**4.3 技术方案（实施方案）**

**项目名称：执行救助保险**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **合同金额（元）** | **赔付金额（元）** | **交付日期** |
| 1 | 执行救助保险 | 712261.59 | 2208011 | 自合同生效之日起1年 |

1、在执行救助保险当中，法院作为投保人，使用部分救助基金为遭受人身伤害并取得胜诉判决的受害人或其亲属购买保险服务，由保险公司与法院共同对这类申请执行救助的人员进行真实性调查，再由法院进行审核，最终由保险公司发放救助款。借助执行救助保险可以极大程度上减少审批流程，提高救助工作的效率。

2、“执行救助保险”应负保险责任：

人民法院选择投保并在保险单中载明的下列案件中，遭受人身伤害并取得胜诉判决的受害人或其亲属，因无法足额获得被执行人损害赔偿，且人民法院依法裁定中止或终结执行，在保险期间内，向人民法院提出执行救助申请，对于人民法院依据国家或地方有关法律、法规或规范性文件应当支付的救助金，保险公司按照本保险合同的约定负责赔偿。

3.救助对象范围

（1）刑事案件被害人受到犯罪侵害，造成重伤或者严重残疾，因加害人死亡或者没有赔偿能力，无法通过诉讼获得赔偿，陷入生活困难的；

（2）刑事案件被害人受到犯罪侵害危及生命，急需救治，无力承担医疗救治费用的；

（3）刑事案件被害人受到犯罪侵害而死亡，因加害人死亡或者没有赔偿能力，依靠被害人收入为主要生活来源的近亲属无法通过诉讼获得赔偿，陷入生活困难的；

（4）刑事案件被害人受到犯罪侵害，致使其财产遭受重大损失，因加害人死亡或者没有赔偿能力，无法通过诉讼获得赔偿，陷入生活困难的；

（5）举报人、证人、鉴定人因举报、作证、鉴定受到打击报复，致使其人身受到伤害或财产受到重大损失，无法通过诉讼获得赔偿，陷入生活困难的；

（6）追索赡养费、扶养费、抚育费等，因被执行人没有履行能力，申请执行人陷入生活困难的；

（7）因道路交通事故等民事侵权行为造成人身伤害，无法通过诉讼获得赔偿，受害人陷入生活困难的；

（8）人民法院根据实际情况，认为需要救助的其他人员。

**投保流程：**1、签订投保单；

2、根据双方协商缴纳保费。

**理赔手续：**1、保险单；

2、执行救助申请书；

3、中止或终结执行的裁定书；

4、同意执行救助的审批意见；

5、投保人、被保险人所能提供的其他与确认保险事故性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

**4.3.1 专门组建项目服务团队**

我公司将本着河南省许昌市中级人民法院“执行救助保险”项目的保险需求为中心，以竭诚为本项目提供全面、优质和便捷的保险服务为核心”的指导原则，在充分整合公司内部人才和技术资源的基础上，组建河南省许昌市中级人民法院“执行救助保险”项目服务团队。

| **姓名** | **单位** | **职务** | **职责** |
| --- | --- | --- | --- |
| 于海鹏 | 人保财险许昌市分公司 | 负责人 | 组长 |
| 陈芳芳 | 人保财险许昌市分公司 | 总经理助理 | 副组长  （项目负责人） |
| 李志华 | 人保财险许昌市分公司  商业非车保险部 | 经理 | 项目承保责任人 |
| 桓青 | 人保财险许昌市分公司  责任保险部 | 经理 | 项目承保责任人 |
| 王贺永 | 人保财险许昌市分公司  理赔事业部 | 经理 | 项目理赔责任人 |
| 刘红芳 | 人保财险许昌市分公司  出单中心 | 经理 | 承保出单责任人 |
| 贾晓刚 | 人保财险许昌市分公司  财务部 | 经理 | 资金保障责任人 |
| 刘伟芳 | 人保财险许昌市分公司  信息技术部 | 经理 | 信息技术、设备运行保障责任人 |
| 雷晓龙 | 人保财险许昌市分公司  商业非车保险部 | 副经理 | 项目对接人 |

4.3.2 健全组织保障，有序推动项目落地

按照领导小组的安排，成立了许昌市专项落地服务团队，负责组建河南省许昌市中级人民法院“执行救助保险”项目保险专项落地服务团队。

**建立理赔服务团队**

保障措施：建立投诉制度，及时提升服务品质。如果河南省许昌市中级人民法院对我公司的保险服务感到不满意，可以及时拨打投诉电话95518进行投诉，我们将针对提出的建议和要求，及时改进不足，提升服务品质。

服务小组职能：

（1）提供保险咨询服务，参与风险管理工作。

（2）负责保险服务工作的日常联络。

（3）定期进行客户回访，听取被保险人的意见建议，及时以书面形式对相关建议和要求进行回复。

（4）对于重大和疑难赔案的处理提出技术性的意见和建议，并及时向领导决策小组汇报。

（5）协助被保险人收集索赔资料，及时完成赔案理算、赔案制作、赔款支付等工作。

（6）负责该项目现场查勘、材料搜集、定损理赔工作。

（7）负责向项目工作小组反馈现场服务工作情况。

（8）参与风险管理工作，参与赔案处理工作。

**服务团队的特点：**

团队人员固定专业，以保证服务的连续性。

该团队的主要人员负责从承保到理赔，从出险报案到赔付的所有工作，以保证服务的连续性。

团队具有高效性，是一个从决策到实施的一站式服务机构，也是我公司为被保险人专设的服务窗口。

团队具有专业性，是我公司充分整合内部资源的典范。

为给项目提供专业、优质的保险服务，我公司充分整合内部资源，项目服务团队吸收了承保、理赔等各部门人员,能够满足保险服务的各方面需求。这些人员拥有丰富保险业务知识和实践经验，各有所长，相互配合，将共同为本项目提供最优质服务。

**4.3.3 准备项目筹备**

**队伍组建：**在现有人员基础上，为了进一步加强队伍专业性，我司拟为本项目再行聘请专职法律背景人员组成专职团队，作为原有配备专业团队的有效补充，并进行集中岗前培训考试，成绩合格逐步根据采购单位需求进一步充实团队力量。

**硬件配备：**完成车辆租用手续办理，购买电脑、打印机、传真机、照相机、录音笔、执法记录仪等硬件器材。

**人员培训：**建立健全系统化的业务技能及职业素养培训体系，提升员工的职业技能。

业务培训内容：法律知识类、财务知识类、管理技能类、信息系统类、业务基础类等五个方面强化培训。

职责分工：省市级公司领导小组主要职责是制定经办服务专项业务培训制度；建设系统共享的优秀培训项目资源、讲师资源和课程、教材资源体系；支持、督导培训工作开展；定期评价考核培训工作效果。主要职责是按照本办法做好培训管理工作；梳理专管专营团队员工能力素质的基本要求及提升需求，制定专业类培训计划和方案并认真组织实施；支持、鼓励团队积极参加符合岗位要求和个人职业生涯发展需要的培训；评价经办服务专项业务的培训工作。

**建立内控制度体系：**建立健全人员、业务日常管理考核内控制度。建立健全岗位职责、工作“AB角”、首问负责、学习培训、督办稽查、投诉举报处理、突发事件应急处理、安全防范、财务管理等制度，提升制度约束力。为减少经办业务工作人员的人身意外风险，公司制定风险共担和责任认定管理规范，同时为员工购买相关社会保险及人身意外伤害保险，转嫁经办人员的标准化工作中的相关意外等风险，为经办服务工作持续稳定开展提供全面的保险保障。

**完成技术对接阶段**

我司派专人进驻贵单位进行相应的业务咨询与理赔服务工作，建立承保信息跟踪卡，对被保险标的建立用户档案，开展跟踪服务。经常了解贵单位对保险服务的需求，加强沟通，积极改进工作中存在的问题，不断提高承保服务质量。更好地帮助解决“执行难”。

**4.3.4 项目常态到位、技化运营**

**组织保证方案**

许昌市分公司已成立河南省许昌市中级人民法院“执行救助保险”项目领导小组，作为本项目的综合指导与协调机构，统一规划、组织、协调执行救助保险推进工作，针对业务发展过程中出现的问题，制定协调、解决方案，落实保险各项服务承诺，由市分公司负责人于海鹏任组长的领导小组，责任保险部、信息技术部、财务会计部、等部门负责人为成员。

**人员培训方案**

如若中标，我公司将邀请人保系统内法律领域专家以及政府相关领域专家作为讲师，利用半个月的时间，组织中标区域所有员工进行执行救助保险服务专项业务知识培训和考试。并根据项目推进和实施需要，不断充实人员力量，持续开展技能提升培训。以便业务经办人员迅速掌握社保业务相关知识。

**4.5 售后服务方案**

**4.5.1 承保售后服务**

中国人保财险作为国内规模和市场份额第一的财产保险公司，拥有业内领先的技术人才资源和重大项目承保理赔服务经验，拥有遍及全国的机构和服务网点，可以完全覆盖本项目所在地址。为确保本项目的各项保险服务确实履行，保证各项服务的质量，我公司将本着“客户需要的保险需求为中心，以竭诚为本项目提供全面、优质和便捷的保险服务为核心”的指导原则，为贵单位提供及时、便捷的保险服务。

**承保服务的承诺**

我司根据投保单位承保情况，按照双方达成的承保协议，与贵单位协商确定具体承保事宜，提前获取承保时所需提供的资料，并认真做好保险档案维护、管理工作。

**回访工作**

我司积极做好承保上门回访工作，建立承保信息跟踪卡，对被保险标的建立用户档案，开展跟踪服务。经常了解河南省许昌市中级人民法院对保险服务的需求，加强沟通，积极改进工作中存在的问题，不断提高承保服务质量，防止脱保、漏保，不致投保人遭受损失。

**全天候服务**

我司为客户提供365天×24小时无间断预约、咨询、报案、投诉等全方位的快速便捷服务，并指定专人受理投保业务，确定出险报案业务员，设有24小时全天候报案服务电话，专人受理理赔报案等以提升保险服务质量，保证被保险人获得优先服务的权利。

**培训服务**

我公司从经营以来一直坚持“做人民满意的保险公司”，为确保品牌服务质量，我公司将聘请相关专家为贵单位提供保险知识、法律知识、保险理赔等培训和交流，培训费用由我公司承担。

**4.5.2 理赔服务**

我公司在处理赔案过程中将严格按照“主动、迅速、准确、合理”的理赔原则，在不违反法律和保险条款的前提下，尽可能满足客户的所有要求，公正地处理索赔事宜。

**出险报案**

我司派专人进驻贵单位进行相应的业务咨询与理赔服务工作，相关理赔案件可由我司工作人员直接进行理赔报案，同时协助理赔部门尽快对案件进行理赔，帮助进行救助赔偿。

我公司承诺项目服务小组的两名属地联系人电话作为24小时专项接报案电话，被保险人可拨打理赔服务专员电话获得迅速有效的专属保险服务。

|  |  |
| --- | --- |
| 联系人 | 联系方式 |
| 李志华 | 13937469469 |
| 雷晓龙 | 15037455360 |

**理赔单证要求**

在被保险人准备有关索赔资料的过程中，我公司可由进驻人员协助收集整理相关单证。

我公司为本项目制定了专门的理赔服务方案，以符合和便利被保险人的索赔需要。根据贵单位实际，我公司本年度按照以下标准清单准备索赔资料：

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 执行救助申请书 |
| 2 | 终止或终结执行的裁定书 |
| 3 | 同意执行救助的审批意见 |
| 4 | 投保人提供的其他与确认保险事故性质、原因、损失程度等有关的证明和材料 |
| 5 | 救助案件终审判决书 |
| 6 | 转账身份证复印件（正反）、银行卡复印件及卡号 |

**单证审核**

在收到被保险人及其代表的报案通知后，我公司理赔服务小组将向被保险人提供专业的赔案处理意见，提供书面的“索赔指引及清单”，如被保险人所提交的索赔证明和资料不完整，理赔服务小组将以书面方式一次性通知被保险人补充提供，进行必要性解释工作，并协助被保险人准备其他索赔资料。若在接到索赔资料后两个工作日内未提出有关审核意见，则视为已认可索赔资料的完整性。

**损失金额核定**

我公司将在调查取证并认定保险责任后，查核被保险人提供的索赔资料，审核受损财产是否属于保险财产，施救费用支出是否必要、合理等，以确定保险赔偿范围，并制作理算报告提交审核批准即核赔支付赔款。

**结案赔付**

按照保险合同约定向被保险人赔偿。对属于保险责任的保险事故，我公司在收齐单证，并签署赔付协议书后根据赔款金额大小分别在 3-7 个工作日内赔付。

**资料审核时限**

在收到被保险人及其代表的索赔资料后，我公司将在一天内进行资料的审核，如被保险人所提交的索赔证明和资料不完整，我公司理赔人员将以书面方式一次性通知被保险人补充提供，进行必要性解释工作，并协助被保险人准备其他索赔资料。若在接到索赔资料后两个工作日内未提出有关审核意见，则视为已认可索赔资料的完整性。

**损失金额核定时限**

|  |  |
| --- | --- |
| 损失金额（人民币） | 核损时限 |
| 10万元以内的赔案 | 3个工作日内核损完毕 |
| 10-50万元的赔案 | 5个工作日内核损完毕 |

**结案赔付时限**

我公司承诺在收到所有必须、有效、真实的有关单证和资料后，将尽快缮制赔案，在双方关于赔款金额达成一致意见后，在3个工作日内支付赔款。

**结案率**

我公司承诺，对于所有属于保险责任、手续齐全的赔案，在保险合同结束时，100%予以结案。