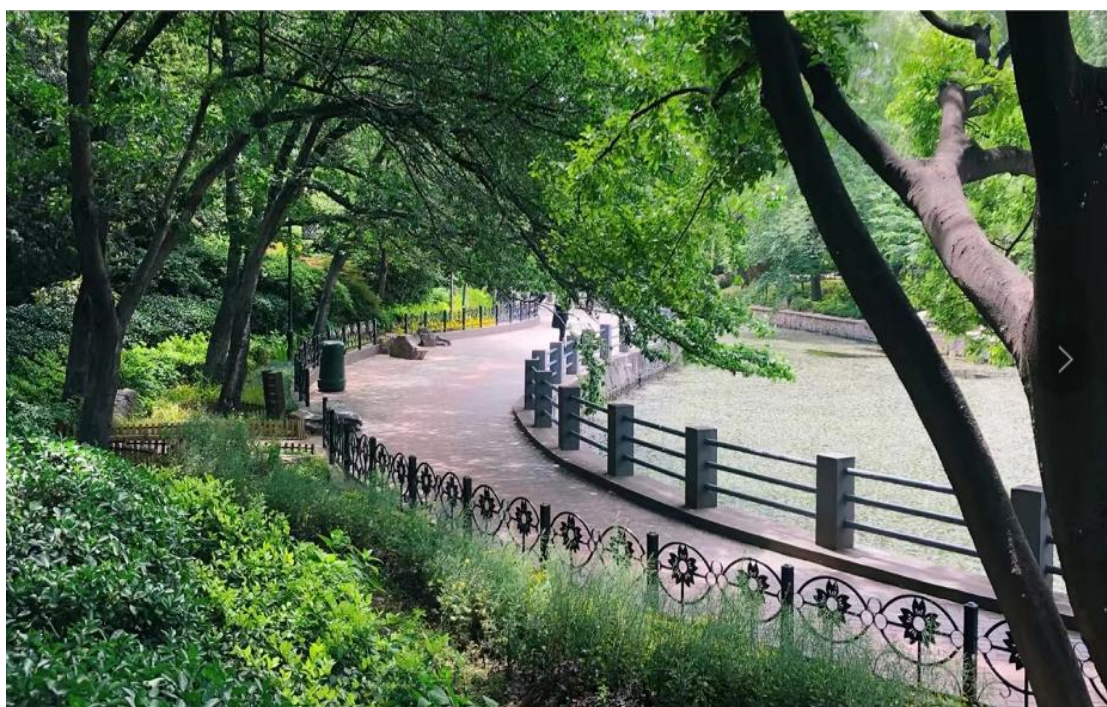


保 险 法 律 资 讯

汇编 保险委委员 牛琳



本法律资讯仅为内部交流

2022 年 4 月期

(总第 29 期)

审核：保险委主管副会长 刘海威

保险委主任 吕国玲

目录

监管动态	4
一、中国银保监会发布《关于2022年银行业保险业服务全面推进乡村振兴重点工作的通知》.....	4
二、中国银保监会指导保险行业全力做好“3.21”东航航空飞行器事故保险理赔服务工作.....	8
三、中国银保监会召开偿付能力监管委员会工作会议.....	10
四、中国银保监会发布《关于金融支持货运物流保通保畅工作的通知》.....	11
五、全国打击整治养老诈骗专项行动部署会召开.....	13
行业新闻	16
一、中国首家全国性保险经纪试水独立代理人模式.....	16
二、中原农险开展专项防灾减损活动保障春耕生产.....	21
三、疫情当前，服务不停 深圳保险机构推出3·15期间线上服务举措.....	22
四、首个保险产品智能检核系统将启用.....	28
五、银保监会：2021年为1.8亿户次农户提供风险保障超4.7万亿元.....	30
法律资讯	32
一、中国银保监会发布《保险公司非现场监管暂行办法》.....	32
二、中国银保监会就《关于修改部分行政许可规章的决定（征求意见稿）》公开征求意见.....	42

案例分析.....44

一、被侵权人家属筹集到的社会捐款能否减轻侵权人的赔偿责任
 **44**

二、快递特许经营中交通事故责任承担规则..... 47

监管动态

一、中国银保监会发布《关于2022年银行业保险业服务全面推进乡村振兴重点工作的通知》

发布时间：2022-04-06

近年来，中国银保监会深入贯彻落实党中央、国务院关于实施乡村振兴战略的决策部署，加强监管政策引领，督促指导银行保险机构加大涉农信贷投入力度，提升农业保险保障水平，取得积极进展。截至2021年12月末，涉农贷款余额43.21万亿元，较年初增长11.83%，普惠型涉农贷款余额8.88万亿，较年初增长17.48%，超过各项贷款平均增速6.19个百分点。2021年，农业保险为1.78亿户次农户提供风险保障4.72万亿元。

根据中央经济工作会议和中央农村工作会议精神，按照2022年中央一号文件工作部署，银保监会办公厅于近日印发了《关于2022年银行业保险业服务全面推进乡村振兴重点工作的通知》（以下简称《通知》）。

《通知》围绕金融服务全面推进乡村振兴重点工作，按照稳中求进、深入细节的思路，牢牢守住保障国家粮食安全和不发生规模性返贫两条底线，从确保涉农金融投入稳定增长、优化涉农金融供给体制机制、聚焦服务乡村振兴重点领域、提高新市民金融服务水平、增强保险功能作用、强化农村金融环境建设等方面提出具体工作举措。

《通知》提出确保涉农信贷投入稳定增长总目标。要求各银行机构继续单列涉农和普惠型涉农信贷计划，努力实现同口径涉农贷款余额持续增长，完成差异化普惠型涉农贷款增速目标。要求各银保监局科学制定辖内县域存贷比提升计划，持续监测县域信贷资金适配情况和县域保险保障水平，督促实现 13 个粮食主产省各产粮大县涉农贷款余额持续增长。提出力争实现 832 个脱贫县各项贷款余额、农业保险保额持续增长；各脱贫县优势特色农产品保险品种稳中有增；160 个国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款平均增速高于全国贷款增速。

《通知》提出优化涉农金融供给体制机制。要求政策性银行结合自身职能定位，强化对农业产业发展、农业农村基础设施建设的信贷支持，加大转贷款支持乡村振兴力度；大中型商业银行加大首贷户拓展力度，更多为此前未从银行获得贷款的客户提供金融服务，将自身县域存贷比提升至合理水平；农村中小银行机构等地方法人银行机构不断增强乡村振兴服务能力和公司治理水平，加快农村信用社改革，稳妥化解风险，完善省联社治理机制，推进村镇银行改革。

《通知》要求聚焦服务乡村振兴重点领域，围绕保障国家粮食安全、构建现代乡村产业体系、推进乡村建设等重点工作，持续加大信贷资源投入，以需求为导向强化中长期贷款等适宜的信贷服务。要求加强新型农业经营主体金融服务，充分运用各类公开信息、名单，针对新主体需求特点，积极开展首贷、信用贷。各银保监局要

加强与当地农业农村等部门的沟通协作，梳理辖内农业产业发展、农业关键核心技术攻关工程等重点项目的信贷保险需求，适时组织开展项目推介、融资对接。

《通知》要求提高进城农民等新市民金融服务水平。要求银行保险机构聚焦吸纳进城农民较多的行业和区域，加大信贷投入和保险保障力度，针对进城农民金融需求特点，研发专属产品。要求各银保监局因地制宜开展新市民金融服务专项调查，鼓励有条件的地区将强化新市民金融服务作为建设金融服务乡村振兴创新示范区的重点内容，争取形成一批可推广的做法和经验。

《通知》提出增强保险服务乡村振兴功能作用。要求保险机构提升农业保险保障水平，落实三大粮食作物完全成本保险和种植收入保险主产省产粮大县全覆盖，探索开展糖料蔗完全成本保险和种植收入保险，大力发展地方优势特色农产品保险。要求人身险公司针对农村居民需求，特别是脱贫地区群众需求，扩大意外伤害险、定期寿险、健康保险、养老保险等人身保险产品供给。要求提升农业农村保险承保理赔服务质效，按照“愿保尽保”“应赔尽赔”“快赔早赔”的原则，主动、迅速、合理开展承保理赔服务。

《通知》还提出强化农村金融环境。要求各银保监局推动辖内涉农信用信息共享，推动完善涉农主体增信机制和涉农贷款风险分担补偿机制，切实防范涉农领域信用风险，纠正过度授信、违规收费等不当行为，引导农村地区各类型银行保险机构错位竞争、良性竞争，继续深化金融服务乡村振兴创新示范区建设。

附：中国银保监会办公厅关于 2022 年银行业保险业服务全面推进乡村振兴重点工作的通知

<http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/governmentDetail.html?docId=1045640&itemId=861&generaltype=1>

来源：中国银行保险监督管理委员会网站

二、中国银保监会指导保险行业全力做好“3.21”东航航空飞行器事故保险理赔服务工作

发布时间：2022-03-30

“3.21”东航 MU5735 航空飞行器事故后，中国银保监会党委高度重视，立即行动，第一时间成立工作专班统筹指导，相关银保监会和保险公司迅速响应、及时跟进，全力做好保险理赔服务相关工作。

事发次日，银保监会印发《关于做好东航客机坠毁事故保险理赔服务工作的通知》，部署行业主动排查承保客户信息，充分尊重家属意愿，建立理赔绿色通道，同时严禁借机炒作。3月22日，银保监会指导飞机机身主要承保公司人保财险做好预付赔款相关工作。3月23日，人保财险先行向东方航空公司预付保险赔款5000万元。目前，相关保险公司都已做好赔付准备工作，在合同责任范围内，应赔尽赔快赔。

截至3月29日，财产保险方面，承保飞机机身的人保财险、太保财险、平安财险、国寿财险合计向东方航空公司预付保险赔款1.16亿元。人身保险方面，相关保险公司根据客户报案情况，积极开展保险理赔工作，目前已有11家公司向遇难人员家属支付14笔赔款，金额合计1485万元。

下一步，银保监会作为“3.21”东航 MU5735 航空飞行器事故国家应急处置指挥部善后处置工作组成员，将在指挥部统一领导下，

统筹协调保险行业进一步细化理赔方案，优化理赔流程、把握关键环节、注重方式方法，妥善做好后续保险理赔服务工作。

来源：中国银行保险监督管理委员会网站

三、中国银保监会召开偿付能力监管委员会工作会议

发布时间：2022-02-25

日前，中国银保监会召开偿付能力监管委员会第十四次工作会议，分析了保险业偿付能力和风险状况，研究了2021年第四季度保险公司风险综合评级结果。银保监会党委委员、副主席周亮主持会议。

2021年第四季度末，纳入会议审议的179家保险公司平均综合偿付能力充足率为232.1%，平均核心偿付能力充足率为219.7%。财产险公司、人身险公司、再保险公司的平均综合偿付能力充足率分别为283.7%、222.5%和311.2%。91家保险公司风险综合评级被评为A类，75家保险公司被评为B类，8家保险公司被评为C类，4家保险公司被评为D类。

会议指出，银保监会在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，沉着应对各类风险挑战，持之以恒防范化解金融风险，保险业运行总体平稳，偿付能力充足率保持在合理区间，风险总体可控。

会议强调，2022年银保监会坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神以及中央经济工作会议精神，坚持稳字当头、稳中求进，完整、准确、全面贯彻新发展理念，坚决守住不发生系统性金融风险底线，推动保险业高质量发展，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

银保监会相关部门负责人参加会议。

来源：中国银行保险监督管理委员会网站

四、中国银保监会发布《关于金融支持货运物流保通保畅工作的通知》

发布时间：2022-04-15

党中央、国务院高度重视统筹做好疫情防控和经济社会发展工作，要求促进国际国内物流畅通，全力保障货运物流特别是重要生产生活物资运输畅通，维护产业链供应链稳定。近日，中国银保监会印发《关于金融支持货运物流保通保畅工作的通知》（以下简称《通知》）。《通知》对各银保监局和银行保险机构支持货运物流保通保畅工作提出具体要求，主要包括提高思想认识、加大资金支持、帮扶重点群体、提升服务效率、创新担保方式、加强保险保障、确保资金安全、强化督促落实等八个方面。

《通知》要求，各银保监局和银行保险机构要提高政治站位，深刻认识金融工作的政治性、人民性，主动采取精准有效措施，切实为推动货运物流保通保畅提供有力有效支持。各银行机构要用好普惠小微贷款支持工具，将普惠型小微企业贷款适当向运输企业和个体工商户倾斜。要强化对货车司机群体的关怀和帮扶，对于因疫情影响货车司机偿还汽车贷款暂时存在困难的，商业银行、汽车金融公司、企业集团财务公司、金融租赁公司等，均应视情合理给予延期、展期或续贷安排，帮助其渡过难关。鼓励银行保险机构按市场化原则优化审批流程，对承担疫情防控和应急运输任务较重的交通运输企业开辟绿色通道。鼓励保险公司针对货车司机、快递员等特殊岗位工作人群特点，开发意外伤害保险

等产品。积极发展货物运输保险、道路货物运输承运人责任保险等财险业务。

《通知》强调，各银保监局和银行保险机构要落实落细有关政策要求。同时，积极推动和协助地方政府通过风险准备金、贴息等方式，完善贷款风险补偿机制，促进金融业务稳健发展。

附：中国银保监会办公厅关于金融支持货运物流保通保畅工作的通知

<http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=1047260&itemId=928&generaltype=0>

来源：中国银行保险监督管理委员会网站

五、全国打击整治养老诈骗专项行动部署会召开

发布时间：2022-04-14

近日，全国打击整治养老诈骗专项行动部署会召开。中央政法委秘书长、全国打击整治养老诈骗专项行动办公室主任陈一新强调，要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持宣传教育、依法打击、整治规范“三箭齐发”，依法严惩养老诈骗违法犯罪，延伸治理侵害老年人合法权益的涉诈乱象问题，为广大老年人安享幸福晚年营造良好社会环境。如何确保为期半年的打击整治养老诈骗专项行动有力有效，陈一新强调了六点意见。

——**认清重大意义**。老人不安则家庭不安、家庭不安则社会不安。开展专项行动是贯彻落实中央领导同志重要指示批示精神的实际行动，是广大人民群众特别是老年群体的迫切愿望，也是保持国泰民安社会环境的实际举措，务必增强扎实开展专项行动的责任感和紧迫感。

——**把握总体要求**。要尽快打掉一批养老诈骗犯罪团伙，严惩一批违法犯罪分子，集中解决一批群众反映强烈的养老领域涉诈问题，整治规范一批存在诈骗苗头隐患的机构、企业，增强老年人法治意识和识骗防骗能力，健全维护老年人合法权益的长效机制。

——**抓好宣传发动**。要畅通群众举报渠道，落实保护举报人措施；集中开展打击整治养老诈骗宣传教育活动，掀起

宣传热潮；加强舆论引导，增进全社会对专项行动的理解和支持。

——**依法严厉打击**。各级政法机关要突出精准打击，将打击锋芒对准侵害老年人合法权益的各类涉诈违法犯罪；要严格依法办案，确保把每一起案件都办成铁案；要全力追赃挽损，最大程度挽回受害群众的经济损失。

——**开展整治规范**。要针对老年人的涉诈 APP、非法养老服务机构、商品房虚假宣传、涉老旅游项目和艺术品经营、无资质医疗机构擅自诊疗、涉老“保健品”、非法集资等乱象开展重点整治，并强化分级分类处置，确保整治到位；要完善行业监管机制、行刑衔接机制，完善相关法律政策，为规范行业发展、铲除涉养老诈骗土壤提供坚实的法治保障。

——**加强组织领导**。此次专项行动由平安中国建设协调小组牵头，成立全国打击整治养老诈骗专项行动办公室，中央政法委、中央网信办、最高人民法院、最高人民检察院、公安部、民政部、自然资源部、住房和城乡建设部、文化和旅游部、国家卫生健康委、市场监管总局、中国银保监会等为办公室成员单位，共同推进专项行动；各成员单位和各地要压实工作责任，推进宣传发动、打击整治、总结提升等关键环节，确保专项行动扎实有效。

全国专项办副主任：中央政法委副秘书长景汉朝、王洪祥，中央网信办副主任盛荣华，最高人民检察院副检察长孙

谦，公安部副部长杜航伟，自然资源部副部长王广华，住房和城乡建设部副部长姜万荣，国家卫生健康委党组成员王建军，市场监管总局副局长蒲淳，中国银保监会副主席周亮；最高人民法院审委会副部级专职委员李勇出席会议。

行业新闻

一、中国首家全国性保险经纪试水独立代理人模式

发布时间：2022-03-15

今年是“十四五”发展承前启后的关键一年，在过去的一年中，保险业转型发展取得了不俗的成绩。但与此同时，也应清醒认识到，我国保险行业距离高质量发展尚存在不小差距。目前我国还是以保险公司专属的代理人为主，而且重销售、重增员、轻服务。

监管部门频频出击，直面转型阵痛期

对此，中国银保监会早在2020年5月19日就发布了两个关于代理人监管的通知：《关于落实保险公司主体责任，加强保险销售人员管理的通知》、《关于切实加强保险专业中介机构从业人员管理的通知》。不到一年时间，2020年11月23日，银保监会发布了《保险代理人监管规定》（以下简称“《规定》”），开启了我国独立代理人制度的帷幕。监管部门以期通过强化顶层设计，加强政策规范等方面，为独立代理人勾画出清晰的发展方向，从而促进行业健康高质量发展。

审慎、稳健、频繁的监管重拳背后，同时也表明了900万从业人员队伍转型、实现高质量发展的重要性。据中国银保监会2022年2月23日公布的《关于2021年底保险公司销售从业人员执业登记情况》来看，截止2021年12月31日，全国保险公司在保险中介监管信息系统执业登记的销售人员641.9万人，与2019年末公布的973万人

相差 270 万人之多。

因此，如何在强监管的情况下和代理人队伍规模日益缩减的背景下应对保费增长压力，实现行业高质量发展成为行业亟需面对的重要问题。

他山之石，可为独代业务发展开路

纵观全球保险市场，美国和中国分别是成熟市场、新兴市场代理人队伍非常强大的市场。不同点在于美国保险代理人总共有 34 万，其中专属代理人有 15 万，独立代理人有 19 万人，90% 的市场份额都是通过独立代理人来实现，独立代理人从总量到市场份额都超过专属代理人。在美国，经过 100 多年保险业的发展，独立代理人成为主流源自于市场的选择。

反观中国，保险代理人渠道则是以专属代理人为主，大多以“团队作战”，通过发展“下线”增员、形成团队，团队成员也可以继续招募，层层扩张逐步形成金字塔型的营销结构，很难让保险代理人将重点聚焦到“人”的身上。

不得不承认，30 年来险企“跑马圈地”式的快速发展，为驱动保险业快速发展贡献了重要力量。仅去年一年，我国 7 家上市保险公司股价下跌，银保监会及派出机构共开出 2020 张罚单。不难看出，随着市场成熟度的增加和消费不断升级，人民群众金融素养不断提升、保险需求也逐渐多元化，传统保险代理人可能面临因“人海战术”造成的诸多困境，过去传统的方式与人民日益增长所需的创新化保险产品、定制化保险服务需求相矛盾，改革势在必行。

在保险行业亟需实现高质量发展的当下，独立个人保险代理人的出现犹如“良药”一般，为保险代理人队伍向专业化、职业化的方向发展提供“药方”，有利于代理人队伍“去虚火”，将真正具备专业技能和职业潜力的代理人筛选出来。而合理的收入分配制度、依法享受国家工商给予的税收优惠等支持，让专业行销精英更有信心把保险作为自己的终身职业。

中国首家试水独代模式的全国性保险中介

《规定》作为我国保险行业的重要改革举措之一，成功将独立个人保险代理人推上“C位”，去年，我国独立个人保险代理人的发展也实现了较大突破，目前已有多家险企“试水”，成效初显，部分险企的独立代理人人均月产能超2万元，是《2020中国保险中介市场生态白皮书》中寿险行业代理人员人均月产能不足1万元的2倍。

独立个人保险代理人，与传统保险代理人相比，需要在保险销售中发挥从业人员的专业素质与业务能力；需要站在用户立场，为用户提供更客观、更专业、更中立的差异化服务；需要减少不必要的保险消费纠纷，这些因素决定了独立个人保险代理人最好不是只代理一家公司的保险产品，而是可以同时代理多家保险公司的保险产品。这个很好理解，因为如果只要此段时期保险公司在推动某款产品，保险代理人就得全力以赴强力推荐该产品。然而，对于用户而言，他们需要的是所投保的保险产品能满足自身实际需求，同时又有较高的性价比，所以可代理多家保险公司的保险产品，才是更满足用户需求侧的发展方向。

对于这独代一新生模式，传统寿险机构普遍在犹豫中观望，不敢轻言触及。面对急剧变化的市场环境，很多代理人比较迷茫，不知道如何在混沌不清的环境中找到出路。

近日，经多方消息透露，梧桐树保险经纪作为中国首家试水独代模式的全国性保险中介，积极响应监管号召开展独立代理人经营模式，以期在混沌之中带领行业冲出迷雾，为行业发展提供新的方向，赋予新的可能。此举对于发展中的中国独立代理人模式具有划时代的意义。

据梧桐树保险经纪独代业务负责人路征介绍：“保险中介机构的扁平化利益分配制度最符合独立代理人的发展趋势，因为多劳多得。而且梧桐树作为一家全国性保险中介公司，截止目前为止已与80多家保险公司建立战略合作，可以为用户提供涵盖人寿险、年金险、健康险、意外险、企业险等多维度险种。梧桐树自成立以来始终强调“以用户为中心”，致力于提供“与客户全生命周期的陪伴”这些点，与监管的政策和用户的需求不谋而合。”

打造高产能代理人队伍，做一站式服务管家

此外，保险作为风险管理工具，主要用于应对人生各个阶段可能面临的多样化风险，贯穿于一个人从出生到死亡的整个生命旅程，这要求其客户经营必须建立在基于长期互动和陪伴形成的深度信赖关系基础之上。

反观我国代理人渠道发展历程，“人海战术+产品运作”的业务模式，使得代理人大进大出，还有少数人员过分追求短期利益，“信赖”无法建立。而以梧桐树保险经纪为代表的保险中介近年来在渠道、

服务、风控、模式等方面加速迭代，不断提升技术和服务能力，长期以来与用户建立了不错的“信赖”关系。通过“产品+服务”的同步升级，主动出击，关注用户真实需求，联合多家保司定制出不少专属优质产品，满足了保险消费者的个性化需求，从而为用户提供更加适配、专业、全面的保险保障。此外，梧桐树还坚持招募高素质人才，以差异化赋能加职业化经营的方式，打造高收入、高专业、高品质的职业化独立代理人从业形象。

依托互联网+科技全方位赋能，助力独立代理人打造个人 IP

顺应科技浪潮发展大势，梧桐树独代业务负责人路征还表示：“梧桐树将在推动数字化赋能上下“猛料”，不断加快关键领域数字化能力提升，积极搭建线上化工具，充分运用科技手段，为独立代理人提供全方位赋能，从销售支持、产品迭代、客户服务、运营提效、培训提质、风险管控与经营决策等方面，全面提升独立代理人各方面实力，助力其打造个人 IP，从而更好的服务客户。”

结合互联网优势落地 O2O 模式

梧桐树保险经纪首席运营官李俊表示：“除了以上赋能，梧桐树还会为独立代理人给予互联网获客支持，一定程度上帮助独立代理人解决获客难的痛点，2021 年，公司已累计获得互联网运营留资准客户数近百万。未来，梧桐树将为独立代理人打通高效率获客关口，实现专业化分工，从而在效率层面实现突破。”

风物长宜放眼量，独立代理人在内的代理人制度怎么改、能不能改好已有多家保险公司实践，也取得了不错的成果。现在这场改革的

号角已经吹响，保险代理人应不拘泥于眼前一张保单的利益，更多瞄准消费者长远的需求，通过不断提升自身职业技能，才能赢来更好的职业发展前景，整个保险行业才能实现真正意义上健康高质量发展。

面对新市场、新监管的进化，旧有的生产关系已经不适应生产力的发展，更适合成熟市场的独立代理人制度将为中国保险业的蓬勃发展注入新的活力！独立代理人作为未来保险行业发展的大势所趋，相信通过大家的共同努力，在科学技术的赋能下，一定可以找到一条适合国内市场的独立代理人发展之路！

来源：中国保险行业协会

二、中原农险开展专项防灾减损活动保障春耕生产

发布时间：2022-03-15

“悠悠万事，吃饭为大”，我省作为全国小麦主产区，夏粮生产对守牢国家粮食安全底线意义重大。为深入贯彻中央一号文件，落实省委省政府经济运作工作的相关部署，切实服务春耕生产，加快苗情转化升级，促进弱苗转壮，确保夏粮丰产丰收，3月8日上午，在河南省财政厅、农业农村厅、地方金融监管局、银保监局等单位的指导下，中原农险抢抓春季小麦拔节返青关键期，在焦作市武陟县开展了“服务春耕管理，保障粮食安全”系列服务活动，现场调用6架植保无人机对1万余亩小麦进行了喷防，并邀请省农业厅农业专家现场讲解宣传晚播小麦的农事管理技巧，以“组合拳”确保防灾减损见实效。

本次活动是中原农险“五优五心”高质效服务方案中减灾救助体系的一部分，旨在发挥农业保险损失补偿基本功能的同时，建立农业生产防灾防损机制，提升农户抵抗自然灾害的能力，为春耕备耕保驾护航，为实现增产增收目标奠定坚实基础。后续，中原农险将按照“优选连心、优惠贴心、优创恒心、优助暖心、优控放心”的服务承诺，扩大“五优五心”高质效服务活动范围。针对晚播小麦的实际需求，陆续在新乡、鹤壁、焦作等地市开展无人机喷防、农技指导、养殖防疫、气象预警、长势遥感监测等系列春耕保障服务，覆盖 2000 余个村 200 万亩小麦，通过强化春耕关键区与产量重点区的专项保障服务，持续推动农业保险由基础的事后补偿，向防灾防损、气象产业技术服务等全风险管理转型，切实回应群众呼声，助力春耕生产，保障粮食安全。

此次行动充分彰显了中原农险作为省属国企的责任与担当，引起了良好的社会反响，中原农险将按照“五优五心”高质效服务活动实施方案，持续拓宽服务领域、拓展服务功能，将服务质效提升贯穿于农业生产全链条，为农业增收、农民致富提供更加全面的风险保障，为农村发展提供更加多元的服务功能，切实提高人民群众的获得感和幸福感。

来源：中国保险行业协会

三、疫情当前，服务不停 | 深圳保险机构推出 3·15 期间线上服务举措

深圳的 3 月，疫情形势反复，在深圳银保监局的指导下，深圳的

一些保险机构除了组建青年志愿者协助社区防疫抗疫，以及踊跃捐赠保险保障或爱心物资的同时，他们还心系广大保险消费者，秉承“为客户创造价值”的初心，积极开展保险知识线上宣教，纷纷推出各类线上服务措施。虽然深圳当前疫情肆虐，但保险公司的服务却没有停歇。

人保财险：“适老化”保险服务升级

为增强保险消费者风险意识和维权意识，更好地开展消费者权益保护，人保财险深圳市分公司主要聚焦老年人权益保护工作，全面升级保险“适老化”服务，通过丰富适老产品和服务，打造“友好型”服务阵地、优化人工电话服务、推广“线上助老”模式、开展暖心理赔、丰富宣传教育形式、构筑“老年安全”网络环境等7大举措，助力老年人数字化操作能力提升，增强群众获得感。活动周期间分公司将开展“关爱老年人，一起传递孝心”线上知识问答及孝心传递公益活动，让更多人成为公益孝心的传递者，见证温馨时刻。

中国人寿：让智能化模式服务于保险的各个环节

中国人寿深圳市分公司充分运用人工智能、物联网和大数据，将远程视频、人脸识别、电子签名等技术集成于各个业务场景，让智能化模式服务于保险的各个环节；全面开启无纸化理赔、视频调查等作业模式，积极推广“空中客服”、寿险APP、移动理赔、国寿大健康平台等线上服务工具；在征求监管同意下，积极推动远程双录工作，解决客户疫情期间无法现场投保新单业务的困难，保证服务不掉线。

3·15活动期间，深圳国寿将以官微平台为主要载体，持续发布帮助

保险消费者了解保险相关业务模式、办理渠道、重要内容、功能作用、相关风险的线上宣传专题，帮助特定区域的消费者“学金融、懂金融、用金融”，向消费者普及金融知识和金融政策。

平安产险：开通车险案件四大绿色通道

平安产险深圳分公司积极支援抗疫，优化理赔流程，开通车险案件4大绿色通道：小额案件远程查勘、线上视频查勘、客户自助报案及可享受增值服务。增加视频和微信理赔场景，以线上线下相结合的方式，为客户提供“零接触”的一站式理赔服务，实现快速结案赔付。同时，该公司还为小微客户提供小微“快易免”服务。

平安人寿：以街采及探店 VLOG 等形式普及消保知识

平安人寿深圳分公司召开线上启动会，提前部署“3.15”消费者权益保护系列工作，充分发挥公司“金融+科技”优势，拓展线上线下教育宣传渠道，利用早会、晨会、微信、知鸟等平台，扩大宣教范围和频率，希望让更多消费者通过本次活动提升金融保险消费认知，共促消费公平，共享数字金融。

此外，他们还联合深圳当地权威媒体开展“3.15”专题宣传短视频，大力加强对“全额退保”新骗局的宣传力度，以街采及探店 VLOG 等形式生动有趣的普及消保知识，进而向消费者传递“共促消费公平，共享数字金融”理念，提高消费者金融素养，让消费者拥有更多、更好的金融消费服务获得感。

太平洋财险：成立应急小组确保线上理赔人员配备充分

太平洋财险深圳分公司全流程为客户提供线上化便捷服务，针对

封控、管控区域的出险案件，做好相应的应急预案，要求查勘员做好解释安抚工作，扩大线上现场查勘范围，现场快速处理后指引快撤，小额人伤案件授权处置权限，同时做好线上引流；成立应急支援小组，确保线上理赔岗人员配备充分。对于封控、管控区域的其他服务需求，要求做好客户解释与安抚，并在相关界面设置服务提醒告知信息，待疫情恢复后优先处理。

太平洋人寿：关爱银发老人，增强消费者金融获得感

太平洋人寿深圳分公司升级理赔服务，推出六项暖心服务举措：开通 7*24 小时理赔服务热线，开通理赔快速服务绿色通道，提供专人理赔辅助服务，免保单理赔服务，人性化理赔服务，全天候在线服务。此外，该公司还将聚焦老年人群体，制作、推广《我的爷爷》银发主题宣传片，关爱银发一族，帮助老年人更好共享信息化发展成果，推进服务数字化转型的教育宣传，增强消费者金融获得感。开展专题线上科普课堂，邀请专家向消费者提醒非法“代理维权”、非法集资放贷、金融诈骗等非法金融活动风险，提醒消费者警惕并拒绝参与非法“代理维权”活动。

太平人寿：线上保险服务不打折扣

在深圳疫情的特殊时期，太平人寿深圳分公司开展以“倾听客户心声、了解客户需求、解决客户疑问、收集客户建议”线上总经理接待日活动，由运营客服分管领导接听消费者来电咨询，倾听消费者的需求与意见，切实解决消费者的困惑与难题。此外，该公司利用线上培训会议的形式，组织所有一线业务人员学习了解“客户增值服务、

易赔、线上保全”等在线智能服务举措，加大一线业务人员对线上服务的了解和掌握，指导客户便捷高效地在线上办理各项业务，享受各类服务。在辖内各机构线上客户服务活动中，加入金融知识、风险提示、智能服务方面内容的介绍，提升消费者的权益意识和风险防范意识。

新华保险：快理赔、优服务

新华保险深圳分公司践行“快理赔，优服务”理念，一是延长产品新冠肺炎保险责任有效期，特针对《多倍保障重大疾病保险（庆典版）》等 28 款已扩展新冠肺炎责任的疾病保险产品，保险责任扩展有效期延长至 2022 年 3 月 31 日；二是全面推行 E 化服务，公司现有移动保全、随信通等 E 化平台已可办理受益人变更、贷款、续贷、复效、基本信息变更等多项业务，帮助客户实现足不出户办理业务，确保疫情期间服务不断档；三是针对特定产品配套医疗垫付服务，在“3·15”期间发布 2022 年客户服务十大承诺，包括智能服务全天候、智能回访保权益、保全服务更便捷、投诉畅通快响应等方面，持续提升服务品质，优化消费者体验。

友邦人寿：开通绿色理赔通道

为切实保护客户的利益，友邦深圳开通了绿色理赔通道及多项暖心服务。比如针对感染新型冠状病毒肺炎的出险客户，开通绿色理赔通道，取消条款中住院的医院级别限制、取消保险条款住院报案的时效限制等；针对受疫情影响的保全业务，绝大部分可通过线上办理，减少不必要的人员接触，降低感染风险等等。疫情期间，开通 24 小

时报案热线，并确保热线畅通。在服务网点配备免洗洗手液、体温枪、口罩等基本防护用品，协助来访客户做好消毒工作，对有需要的客户赠送防疫用品。

横琴人寿：发布人身保险“退旧保新”风险提示

3·15活动期间，横琴人寿深圳分公司发布人身保险“退旧保新”风险提示，即个别保险销售人员为了赚取新单佣金或完成业绩，会以公司服务升级、回馈老客户等理由为开端，故意贬低旧合同现价低、保障少等，并夸大新保险产品的好处，怂恿保险消费者“退旧保新”，却隐瞒客户减保或退保的损失，也不会告知新旧两款保险的差异。为此，横琴人寿深圳分公司呼吁保险消费者：不盲从听信保险销售人员的夸大说辞，谨慎对待“退旧保新”，提高风险警惕意识，通过保险公司官方渠道核实真实性，并详细了解减保和退保的损失以及新旧产品的相关信息和差异，理性选择符合自身实际需求的保险产品，保障自身合法权益。

泰康人寿：推出全流程线上保险服务

泰康人寿深圳分公司积极推进创新服务，客户可以通过官方咨询电话、官微、APP等互联网工具，完成从咨询到投保到理赔的全流程线上服务，减少不必要的人员接触，降低感染风险。

阳光人寿：为客户提供足不出户服务体验

疫情发生后，阳光人寿深圳分公司第一时间制作“我家阳光”App线上操作指引，为客户提供足不出户的服务体验，将客户的安全放在首要位置。该公司相关负责人介绍，阳光人寿在继续做好疫情防控工

作的同时，坚定不移的传递“爱与责任”，践行“让我们的服务成为客户选择阳光的理由”，为客户提供专业、优质的服务，不断为客户送去温暖、保障和幸福。

华夏人寿：扩展相关产品的保险责任

华夏人寿深圳分公司旗下“华夏常青树（卓越版）重大疾病保险”等 45 款保险产品，在原保险责任基础上，扩展责任，对初次患有新冠病毒肺炎的被保险人，按照原保险合同基本保额的 30%进行额外给付，有效期至 2022 年 12 月 31 日。

信泰人寿：启动快速理赔系列举措

信泰人寿深圳分公司高度重视疫情防控期间的客户服务工作，快速响应客户需求。开通绿色理赔通道和 24 小时报案热线、启动紧急出险排查、简化管理赔手续、取消医院限制、取消等待期限制等快速理赔举措。信泰保险对于公司 45 款保险产品扩展新冠肺炎责任。客户还可通过信泰保险官微、95365 客户服务热线及时获取保险服务。

来源：中国保险行业协会

四、首个保险产品智能检核系统将启用

发布时间：2022-04-14

【记者 朱艳霞】

4 月 13 日，银保监会向各人身险公司下发《关于启用人身保险产品智能检核系统有关工作的通知》（以下简称《通知》），将于 5 月 23 日正式启用该系统。

这是监管部门推出的首个保险产品智能检核系统，将进一步提升

监管信息化水平，规范人身保险公司产品备案工作流程，提高人身保险产品监管质效。

现行监管实践中，我国每年约有 4000 款人身险产品进行备案。这些产品备案材料涉及项目繁多且较为复杂，监管部门需要耗费大量的人力和时间翻阅材料、进行审核，长期以来面临效率较低的困扰。

业内人士对《中国银行保险报》记者表示，保险产品监管一直是银保监会监管工作的重点之一。对于监管部门而言，采用智能检核系统可以大幅缩短检核时间，提高监管效率。

据了解，该智能检核系统内设 170 余部涉及人身保险产品监管的文件，共有 500 余个产品检核点。各人身险公司将保险产品信息输入后系统将自动审核，快速发现有问题的产品并及时反馈。此前，银保监会已经组织人身险公司进行了三轮测试，效果很好。

“这也将在很大程度上提升监管质量。”上述业内人士称，根据相关监管制度，部分人身保险产品可以先销售再备案，但不得超过 10 个工作日。如果产品已经卖了一段时间，监管部门在产品备案中发现了问题，那么保险公司再进行调整将面临很多压力。启用智能检核系统后，监管部门会将问题第一时间反馈给保险公司进行调整，一方面可以防范产品质量风险，另一方面能够大幅减少由信息不对称造成的损失。

根据《通知》，5 月 1 日至 22 日为系统试运行阶段，各人身保险公司要按系统要求试报信息，及时发现和解决系统使用问题。试运行期间，原产品报送方式并行使用。5 月 23 日正式启用系统，各人

身保险公司按照系统有关要求报备产品信息，不再使用原报送方式。

上述业内人士表示，对于保险公司而言，智能检核系统将倒逼公司在前端的产品开发过程中更加谨慎，严格按照监管规定设计产品条款和费率，加强产品的合规性。长期来看，不管从监管部门还是公司的角度，通过智能检核系统都可以将人身保险产品的风险扼杀在前端，形成良性循环。

银保监会就新系统启用对各人身保险公司提出了相关要求。具体包括：一是各人身保险公司应当高度重视系统启用工作，认真参与系统培训宣导，并以系统启用为契机，进一步健全公司产品管理制度，完善产品备案工作流程，压实相关产品管理人员责任，切实做好产品管理工作；二是各人身保险公司要确保系统信息安全，加强系统使用管理，定期修改登录密码，防止信息泄露。系统使用人员发生变更时应做好交接工作。若发现系统无法访问等情况及时报告。

记者了解到，中国保险行业协会正在制定相关行业标准条款，近期将会发布相关成果。人身保险产品智能检核系统也会根据监管政策的调整、标准条款发布及时进行优化升级。

来源：中国银行保险报网

五、银保监会：2021年为1.8亿户次农户提供风险保障超4.7万亿元

发布时间：2022-03-18

中国银行保险报网讯【记者 房文彬】

3月17日,《中国银行保险报》从银保监会获悉,2021年,我国农业保险保费收入976亿元,同比增长近19.8%,为1.8亿户次农户提供风险保障超4.7万亿元。除中央财政补贴的16大险种外,农业保险还为蔬菜水果、牲畜家禽、水产养殖等地方优势特色农业提供风险保障,为地方优势特色农业规模化、产业化发展提供了有力支撑。

一是完善制度机制,加快农业保险高质量发展。银保监会研究制定《农业保险承保理赔管理办法》,明确经营规则。指导行业协会研究制定种植业、养殖业、森林保险承保理赔业务规范,细化操作标准。持续加强农业保险经营条件管理,推动落实《关于进一步明确农业保险业务经营条件的通知》有关要求。加强产品监管,切实维护投保农户合法权益。强化农业再保险监管,指导中农再依法合规发挥作用,完善农业保险大灾风险分散机制。

二是推动农业保险扩面增品提标,提升农险服务能力。银保监会与财政部、农业农村部联合印发《关于扩大三大粮食作物完全成本保险和种植收入保险实施范围的通知》,进一步扩大农业保险覆盖面,提高粮食作物保障水平。加强系统上下协调,明确政策导向,鼓励各地因地制宜开展优势特色农产品保险,为当地特色农业发展提供保障。联合有关部门出台《关于开展病死猪无害化处理和保险联动机制建设试点工作的通知》,发挥农业保险社会管理功能,改善农村社会治理。

三是加强重点领域研究,完善基础设施建设。银保监会积极推进森林保险风险区划工作,并在6省探索开展三大粮食作物县级区划试点工作,促进农业保险风险区划和费率分区科学化、精准化。指导行

业协会开展森林保险、育肥猪保险、能繁母猪保险产品示范条款制定工作，提升产品标准化水平。强化科技赋能，推动农业保险数据共享，推进全国农业保险承保理赔线上化工作，促进农业保险持续转型升级。

下一步，银保监会表示将紧紧围绕实施乡村振兴战略，完善金融支农体系，优化农业保险运作机制，保障粮食安全，提高农业保险服务乡村振兴的能力，更好满足“三农”日益增长的风险保障需求。

来源：中国银行保险报网

法律资讯

一、中国银保监会发布《保险公司非现场监管暂行办法》

发布时间：2022-01-20

为建立健全保险公司非现场监管体系，明确非现场监管的职责分工，规范非现场监管的工作流程，提高非现场监管的工作效率，依据《中华人民共和国保险法》《保险公司管理规定》等有关法律法规，中国银保监会制定了《保险公司非现场监管暂行办法》（以下简称《暂行办法》），现正式发布，自2022年3月1日起施行。

《暂行办法》作为针对保险公司非现场监管的监管规定，共7章39条，分为总则、职责分工和工作要求、信息收集和整理、日常监测和监管评估、评估结果运用、信息归档和附则。

《暂行办法》总结保险公司非现场监管的工作经验，明确了保险公司非现场监管的职责分工，规范了保险公司非现场监管的工作流程。一是明确保险公司非现场监管的含义，以及开展非现场监管遵循的原则。二是明确机构监管部门、其他相关监管部门以及派出机构在保险公司非现场监管中的职责分工，强调非现场监管应加强相关部门间的协调，实现非现场监管与其他监管手段和监管领域的有力协同。三是明确非现场监管工作流程和要求，包括非现场监管所需信息的收集来源、方式和要求；对保险公司法人机构和分支机构开展非现场监管评估的频次和工作要求；根据非现场监管评估结果可采取的监管措施，以及与现场检查、行政审批、监管法规和政策等监管工作的协同。

附：保险公司非现场监管暂行办法

<http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=1033153&itemId=928&generaltype=0>

保险公司非现场监管暂行办法

(2022年1月18日中国银行保险监督管理委员会令 第3号
公布 自2022年3月1日起施行)

第一章 总则

第一条 为建立健全保险公司非现场监管体系，明确非现场监管职责分工，规范非现场监管工作流程，提高非现场监管工作

效率，依据《中华人民共和国保险法》《保险公司管理规定》等有关法律法规，制定本办法。

第二条 保险公司非现场监管是指监管机构通过收集保险公司和保险行业的公司治理、偿付能力、经营管理以及业务、财务数据等各类信息，持续监测分析保险公司业务运营、提供风险保障和服务实体经济情况，对保险公司和保险行业的整体风险状况进行评估，并采取针对性监管措施的持续性监管过程。

非现场监管是保险监管的重要手段，监管机构要充分发挥其在提升监管效能方面的核心作用。

第三条 本办法所称监管机构是指银保监会及其派出机构。

本办法所称保险公司包括保险公司法人机构及其分支机构。其中保险公司法人机构是指经国务院保险监督管理机构批准设立，并依法登记注册的商业保险公司。保险公司分支机构是指保险公司法人机构依法设立的省级（含直辖市、计划单列市）分公司和地市级中心支公司，不包括支公司、营业部、营销服务部和各类专属机构。

第四条 监管机构对保险公司开展非现场监管，应遵循以下原则：

（一）全面风险监管原则。开展非现场监管应以风险为核心，全面识别、监测和评估保险公司的风险状况，及时进行风险预警，并采取相应的监管措施，推动保险公司持续健康发展。

（二）协调监管原则。机构监管部门和其他相关监管部门应当建立非现场监管联动工作机制，加强信息共享和工作协调，充分整合监管力量。

（三）分类监管原则。开展非现场监管应根据保险公司的业务类型、经营模式、风险状况、系统重要性程度等因素，合理配置监管资源，分类施策，及时审慎采取监管措施。

（四）监管标准统一原则。开展非现场监管应设定统一的非现场监管目标，建立统一的工作流程和工作标准，指导监管人员有序高效地履行非现场监管职责。

第二章 职责分工和工作要求

第五条 机构监管部门负责研究制定非现场监管的制度规定、工作流程和工作标准；对直接监管的保险公司法人机构和保险行业的系统性风险开展非现场监管，并指导派出机构开展非现场监管。

第六条 其他相关监管部门要加强与机构监管部门的协调配合，为构建完善非现场监管制度体系，开展非现场监管提供数据资料、政策解读等相关支持。

第七条 派出机构负责对属地保险公司法人机构、辖内保险公司分支机构以及保险行业的区域性风险开展非现场监管。

第八条 机构监管部门和其他相关监管部门与派出机构之间应当建立非现场监管联动工作机制，加强横向和纵向的监管联动，积极推动实现监管信息的有效共享。

第九条 非现场监管应当与行政审批、现场检查等监管手段形成有效衔接，与公司治理、偿付能力、资金运用和消费者权益保护等重点监管领域实现合作互补，共同构建高效、稳健的保险监管体系，为监管政策的制定实施提供有力支持。

第十条 非现场监管的工作流程分为信息收集和整理、日常监测和监管评估、评估结果运用、信息归档等四个阶段。

第十一条 监管机构应当根据监管人员配置情况和履职回避要求，明确专人负责单家保险公司的非现场监管工作，确保非现场监管分工到位、职责到人，定期对非现场监管人员进行培训、轮岗。

第三章 信息收集和整理

第十二条 监管机构应根据非现场监管的需要，从监管机构、保险公司、行业组织、行业信息基础设施等方面收集反映保险公司经营管理情况和风险状况的各类信息。

第十三条 监管机构应充分利用各类保险监管信息系统采集的报表和报告，整理形成可用于非现场监管的信息。

监管机构应定期收集日常监管工作中形成的现场检查、行政处罚、调研、信访举报投诉、行政审批、涉刑案件等方面信息，整理后用于非现场监管。

第十四条 监管机构应充分利用保险公司已报送的各类信息；对于非现场监管需要保险公司补充报送的信息，可以通过致函问询、约见访谈、走访等方式从保险公司补充收集。

监管机构认为必要时可要求保险公司提供经会计师事务所、律师事务所、税务师事务所、精算咨询机构、信用评级机构和资产评估机构等中介服务机构审计或鉴证的相关资料。

第十五条 监管机构应加强与保险业协会、保险学会、保险资管业协会等行业组织，以及保险保障基金公司、银保信公司、中保投资公司和上海保交所等行业机构的沟通协作，充分利用其工作成果，整理形成可用于非现场监管的信息。

监管机构应充分利用保单登记平台等行业信息基础设施，为非现场监管提供大数据分析支持。

第十六条 监管机构应当不断完善非现场监管信息收集和整理流程，加强各保险监管信息系统整合，提高信息收集、整理和分析效率。

第十七条 监管机构应督促保险公司贯彻落实监管要求，切实加强信息报送管理，确保报送信息的真实、准确、及时和完整；对于未按照非现场监管工作要求报送信息的，可视情节严重程度，依法对保险公司及责任人实施行政处罚。

第四章 日常监测和监管评估

第十八条 监管机构应当根据保险公司的业务类型、经营模式识别各业务领域和经营环节的风险点，编制建立风险监测指标体系，用于对保险公司经营发展情况进行日常动态监测和风险预警。

第十九条 监管机构应坚持定性分析与定量分析相结合的方法,通过综合分析收集的各类信息,结合风险监测指标预警情况,对保险公司的潜在风险进行有效识别,并确定特定业务领域、经营环节以及整体风险的非现场监管评估结果。

第二十条 监管机构原则上每年至少对保险公司法人机构和分支机构的整体风险状况进行一次非现场监管评估。

监管机构应综合考虑监管资源的配置情况、保险行业发展情况、保险公司经营特点和系统重要性程度等因素,确定合适的风险监测频次,对特定业务领域和经营环节进行专项非现场监管评估。

第二十一条 监管机构开展非现场监管评估,其内容包括但不限于:

(一) 保险公司基本情况、评估期内业务发展情况及重大事项;

(二) 本次非现场监管评估发现的主要问题、风险和评估结果,以及变化趋势;

(三) 关于监管措施和监管意见的建议;

(四) 非现场监管人员认为应当提示或讨论的问题和事项;

(五) 针对上次非现场监管评估发现的问题和风险,公司贯彻落实监管要求、实施整改和处置风险的情况。

第二十二条 监管机构应在单体保险公司非现场监管的基础上，关注宏观经济和金融体系对保险行业的影响，以及保险行业内部同质风险的产生和传递，开展系统性区域性非现场监管。

第二十三条 机构监管部门应建立非现场监管评估结果的共享机制。机构监管部门和派出机构应根据各自的监管职责，及时在监管机构内部通报非现场监管评估结果、拟采取的监管措施等信息。

第二十四条 机构监管部门根据保险公司的业务范围和机构层级，制定适用于财产保险公司、人身保险公司和再保险公司的风险监测和非现场监管评估指引，明确风险监测指标的定义和非现场监管评估的方法，并根据保险行业和金融市场的变化发展等情况及时进行修订。

第五章 评估结果运用

第二十五条 监管机构应依据有关法律法规，针对风险监测和非现场监管评估发现的问题和风险，及时采取相应的监管措施；并根据风险监管的需要，要求保险公司开展压力测试、制定应急处置预案，指导和督促保险公司及其股东有效防范化解风险隐患。

第二十六条 监管机构发现保险公司违反法律法规或有关监管规定的，应当责令限期改正，并依法采取监管措施和实施行政处罚。

第二十七条 监管机构可以通过监管谈话、监管通报，以及下发风险提示函、监管意见书等形式向保险公司反馈非现场监管评估结果，并提出监管要求。

监管机构可以视情况选择非现场监管评估结果和监管要求的部分或全部内容向社会公布，发挥公众和舆论的监督约束作用，推动保险公司及时认真整改。

第二十八条 监管机构根据非现场监管评估结果，对需要开展现场检查的重点机构、重点业务、重点风险领域和主要风险点向现场检查部门提出立项建议；在项目立项后提供非现场监管的相关数据资料，及时跟踪检查进展和结果，并与非现场监管评估结果进行比对。

第二十九条 监管机构在开展市场准入、产品审批等行政审批工作时，应将非现场监管评估结果作为重要考虑因素。

第三十条 监管机构在开展非现场监管过程中，分析认为监管法规、监管政策等方面存在需要关注的事项的，应当及时在监管机构内部通报相关情况。

第六章 信息归档

第三十一条 监管机构应将非现场监管过程中收集的信息资料、形成的工作材料以及风险监测和非现场监管评估报告等及时归档管理。

第三十二条 监管机构应加强非现场监管的信息档案管理，明确档案保管、查询和保密的相关权限。

第三十三条 从事非现场监管的工作人员对非现场监管信息负有保密义务，未经必要决策程序，不得擅自对外披露。非现场监管信息主要包括：

- （一）保险公司根据非现场监管要求报送的数据和信息资料；
- （二）开展非现场监管所使用的各类监管工作信息；
- （三）开展非现场监管形成的风险监测指标数值、监管评估结果和相关报告等；
- （四）其他不宜对外披露的信息。

第七章 附则

第三十四条 监管机构应开展非现场监管后评价，对非现场监管组织开展情况和监管效果进行客观评价，发现问题，分析原因，不断完善非现场监管制度规定和工作流程。监管后评价的具体规则另行制定。

第三十五条 财产保险公司、人身保险公司和再保险公司的风险监测和非现场监管评估指引由相应的机构监管部门另行制定下发。

第三十六条 本办法所称机构监管部门是指银保监会负责各类保险公司监管工作的内设部门。其他相关监管部门是指银保监会负责保险公司现场检查、偿付能力监管、公司治理监管、保险资金运用监管、消费者权益保护、重大风险事件与案件处置、法规、统计信息与风险监测等的内设部门。

第三十七条 相互保险组织、政策性保险公司、保险集团（控股）公司和保险资产管理公司的非现场监管参照适用本办法。

第三十八条 本办法由银保监会负责解释和修订。

第三十九条 本办法自 2022 年 3 月 1 日起施行。

来源：中国银行保险监督管理委员会网站

二、中国银保监会就《关于修改部分行政许可规章的决定（征求意见稿）》公开征求意见

发布时间：2022-04-01

为持续推进简政放权，优化银行业市场准入工作程序，构建内外一致的市场准入规则体系，中国银保监会起草了《关于修改部分行政许可规章的决定（征求意见稿）》（以下简称《决定》），现向社会公开征求意见。

《决定》对《中国银保监会中资商业银行行政许可事项实施办法》《中国银保监会农村中小银行机构行政许可事项实施办法》《中国银保监会外资银行行政许可事项实施办法》相关条款进行修改，主要修

改事项包括：缩减银行高管人员任职资格审批范围，优化相关任职资格条件，优化银行发行债券审批的范围和机制，以及依据中外一致原则修改部分条款等。

下一步，银保监会将广泛听取各方面意见建议，进一步修改完善《决定》并适时发布实施。

附：中国银保监会关于《中国银保监会关于修改部分行政许可规章的决定（征求意见稿）》公开征求意见的公告

<http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=1045123&itemId=925&generaltype=0>

来源：中国银行保险监督管理委员会网站

案例分析

一、被侵权人家属筹集到的社会捐款能否减轻侵权人的赔偿责任

【裁判要旨】

被侵权人家属筹集到用于支付医疗费的社会捐款系社会捐赠,如捐赠方对第三方的赔偿责任履行后捐赠款如何处理有约定,可按照约定处理。侵权方赔偿的内容为被侵权人的各项损失,不应考虑各项损失的支付主体,侵权人的赔偿责任不能因社会捐款而减轻。

【案情】

原告尚某某诉称:请求判令被告赔偿原告医疗费 494685.64 元,住院伙食补助费 35200 元,营养费 10700 元、误工费 66000.4 元、护理费 53090 元、交通费 2000 元、残疾赔偿金 627449.6 元、护理依赖费 450560 元、被扶养人生活费 154947.98 元、精神损害抚慰金 36500 元、鉴定费 7900 元、其他费用 192 元,共计 1939225.62 元。事实与理由:2018 年 5 月 13 日 17 时 40 分,被告孙某某驾驶津 A2Z657 号丰田牌小客车在成林道北侧非机动车道上停车时操作失误,车辆失控向后冲出,其车辆副驾驶开启的车门内侧碰撞行人尚某某和停放的津 NLJ186 号小客车,及道路行驶的粤 TJ0999 号小客车右侧及道路隔离护栏。造成尚某某受伤及三车损坏的交通事故。

被告孙某某辩称：对事故发生的时间、地点、责任认定无异议，事故车辆是本人车辆，在人保投保了交强险及商业三者险 20 万元，同意赔偿合理费用。

被告中国人民财产保险股份有限公司天津市分公司（以下简称人保公司）辩称：津 A2Z657 车辆，在我司投保交强险及商业三者险 20 万元，事故发生在保险期间，我司同意在保险限额内进行赔付，截止到开庭前，我司赔付状况如下，交强险 1 万元，我司已前期垫付过，商业险已赔付三者险车损 51150 元，还剩余 148850 元。

被告中国太平洋财产保险股份有限公司天津分公司（以下简称太平洋保险公司）辩称：刘某驾驶津 NLJ186 号事故车辆在我司投保交强险及商业三者险，因事故车辆在本次事故中不承担责任，我司同意在驾驶员有驾驶资格且车辆合格，且伤者与我司投保车辆发生实际接触的前提下，同意按照无责方进行赔偿；没有接触不同意赔偿。

法院经审理查明：2018 年 5 月 13 日 17 时 40 分，孙某某驾驶其名下所有津 A2Z657 号丰田牌小客车在成林道北侧非机动车道上停车时操作失误，车辆失控向后冲出，其车辆副驾驶开启的车门内侧碰撞尚某某和停放的案外人刘某驾驶的津 NLJ186 号小客车，及道路行驶的案外人王某某驾驶的粤 TJ0999 号小客车右侧及道路隔离护栏。造成尚某某受伤及三车损坏的交通事故。经交警河东支队万新村大队认定孙某某负事故全部责任，尚某某、刘某、王某某不承担事故责任。

尚某某伤情为双侧顶骨、额骨骨折矢状缝分离性骨折、双侧额部硬膜下血肿、积液、蛛网膜下腔出血、双侧额叶脑挫裂伤、弥漫性脑

水肿、肋骨骨折等症。自 2018 年 5 月 13 日至 2019 年 5 月 31 日分别在武警医院、第四中心医院、人民医院住院治疗，共计 352 天。

本案立案前调解阶段经本院委托天津市天宏物证司法鉴定所对于尚某某的伤情进行了鉴定，鉴定意见为：尚某某颅脑损伤符合四级伤残；肋骨损伤符合十级伤残；精神伤残九级；误工期、护理期至定残日前一日；营养期 214 日、尚某某需要部分护理依赖。该鉴定日期为 2019 年 4 月 19 日（评残日）。

尚某某在治疗期间，通过网络轻松筹平台众筹 235864.27 元，用于支付医疗费用。

【法院裁判】

天津市河东区人民法院于 2020 年 2 月 14 日作出(2019)津 0102 民初 8084 号判决：一、本判决生效之日起十日内，中国人民财产保险股份有限公司天津市公司在强制险范围内赔偿尚某某伤残赔偿金 110000 元；二、本判决生效之日起十日内，中国人民财产保险股份有限公司天津市公司在三者险范围内赔偿尚某某伤残赔偿金 148850 元；三、本判决生效之日起十日内，中国太平洋财产保险股份有限公司天津分公司在强制险无责赔偿范围内赔偿尚某某医疗费 1000 元，伤残赔偿金 11000 元；四、本判决生效之日起十日内，孙某某赔偿尚某某医疗费 493685.64 元、住院伙食补助费 35200 元、营养费 10700 元、误工费 66000.4 元、护理费 53090 元、交通费 500 元、残疾赔偿金 357599.6 元、护理依赖 112640 元、被扶养人生活费 76480.45 元、精神损害抚慰金 36500 元、鉴定费 7900

元，共计 1250296.09 元；五、驳回尚某某其他诉讼请求。宣判后，被告提出上诉，后撤诉，天津市第二中级人民法院于 2020 年 7 月 23 日作出（2020）津 02 民终 2588 号裁定：准许孙某某撤回上诉。

【裁判理由】

法院生效裁判认为：本次交通事故中，孙某某负事故全部责任，应当承担赔偿责任。人保公司作为事故车辆交强险和三者险的承保公司，应在保险限额内对尚某某损失进行赔偿。太平洋保险公司承保车辆虽不承担事故责任，但依交强险相关规定应承担无责赔偿，赔偿限额为医疗费 1000 元、伤残赔偿 11000 元。对于网络众筹部分，考虑侵权人赔偿的财产数额与被侵权人的实际损失数额相等原则，该款不应在赔偿总额中扣除。尚某某实际得到赔偿后，应依网络平台约定对该款进行处理，本案不予调整。对于本院无法查明的粤 TJ0999 号小客车强制险无责赔偿部分，待证据补强后，可另行处理。

【评析】

关于近年来“轻松筹”、“水滴筹”网络捐款盛行，从自身疾病到被他人侵权无力治疗，各种各样的情况都能筹得捐款。特别是在被侵权的情况下，侵权人一般不会提前支付医疗费，被侵权人以无力治疗为由筹得医疗捐款后，侵权人再行赔偿，容易造成被侵权人获得赔偿或捐助的数额远高于其损失数额。在此有必要对捐款性质作出认定，同时从捐助机构或捐助人角度出发，确定如何更好的拟定捐助合同，避免爱心滥用。

一、社会捐款的性质认定

社会捐款是由社会募捐而来，社会募捐主要是为公益事业救助社会主体的重大困难等特定目的，由特定的人或机构向不特定的人或群体发起募捐，并由受益人接受捐助的活动。因此社会募捐具有以下特性：

第一，社会募捐行为目的的特定性和公益性。特定性是指社会募捐行为的对象是处于危难境地或者急需要救济的特定困难的人，即救助的对象和救助的目的是特定的；而公益性体现在即使是针对特定个体的救济和帮助，这与“一方有难，八方支援”的中华民族优良传统的精髓相一致，同国家政策下的公益活动相互补。

第二，捐赠人的不特定性和广泛性。募捐人是将受困对象的情况向广大的社会公众发出的，请求其伸出援助之手，虽然在某些特殊的募捐场合或者捐款活动中需要捐赠人留下姓名和联系方式等实名信息，存在一些实名捐助的群体，但是我们要认识到的是，在通讯设备和支付方式发达便捷的今天，大多数的捐助者可以通过强大的互联网技术就可以进行和完成捐助活动，所以捐赠人几乎不需要署名，这样的话捐赠人的不特定性和广泛性的特点就更加凸显。

第三，社会募捐行为的主体通常会存在募捐人、捐赠人和受益人。其中募捐人可以是一般意义上的单位、组织或个人。但这样笼统地规定募捐人的主体范围，意味着自然人、法人、社会团体都可以随意地发起社会募捐，不需要经过任何的官方认证，无疑会导致实践中存在主体资格的混乱。之前社会中常出现的是募捐款余额的处理，即社会

捐款因捐助对象虚假等情况而失去救助目的、或捐款在用于救助后尚有剩余，在此上述两种情况下余额如何处理的问题。对于此种情况，需要对社会捐款进行规范处理。

本案涉及的问题主要在于第三人侵权后，社会捐款已被使用后，第三人是否应承担赔偿责任。

经查询，水滴筹的筹款协议中载明，如果捐款未用完，筹款人应当返还捐款人或经轻松筹平台联系，捐给其他慈善机构。证明水滴筹平台对捐款返还有相关约定。

二、侵权行为的赔偿对象

侵权责任法第二十条规定：侵害他人人身权益造成财产损失的，按照被侵权人因此受到的损失赔偿；被侵权人的损失难以确定，侵权人因此获得利益的，按照其获得的利益赔偿；侵权人因此获得的利益难以确定，被侵权人和侵权人就赔偿数额协商不一致，向人民法院提起诉讼的，由人民法院根据实际情况确定赔偿数额。[1]对此条的理解如下：

（一）赔偿必须以被侵权人的财产损失为前提。

被侵权人必须有财产损失，即使有健康权受损的依据，但被侵权人未治疗或治疗后票据丢失，相当于未提供相关财产损失的证据，也就无法证据其有财产损失，任何生命健康权在无法律规定前提下，必须有一个健康权与财产权转化的过程。

（二）侵权责任法奉行“填平原则”

“按照损失赔偿”意味着侵权人赔偿的财产数额与被侵权人的实

际损失数额紧密挂钩，即损失得多，则赔偿得多；损失得少，则赔偿的少。在本案中，原告只要提供医疗费的相关证据，比如医疗费票据、住院病案、诊断证明等材料，即可证明其损失，侵权人即应当依法依规赔偿。而被侵权人支出上述费用的来源，并非侵权责任法考虑的对象。

（三）赔偿一般不具有惩罚性

在民法基本原则的指引下，这种赔偿的计算方式不带有惩罚的性质。而损失的数额应当有一定的参照和计算标准，医疗费以医疗机构出具的收费票据载明的数额为准，

三、社会捐款与侵权人赔偿之间的关系

（一）社会捐款属于社会募捐机构通过募捐捐赠给受益人用于特定用途的款项，不应减除侵权人的赔偿责任

学界对于社会募捐机构的性质有不同的学说观点，“代理行为说”认为募捐机构系受受益人委托进行募捐。一般的社会募捐机构如红十字会或者慈善基金会是以自己名义募捐，捐助对象一般并非特定。水滴筹等平台则更像中介平台，捐助对象以自己名义向不特定人群寻求帮助。上述两个特征都不符合此情况。“无因管理说”认为募捐机构没有法定和约定义务，将募捐说的利益转移给受益人，属于无因管理行为，但无因管理人是为了避免受益人利益受损，而在社会募捐行为中，大部分处于救济受困对象为目的，并不符合无因管理行为特征。

“赠与合同说”，募捐行为是一种目的赠与，是捐赠人为实现特定救助目的，实现特定结果而做出的赠与行为，水滴筹等平台从

本质上符合该特征，捐款并非即使到账，而是捐助对象向平台申请，经审查后才能放款。从此角度理解，社会捐款是社会募捐机构基于特定目的赠与捐助对象的款项。从社会公平角度出发，不应该用捐款来减轻侵权人的责任。

（二）垫付、先行支付或捐款等扣除或返还属于另一种法律关系

社会募捐平台对于捐款未使用完毕的部分有所规定，但对于第三方侵权方赔偿后募捐款项追回没有规定，可能产生的受害者因此获利的情况，社会募捐平台还应予以完善条款。在未完善之前，在侵权人足额赔偿后，要求受害者予以返还。

如果涉及到赔偿责任人垫付或其他机构（保险机构、道路交通事故救助基金等）依规章制度先行支付的，后期可能涉及到不当得利返还问题。这属于另一种法律关系。

二、快递特许经营中交通事故责任承担规则

【裁判要旨】

1. 快递行业具有交通运输企业的特征，交通事故风险较大，大型快递公司通过《特许经营（加盟）合同》授权地方小型快递公司使用其品牌经营其专有业务，应当对被特许人日常经营活动和行业普遍交通事故风险控制履行管理监督义务。

2. 被特许人雇佣的司机发生交通事故致他人损害的，首先应由被特许人承担赔偿责任，特许人作为全国性的较大型专门从事快递货

运企业，应明知快递经营中的风险点，其未尽到管理监督风险防控义务的，应当对受害人承担相应的补充赔偿责任。

【案情】

原告（被上诉人、再审被申请人）饶某甲诉称：饶某甲被黄某某驾驶的赣 FR2620 货车撞伤，经鉴定为一级伤残，该货车的实际使用人控制人是资溪县辉辉有限公司（以下简称辉辉公司），上海韵达有限公司（以下简称韵达公司）与辉辉公司成立商业特许经营关系，故请求法院判令：一、黄某某、郑某某、辉辉公司共同赔偿饶某甲各项经济损失共计人民币 952710.66 元；二、韵达公司对第一项赔偿款承担连带赔偿责任；三、诉讼费由黄某某、郑某某、辉辉公司、韵达公司负担。

被告（上诉人、再审申请人）上海韵达货运有限公司辩称：我公司是在上海注册成立的具有快递经营业务资质及快递经营特许经营权的独立法人，我公司与辉辉公司系特许经营加盟合同关系，辉辉公司是一个独立公司法人，自负盈亏，黄某某是辉辉公司的员工，与我公司不存在劳动关系，本案事故与我公司无关，请求法院驳回饶某甲对我公司的诉讼请求。

法院经审理查明：2016 年 12 月 23 日上午，饶某乙无证驾驶 D7769 号两轮摩托车（后载其妻饶某甲）沿 316 国道从金溪县县城往抚州市方向行驶，8 时 34 分许，当行驶至 316 国道金溪县琅塘镇枫山小学门口路段，在左转弯驶入枫山小学过程中，车辆行驶至左道边缘线时，与对向一辆行驶至容易发生危险的路段（学校门口）未降低行驶速度由黄某某驾驶赣 FR2620 号轻型厢式货车发生相撞，造成饶某乙、饶

某甲受伤及两车不同程度受损的交通事故。此次事故经金溪县公安局交警大队认定，黄某某负本次事故的同等责任，饶某乙负本次事故的同等责任，饶某甲不负本次事故责任。饶某甲受伤后，先后被送至金溪县中医院、抚州市第一人民医院、南昌大学第一附属医院、复旦大学附属华山医院等住院治疗。饶某甲共计住院 607 天，花费医疗费 1094186.86 元。饶某甲治疗期间，购买血压计、轮椅、纸尿裤等共计花费 8506.09 元，花费急救车费用 15000 元。2018 年 8 月 23 日，经江西神州司法鉴定中心鉴定，饶某甲伤残等级为一级伤残，植物性生存状态的后续治疗费为 12000 元每年，右股骨内固定物取出的后续治疗费为 10000 元，交通事故外伤参与度为 100%，存在完全护理依赖，未发现与治疗本次外伤导致的疾病及后遗症无关的费用，饶某甲的后期护理人数为 2 人。饶某甲花费鉴定费 6100 元。黄某某驾驶的赣 FR2620 号轻型厢式货车行驶证上登记所有人为郑某某，该车在恒邦财产保险股份有限公司江西分公司投保了“交强险”及 30 万元不计免赔的“商业三者险”。事故发生在保险期限内。事故发生时，饶某甲系金溪县琅琚镇中心小学教师，系非农业家庭户口。饶某甲父亲吴某某 1930 年 3 月 24 日出生，系农业家庭户口，共生育三个子女。另查明，2017 年 3 月 2 日，饶某甲就其截止至 2017 年 1 月 8 日的医疗费、误工费、护理费、住院伙食补助费、营养费、交通费等损失向原审法院提起诉讼，原审法院于 2017 年 3 月 20 日作出（2017）赣 1027 民初 273 号民事调解书，由恒邦财产保险股份有限公司江西分公司赔付饶某甲 39723 元（其中“交强险”15252 元，“商业三者险”24471 元），郑某某赔偿饶某甲 4200 元。之后，恒邦财产保险股份有限公司江西分公司已经全部赔付饶某甲 420000 元（包括上述 39723

元)。事故发生后，郑某某向饶某甲垫付 50000 元医疗费。本案中，饶某甲就其自 2017 年 1 月 9 日之后的相关损失向一审法院提起诉讼。自 2017 年 1 月 9 日至今，饶某甲共住院 590 天，花费医疗费 1021555.23 元。再查明，2016 年 8 月 18 日，辉辉公司与韵达公司签订了韵达速递特许（经营）加盟合同。2016 年 5 月 16 日至 2018 年 5 月 10 日，辉辉公司的法定代表人系郑某某。黄某某系郑某某雇佣的司机，从事快递运输工作，事故发生当天，黄某某驾驶事故车辆从南昌市韵达快递分拨中心开往资溪县韵达公司，车上载的系快递。

【法院裁判】

江西省金溪县人民法院于 2019 年 3 月 22 日作出（2019）赣 1027 民初 159 号民事判决：一、上海韵达货运有限公司一次性赔偿给饶某甲各项经济损失共计 949600.16 元，该款由上海韵达货运有限公司在本判决生效之日起 15 日内履行完毕；二、饶某甲返还郑某某垫付款 50000 元，该款由饶某甲在本判决生效之日起 15 日内履行完毕；三、驳回饶某甲的其他诉讼请求。

宣判后，韵达公司提起上诉，江西省抚州市中级人民法院于 2019 年 6 月 19 日作出（2019）赣 10 民终 485 号民事判决：驳回上诉，维持原判。

二审宣判后，韵达公司提出申请再审，江西省高级人民法院于 2020 年 4 月 10 日作出（2020）赣民再 24 号民事判决：一、撤销江西省金溪县人民法院（2019）赣 1027 民初 159 号民事判决和江西省抚州市中级人民法院（2019）赣 10 民终 485 号民事判决；二、资溪县辉辉物流有限公司在本判决生效之日起十五日内向饶某甲赔偿 949600.16 元；三、上海韵达货运有限公司在资溪县辉辉物流有限公

司不能履行部分范围内承担补充赔偿责任；四、饶某甲在本判决生效之日起十五日内返还郑某某垫付款 50000 元；五、驳回饶某甲的其他诉讼请求。

【裁判理由】

法院生效裁判认为：本案的争议焦点是：1、韵达公司与辉辉公司构成什么法律关系？2、本案法律责任应如何划分承担？

一、韵达公司与辉辉公司的法律关系

韵达公司与辉辉公司签订《特许经营（加盟）合同》，韵达公司以普通许可方式许可辉辉公司使用韵达快递服务商标为客户提供快件收寄和投递等服务，合同第三条约定：“3.1 本合同双方当事人各自独立的民事法律主体，双方基于本合同所产生的是一种商业合作关系。3.2 被特许人独立对外开展快递经营活动，……被特许人自负盈亏、自担风险，独立对外承担法律责任。3.3 被特许人与特许人之间不存在任何投资、合伙、代理等法律关系。……3.4 被特许人的法定代表人与特许人之间不存在任何劳动雇佣关系。3.5 被特许人的员工不是特许人的员工，也不是特许人的代理人，被特许人的员工与特许人之间不存在任何劳动雇佣关系。”依据《商业特许经营管理条例》第三条的规定“本条例所称商业特许经营，是指拥有注册商标、企业标志、专利、专有技术等经营资源的企业，以合同形式将其拥有的经营资源许可其他经营者使用，被特许人按照合同约定在统一的经营模式下开展经营，并向特许人支付特许经营费用的经营活动。”据此可以认定韵达公司与辉辉公司之间构成的是特许经营合同关系，二审判决认定双方构成企业内部发包承包关系，定性存在错误。在特许经营合同关系中，特许人许可被特许人在一定期限、一定地域范围内

使用特许人的商标、专利等，被特许人交纳一定的费用，特许人、被特许人均是独立的民事主体，双方是一种商业合作关系，被特许人独立经营、自负盈亏、对外独立承担法律责任。

二、本案法律责任

饶某甲因黄某某的不当驾驶行为发生交通事故而受伤，黄某某是直接侵权人，黄某某系受辉辉公司的雇佣，在工作期间致害饶某甲，故黄某某的侵权责任由辉辉公司承担，本案首先应由辉辉公司对饶某甲承担赔偿责任。韵达公司将快递业务授权给辉辉公司特许经营，并通过《特许经营（加盟）合同》将经营风险予以规避，韵达公司在合同订立、履行、结算等过程中均处于强势地位，且根据合同韵达公司对辉辉公司的日常经营活动有管理监督的义务。实践中，快递车辆须长期在路上行驶，快递行业是交通事故风险隐患较大的一个行业，应特别注意风险控制及建立应对风险的赔偿机制。辉辉公司仅为涉案车辆投保了30万元的商业三者险，投保金额明显不足，对受害人的保障不力。韵达公司作为特许人，系全国性的较大型专门从事快递货运企业，应明知快递经营中的风险点，其未尽到管理监督风险防控义务，应当对饶某甲的损害承担补充赔偿责任。故本案饶某甲的侵权损害应由辉辉公司承担赔偿责任，韵达公司在辉辉公司不能履行部分范围内承担补充赔偿责任。

【评析】

本案随着我国电子商务的快速发展，知名快递公司以特许经营的形式将快递业务由被特许的快递公司经营，已成为普遍现象，该经营模式在促进快递业务发展的同时，也带来了一些问题。在一些特许经营活动中，特许人并未严格审查被特许人的资质条件，被特

许人并不具有完备的管理制度、规范的业务操作，在一定程度上增加了经营活动中的风险，且该风险关系到不特定第三人利益及社会公共利益。在被特许人对外侵权法律关系中，被特许人具有独立的民事行为能力，首先应对其经营活动中对第三人的侵权行为承担责任。至于特许人是否应对第三人承担责任，审判实践中存在争议。特许人与被特许人均是独立的法人，特许人一般通过特许经营合同将各种法律风险转嫁给被特许人，而被特许人是规模较小的公司，如果简单地按特许经营合同处理该问题，对于第三人及社会公共利益均存在不公之处。

一、商业特许经营的发展背景和立法现状

根据《商业特许经营管理条例》的规定，商业特许经营，简称特许经营，是指拥有注册商标、企业标志、专利、专有技术等经营资源的企业（称特许人），以合同形式将其拥有的经营资源许可其他经营者（称被特许人）使用，被特许人按照合同约定在统一的经营模式下开展经营，并向特许人支付特许经营费用的经营活动。

特许经营具有以下基本特征：第一，特许人有经营资源授权被特许人使用。特许经营作为一种经营模式，其核心内容是“特许人将属于自己的一整套知识产权及专有权利授权给经营人使用，并收取报酬。”第二，被特许人依据合同在统一的经营模式下开展经营。统一化、规范化、标准化是特许经营的主要特点，也是特许经营体系维护品牌形象、提供规范化、一致性服务的保证。第三，被特许

人支付特许经营费用。实践中，特许经营费用存在的形式多种多样，包括特许代理费、加盟费、品牌使用费、押金、贷款、盈利提成等。

特许经营按特许权的内容划分为三种基本类型：产品商标型特许经营、经营模式型特许经营和转变型特许经营。按照授予特许权的方式，又可分为单体特许、区域开发特许、二级特许和代理特许等类型。当前特许经营涉及到零售、餐饮、快递、酒店管理、汽车维修、教育培训等几十个行业。

当前我国对特许经营的立法位阶不高，仅有行政法规和规章对特许经营作了规定，国务院的《商业特许经营管理条例》、商务部的《商业特许经营备案管理办法》、《商业特许经营信息披露管理办法》。上述法规规章主要从经营模式、行政管理的角度予以规范，而缺乏从法律责任尤其是民事责任承担方面予以立法规范。

二、特许经营外部民事责任承担分析

特许经营外部民事责任承担，是指与第三方发生纠纷时，特许经营体系成员对第三方的民事责任主体及归责原则。重点关注特许人应否对被特许人在经营中与第三方发生的纠纷承担相应法律责任。

在特许经营关系中，被特许人使用特许人的商标、专利等用于工作服装、装潢装饰、广告宣传等，特许人和被特许人的经营行为对外具有同一性特征，且具有紧密的利益联系，第三人无法得知特许人与被特许人之间的法律关系。特许人通过特许经营模式从被特许人处获得商标使用费、网络资源服务费等直接利益，通过大量的

被特许人的经营活动，特许人还会获得市场份额扩大、知名度提高等间接获益。若完全排除特许人的责任，与社会公众的普通认知相冲突，会导致特许人为扩大经营而降低被特许人的加盟标准，将损害赔偿责任转移给资力薄弱的被特许人，从而最终将风险转嫁给不特定第三人和社会公众。

当前，关于特许人外部责任的承担问题，学界理论上还没有一个较为权威的学说，司法实践中也尚无统一的做法。主要有以下学说观点：表见代理说、自己责任说、连带责任说、补充责任说、代负责任说。

快递类特许经营与一般特许经营模式相比，尚有其特殊之处，从事交通运输是快递行业运行的主要方式，道路交通运输不论高速还是国道、省道，均是危险系数相对较高的行业，对从事高度危险行业的企业，应当课以更高的注意和保障义务。

笔者从中国裁判文书网输入“机动车交通事故责任纠纷”+“特许经营”两个搜索要素，共搜得461篇文书。笔者阅读了2017年-2020年的文书共117篇，其中无参考价值76篇（1.出租车等其他特许经营行业，2.被特许人无快递经营资质的情形，3.被特许人发包给个人的情形，4.其他情况）。有参考价值的41篇文书中，判决特许人不担责的34篇，占83%，特许人担责的7篇，占17%。判决特许人担责的7篇文书中，直接责任1篇、连带责任2篇、补充责任4篇。

由此可知，在快递类特许经营中，对于特许人是否应当担责、承担什么责任的问题，大部分的判决观点是特许人不担责，理由也较为简单，即特许人与被特许人是独立的法人，各自的责任各自承担。笔者认为，分析该问题，不能简单的以独立法人为理由判断，应当作一些深入的分析思考。

三、道路交通事故中特许人责任分析

快递类特许经营中，被特许人对外发生交通事故的，对于特许经营中特许人是否应对第三人承担侵权赔偿责任，笔者认为，可参照侵权法中的替代责任理论，分析如下：

（一）对外的同一性，即整体性理论

责任人与行为人之间存在某种特定的关系，使其在外部表现为一个整体，受害人不用也无法考虑行为人与责任人之间的内部关系，故责任人应对行为人的侵权行为承担责任。在特许经营关系中，被特许人使用特许人的商标用于工作服装、装潢装饰、广告宣传等，特许人和被特许人的经营行为对外具有同一性特征，且具有紧密的利益联系，第三人无法得知特许人与被特许人之间的法律关系，若完全排除特许人的责任，与社会公众的普通认知相冲突。

（二）权利义务一致性原则，也即报偿理论

行为人的行为或者责任人管领下的对象是为责任人带来利益的，享有这种承受利益的权利就要对其所造成的损害承担义务。特许人通过特许经营模式从被特许人处获得商标使用费、网络资源服务费等直接利益，通过大量的被特许人的经营活动，特许人还会获

得市场份额扩大、知名度提高等间接获益，由特许人对第三人承担相应的责任，符合权利义务相一致的原则。若完全排除特许人的责任，会导致特许人为扩大经营而降低被特许人的加盟标准，将损害赔偿责任转移给资力薄弱的被特许人，从而最终将风险转嫁给不特定第三人和社会公众。

（三）控制监督理论

责任人需就行为人的侵权行为承担责任，是因为责任人对行为人的行为具有控制监督的法定或约定义务，责任人对行为人的控制监督使得行为人的自由意志受限，责任人的意志得以扩张，故责任人应当对行为人在其监督控制下对第三人侵权承担责任。在特许经营合同中一般都会约定，特许人有权对被特许人的经营活动进行监督管理，有权根据相应的管理制度对被特许人采取经济处罚、整顿警告、解除合同等措施，特许人应当对被特许人或其员工提供业务培训等。被特许人的日常经营活动受到特许人诸多的管理监督，故特许人应当对第三人承担一定的责任。

（四）规制转嫁经营风险理论

现代经济活动中，大企业利用法律制度规避转嫁经营风险情形大量出现，对此应予以严格甄别处理。在特许经营活动中，特许人通过特许经营合同将本应由特许人承担的法律责任转嫁给被特许人，而被特许人处于较为弱势的合同地位，无法对合同中的有关条款提出磋商更改，只能被动签署，合同中的有关条款并非被特许人

真实意思表示。为了对特许人转嫁经营风险行为予以规制，应当课以特许人一定的对外责任。

（五）社会责任理论

现代侵权法逐渐从个人本位向社会本位转变，侵权法存在的价值在于弥补受害人的损失，并通过一系列的公共制度设计，将损失分散开来，以避免给特定人带来毁灭性的打击。在特许经营关系中，被特许人一般规模较小，被特许人对外侵权时，如完全由被特许人承担责任，将导致受害人无法得到足额赔偿，或被特许人竭尽财力赔偿而破产等情况，均不利于经济社会稳定。由特许人对第三人承担一定的责任，可以分担被特许人的经营风险、保证受害人得到赔偿，对于经济社会生活正常运转大有裨益。

四、特许人法律责任承担方式

至于特许人究竟应承担何种责任，连带责任、按份责任、还是补充责任？连带责任的产生需要有当事人之间的约定或者基于法律的规定。债权人的债权因为连带责任的制度设计能够获得更多一重的保障而受益，而本身并无任何侵权等行为的人却因为某一原因而需要卷入诉讼中，承担连带责任的债务人很有可能承担的是远远大于自己应该承担责任的部分，甚至是全部责任。各国法律对连带责任进行了非常严格的规定，并以分散的法律条文对连带责任的类型进行了列举，以严格控制连带责任的适用。对于法律没有规定的情形下，必须仔细斟酌该制度适用带来的法律效果和社会效果，不

得随意扩大连带责任的适用范围。因此，在当前法律没有明确规定情况下，不宜判决特许人承担连带赔偿责任。

按份责任，是指无过错联系的数人实施的行为结合在一起，造成了一个共同的损害后果，每个人按照自己的过错和原因力，按份承担责任份额的侵权责任形态。侵权责任法第十二条规定：“二人以上分别实施侵权行为造成同一损害，能够确定责任大小的，各自承担相应的责任。”民法总则第一百七十七条规定：“二人以上依法承担按份责任，能够确定责任大小的，各自承担相应的责任。”典型的分别侵权行为，由数个行为人承担按份责任。明显，在被特许人对外侵权关系中，特许人和被特许人不构成共同侵权，特许人不适用按份责任。

补充责任是指直接责任人无法承担全部或者部分责任时，补充责任人依据法律的规定和自己的过错，对直接责任人无法承担的部分予以弥补的民事责任。笔者认为，在被特许人对第三人侵权关系中，因特许人、被特许人均系独立的法人，特许人承担补充责任较为适宜。至于补充份额，应考量特许人对被特许人日常经营活动进行管理监督的紧密程度、特许经营所在行业发生对第三人侵权的概率等因素综合判定。

在本案中，根据韵达公司与辉辉公司签订的《特许经营（加盟）合同》可知，两个公司对外具备相同外观，韵达公司对辉辉公司的日常经营活动有管理监督义务，韵达公司亦存在通过自身的强势地位将经营风险转嫁给辉辉公司的行为，故韵达公司应当对受害人承

担赔偿责任。韵达公司与辉辉公司系独立的民事主体，本案应先由辉辉公司承担赔偿责任，韵达公司承担补充赔偿责任。因本案所涉的快递行业具有交通运输企业的特征，交通事故风险较大，韵达公司对辉辉公司的日常监督管理较为紧密，故韵达公司应在辉辉公司不能履行部分范围内承担补充赔偿责任。

（本期完）