理；4、疑难案件分公司商车费改理赔应急小组会商后按特殊案件处理流程一案一议；5、特殊情况上报总公司理赔应急工作组处理。

#### （三）老保单客户提出要求代位求偿的

方案：1、无条件先予以受理，协助客户向责任方或责任方保险公司要求赔付；2、做好客户解释工作，客户坚持的，代位求偿采取线下追偿方式；3、疑难案件分公司商车费改理赔应急小组会商后按特殊案件处理流程一案一议；4、特殊情况上报总公司理赔应急工作组处理。

#### （四）异地出险的案件（含代位求偿）

方案：1、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；2、疑难案件承保地分公司商车费改理赔应急小组会商后按特殊案件处理流程一案一议；3、特殊情况上报总公

司理赔应急工作组处理。

#### （五）推定全损过程中出现的争议

方案：1、以加快案件处理为目的，主动向客户解释推定全损方案；2、合理处理车辆残值，减少客户损失；3、疑难案件分公司商车费改理赔应急小组会商后按特殊案件处理流程一案一议；4、特殊情况上报总公司理赔应急工作组处理。

#### （六）核定损失超出保险金额，客户要求保险金额内维修的争议

方案：1、依据保险条款，向客户解释理赔方式，得到客户理解；2、疑难案件分公司商车费改理赔应急小组会商后按特殊案件处理流程一案一议；3、特殊情况上报总公司理赔应急工作组处理。

#### （七）客户自行协商责任比例的争议

方案：1、依据保险条款，向客户解释理赔方式，得到客户理解；2、疑难案件分公司商车费改理赔应急小组会商后按特殊案件处理流程一案一议；3、特殊情况上报总公司理赔应急工作组处理。

#### （八）非医保用药审核过程中的争议

方案：1、原则上按医保药品目录中相同功效的替代药品价格核定，仅剔除超出部分；2、做好客户解释工作，协商确定替代药品类型与金额；3、疑难案件分公司商车费改理赔应急小组会商后按特殊案件处理流程一案一议；4、特殊情况上报总公司理赔应急工作组处理。

#### （九）代位求偿案件出现行业平台信息传输问题

方案：1、正常接受客户代位求偿申请，做好登记与补录准备，

不影响客户理赔；2、结案前仍然未解决平台上传问题的，采取线下追偿方式；3、疑难案件分公司商车费改理赔应急小组会商后按特殊案件处理流程一案一议；4、特殊情况上报总公司理赔应急工作组处理。

#### （十）公司内部人员错误解释条款造成客户异议的

方案：1、主动向客户说明正确的理赔方式，消除矛盾与不良影响；2、合理处理客户正常的理赔申请；3、疑难案件分公司商车费改理赔应急小组会商后按特殊案件处理流程一案一议；4、特殊情况上报总公司理赔应急工作组处理。

#### （十一）媒体采访

方案：统一由公司新闻发言人接受采访，按监管部门与行业协会标准规范解释，严禁随意解释条款，做出误导消费者的宣传。

（十二）其他争议案件，采取一案一议方式，由分公司商车费改理赔应急小组会商后按特殊案件流程处理，特殊情况上报总公司理赔应急工作组处理。

**第七条** 本方案适用于商业车险改革地区，自商车费改实施日起施行。



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

