

ICS 03.060

A 11

IAC

中国保险行业协会标准

T/IAC XX—2020

# 农业保险承保理赔电子化作业规范

Operation specification of electronic underwriting and claim handling for

agricultural insurance

(征求意见稿)

2020- XX-XX 发布

2020- XX-XX 实施

中国保险行业协会 发布

## 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 承保批改管理.....	1
4.1 信息采集.....	1
4.2 投保告知及确认.....	2
4.3 核验标的.....	2
4.4 承保公示.....	2
4.5 收费出单.....	2
4.6 批改管理.....	3
4.7 电子单证.....	3
5 理赔管理.....	3
5.1 报案.....	3
5.2 查勘定损.....	3
5.3 立案.....	4
5.4 理算.....	4
5.5 理赔公示.....	4
5.6 赔款确认.....	4
5.7 核赔支付.....	4
5.8 特殊理赔案件处理.....	5
6 实名查验.....	5
7 回访管理.....	5
8 信息查询.....	5
9 电子档案.....	5
10 其他.....	6
参考文献.....	7

## 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国保险行业协会提出并归口管理。

本文件起草单位：中国银行保险信息技术管理有限公司、中国人民财产保险股份有限公司、中国人寿财产保险股份有限公司、中国平安财产保险股份有限公司、中国大地财产保险股份有限公司、中华联合财产保险股份有限公司、安华农业保险股份有限公司、阳光农业相互保险公司、国元农业保险股份有限公司、中原农业保险股份有限公司。

本文件准主要起草人：石一飞、徐晓丹、姚嘉、王嘉启、许天厚、左美琳、董燕生、何鹏、姜禹林、吴学明、马建岭、田贺、王琳、李志刚、朱佳生、朱成、张俊峰、姜姗、李东、刘纪伟、白晨、董伟、赵庆宏、张亚迪。

# 农业保险承保理赔电子化作业规范

## 1 范围

本文件规定了农业保险承保理赔电子化作业过程中承保批改管理、理赔管理、回访管理、信息查询及信息保存等方面的规范要求。

本文件适用于农业保险电子化方式作业的开展、管理和监督。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18894—2016 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 36687—2018 保险术语

JR/T 0038 保险标准化工作指南

JR/T 0128—2015 农业保险数据规范

JR/T 0161-2018 保险电子签名技术应用规范

JR/T 0174—2019 电子保单业务规范

## 3 术语和定义

GB/T 36687—2018、GM/Z 0001—2013中界定的以及下列的术语和定义适用于本文件。

### 3.1 全国农业保险信息管理平台 All-China Agricultural Insurance Information Management Platform

全国农业保险信息管理平台（简称全国农险平台）是为落实《农业保险条例》和国务院有关要求，加强农业保险基础设施建设，建立农业保险信息共享机制，支持农业保险规范经营科学发展，推动农业保险更好服务农业现代化，由中国银行保险监督管理委员会、财政部、农业农村部、国家林业和草原局共同组织推进，中国银行保险信息技术管理有限公司负责平台建设和具体运营的行业性公共平台。

## 4 承保批改管理

### 4.1 政策宣讲

保险机构应当充分保障农户、单位的知情权，鼓励公司承保前通过短信、微信、网站等多种线上方式将相关惠农政策、服务标准、监管要求开展宣讲。

### 4.2 信息采集

保险机构应准确、真实、完整地采集投保信息，鼓励公司通过线上化的方式采集信息，采集信息包括但不限于以下内容：

- a) 客户信息：投保人或者投保组织者名称、被保险人姓名、身份证号码或统一社会信用代码（组织机构代码）、银行名称、银行账户、手机号码、联系地址等；

- b) 保险标的信息：标的名称、承保数量、地块代码和村组位置（种植业）、养殖地点和标识信息（养殖业）、林班位置和林权宗地图编号（林业）等；
- c) 保费保额信息：保费、保险金额、保险费率、自缴保费、保险期间等；
- d) 集体投保业务：保险机构应采集分户投保信息形成分户投保清单，包括但不限于被保险人姓名、身份证号码、手机号码、所在村（组）、银行名称、银行账户、标的名称、地块代码（种植业）、标识信息（养殖业）、林权宗地图编号（林业）、承保数量、保费、保险金额、自缴保费等。

#### 4.3 投保告知及确认

保险机构应组织投保人或投保组织对农业保险投保信息进行告知确认，并留存履行投保告知以及投保信息确认过程的可靠电子证据。

- a) 保险机构应至少通过全国农险平台以短信等电子方式向投保人或投保组织者告知投保信息。集体投保参保农户的确认方式应符合当地监管要求。
- b) 投保告知内容应至少包含以下内容：
  - 1) 投保说明信息：农业保险政策、保险条款、免责事项、合同双方权利义务、理赔标准和方式等重要内容，免责事项说明的文字应突出显示；
  - 2) 保费及缴费信息：包括但不限于标的名称、承保数量、保费、保险金额、保险费率、自缴保费、保险期间等信息；
- c) 保险机构应至少获取全国农险平台向投保人、投保组织者或集体投保参保农户发送的短信验证码作为投保信息告知主要确认形式，同时鼓励使用电子签名、指纹认证、人脸识别等可被鉴证的方式辅助确认投保信息。无法以电子方式确认的，保险机构应通过其他方式完成确认工作；
- d) 保险机构业务管理系统应准确记录投保告知及确认信息的发送、阅读及确认等过程；
- e) 保险机构应通过多种形式做好以电子方式开展投保信息告知及确认的宣传和说明工作。

#### 4.4 核验标的

保险机构可运用卫星遥感、无人机、地理信息系统、智能穿戴设备等现代科技手段辅助开展标的核验工作。在验标过程中，鼓励保险机构通过短信认证、电子签名、指纹认证、人脸识别等方式与投保组织者、投保人、被保险人确认验标结果，并出具验标报告电子单证。

#### 4.5 承保公示

保险机构应通过全国农险平台对由农业生产经营组织或村民委员会组织投保的分户清单进行不少于3天的电子公示，在公示期结束后方可出单。

- a) 保险机构应通过全国农险平台以短信等电子方式及时向参保农户告知公示信息；
- b) 电子公示应支持参保农户在公示有效期内对公示内容进行查看、确认并反馈异议，公示内容中的身份证号码、银行账号、手机号码等客户隐私信息应进行加密展示。如农户提出公示异议，保险机构应在调查调整后重新公示；
- c) 保险机构业务系统应详细记录电子公示过程轨迹、结果以及与保单的关联关系；
- d) 保险机构应通过多种形式做好电子公示的宣传和说明工作，应以显著方式在村级或农业生产经营组织的公共区域告知电子公示查看方式；
- e) 保险机构需同时开展电子公示和纸质公示的，应确保纸质公示内容与电子公示一致且公示期限不短于电子公示。

#### 4.6 收费出单

鼓励保险机构通过电子方式收缴投保人自缴保费，投保人采用电子方式缴费的，应逐笔记录农户自缴保费的缴费信息，包括但不限于缴费时间、金额、缴费人等信息。鼓励公司通过实名验证等方式校验银行账户与被保险人信息的一致性，确保自缴保费的真实性。

保险机构在确认收到保险合同约定的自缴保费后，应实时向全国农险平台传输保单及分户清单信息，接收全国农险平台生成的保单投保确认码作为电子单证中行业统一的保单号。

#### 4.7 批改管理

保险机构可通过电子签名、指纹认证、人脸识别、短信确认等电子形式开展批改申请和确认工作。按地方政府要求统一调整的情况且不涉及农户利益变动的除外，农户投保信息发生变化的应至少以短信等适当方式告知批改农户。

保险机构在批改成功时，应实时向全国农险平台传输批改信息，接收全国农险平台生成的保单批改确认码视为完成批改。

#### 4.8 电子单证

保险机构应通过全国农险平台制作行业统一格式的电子保批单和电子分户凭证，并在业务系统留存。

电子单证信息应与保单信息保持一致，并遵循如下要求：

- a) 电子保批单版式应符合 JR/T 0174—2019 要求，并在显著位置显示保批单确认码、电子单证生成时间、符合行业要求的统一认证二维码等信息。如需提供纸质单证，保险机构应提供电子单证的打印版；
- b) 保险机构应至少通过全国农险平台以短信等电子方式向投保人、被保险人、集体投保参保农户递送含有电子单证下载、验真信息的投保成功告知信息。如电子单证未能通过电子方式送达，保险机构应采用其他方式送达。若农户需要保险机构纸质单证，保险机构应通过打印电子保单的形式送达至被保险人。

### 5 理赔管理

#### 5.1 报案

保险机构应支持和引导客户通过电话、移动应用、微信等多种线上渠道进行报案，保险公司接到报案后，应将报案人提供的报案信息及时准确录入业务系统，记录报案过程，报案人应能够收到带有报案号的报案成功的通知。

#### 5.2 查勘定损

鼓励保险机构采用卫星遥感、无人机航拍、光学字符票证识别、AR测量、物联网监测等技术辅助开展查勘定损工作。保险机构出具的体现查勘过程和损失情况的电子版查勘报告、查勘原始记录、损失认定书等查勘定损单证，应通过短信认证、电子签名、指纹认证、人脸识别等方式与被保险人或被保险人代表进行确认。

- a) 保险机构业务系统应如实记录查勘过程、查勘结果、定损结果电子确认方式等信息，并作为原始记录管理；
- b) 查勘定损电子单证应使用符合当地监管要求的标准模板，且具有防篡改功能，并显示生成时间和确认时间等关键信息；
- c) 无法以电子方式确认的，保险机构应通过签字盖章等其他方式确认。

### 5.3 立案

保险机构确认保险责任后，应及时在业务系统中进行立案处理，保险机构业务系统应具备强制自动立案功能，并在立案完成后，将立案信息及报案信息实时传输至全国农险平台登记。

### 5.4 理算

保险机构应在查勘定损结束且索赔资料准备齐全后，及时根据保险合同约定和查勘定损结果，准确计算保险赔款，生成理算清单。

保险机构可根据业务实际情况，使用全国农险平台提供的行业统一格式的电子气象灾害证明等作为灾害证明材料。

### 5.5 理赔公示

保险机构应根据查勘定损结果和理算结果，按政府、监管部门要求，将需进行理赔公示信息制作理赔公示清单，并至少通过全国农险平台进行不少于3天的电子公示，公示期限应满足当地监管要求。

- a) 保险机构应至少通过全国农险平台以短信等电子方式向参保农户告知理赔公示信息；
- b) 电子公示应支持被保险人在公示期内查看理赔公示内容、在线确认本人理赔信息无误或者提出异议。如被保险人提出异议，保险机构经核查情况属实的，应及时对理算结果进行相应调整并重新公示；
- c) 理赔公示内容应至少包括被保险人姓名、身份证号码、银行名称、银行账号、标的名称、损失数量、损失程度和赔款金额等重要信息，身份证号码、银行账号等客户隐私信息应进行加密展示；
- d) 保险机构应通过多种形式做好理赔电子公示的宣传和说明工作，应以显著方式在村级或农业生产经营组织的公共区域告知电子公示操作流程；
- e) 保险机构需同时开展电子公示和纸质公示的，应确保纸质公示内容与电子公示一致且公示期限不短于电子公示。

### 5.6 赔款确认

保险机构应组织被保险人对本人赔款信息进行确认，保险机构业务系统应保留被保险人确认的时间及确认方式等原始记录。以下方式可视为被保险人完成本人理赔信息确认：

- a) 被保险人在电子公示环节在线确认本人理赔信息无误；
- b) 被保险人在查勘定损环节通过签字盖章、电子签名、指纹认证、人脸识别等方式确认本人理赔信息无误。
- c) 应组织在未查勘定损环节及公示环节未进行确认理赔信息的农户进行赔款信息的确认，可通过短信、电子签名、指纹认证、人脸识别等电子方式与被保险人进行确认。

保险机构应根据理赔确认结果制作理赔分户清单，理赔分户清单应至少包含被保险人姓名、身份证号、银行账号、赔付地块代码（种植业）、赔付养殖业标识信息（养殖业）、赔付林权宗地图编号（林业）、赔付数量、损失程度、赔付金额等内容。

### 5.7 核赔支付

保险机构在核赔工作完成后，应将赔案信息及理赔分户清单实时传输至全国农险平台，接收全国农险平台生成的理赔确认码，并在理赔支付成功后实时将支付结果传输至全国农险平台。全国农险平台接收到保险机构的理赔信息后，以短信、微信等电子方式向被保险人告知双方达成一致的理赔告知信息，并引导被保险人通过全国农险平台、保险机构网站、微信等渠道查询理赔信息。

理赔告知信息应至少显示被保险人名称、理赔确认码、保险机构名称、赔付数量、保险标的、银行名称、银行账号（加密）、预计赔款支付时间（十日内）、理赔金额以及符合行业要求的统一认证二维码等信息。如需提供纸质单证，保险机构应提供电子单证的打印版。

## 5.8 特殊理赔案件处理

在保险机构申请注销、拒赔及零赔付结案处理时，鼓励采用电子化、线上化的形式提供有关材料：

- a) 对于客户报错案和重复报案的，可采用理赔人员的电子说明材料进行报案注销或立案注销处理；
- b) 对于不属于投保类别或险种出险的，保险机构应通过电话录音、短信认证、电子签名、指纹认证等方式与报案人确认后，进行报案注销或立案注销处理；
- c) 对于客户主动放弃索赔的，保险机构应通过电话录音、短信认证、电子签名、指纹认证等方式与报案人确认后，进行零赔付结案处理；
- d) 对于事故损失小于免赔额的，可采用理赔人员的电子说明材料进行零赔付结案处理；
- e) 对于核实不属于保险责任的案件，保险机构应出具电子拒赔通知书，可通过线上化方式送达被保险人。
- f) 对于已经立案重开赔案的案件，保险机构应提供经农户确认重开的支持性材料，经总公司审批后方可进行。保险机构可通过电话录音、短信认证、电子签名、指纹认证等方式与农户确认，形成重开赔案支持材料。

保险机构应在案件注销、拒赔、重开等业务环节实时向全国农险平台传输案件信息。

## 6 实名查验

保险机构应按照保险实名制管理要求，在承保、批改、理赔环节通过保险实名查验登记系统对投保人、被保险人身份信息进行真实性查验。

## 7 回访管理

保险机构可选择采用电子形式开展承保理赔回访工作，并通过短信认证、指纹认证、人脸识别、录音电话等形式对回访对象身份真实性进行核实。保险机构业务系统应详细记录电子回访工作过程及确认信息，并在公司业务系统存档备查。

## 8 信息查询

保险机构应通过公司官网、移动应用或全国农险平台向参保客户提供农业保险信息查询的功能，查询信息应至少包括承保信息、理赔信息、保险条款、电子保批单及电子分户凭证等内容。鼓励保险机构展示与保单相关农业、遥感、气象和灾害等信息。

## 9 电子档案

保险机构应按照GB/T 18894—2016 电子文件归档与电子档案管理规范要求，开展农业保险承保理赔电子档案的档案收集、整理、归档与电子档案的编目、管理与处置等工作。

承保理赔电子档案包括但不限于以下内容：

- a) 承保信息



电子分户投保单、电子投保分户清单、电子公示信息及公示结果记录、电子保批单及电子分户凭证、可证明投保人确认投保信息的电子证据以及其他需留存资料的电子版式文件。

b) 理赔信息

查勘定损结果确认单证、电子气象灾害证明（如需）、电子公示信息及公示结果记录、理赔确认记录以及经确认的理赔清单、理赔支付告知单以及其他需留存资料的电子版式文件。

10 其他

保险机构应按照《中华人民共和国保险法》、《农业保险条例》等相关规章制度以及属地监管要求，依法依规开展农业保险承保理赔电子化工作，完善业务流程并制定行之有效的管理制度。

### 参考文献

- [1] GB/T 22240—2008 信息安全技术 信息系统安全等级保护定级指南；
  - [2] 中华人民共和国电子签名法；
  - [3] 中华人民共和国保险法；
  - [4] 电子认证服务管理办法；
  - [5] 农业保险条例；
  - [6] 农业保险承保理赔管理暂行办法（保监发〔2015〕31号）；
  - [7] 中国保监会办公厅关于开展全国农业保险信息管理平台一期试点工作的通知（保监厅发〔2015〕48号）；
  - [8] 中国保监会办公厅关于开展全国农业保险信息管理平台二期建设相关工作的通知（保监发〔2016〕59号）。
-