

B 类
公开

中国人民财产保险股份有限公司

刚 察 支 公 司 文件

北人保财险刚发〔2024〕44 号

签发人：侯振菊

关于县十七届人大四次会议第 28 号建议 答复的函

仁增才让代表：

您提出的“关于如期如约赔付牛羊保险的意见建议”收悉，
现答复如下：

首先，赔付滞后并非我们的本意。针对出现赔付滞后这一问题，我公司经理室组织相关部门对造成问题的原因做了深刻反省，
具体原因如下：

一、因我公司乡镇协保协赔人员流动性大，在处理赔付事宜的过程中，存在离职员工未按时交接工作内容，新员工对相关政
策理解不到位等问题，缺乏足够的专业人才，影响了定损和理赔

的准确性和效率，导致了赔付进度的延迟。

二、由于赔付申请需要经过多个部门的审核和审批，每个部门都有自己的工作流程和时间安排，导致赔付周期变得冗长。在审核通过后，需要一定时间处理赔款支付手续，核对银行账户信息、办理转账等。

三、受疫情影响，我公司工作人员无法到达死亡牛羊现场进行查勘工作，由牧户线上提供现场照片，再由我公司人员进行线上耳标信息、牛羊信息、投保人及牧户信息等核对工作，因部分员工当时感染疫情封控在家无法处理工作，赔付案件积压导致了赔付滞后。

现积压的赔付案件已经全部处理完毕，赔付工作也在稳步推进中，为了避免再次出现赔付滞后的问题，我公司从以下几方面进行了整改：

一、完善公司内部管理制度，提高业务处理效率和服务质量。成立专门的工作小组，负责跟进赔付事宜，协调各部门之间的工作，确保审批流程的顺畅进行。同时，积极与相关各方沟通，争取尽快解决可能存在的问题，优化案件赔付流程，以加快赔付的效率。

二、针对畜牧业风险事件的特点，建立快速响应机制，确保在灾害或者疫情等紧急情况下能够迅速启动保险赔付程序，减轻牧户的经济压力。加强与牧户之间的沟通交流，及时了解牧户需求和意见反馈，不断优化保险产品和服务。

三、加强工作人员业务培训，提供乡镇服务站理赔人员工作能力。对协保协赔人员进行案件赔付专业指导，强化工作人员专业技能和综合素质。

最后，我们承诺将持续关注赔付进度，加大工作力度，尽最大努力缩短赔付时间。我们会及时向您通报赔付的进展情况，让您了解我们的工作动态。

再次感谢您的理解和耐心等待。我们将以高度的责任感和使命感，尽快完成赔付工作，为您提供满意的解决方案。

中国人民财产保险股份有限公司

刚察支公司

2024年9月13日

抄 送： 县人大常委办公室，县人民政府办公室

联系人：刚察支公司综合部 王芬玲

联系电话：0970-8659960

中国人保财险刚察支公司综合部

2024年9月13日印发