

各银保监局，各财产保险公司，银保信公司、上海保交所、保险业协会：

为进一步建立财险业应对灾害事故处置工作机制，提升财险业灾害事故处置能力，银保监会制定了《财产保险灾害事故分级处置办法》，现予印发，请遵照执行。

中国银保监会

2022年10月28日

（此件发至银保监分局）

## 财产保险灾害事故分级处置办法

### 第一章 总 则

**第一条** 为进一步提升财产保险灾害事故处置能力，切实发挥保险防灾减损和经济补偿功能。根据《中华人民共和国突发事件应对法》、《中国银保监会关于印发银行业保险业突发事件信息报告办法的通知》（银保监发〔2019〕29号）以及行业突发事件应急预案等法律及规范性文件，制定本办法。

**第二条** 本办法所称财产保险灾害事故，是指与财产保险公司（以下简称财险公司）承保风险相关的自然灾害、事

故灾难以及中国银行保险监督管理委员会（以下简称银保监会）认为应当按照本办法处置的其他事件。

**第三条** 银保监会及其派出机构、财险公司、中国银行保险信息技术管理有限公司（以下简称银保信公司）、上海保险交易所股份有限公司（以下简称上海保交所）、中国保险行业协会（以下简称保险业协会）应当按照本办法开展财产保险灾害事故处置工作。

**第四条** 财产保险灾害事故处置应当遵循以下工作原则：

（一）坚持统筹指挥协调。银保监会及其派出机构在各自职责范围内统筹指导保险业集中资源开展灾害事故处置，切实提升灾害事故处置能力。

（二）坚持以人民为中心。坚持“特事特办、急事急办”原则处置灾害事故，积极配合地方党委政府及法定授权部门救灾救援，多措并举畅通保险服务渠道，做到应赔尽赔快赔，维护人民群众切身利益。

（三）坚持服务标准统一。银保监会及其派出机构应当指导保险业结合灾害事故特点，优化工作流程、统一服务标准、快速高效理赔，防范理赔欺诈，有效发挥保险经济补偿和社会治理功能。

（四）坚持属地处置管理。灾害事故具体处置工作坚持属地管理责任，根据事故等级分别由属地银保监局或银保监分局统筹开展事故处置应对、损失摸排、保险理赔以及信息报送等工作。

（五）坚持分级响应联动。财产保险灾害事故处置实行分级管理，由银保监会及其派出机构根据事故等级启动相应级别的组织领导和应对处置措施。

## 第二章 组织领导

**第五条** 银保监会成立财产保险灾害事故处置工作领导小组，主要职责包括：认真落实党中央、国务院以及银保监会党委关于灾害事故处置重要决策部署；统筹指导派出机构、财险公司、保险业协会、银保信公司、上海保交所等开展灾害事故处置工作；建立健全财产保险灾害事故分级处置机制；研究财产保险灾害事故处置重大事项；指导派出机构加强与地方党委政府以及应急管理、气象、地震等部门的沟通协调配合。

**第六条** 各银保监局、银保监分局应当落实属地管理责任，明确处置职责分工，成立相应的财产保险灾害事故处置工作领导小组，统筹做好辖内财产保险灾害事故处置工作。

## 第三章 财产保险灾害事故等级划分及处置措施

**第七条** 财产保险灾害事故按照事件性质、损失程度和影响范围等因素，分为特别重大、重大、较大3个等级，分别启动Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级响应，银保监会及其派出机构可视灾害事故演变调整响应级别。

（一）特别重大财产保险灾害事故。1. 启动国家层面灾害事故处置；2. 因发生洪水、台风、地震、泥石流等自然灾害或者火灾、爆炸、交通运输事故等事故灾难，造成或可能造成财产保险损失赔付 10 亿元以上或人身伤亡赔付 2000 万元以上或被保险人死亡 30 人以上或对财险公司业务产生特别重大影响；3. 银保监会视灾害事故损失情况、社会影响力等认定的其他事件。

（二）重大财产保险灾害事故。1. 因发生洪水、台风、地震、泥石流等自然灾害或者火灾、爆炸、交通运输事故等事故灾难，造成或可能造成财产保险损失赔付 5000 万元以上、10 亿元以下或人身伤亡赔付 1000 万元以上、2000 万元以下或被保险人死亡 10 人以上、30 人以下或对财险公司业务产生重大影响；2. 各银保监局视灾害事故损失情况、社会影响力以及地方党委政府处置要求等认定的其他事件。

（三）较大财产保险灾害事故。1. 因发生洪水、台风、地震、泥石流等自然灾害或者火灾、爆炸、交通运输事故等事故灾难，造成或可能造成财产保险损失赔付 1000 万元以上、5000 万元以下或人身伤亡赔付 500 万元以上、1000 万元以下或被保险人死亡 5 人以上、10 人以下或对财险公司业务产生较大影响；2. 各银保监分局视灾害事故损失情况、社会影响力以及地方党委政府处置要求等认定的其他事件。

**第八条** 针对上述不同级别灾害事故，分别由银保监会及其派出机构统筹启动响应，开展应对处置，并在处置工作结束或事态得到有效控制后适时终止响应。发生特别重大财

产保险灾害事故时，银保监会统筹实施Ⅰ级响应；发生重大财产保险灾害事故时，属地银保监局统筹实施Ⅱ级响应；发生较大财产保险灾害事故时，银保监分局在上级银保监局指导下统筹实施Ⅲ级响应。

**第九条** 在Ⅰ级响应中，银保监会统筹采取以下处置措施：

（一）强化统筹指导。统筹指导属地银保监局、财险公司、保险业协会、银保信公司、上海保交所等启动预案，做好灾害事故处置工作。视情况召开专题会议研究应对方案，必要时牵头会内相关部门组建工作组，赴现场指导处置。研究制定财产保险灾害事故处置相关支持政策。

（二）加强上下联动。建立灾害事故处置日报告制度，联动相关银保监局、财险公司等加强值班值守，相关人员24小时保持通讯畅通，跟进处置灾害事故。

（三）落实报告制度。按有关工作要求，向国务院及有关部门及时报告。发生重大及较大财产保险灾害事故时，银保监会可视灾害事故损失情况及社会影响力上报处置工作情况。

**第十条** 在Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ级响应中，相关银保监局及分局应当落实属地管理责任，采取以下处置措施：

（一）立即启动响应。相应级别灾害事故发生后，统筹辖内监管机构、财险公司、当地保险行业协会等立即按程序启动预案。主动对接地方党委政府及法定授权部门，及时了解情况，配合开展工作。

（二）积极应对处置。加强统筹协调，明确职责分工，必要时下发文件明确灾害事故处置工作要求。督促财险公司成立灾害事故处置工作小组，统筹调配理赔资源，体现保险服务的快捷性、有效性、人文性。鼓励财险公司结合实际为抢险救援提供人力、物资等方面的支持。

（三）迅速开展摸排。指导财险公司快速高效开展承保情况摸排，保证自身安全前提下迅速到达灾区事故现场，有序开展查勘定损。加强统计分析研判，并视情况采取进一步处置措施。

（四）优化理赔服务。督促财险公司开通理赔绿色通道，减免理赔材料、简化管理流程，积极运用卫星遥感、无人机航拍、远程查勘等科技手段，不断提升理赔质效。指导财险公司对可能出现的大额赔付做好资金准备，结合实际采取预付赔款等措施，切实做到应赔尽赔快赔。

（五）落实报告制度。按照《中国银保监会关于印发银行业保险业突发事件信息报告办法的通知》中相关规定，向上级监管机构报送处置工作情况，并及时报送新情况、新进展。同时，加强处置工作经验总结，及时上报。

**第十一条** 财险公司应当切实承担财产保险灾害事故处置主体责任，服从银保监会及其派出机构的统一指挥，采取有力处置举措积极应对，及时报送损失情况和工作动态。

财险公司应当建立健全灾害事故处置机制，明确组织框架，细化事前防范预警、事中应对处置、事后服务保障等各项要求，加强值班值守和队伍建设，确保应对高效有力。财

险总公司应当加强对下级机构的统筹指导，视情况派出工作组进行现场指导支援。

## 第四章 预防及宣传

**第十二条** 银保监会及其派出机构、财险公司要密切关注各级政府部门发布的预警信息，加强与应急管理、气象、地震等部门的信息互通、协作配合，推动灾害事故信息共享、协同处置。财险公司应当强化灾害事故事前分析预判，加大灾害事故风险规律研究，统筹做好应对处置资源储备。

**第十三条** 财险公司应当强化风险提示，及时向投保单位和被保险人发布防灾提醒，必要时对重点区域、重点标的开展灾前风险隐患排查，最大限度减少损失。应当适时开展灾害事故处置应对演练，加强对防灾减灾知识和技能的教育培训，提升防灾减灾能力。

**第十四条** 银保监会及其派出机构应当加强与各级党委政府新闻宣传部门的沟通协作，视情况组织新闻发布会，或通过官方网站及相关媒体宣传保险理赔进展情况及功能作用，展现保险业良好形象。财险公司应当根据银保监会新闻宣传工作要求，稳妥审慎做好信息发布和宣传工作，明确宣传信息披露责任人，把握宣传尺度，不得对灾害事故处置造成不良影响。

## 第五章 支持及保障

**第十五条** 银保信公司、上海保交所应当为银保监会及其派出机构在全国范围开展保单信息排查提供支持，必要时简化查询流程，全面、及时做好灾害事故保险损失排查工作。

**第十六条** 保险业协会应当在灾害事故处置中发挥自律协调作用，制定行业灾害事故处置规范，整合行业力量、协调内外部资源，推动防灾减损、抢险救援、理赔服务等工作有序开展。

**第十七条** 银保监会及其派出机构、各财险公司、保险业协会、银保信公司、上海保交所等应当建立财产保险灾害事故处置联络工作机制，明确各级责任人员及联系方式，重要岗位设置 AB 角，确保紧急状态下不空岗。相关岗位人员如有调整，应当及时报告。

**第十八条** 当遭遇极端灾害事故导致财险公司分支机构停止营业，财险公司应当使用电子化、线上化等方式开展保险服务，确保服务不中断，并在保障安全前提下积极推进分支机构尽快恢复营业。

## 第六章 附 则

**第十九条** 未设银保监分局的直辖市、计划单列市，由所在地银保监局启动并实施Ⅲ级响应。

**第二十条** 本办法有关数量的表述中，“以上”含本数，“以下”不含本数。

**第二十一条** 本办法自发布之日起实施，此前关于财产保险灾害事故处置的要求与本办法不一致的，以本办法为准。

**第二十二条** 本办法由银保监会负责解释。

**第二十三条** 各银保监局、银保监分局、各财险公司可根据本办法要求，结合实际情况，制定实施细则。