

# 保险业务合作协议书

甲方:新疆生产建设兵团机关小车队

(以下简称甲方)

乙方:中华联合财产保险股份有限公司乌鲁木齐分公司

(以下简称乙方)

双方本着平等、自愿、互惠、互利的原则,为促进甲乙双方的共同发展,根据《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构反洗钱规定》等相关法律法规和监管规定,经充分协商一致,双方达成如下协议,以资共同遵守。

## 一、保险业务合作范围

甲方车辆统一在我公司投保商业险,交强险,驾乘险。

## 二、保险条款及费率

1、甲方中标车辆在我公司投保商业险、交强险。在甲方提出投保申请后,乙方有义务及时按照甲方投保的险种出具保险单并送达。

2、对于甲方投保的车辆,在投保时乙方给予保监会规定范围内的折扣,即:

(1) 交强险:交强险费率按保监办相关批复执行,费率浮动因素和浮动比率按照《机动车交通事故责任强制保险费率浮动暂行办法》执行。

(2) 商业险:乙方执行《关于发布《中国保险行业协会机动车商业保险示范条款(2020版)》等五个商业车险示范条款的通知》(中保协发(2020)47号)、《机动车商业保险无赔款优待优化方案(2020)版》(中保协发(2020)51号)等机动车险费率化改革文件的相关内容。

(3) 如保监局、行业协会对机动车辆保险条款、费率、保险费进行调整、发生变动,按照保监局、行业协会新规定执行。

## 三、合作方式

凡属上述“保险业务合作范围”内的有关内容,需办理保险业务时,由乙方指派的专业保险人员办理,甲方应积极配合乙方业务人员填写各险种投保单,以便及时办理相应的保险业务。

#### 四、甲、乙双方的义务

1、甲方应积极配合乙方指定业务人员宣传、办理“保险业务合作范围”内的保险业务。

2、乙方应主动向甲方提供上述保险业务的宣传材料，并做好业务指导及保险业务的条款宣传、解释工作，以利于甲方更好的开展工作。

3、甲乙双方应保持沟通，对保险业务事宜中存在的业务问题协商解决。

4、乙方应本着“主动、迅速、准确、合理”的理赔原则，为甲方提供快捷、优质的理赔服务，并将理赔工作的进程及时反馈给甲方，甲方应全力给予配合。

5、甲、乙双方应保守商业机密，未经双方许可，不得将双方合作的资料，事项及投保人的情况对外发布。

6、车船税依据《关于机动车车船税代收代缴有关问题的通知》（新地税发[2012]7号）文件规定收取车船税。

7、为贯彻落实《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构反洗钱规定》等相关法律法规和监管规定，防止洗钱行为给甲乙双方带来潜在风险，根据监管要求，甲乙双方同意在合作中，遵守上述相关法律法规和监管规定，并相互提供必要的协助，共同推进反洗钱方面的合作。

#### 五、乙方对甲方服务承诺：

1、24小时全天服务专线---95585全国统一报案电话，受理保险事故报案。并可提供报案、服务咨询、销售等综合性服务。

2、目前，公司在全国设立了32家分公司，4家分公司营业总部，264家中心支公司，1681家支公司，631家营销服务部，营业网点超过2500个，员工队伍达40000人，形成了比较完善的营销服务网络，建立了一支高素质的保险经营与营销服务专业性队伍。

3、如车辆事故的肇事双方均为本公司承保客户，事故责任明确且是第一现场（不涉及人伤、物损），经本公司查勘人员现场查勘即可办理相关理赔手续，其中估损金额在5000元以下赔案可按本公司“快捷案件理赔流程”处理。

4、1万元以下非人伤案件资料齐全即时赔付（节假日不支付）。

5、乙方保证甲方出险车辆所更换的零件均为正厂产品，不提供假冒伪劣产品或以次充好。

6、甲方有义务做好本单位驾驶人员的安全教育工作，在发生保险事故时应积极配合乙方做好案件的查勘、定损、理赔工作，不得对驾驶员进行包庇，弄虚作假。

#### 六、合同的变更和终止：

1、本合同生效后，甲、乙单方不得擅自变更，如确有特殊原因需变更时，须经双方协商同意后，双方可以书面形式变更。

2、甲、乙双方可在合同期限内要求终止合同，但必须提前 30 天通知对方，合同终止的未承保期限内的保费予以退还。

3、若甲方违反合同约定内容，乙方有权终止本合同；同样，乙方违反合同约定内容，甲方有权终止本合同。

#### 七、其它事宜。

##### 1、救援方案

##### (1) 支付抢救费用

我公司对于保险车辆发生重大人员伤亡事故，将积极协助客户做好受损车辆和受伤人员的施救工作，并可在责任限额范围内为受伤人员先行垫付抢救费用。

##### (2) 无需垫付维修费用

被保险车辆到在修理厂进行事故维修后，在出具委托赔款证明后，可先提车后结帐，费用可由维修单位直接与我公司结算。

##### (3) 法律援助、提供咨询

如客户需要，我公司将提供交通事故法律援助及咨询服务。如发生重大保险事故，我公司将及时安排专业人员迅速赶赴肇事现场，协助被保险人进行交通事故的处理，提供专业的法律、法规知识援助和咨询服务。

##### (4) 预付赔款

被保险人车辆发生重大损失，涉及伤人或损失金额较大，在交强险赔付限额范围内，被保险人只需提供公安机关交通管理部门要求垫付的通知书，医院的抢

救费用单据和明细项目，被保险人的垫付申请即可在交强险赔付限额范围内先行垫付部分赔款。

当事故责任明确时，超过交强险部分，被保险人也可提出预付赔款的申请，我公司在商业保险限额内可按确定损失金额的 50%以上给以预付赔款。

#### (5) 保险特派专员服务

遇紧急情况与事件，我公司将特派保险服务专员全程跟踪服务，协助客户整理有关资料、处理相关难题，发挥保险人的优势。

### 2、理赔服务优化

#### (1) 大力推行理赔“五个三”工程，确保理赔时效。

“五个三”工程具体要求就是指

- 1) 电话铃响 3 声内接听报案；
- 2) 非客户原因，300 秒（5 分钟）内完成接报案（包括系统录入）；
- 3) 受理报案后，3 分钟内完成现场查勘调度；
- 4) 查勘员接到调度任务后，3 分钟内联系客户；
- 5) 查勘员接到调度任务后，城区内 30 分钟内赶赴现场；

#### (2) 实行“一个电话，足不出户，轻松理赔”

出险客户按照“索赔真情提示”准备所需资料后，只需拨打客户经理电话，客户经理即将上门收取材料，代办理赔事宜。让客户真切体会到中华保险“主动、迅速、便捷、尊贵”的高价值服务。

#### (3) 第三方责任事故、我公司可先行赔付、代位追偿

对于属于保险责任范围内的事故，被保险方无责，而第三方应负责全部责任时，我司按照本合同的规定以及保险险种先予以赔偿被保险人，同时从被保险人取得代位追偿权利，在保险金额范围内代位行使追偿权，被保险人应协助我司向第三方进行追偿。但由于被保险人放弃对第三方请求赔偿的权利或因被保险人的过错致使我公司不能行使代位追偿权利的，我公司不承担赔偿责任或相应扣减保险赔偿金。

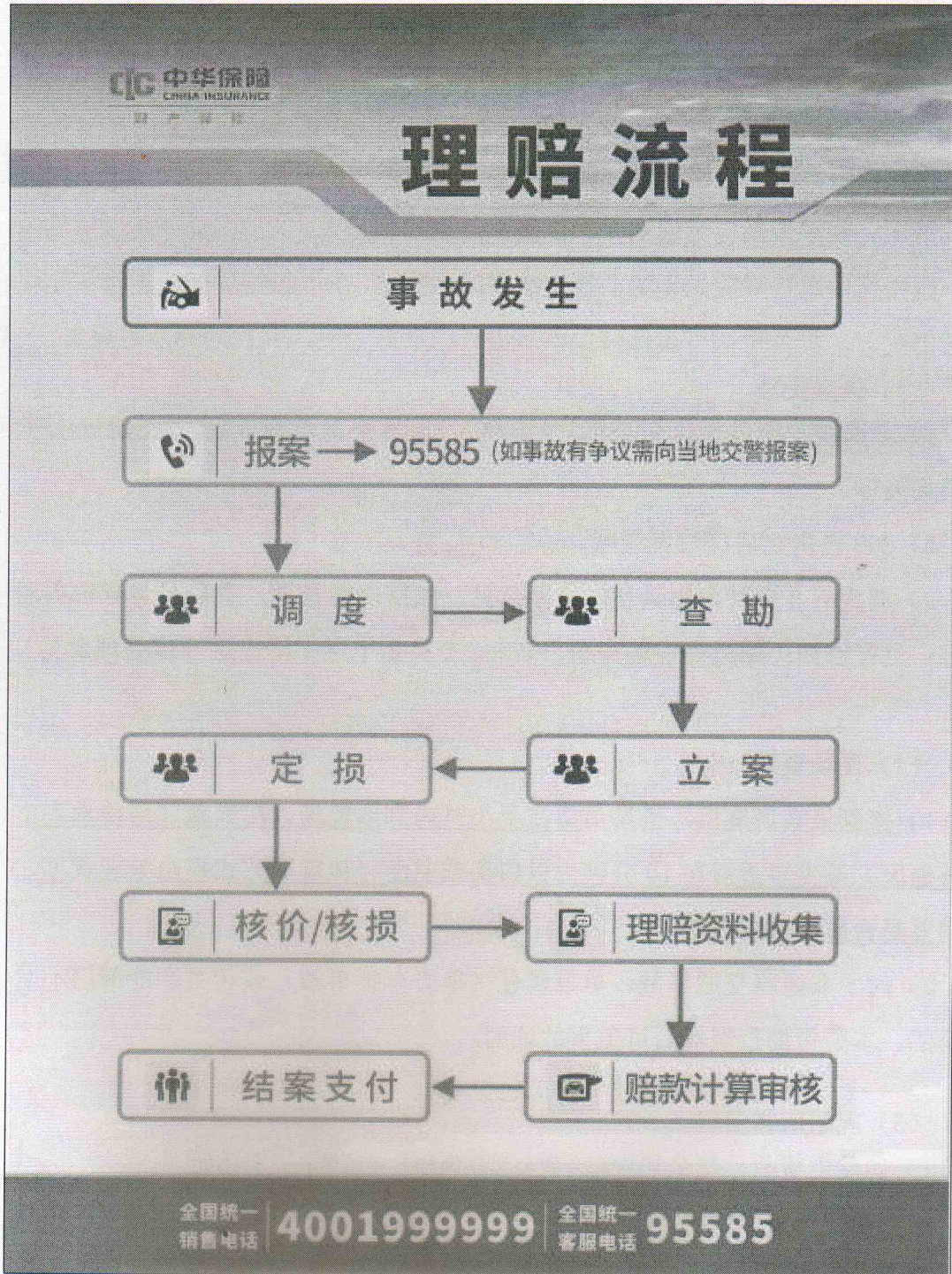
#### (4) 制式化投诉管理

客户对中华保险车险业务承保、理赔处理、产品设计、业务管理规定、员工服务态度、专业技能等有任何意见或建议，只要拨打 95585，投诉管理系统将 100%

解决。

## 6、理赔服务方案及理赔流程

### (1) 理赔服务流程



## (2) 及时报案

保险车辆发生事故后，应采取有效合理的保护、施救措施，抢救伤员、保护好现场，并及时拨打本公司全国统一客户服务电话 95585 并报交警。

涉及人员伤亡的保险事故，及时报交警部门处理，并将受伤人员送往医院安顿，同时向我公司报案。

在保险车辆遭受盗窃或恶意破坏时，请立即向公安机关报案同时向我公司报案。

报案内容：请将保险车号，保险单号，事故发生的时间、地点、损失原因、损失情况、联系人及电话通知中华保险服务机构联系人。

因特殊情况被保险人无法在规定的时间内报案，在不影响责任认定及核定损失的情况下，我公司认可被保险人事后出具的书面说明，并视同为及时报案。

## (3) 报案受理

1) 全国统一服务热线 95585，全年 365 天\*24 小时受理报案，365\*8 小时受理咨询投诉。

2) 300 秒内完成接报案调度。

3) 调度后 3 分钟内出具初步查勘意见，如需现场查勘，查勘员 3 分钟内联系客户进行告知；如无需现场查勘，95585 专员在电话中给出进一步处理意见。

## (4) 现场查勘

1) 接到报案调度后，查勘员将在半小时内到达现场；在异地（乌鲁木齐市以外地区）发生事故后在 10 分钟内以口头或书面（传真）方式提出处理意见，并回复是否前往现场查勘。

2) 对于非道路交通事故，单方责任（单方车损事故）或相关职能部门不愿到场的，本公司勘查现场后可免事故证明。

## (5) 理赔所需资料

1) 如发生事故，贵公司应配合我公司提供相关索赔资料，具体如下：

相关索赔资料的收集，可由我公司的服务专员协助办理或在查勘定损工作后按照查勘定损人员提供的理赔资料所需清单进行办理。我公司在接到被保险人提交的索赔资料后将立即审查核实，若认为有关证明和材料不完整，在接到上述索赔材料后，将及时通知被保险人补充提供有关证明或资料。

一般情况下，案件索赔所需单证如下：

A、车辆损失时：

1. 索赔申请
2. 修理发票
3. 账户确认书（加盖公章）

B、人员死亡、伤、残时：

1. 索赔申请
2. 事故认定书、调解书或法院判决书
3. 出院证、诊断证明书、检查报告单
4. 医疗费住院发票（或门诊发票）、分割单（结算单）
5. 用药清单（或门诊处方）、住院病历（门诊病历）
6. 交通费、住宿费发票
7. 误工证明及工资证明
8. 陪护证明及陪护人员工资证明
9. 死亡证明、销户证明
10. 司法鉴定机构出具的被保险人残疾或烧烫伤程度鉴定书。
11. 账户确认书
- 2) 赔款超过 10000 元，需提供客户身份识别表并加盖公章并提供相应证照。

（6）赔款时效

1) 快速理赔案件承诺 10000 元以下非人伤事故，责任明确，手续齐全，即时赔付；

2) 承诺赔款时效

我公司承诺当采购单位投保车辆发生保险事故时，经过查勘定损后在资料齐全的情况下，人民币 10000 元～人民币 30000 元（含 30000 元）时，1 个工作日内赔付到账；人民币 30000 元～人民币 100000 元（含 100000 元）时，3 个工作日内赔付到账；200000 元（含 200000 元）以上时，5 个工作日内赔付到账；

（7）限时打款

案件手续齐全结案即时打款。

（8）预付赔款

被保险人车辆发生重大损失，涉及伤人或损失金额较大，在交强险赔付限额

范围内，被保险人只需提供公安机关交通管理部门要求垫付的通知书，医院的抢救费用单据和明细项目，被保险人的垫付申请即可在交强险赔付限额范围内先行垫付部分赔款。

当事故责任明确时，超过交强险部分，被保险人也可提出预付赔款的申请，对于定损完毕的案件，确属保险责任，且估损金额（含车损、第三者责任险）较大时，我公司在商业保险限额内可按确定损失金额的 50%以上给以预付赔款。

#### （9）人伤绿色通道

1) 对于优质客户车辆发生重大人员伤亡的事故，专人协助客户做好受损车辆和受伤人员的施救工作，并派人伤专员进行全程跟踪，温情探视，鲜花慰问关怀。

2) 在所需单证齐全的情况下，交强险可在 10000 元限额内、对治疗费用超过 50000 元的同时投保商业车险和不计免赔的车险人伤案件，可在定损金额的 50%内预付部分赔款进行紧急救治。

3) 为人伤客户提供人伤治疗、伤残评定等医疗建议；协助人伤客户与第三者进行事故调解，达成有效赔偿协议；免费提供事故处理、法律诉讼、法律法规指导等法律服务。

#### （10）360° 理赔指引

公司提供从报案起全流程理赔程序、理赔资料、理赔处理等 360° 全方位实时指导。

1) 医疗建议：由公司专业人员为客户免费提供人伤治疗、伤残评定等咨询建议；

2) 法律指导：由公司专业人员为客户免费提供事故处理、法律诉讼及相关法律法规咨询等业务指导。

3) 事故调解：为客户提供人伤事故调解，协助客户与第三者在达成有效赔偿协议，避免客户不必要的损失和事故处理纠纷烦扰。符合人伤事故调解的案件需满足：车险人伤案件；事故责任明确，治疗终结，理赔单证资料齐全；事故双方同意在指定调解点（含公司营业机构网点、交警大队、法院、仲裁、人民调解委员会等）调解。

#### （11）全国通赔通付

客户在承保分公司以外的地域发生事故，可在出险所在地享受异地报案、异



地查勘定损、异地提交索赔资料、异地领取赔款的全流程服务。

(12) 承保理赔信息查询服务

为优质客户建立健全保险档案,客户可通过四种方式进行承保、理赔信息查询。

1) 客户可拨打95585电话人工查询;

2) 客户可登录<http://query.cic.cn/autoclaim/epiq/main.jsp>网站自助查询承保信息;

3) 客户可前往我公司营业网点,出示有效身份信息及保险信息,进行柜面查询;

4) 客户可关注新疆分公司官方微信“xjcic95585”进行自助查询。

(13) 不提供事故责任认定书,确认责任范围

事故责任明确,双方认可,我公司承诺可不提供责任认定书,在保险责任限额内,赔付金额以各险种保险金额为限。

7、我司具有履行合同所必需的定损点和专业理赔勘察队伍。

8、如甲、乙双方发生争议,应本着友好协商的精神,协商解决,协商不成的提交保险标的物所在地人民法院诉讼解决。

9、为贯彻落实《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构反洗钱规定》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易保存管理办法》、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》和《金融机构报告涉嫌恐怖融资的可疑交易管理办法》等相关法律法规和监管规定,防止洗钱行为给甲乙双方带来潜在风险,根据监管要求,甲乙双方同意在合作中,遵守上述相关法律法规和监管规定,并互相提供必要的协助,共同推进反洗钱方面的合作。

乙方应当按照中国银行保险监督管理委员会《关于印发〈保险业反洗钱工作管理办法〉的通知》(保监发[2011]52号)第二十二条规定的要求,按照《中华联合财产保险股份有限公司反洗钱工作办法》(中华财险乌发(2017)131号)《中华联合财产保险股份有限公司反洗钱客户风险等级划分标准(暂行)》(中华财险发(2008)267号)等规定中有关客户身份识别、客户风险等级划分、客户身份资料及交易记录保存制度的要求,履行反洗钱工作义务。乙方承担未履行客户

身份识别义务的相应责任。

10、本协议一经甲、乙双方签署有效期限 2024 年 4 月 1 日至 2025 年 3 月 31 日，如协议一方要终止协议，应提前 30 天以书面形式通知对方。

11、本协议一式三份，经甲、乙双方签署后，甲方执壹份凭存，乙方执贰份凭存。

甲方(盖章):

签署时间: 2024年 3月 27日



乙方(盖章):

签署时间: 2024年 3月 27日

