

保险战灾害：看得见的及时理赔 VS 看不见的“防灾减灾”

本报记者 陈晶晶 广州报道

受台风影响，京津冀地区遭遇持续强降雨，并引发洪涝和地质灾害。受灾地区房屋、桥梁等受损，交通、通讯、水电等中断，给人民群众的生命财产安全造成了

理赔绿色通道

各家保险机构加强暴雨极端天气保险保障服务工作，立即开通绿色理赔通道，实时响应消费者的报案和查勘需求。

8月2日，北京某小区车库积水严重已没过膝盖，多辆家用汽车被淹，三名保险理赔人员赶赴现场查勘后迅速搭建理赔受理点，第一时间为多位水淹车客户提供理赔服务，并协助客户完成后续理赔流程，统一调度救援拖车进行施救。

“没想到离我报案才5个小时就收到赔款了，还以为台风天你们比平时忙，没想到这么快，感谢你们。”客户李先生在收到车险赔款后，对理赔人员说道。

灾害发生后，多家险企均在第一时间派出从业人员奔赴北京重点企业、低洼路段、涵洞、地库、农田等受灾区域进行查勘救援和理赔。

例如，太平财险的工作人员统筹协调拖车资源，为客户提供拖车救援服务，对水淹车辆优先免费救援；在理赔环节减免气象证明，开通专项理赔绿色通道，无须现场查勘；统筹协调合作修理厂对出险车辆进行快速定损、拆解和清洗，对损失轻微的车辆，开展快处快赔。

中国平安(601318.SH)方面对记者表示，针对本次暴雨洪涝灾害，中国平安第一时间启动Ⅱ级应急响应机制，统筹旗下各家保险子公司及京津冀地区当地机构，灾前对京津冀地区承保范围内的保险客户及时启动灾前预警与防控，合理调用人力、物资等资源；灾后快速落实客户排查、急难救援等应急举措，全力配合各地政府救援工作部署。

目前，平安寿险、产险、养老险、健康险四家公司均已快速启动重大

损失。

8月2日，国家发展改革委发文称，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，积极应对极端强降雨影响，全力做好防汛救灾相关工作，紧急下达中央预算内投资1亿元，专项用于北京、河北暴雨突发事件应急预案，成立应急处理小组，核实排查客户情况，开通快速理赔绿色通道、取消定点医院限制、开通特案预赔服务、赔款预赔快速到账、医疗费用垫付等多项应急服务举措。

记者从国家金融监督管理总局北京监管局了解到，截至8月1日10时，北京财险行业收到因灾报案数6786件，报损金额16618万元，受灾较重的门头沟区、房山区报损金额8425.7万元。其中，车险因灾报案数6480件，报损金额13307万元；农险因灾报案数90件，报损金额266.86万元；企财险因灾报案数147件，报损金额2445.96万元。

国家金融监督管理总局天津监管局最新披露，截至8月2日10时，天津辖内各财险公司共接到因暴雨天气引发理赔报案4145件，报损金额为4203.29万元。国家金融监督管理总局河北监管局公开称，截至8月2日上午10时，河北地区各财险机构收到保险报案29138件，报损金额5.54亿元。截至目前，暴雨灾害已赔款1133万元，各项查勘和理赔工作正有序开展，为灾后重建、复产复工提供保险保障。

据不完全统计，目前京津冀地区因灾报损金额已至少达7.62亿元。

目前，国家金融监督管理总局北京监管局已布置辖内各家保险机构加强暴雨极端天气保险保障服务工作，立即开通绿色理赔通道，建立理赔人员24小时值守制度，实时响应消费者的报案和查勘需求，并适

洪涝灾害受灾严重地区基础设施和公共服务设施灾后应急恢复重建。

值得一提的是，作为“社会稳定器”，保险业一直以来在抗击自然灾害中发挥着不可替代的作用。《中国经营报》记者近日获悉，

在国家金融监督管理总局统一部署下，多地监管局要求辖内保险机构按照“能赔快赔”“应赔尽赔”的原则加快处理赔案，最大限度扶助受灾群众尽快恢复生产生活，上百家保险公司启动紧急预案，推出多项理赔服务承诺。



作为“社会稳定器”，保险业在抗击自然灾害中发挥着不可替代的作用。

视觉中国/图

当简化理赔材料需求，加快保险结案进度。

除了国家金融监督管理总局北京监管局，天津监管局、浙江监管局、海南监管局、福建监管局、厦门监管局等均已发文部署做好台风防范应对工作。

8月2日，国家金融监督管理总局天津监管局发文表示，在国家金融监督管理总局统一部署下，第一时间指导辖内财险业主动发挥风险管理和防灾减灾功能作用，积极做好灾害天气应对及保险服务工作。要求各财险公司及时启动灾害天气

应急预案，开通绿色通道，简化理赔程序，及时查勘赔付。同时，做好自身防汛防灾工作，果断采取“关、停、限、避”措施，保障营业网点和人员安全。

暴雨期间，各公司理赔查勘人员全员值守，冒雨涉水及时查勘。累计派出查勘人员1800余人次，派出救援车辆100余辆次，帮助客户做好高价值物资、农业生产设施转移工作。简化理赔程序，快速完成理赔，已支付赔款61.47万元，最大限度降低财产损失，全力保护人民群众生命财产安全。

区分规模差异监管 “三道防线”管控银保机构操作风险

本报记者 慈玉鹏 北京报道

为进一步巩固防范化解金融风险攻坚战成果，国家金融监督管理总局(以下简称“金融监管总局”)近日发布《银行保险机构操作风险管理办法(征求意见稿)

见稿)》(以下简称“《办法》”)。

《办法》要求，银行保险机构建立操作风险管理的三道防线。其中，第一道防线包括各级业务和管理部门；第二道防线包括负责各级操作风险管理和计量的牵头部门；第三道防线是各

级内部审计部门。

金融监管专家周毅钦告诉《中国经营报》记者：“原银监会2005年发布的《中国银行业监督管理委员会关于加大防范操作风险工作力度的通知》和2007年制定的《商业银行操作

风险管理指引》已经年代久远，难以满足目前操作风险管理的现实需要。所以，结合国内银行保险机构的一些经验和教训，金融监管总局发布了上述《办法》。”

业内人士表示，部分中小

金融机构操作风险管理工具和手段不健全，资源较为匮乏，缺少专业风险管理人才，难以有效实施操作风险的识别、管控等工作，风控能力与大型金融机构相差甚远。针对上述问题，记者注意到，《办

法》通过区分规模实行差异化监管。例如，明确规模较小机构的第二道防线部门可不设立操作风险管理专岗，并给予其在实施操作风险管理架构和职责、风险管理基本要求方面两年的过渡期。

“三道防线”建设

操作风险是银行保险机构经营管理中面临的主要风险之一。原银监会2007年曾制定《商业银行操作风险管理指引》，对规范商业银行操作风险管理发挥了积极作用。金融监管总局相关人士表示，近年来，操作风险防控形势更加复杂，国内银行保险机构在操作风险管理方面既积累了一系列良好做法，也暴露出一些不足，操作风险管理相关的国际规则也进行了修订、完善，有必要对原有监管规定进行全面修订。

一位北京地区股份制银行人士表示，由于操作风险损失影响巨大，且对金融体系稳定存在潜在破坏，近二十年来，对操作风险的监管要求被紧密地嵌入到国际监管协议和各国监管框架之中。自巴塞尔委员会发布“巴塞尔协议Ⅱ”开始，操作风险被正式纳入资本计量统一框架，银行需要为操作风险配置充足的资本。近年来，巴塞尔委员会还组织制定了操作风险资本计量新规则，并随“巴塞尔协议Ⅲ”最终方案落地实施。

一位城商行人士表示，随着我

国商业银行金融业务的不断发展与扩展，很多原有的风险管理考核手段已经不能满足现下大部分的业务管理，无法有效持续约束和监管商业银行中从业人员的违规性操作。部分银行的管理层没有对风险管理的相关制度给予充分重视，在制度不适应时未及时废止，且没有基于本行风险管控实际情况以及业务开展状况，制定与之相匹配适应的风险防控制度，降低了我国商业银行操作风险的管控能力。

记者注意到，相对此前发布的《商业银行操作风险管理指引》，《办法》进一步明确要求，银行保险机构应当建立操作风险管理的三道防线。其中，第一道防线包括各级业务和管理部门，是操作风险的直接承担者和管理者，负责各自领域内的操作风险管理工作；第二道防线包括负责各级操作风险管理和计量的牵头部门，指导、监督第一道防线的操作风险管理工作；第三道防线是各级内部审计部门，对第一、二道防线履职情况及有效性进行监督评价。

根据《办法》，第二道防线部门应当保持独立性，主要职责包括：在一级分行(省级分公司)及以上设立操作风险管理专岗，为其配备充足的财务、人力等资源；跟踪操作风险管理监管政策规定并组织落实；拟定操作风险管理基本制度、管理办法，制定操作风险识别、评估、计量、监测、报告的方法和具体规定；指导、协助第一道防线识别、评估、监测、控制、缓释和报告操作风险，并定期开展监督；每年至少向高级管理层提交一次操作风险管理报告；计量操作风险；开展操作风险管理培训；其他相关职责。

另外，第三道防线部门应当每三年至少开展一次操作风险管理专项审计，覆盖第一道防线、第二道防线操作风险管理情况，检查评估操作风险管理体系运行情况，并向董事会报告。内部审计部门在开展其他审计项目时，应当充分关注操作风险管理情况。

至于外部审计和评价，《办法》提出，规模较大的银行保险机构应当至少每三年一次委托第

三方机构对其操作风险管理情况进行审计和评价，并向金融监管总局或其派出机构报送外部审计报告。

周毅钦告诉记者，《办法》对银行保险机构的主要影响有以下几点：

一是整个政策框架更加体系化，《办法》共六章五十条及附录，包括总则、风险治理和管理责任、风险管理基本要求、风险管理流程和方法、监督管理、附则，在风险治理结构、管理责任、监督管理要求等各方面强化了要求。

二是监管要求更加细化，规定了内部控制、业务连续性管理、数据安全、业务外包管理等操作风险控制、缓释措施的基本要求，建立操作风险情况、重大操作风险事件报告机制、应用操作风险损失数据库等三大基础管理工具以及新型工具，强化变更管理。

三是监督管理要求更加完善，新增了一部分重大操作风险事件报告的具体场景，明确监管措施和法律责任，要求行业协会发挥自律和服务作用。

差异化监管落实

金融监管总局相关人士表示，《办法》强调匹配性原则，操作风险管理应当体现多层次、差异化的要求，管理体系、管理资源应当与机构发展战略、经营规模、复杂性和风险状况相适应。

从管理工具上看，按照《办法》，银行保险机构应当运用操作风险损失数据库、操作风险自评估、关键风险指标等基础管理工具管理操作风险，可以选择运用事件管理、控制监测和保证框架、情景分析、基准比较分析等管理工具，或者开发其他管理工具。银行保险机构应当运用各项风险管理工具进行交叉校验，定期重检、优化操作风险管理工具。

值得注意的是，中小银行机构的操作风险管理工具和手段尚不健全、资源不足。某西南地区省联社风险管理相关部门人士表示，大部分农村中小银行规模较小，系统建设开发能力较弱，操作风险管理主要依赖审计监督和监控发现，偏重事后管理。操作风险管理工具和手段也不健全、资源不足，缺少操作风险管理信息系统平台，全面管理各类操作风

险能力不足，难以有效实施操作风险的识别、管控、监测等工作。

该人士同时提及，中小银行缺少专业风险管理人才，农村中小银行受位置、经营规模等因素限制，风险管理部门设置较为简单，有效激励机制不足，资源配置不完善，对专业风险管理人才的吸引力较弱，尤其是对标实施“巴塞尔协议Ⅲ”的专业性风险管理人才极度匮乏。

针对不同规模机构操作风险管理能力具有差距的问题，金融监管总局提出，区分规模实行差异化监管。参照制定恢复和处置计划机构的认定标准，《办法》划分规模较大和规模较小的银行保险机构，分别适用差异化的监管要求。具体包括：鼓励规模较大的机构提升运营韧性；不强制要求银行保险机构建立独立的操作风险管理信息系统，但要求其相关信息系统应具备操作风险管理功能；明确规模较小机构的第二道防线部门可不设立操作风险管理专岗，并给予其在实施操作风险管理架构和职责、风险管理基本要求方面两年的过渡期。