

各银保监局，各财产保险公司：

为强化农业保险业务监管，规范农业保险承保理赔行为，切实保护农业保险活动当事人合法权益，促进农业保险高质量发展，银保监会制定了《农业保险承保理赔管理办法》，现予印发，请遵照执行。

中国银保监会

2022年2月17日

农业保险承保理赔管理办法

第一章 总则

第一条 为加强农业保险监管，进一步规范农业保险承保理赔管理，加快推动农业保险高质量发展，依据《中华人民共和国保险法》（以下简称《保险法》）、《农业保险条例》等有关法律法规，制定本办法。

第二条 本办法适用于种植业保险、养殖业保险和森林保险业务。

第三条 本办法所称保险机构，是指符合银保监会关于农业保险业务经营条件规定的财产保险公司及其分支机构。本办法所称协办机构，是指受保险机构委托，协助办理农业保险业务的财政、农业农村、林草、村民委员会、农村集体经济组织等基层机构。

第四条 保险机构开展农业保险承保理赔服务时，应当尊重农业生产规律，遵循依法合规、诚实信用、优质高效、创新发展原则，保护农业保险活动当事人合法权益。

第二章 承保管理

第五条 农业保险可以由农民、农业生产经营组织自行投保，也可以由农业生产经营组织、村民委员会等单位组织农民投保。

第六条 保险机构在承保前应当以现场、线上等形式宣讲相关惠农政策、服务标准和监管要求等内容。由农业生产经营组织或村民委员会等单位组织农民投保的，可以组织投保人、被保险人召开宣传说明会，现场发放投保险种保险条款，重点讲解保险责任、责任免除、赔款处理等内容。

第七条 保险机构应当严格履行说明义务，在投保单、保险单上作出足以引起投保人注意的提示，并向投保人重点说明投保险种的保险责任、责任免除、合同双方权利义务、特别约定、理赔标准和方式等条款内容。

第八条 保险机构和组织投保的单位应当保障投保人、被保险人的知情权和自主权，不得欺骗、误导投保，不得以不正当手段强迫投保或限制投保。

保险机构及其工作人员不得向投保人、被保险人给予或承诺给予保险合同约定以外的保费回扣、赔付返还或者其他利益。

第九条 保险机构应当准确完整记录投保信息。业务系统中投保信息必录项应当至少包括：

（一）客户信息。投保人、被保险人姓名或者组织名称、身份证号码或统一社会信用代码、联系方式、联系地址等。存在特殊情形的，可由投保人、被保险人授权直系亲属代为办理，但需留存直系亲属的身份证号码、联系方式等，同时注明其与投保人、被保险人的关系。

（二）保险标的信息。种植业保险标的数量、品种、地块或村组位置，养殖业保险标的数量、品种、地点位置、标识或有关信息，森林保险标的数量、属性、地点位置等。

（三）其他信息。投保险种、保费金额、保险费率、自缴保费、保险金额、保险期间等。

保险机构应当加强科技应用，可以采用生物识别等技术手段，对标的进行标识并记录，确保投保信息真实、准确、完整。

第十条 保险机构开展承保工作，应当真实、准确、完整记录投保信息，严禁虚假记录或编制投保信息。相关承保业务单证（包括分户投保清单）应当由投保人、被保险人签名或盖章确认。存在特殊情形的，可由投保人、被保险人授权直系亲属代为办理，保险机构应当留存同等法律效力的证明资料。

对于农业生产经营组织或村民委员会等单位组织投保的业务，还应由投保组织者核对并盖章确认。

保险机构可以采取投保人、被保险人电子签名等可验证方式确认投保清单。保险机构工作人员、协办人员不得篡改承保信息。

第十一条 保险机构应当对保险标的真实性、准确性、权属和风险等情况进行查验，并妥善保存相关证明资料。对保险标的不具有保险利益的个人或单位，保险机构不得将其确定为被保险人。

第十二条 保险机构应当根据保险标的特征和分布等情况，采用全检或比例抽查方式查验标的，核查保险标的位置、数量、权属和风险等情况。保险机构可以从当地财政、农业农村、林草等部门或相关机构取得保险标的有关信息，辅助核查投保信息的真实性。

承保种植业保险，还应当查验被保险人土地承包经营权证书或土地承包经营租赁合同；被保险人确实无法提供的，应由管理部门或组织出具证明资料。

承保养殖业保险，还应当查验保险标的存栏数量、防疫防疫、标识标志等情况；被保险人为规模养殖场的，还应当查验经营许可证明等资料。

承保森林保险，还应当查验被保险人山林权属证明或山林承包经营租赁合同；被保险人确实无法提供的，应当由管理部门或组织出具证明资料。

第十三条 保险机构应当对标的查验情况进行拍摄，并确保影像资料清晰、完整、未经任何修改。查验影像应能反映查验人员、查验日期、承保标的特征和规模等。养殖业如

有特殊情形，经被保险人与保险人双方同意，可由被保险人提供相关影像和证明资料。

保险机构应当将影像资料上传至业务系统作为核保的必要档案。保险机构可以采用无人机、遥感等远程科技手段查验标的。

第十四条 对于组织投保的业务，在订立农业保险合同时，保险机构应当制作分户投保清单，列明被保险人的相关投保信息。

在依法保护个人信息的前提下，保险机构应当对分户投保清单进行不少于3天的承保公示。承保公示方式包括：在村级或农业生产经营组织公共区域张贴公告；通过政府公共网站、行业信息平台发布；经被保险人同意的其他线上公示方式。

公示期间，投保人、被保险人对公示信息提出异议的，保险机构应当及时核查、据实调整，并将核查情况及时反馈相关投保人、被保险人。

第十五条 保险机构应当集中核保，原则上由总公司或省级分公司集中核保，特殊情形可临时授权中心支公司进行核保。保险机构应当合理设置核保权限，明确核保人员职责与权限，实行核保授权分级管理制度。

保险机构应当对投保单、分户投保清单、验标影像、承保公示资料等承保要件以及保险金额、保险费率、保险期间等承保条件进行认真审核，重点审核承保信息的真实性、准

确性、完整性。不符合规定要求或缺少相关内容的，不得审核通过。

第十六条 保险机构应当在确认收到农民或农业生产经营组织应缴保费后，出具保险单。保险单或保险凭证应当及时发放到户。

第十七条 保险机构应当加强批改管理，合理设置保单批改权限，由总公司或省级分公司集中审批。保险机构应当在业务信息系统中真实、准确、完整记录批改说明及证明资料。

涉及投保人、被保险人个人信息和承保重要信息变动的，应当由投保人、被保险人签名或盖章确认。

第三章 理赔管理

第十八条 保险机构应当以保障被保险人合法权益为出发点，遵循“主动、迅速、科学、合理”原则，做好理赔工作。保险机构应当重合同、守信用，不得平均赔付、协议赔付。

第十九条 保险机构应当加强接报案管理，保持报案渠道畅通，24小时接受报案。

接报案应当由总公司或省级分公司集中受理，报案信息应当及时准确录入业务系统。对于省级以下分支机构或经办人员直接收到的报案，应当引导或协助报案人报案。对于未

能及时报案的案件，应当在业务系统中记录延迟报案的具体原因和情况说明。

第二十条 保险机构应当建立农业保险查勘制度，查勘应当真实客观反映标的损失情况，查勘过程应当完整、规范。

第二十一条 接到报案后，保险机构应当在 24 小时内进行查勘，因客观原因难以及时查勘的，应当与报案人联系并说明原因。

发生种植业、森林灾害，保险机构可以依照相关农业、林业技术规范，抽取样本测定保险标的损失程度。对于情况复杂、难度较高的，可以委托农业、林业等领域有资质的第三方专业机构协助开展查勘定损。保险机构可以采用无人机、遥感等远程科技手段开展查勘定损工作。

发生养殖业灾害，保险机构应当及时查勘。有标识信息的，应当将标识信息录入业务系统，保险机构业务系统应当具备标识唯一性的审核、校验和出险注销等功能。政府对承保标的有无害化处理要求的，保险机构应当将无害化处理作为理赔的前提条件；对于不能确认无害化处理的，不予赔偿。

第二十二条 保险机构应当对损失情况进行拍摄，并确保影像资料清晰、完整、未经任何修改。查勘影像应当体现查勘人员、拍摄位置、拍摄日期、受损标的特征和规模、损失原因和程度、标识或有关信息等。养殖业如有特殊情形，经被保险人与保险人双方同意，可由被保险人提供相关影像及证明资料。

保险机构应当将影像资料上传业务系统作为核赔的必要档案。

第二十三条 保险机构应当如实撰写查勘报告，并保存查勘原始记录等单证资料，严禁编纂虚假查勘资料和报告。查勘单证应当对标的受损情况、事故原因以及是否属于保险责任等提出意见，并由查勘人员和被保险人签名确认。存在特殊情形的，可由被保险人授权直系亲属代为办理，保险机构应当留存具有同等法律效力的证明资料。

第二十四条 保险机构应当加强立案管理。对属于保险责任的案件，保险机构应当及时立案。对报案后超过 10 日未立案的，业务系统应当强制自动立案。

第二十五条 保险机构应当及时核定损失。

种植业保险、森林保险发生全部损失的，应当在接到报案后 10 日内完成损失核定；发生部分损失的，应当在接到报案后 20 日内完成损失核定。养殖业保险应当在接到报案后 3 日内完成损失核定。

发生重大灾害、大范围疫情以及存在其他特殊情形的，保险机构可以按照合同约定，适当延长损失核定时间，并向被保险人做好解释说明工作。

第二十六条 保险机构应当加强定损管理，依据定损标准和规范科学定损，定损结果应当确定到户。保险机构应当对定损结果进行抽查，并在公司相关内控制度中明确抽查比例。

第二十七条 保险机构应当加强案件拒赔管理。对于不属于保险责任的，应当在核定之日起3日内向被保险人发出拒赔通知书，并说明理由。拒赔材料应当上传业务系统进行管理。

第二十八条 查勘定损过程中，应当由被保险人提供的有关证明资料不齐全或不符合要求的，保险机构应当一次性告知被保险人提供；保险机构能够直接取得的气象灾害证明等有关证明资料，不得要求被保险人提供。

法律法规对受损保险标的处理有规定的，保险机构理赔时应当取得受损保险标的已依法处理的证据或证明资料。

除保险合同另有约定外，保险机构不得主张对受损保险标的残余价值的权利。

第二十九条 对于组织投保的业务，在依法保护个人信息的前提下，保险机构应当对分户定损结果进行不少于3天的理赔公示。理赔公示方式包括：在村级或农业生产经营组织公共区域张贴公告；通过政府公共网站、行业信息平台发布；经被保险人同意的其他线上公示方式。

公示期间，投保人、被保险人对公示信息提出异议的，保险机构应当及时核查，据实调整，并将核查情况及时反馈相关投保人、被保险人。

第三十条 保险机构应当根据公示反馈结果制作分户理赔清单，列明被保险人姓名、身份证号、银行账号、赔付险种和赔款金额，由被保险人签名或盖章确认。存在特殊情

形的，可由被保险人授权直系亲属代为办理，保险机构应当留存具有同等法律效力的证明资料。

保险机构可以制作电子理赔清单，并采取被保险人电子签名等可验证方式确认理赔清单。保险机构工作人员、协办人员不得篡改理赔信息。

第三十一条 保险机构应当集中核赔，原则上由总公司或省级分公司集中核赔，特殊情形可临时授权中心支公司进行核赔。保险机构应当合理设置核赔权限，明确核赔人员职责与权限，实行核赔授权分级管理制度，明确小额案件标准，建立快速核赔机制。

保险机构应当对查勘报告、损失清单、查勘影像、公示资料等理赔要件进行严格审核，重点核实赔案的真实性和定损结果的科学性、合理性。

第三十二条 保险机构应当在与被保险人达成赔偿协议后 10 日内，将赔款支付给被保险人。农业保险合同对赔款支付的期限有约定的，保险机构应当按照约定履行赔付义务。

农业保险赔款原则上应当通过转账方式支付被保险人。保险机构应当留存支付证明，并将理赔信息及时告知被保险人。财务支付的收款人名称应当与被保险人一致。

第三十三条 保险机构自收到被保险人赔偿请求和有关证明资料之日起 60 日内，如不能确定赔款金额，应当依据已有证明和资料，对可以确定的金额先予支付。最终确定赔偿金额并达成赔偿协议后，应当支付相应的差额。

第三十四条 任何单位和个人不得非法干预保险机构履行赔偿保险金的义务，不得限制被保险人取得保险金的权利。

第四章 协办管理

第三十五条 保险机构应当加强服务能力建设，建立符合农业保险高质量发展需要的基层服务网络体系。保险机构可以委托财政、农业农村、林草、村民委员会、农村集体经济组织等基层机构，协助办理农业保险业务。

第三十六条 保险机构委托协助办理农业保险业务的，应当按照公平、自主自愿的原则，与协办机构签订书面合同，明确双方权利义务，并由协办机构指派协办人员协助办理农业保险业务。省级保险机构应当在每年一季度末将确定的协办机构及协办人员名单报所在地银保监局备案。

第三十七条 协办业务双方应当按照公平公正原则，合理确定协办费用，并建立协办费用激励约束机制。保险机构应当加强协办费用管理，确保协办费用仅用于协助办理农业保险业务，不得挪作他用。协办费用应当通过转账方式支付，并以取得的合法票据为依据入账。

除协办费用外，保险机构不得给予或承诺给予协办机构、协办人员合同约定以外的回扣或其他利益。

第三十八条 保险机构应当明确自身职责，加强协办业务管理，确保运作规范；应当制定协办业务内部管理制度，

将协办业务合规性列为公司内控管理重点，发现问题及时处理。

第三十九条 保险机构应当定期对协办人员开展培训，培训内容包括国家政策、监管制度、承保理赔流程、职责义务等。

第五章 内控管理

第四十条 保险机构应当根据法律法规和监管规定，建立完善农业保险业务管理、客户回访、投诉管理、内部稽核、信息管理、档案管理等内控管理制度。

第四十一条 保险机构应当如实记录农业保险业务和财务情况，保证业务和财务数据真实、准确、完整。对外部数据信息应当进行必要的查验审核，对存在问题的数据信息应当及时向有关部门报告。禁止通过虚假承保、虚假理赔、虚列费用等方式骗取农业保险保费补贴。

第四十二条 保险机构应当将农业保险纳入公司稽核制度中，并依据《农业保险条例》、监管规定以及公司内控制度，每年对农业保险业务进行审计核查。

第四十三条 保险机构应当加强防灾减损管理，据实列支防灾减损费用，依法合规做好防灾减损工作。保险机构应当强化与农业防灾减损体系的协同，提高农业抵御风险的能力。

第四十四条 保险机构应当建立完善承保理赔客户回

访管理制度，包括但不限于回访方式、回访频率、回访比例、回访记录格式、回访档案管理等内容。

第四十五条 保险机构应当建立投诉处理制度。对于农业保险相关投诉事项，保险机构应当及时受理、认真调查，在规定时限内作出答复。

第四十六条 保险机构应当按照法律法规和监管规定建立农业保险档案管理制度。承保档案应当至少包括投保单、保险单、查验影像、公示证明、保费缴纳证明等资料。理赔档案应当至少包括出险通知书或索赔申请书、查勘报告、查勘影像、公示证明、赔款支付证明等资料。公示证明应当能够反映公示日期、方式和内容。上述资料应当及时归档、集中管理、妥善保管。保险机构按照有关规定可以采取信息化方式保存档案。

第四十七条 保险机构应当加强信息管理系统建设，实现农业保险全流程系统管理，承保、理赔、再保险和财务系统应当无缝对接，信息管理系统应当能够实时监控承保理赔情况，具备数据管理、统计分析、稽核等功能。

第四十八条 保险机构应当严格按照法律法规和监管规定做好农业保险信息数据安全保护工作，确保信息系统安全和数据安全。对于开展业务中知悉的个人隐私、个人信息等数据，保险机构应当依法予以保密，不得泄露或者非法提供。

第四十九条 保险机构应当加强服务能力建设，建立分支机构服务能力标准，完善基层服务网络，提高业务人员素质，确保服务能力和业务规模相匹配。

第五十条 保险机构应当加大科技投入，采取线上化、信息化手段提升承保理赔服务能力和效率，推动科技赋能，更好满足被保险人农业风险保障需求。

第五十一条 保险机构应当按照有关规定，建立和完善农业保险大灾风险分散机制。

第六章 监督管理

第五十二条 保险机构在经营农业保险业务过程中，违反《保险法》《农业保险条例》等有关规定的，银保监会及其派出机构可以依法实施行政处罚。

第五十三条 保险机构在经营农业保险业务过程中，违反本办法相关规定的，银保监会及其派出机构可依法采取监管措施。

第五十四条 银保监会及其派出机构应当将保险机构执行本办法规定的有关情况，纳入农业保险业务经营条件考评管理。违反本办法相关规定的，银保监会及其派出机构应当按照有关规定对其是否符合农业保险业务经营条件进行认定。

第七章 附则

第五十五条 经银保监会批准依法设立的农业相互保险组织，参照本办法执行。

第五十六条 农业指数保险、涉农保险及创新型农业保险业务参照适用本办法有关规定。

第五十七条 本办法由银保监会负责解释。

第五十八条 本办法自 2022 年 4 月 1 日起施行。