

中国平安
PINGAN

广东省律师协会 律师执业责任险统保合作协议



中国平安财产保险股份有限公司广东分公司

二〇一二年十二月十八日

目 录

律师执业责任保险明细表	3
律师执业责任保险条款	5
服务方案	12
索赔申请书	21

广东省律师协会律师执业责任保险协议书

甲方：广东省律师协会

乙方：中国平安财产保险股份有限公司广东分公司

经甲、乙双方协商一致，就乙方统保甲方所属律师事务所及其执业律师的执业责任保险事项，达成如下协议：

- (一) 乙方按照后附律师执业责任险保险单的条件或规定，对所发生的保险事故承担赔偿责任；
- (二) 如甲、乙双方对后附保险条款有任何补充规定，将以特别约定方式出现。特别约定与后附保险条款不一致的，以特别约定为准；
- (三) 本保险协议投保人和被保险人的范围包括：广东省律师协会所属律师事务所及其执业律师；
- (四) 本协议自双方签字后生效，有效期至保单所载明的保险期限届满为止；
- (五) 本协议项下若有未尽事宜，双方应本着友好协商的态度进行解决；
- (六) 本协议正本一式肆份，甲乙双方各执两份，具有同等法律效力。
- (七) 在签订保险合同前，被保险人均已阅读和知悉本保险合同条款，被保险人均无异议。

甲方：广东省律师协会

签署：_____

日期：二〇一二年 12 月 18 日



乙方：中国平安财产保险股份有限公司

签署：_____

日期：二〇一二年 12 月 18 日



律师执业责任保险明细表

- 险种** : 律师执业责任保险
- 投保人** : 广东省律师协会
- 被保险人** : 广东省律师协会所属律师事务所及其执业律师
- 营业地址** : 各律师事务所营业场所
- 保险责任** :
- 1、在保险期间或保险合同载明的追溯期内，被保险人的注册律师（以下简称“注册律师”）在中国境内（不包括港澳台地区）办理委托人委托的法律业务时，因过失行为未尽其业务上应尽之责任及义务，造成委托人及其利害关系人的经济损失，委托人及其利害关系人在保险期间内首次向被保险人提出损害赔偿请求，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按照本保险合同约定负责赔偿。
 - 2、保险人对委托人在保险期限内向被保险人提出的索赔要求负责，并对保险合同生效前五年内被保险人在保险责任范围内造成委托人的经济损失负责赔偿。
 - 3、被保险人与委托人签订的提供中华人民共和国法律服务的委托合同及被保险人依据中华人民共和国法律为委托人提供的服务均属于本合同的调整范围。
 - 4、被保险人用于处理索赔的诉讼、仲裁过程中发生的费用、法院或仲裁机构裁决由被保险人支付的其他费用以及事先经保险人书面同意的必要、合理的费用，保险人负责赔偿。
- 保险期限** : 四年
- 承保方式** : 广东省律师协会作为投保人，全省出具一张统保大保单，统一承保条件。
- 赔偿限额** : 每次事故赔偿限额：RMB 1000 万元；
保单累计赔偿限额：RMB 10 亿元；
- 免赔额** : 每次事故免赔额为 RMB 5,000 元或损失金额的 6%，两者以高者为准，最高不超过人民币 10 万元。

- 投保人数** : 1. 以实际参保律师人数为准。
- 保险费率** : 1. 年保险费率为 143 元/人/年;
2. 保险年度内以地市律师协会为单位新加入的参保律师团体, 其保险费率为保险年度内剩余日期乘以年保险费率的每日比例, 即:
保险费率=年保险费率×(保险年度内剩余日期÷365 日)
- 保费** : 1. 投保保费以实际参保律师人数乘以约定的保险费率计算。
2. 投保第二年度至第四年度, 如果实际参保律师人数少于或等于 26000 人, 总保费按照实际参保律师人数乘以约定的人均保险费计算, 但年保费最高不超过 RMB300 万。超过 RMB300 万的, 按 RMB300 万计收当年保费。
3. 投保第二年度至第四年度, 如果实际参保律师人数超过 26000 人的, 其中的 26000 人的保费仍以前款约定计算; 而超过 26000 人部分的保费, 以超出部分实际人数乘以合同约定人均保费计算应加收的保费。
- 付费日期** : 保费按年度保费缴付, 在保险期限起期后 30 天内一次性给付
- 特别约定** : 本合同成立后, 在投保人缴付完本合同约定的保险费后, 并在本合同保险期限内或本保险期限内被保险人的委托人或利害关系人首次提出的索赔申请已由被保险人向保险人报备的, 无论任何原因, 导致中国平安财产保险股份有限公司律师执业责任保险条款(主条款)及保险人与投保人对中国平安财产保险股份有限公司律师执业责任保险条款所作的特别约定无效, 保险人都对被保险人给委托人造成的经济损失承担责任, 每次事故赔偿限额 1000 万元, 保单累计赔偿限额 10 亿元。
- 追溯期** : 追溯期为各地市律师协会参保起保日期前溯 5 年。
- 司法管辖** : 中华人民共和国(港澳台除外)

中国平安财产保险股份有限公司律师执业责任保险条款

总 则

第一条 为了保障当事人的合法权益，提高律师事务所的信誉，特制定本条款。

第二条 凡在中国境内依法设立的律师事务所均可作为被保险人向本公司投保本保险。

保险责任

第三条 被保险人的注册执业律师在中国境内（港、澳、台地区除外）以执业律师身份代表被保险人为委托人办理约定的诉讼或非诉讼律师业务时，在列明的追溯期开始后，由于过失行为，违反《中华人民共和国律师法》或律师委托合同的约定，致使委托人遭受经济损失，依法应由被保险人承担的经济赔偿责任，被保险人在保险期限内提出索赔的，本公司根据本条款的有关规定负责赔偿。

第四条 被保险人事先经本公司书面同意支付的诉讼费用及其他必要、合理的费用，本公司负责赔偿。

除外责任

第五条 本公司对下列行为或原因造成的委托人经济损失不予赔偿：

1. 非注册执业律师办理的委托业务；
2. 注册执业律师未经被保险人同意私自接受业务的；
3. 注册执业律师与对方当事人或对方律师恶意串通，损害当事人利益的；
4. 注册执业律师非执业行为或故意行为；
5. 以骗取保险赔偿金为目的的行为；
6. 国家法律政策、自然灾害等不可抗力；
7. 注册执业律师被指控对他人诽谤或恶意中伤，经法院判决指控成立的；
8. 不适用中华人民共和国法律的委托业务；
9. 非被保险人的注册执业律师办理的委托业务；
10. 在保险期限开始前已离开被保险人的注册执业律师办理的委托业务；

11. 注册执业律师加入被保险律师事务所之前办理的委托业务；
12. 任何被保险人在保险单生效之前已经知道或可以合理预见的责任事故。

责任限额

第六条 在保险期限内，被保险人累计赔偿限额在 100 万元—350 万元范围内，具体数额由被保险人与本公司另行约定。

赔偿处理

第七条 被保险人索赔时，应向本公司提供下列单证：

1. 保险单正本；
2. 承办律师的《律师执业证》、承办律师与被保险人的聘用合同及有关文件；
3. 委托代理合同或聘请法律顾问合同；
4. 索赔人的索赔申请和损失清单；
5. 法院判决书。

第八条 被保险人在获悉索赔人因保险责任事故向其索赔时，应立即通知本公司，未经本公司同意，被保险人不得做出任何关于赔偿的承诺。

第九条 保险事故发生后，在委托人向被保险人索赔的过程中，凡以法院调解或仲裁方式结案的，赔偿方案需事先经本公司同意，否则不予赔偿。

第十条 本公司收到被保险人的赔偿请求后，应及时作出核定，对属于保险责任的，在与被保险人达成有关赔偿协议后 10 日内，履行赔偿义务。

第十一条 如被保险人有重复保险的情况，本公司仅负按比例赔偿的责任。

投保人及被保险人义务

第十二条 投保时，被保险人应向本公司如实告知全部在册注册执业律师的名单，并对投保单中列明的事项以及本公司提出的其他事项作出真实详尽的填写。

第十三条 在保险期限内，被保险人的注册执业律师数量、人员发生变动时应及时通知本公司并办理有关批改手续。

- 第十四条 投保人应当在签订保险合同时一次交清保险费。
- 第十五条 被保险人的注册执业律师在执行律师业务期间，应持有效执业证。
- 第十六条 被保险人的注册执业律师应当遵守执业纪律，讲求职业道德，遵守国家有关部门制定的有关规定，尽职尽责地维护委托人的合法权益。
- 第十七条 本公司可以对本保险承保的法律事务进行核查，对本公司提出的合理建议，被保险人应认真付诸实施。
- 第十八条 投保人或被保险人如不履行条款第十二条至第十七条规定的义务，本公司有权拒绝赔偿，或者自书面通知之日起终止保险合同。

其他事项

- 第十九条 本保险中“注册执业律师”是指持有效《律师执业证》的注册律师。
- 第二十条 保险合同成立后，投保人可书面申请解除保险合同，本公司亦可提前十五天发出通知解除保险合同。对保险合同生效期间的保险费，前者本公司按短期费率计收，后者按日计收。
- 第二十一条 被保险人与本公司发生争议不能达成协议时，可申请仲裁或向法院提起诉讼。

特别约定

兹经保险人与被保险人共同协商，同意对《律师执业责任保险条款》（下称主条款）做如下特别约定：（如特别约定同主条款相抵触，则以特别约定为准）

一、保险人与投保人特别约定：本合同成立后，在投保人缴付完本合同约定的保险费后，并在本合同保险期限内或本保险期限内被保险人的委托人及其利害关系人的索赔申请已由被保险人向保险人报备的，无论任何原因，导致中国平安财产保险股份有限公司律师执业责任保险条款（主条款）及保险人与投保人对中国平安财产保险股份有限公司律师执业责任保险条款所作的特别约定无效，保险人都对被保险人给委托人造成的经济损失承担责任，每次事故赔偿限额 1000 万元，保单累计赔偿限额 10 亿。

保险人应当根据有关规定自行办理一切相关审批、报备手续。

二、其它特别约定：

- （一） 主条款第二条应为：“本保险合同由广东省律师协会依被保险人授权统一代为投保，广东省律师协会声明已接受所有属下律师事务所的授权委托。 保险人对此并无异议。
- （二） 主条款第三条应为：在保险期间或保险合同载明的追溯期内，被保险人的注册律师（以下简称“注册律师”）在中国境内（不包括港澳台地区）办理委托人委托的法律业务时，因过失行为未尽其业务上应尽之责任及义务，造成委托人及其利害关系人的经济损失，委托人及其利害关系人在保险期间内首次向被保险人提出损害赔偿请求，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按照本保险合同约定负责赔偿。

保险人对委托人在保险期限内向被保险人提出的索赔要求负责，并对保险合同生效前五年内被保险人在保险责任范围内造成委托人的经济损失负责赔偿。

被保险人与委托人签订的提供中华人民共和国法律服务的委托合同及被保险人依据中华人民共和国法律为委托人提供的服务均属于本合同的调整范围。

- (三) 主条款第四条应为：被保险人用于处理索赔的诉讼、仲裁过程中发生的费用、法院或仲裁机构裁决由被保险人支付的其他费用以及事先经保险人书面同意支付的必要、合理的费用，保险人负责赔偿。
- (四) 本合同的“律师执业行为”的定义为：律师执业行为是指律师受律师事务所指派履行与索赔人的委托合同所约定的义务有关的行为。
- (五) 主条款第五条 6 “法律政策”应为“法律法规”；
- (六) 主条款第五条 8 应为：中国境内的法院、仲裁机构根据中华人民共和国法律决定适用外国法律的委托业务，保险人负责赔偿。
- (七) 主条款第五条 10 应为：“在保单列明追溯期开始前已离开被保险人的注册执业律师办理的委托业务。”
- (八) 主条款第五条 12 中“或可以合理预见”部分删除。
- (九) 主条款第五条最后相应增加的内容为：
- 但因委托人提供的有关证据、文件、帐册、报表等其他重要资料的意外损毁、灭失或盗窃抢夺等原因，依法应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人负责赔偿。
- 被保险人对委托人的身体伤害，保险人不负责赔偿。
- 被保险人在执业过程中受托管的委托人的财产，发生损毁、灭失，依法应由被保险人承担经济赔偿责任的，保险人负责赔偿。
- 被保险人对委托人造成的精神损害，依法应由被保险人承担经济赔偿责任的，保险人负责赔偿，本项责任下每人每次事故赔偿限额为 30 万元。
- (十) 主条款第六条应为：“每次事故赔偿限额 1000 万元，保单年累计赔偿限额 10 亿。”
- (十一) 主条款第六条增加内容为：在保险人对本保险合同列明的保险事故支付赔款后，原保单累计赔偿限额自动恢复。但被保险人应按合同约定的费率按日比例补缴自损失发生之日起至保险合同终止之日止恢复保险责任限额部分的保险费。
- (十二) 主条款第七条的 1 删除。
- (十三) 主条款第七条的 3 应为：“委托代理合同或委托函或聘请法律顾问合同或其他能够证明委托代理关系成立的材料”。委托人的定义为：被保险人根据委托代理合同或委托函或聘请法律顾问合同或其他能够证明委托

代理关系成立的材料，为其提供法律服务的对象。

(十四) 主条款第七条 5 应为：“法院或仲裁机构的生效法律文书及本公司认可的调解或和解协议。”

(十五) 主条款第七条 5 增加的内容为：在本保险期限内，委托人已首次向被保险人提出索赔申请，但在本保险期满时，法院、仲裁机构或政府有关部门仍未对委托人向被保险人的索赔作出发生法律效力的裁决，导致被保险人未能在保险期内向保险人提交索赔所应提交的单证，只要该索赔申请在本保险期内被保险人已向保险人申报备案，在本保险期限届满后，当法院、仲裁机构或政府有关部门对委托人向被保险人索赔作出发生法律效力的裁决时，保险人仍承担赔偿责任。

(十六) 主条款第七条增加的内容为：但被保险人的委托人提出赔偿要求时，经广东省律师协会按照法律、法规和行业规范认定确属被保险人的疏忽或过失，并经保险人同意被保险人应该负责赔偿委托人经济损失的，保险人承担赔偿责任。广东省律师协会应当邀请保险人派员参加责任事故调查论证工作。

(十七) 主条款第八条内容应为：

索赔流程：被保险人接到当事人书面索赔申请之日起须 30 日内向律协书面申报。但当被保险人接到当事人书面诉状或仲裁诉讼书须 7 日内向所属律协书面申报。律协须在 15 日内将索赔申请文件及被保险人对事实的陈述和相关证据送达给本公司。本公司有权指派 1 名代理律师参加索赔案件的全过程，包括协商或应诉。律师费用由本公司自行支付。被保险人未按约定期限报送的案件，在任何情况下本公司依照本保险合同的约定仅负责赔偿依法应由被保险人承担的经济赔偿责任的百分之九十。

未经本公司同意，被保险人不得做出任何关于赔偿的承诺。

(十八) 主条款第九条“凡以法院调解或仲裁方式结案的”应为：“凡以法院或仲裁方式调解结案的”。

(十九) 主条款第九条增加内容为：保险人在收到法院或仲裁机构的生效法律文书及保险人认可的调解或和解协议后，直接向委托人支付赔款，不要求被保险人先行垫付。

(二十) 主条款第十二条应为：“投保时，各律师协会已向本公司如实告知被

保险人名单，并对投保单中列明的事项作出真实详尽的填写。在保险期限内，申请理赔时，被保险人的增加或变动，广东省律师协会或被保险人所属地市律师协会应当出具书面文件予以证明。保险人应予接受。”

(二十一) 删除主条款第十三条。

(二十二) 主条款第十四条应为：本合同保险期限为四年，保险费按年度保费缴付，在保单保险期限起期后 30 天内一次性给付。

(二十三) 删除主条款第十五条。

(二十四) 删除主条款第十六条。

(二十五) 主条款第十七条应为：保险人向投保人书面提出的有关防范律师执业风险的合理化建议，被保险人应在保险人与投保人约定的期限内付诸实施。

(二十六) 删除主条款第十八条。

(二十七) 主条款第二十条应为：本保险合同成立后，投保人及被保险人与保险人双方均不得以任何理由解除本保险合同。

(二十八) 主条款第二十一条应为：“被保险人与保险人发生争议不能协商解决的，可向被保险人所在地或保险人所在地的法院提起诉讼。”

(二十九) 增加新条款：“第二十二条 保险人承诺对被保险人发生的保险责任事故，未经投保人和被保险人书面同意，不得擅自对外公布。”

(三十) 本合同扩展律师参与开展公益法律服务，因过失造成委托人及其利害关系人经济损失，依法应由律师事务所或律师承担责任时，保险人根据本合同规定负责赔偿。

(三十一) 在委托人提起索赔时，如果保险事故事实清楚有可能达成赔偿协议的，保险人应在接到被保险人通知后，在被保险人注册律师的配合下与索赔申请人直接协商解决并支付赔偿保险金，而不应当待委托人向被保险人索赔诉讼结案后才赔偿保险金。

(三十二) 服务方案为本合同的重要组成部分之一，保险人保证严格按照服务方案向投保人、被保险人履行服务方案的各项承诺。

服务方案

考虑到广东省律师协会保险项目涉及地市众多，地域分散，为了给广东省律师协会提供畅通高效的沟通渠道，专业的保险承保理赔服务，平安公司特成立“广东省律师协会保险项目全省服务小组”，为广东省律师协会保险项目提供承保，风险评估，再保安排，查勘派遣，理赔工作，技术支持等全面的保险服务。

一、广东省律师协会保险项目全省服务小组

项目	姓名	职位	职务	联系电话
领导小组	王 新	产险总公司总经理	组 长	0755-22625919
	徐 华	广东分公司副总经理	组 长	020-38782088
承保服 务小组	张 骊	广东分公司财产险部经理	组 长	020-38262373
	王 翊	广东分公司财产险部责任险经理	组 员	020-38782309
	张 洁	广东分公司重点客户部经理		020-38782028
理赔服 务小组	张 洁	广东分公司重点客户部经理	组 长	020-38782028
	丰昌雷	广东分公司重点客户部客户经理	组 员	020-38782153
	梁悦敏	广东分公司财产险理赔部主任		020-38782413
	于海雁	广东分公司财产险理赔部经理		020-38319860
日常服 务小组	张 洁	广东分公司重点客户部经理	组 长	020-38782028
	丰昌雷	广东分公司重点客户部客户经理	组 员	020-38782153
	杨 洁	广东分公司重点客户部业务经理		020-38782160
	付惠玲	广东分公司重点客户部业务经理		020-38782081
	郑燕秋	广东分公司重点客户部业务经理		020-38782192
日常传真：020-38782149				
日常电邮：zhangjie15@pingan.com.cn				

二、承保服务：

平安公司针对广东省律师协会统保项目设立专门的承保服务小组，具体成员如下，专门负责贵协会及下属协会保险的承保工作。承保服务小组有以下工作职责：

1、承保出单

在收到广东省律师协会出单通知后，平安公司将根据广东省律师协会的要求，在与广东省律师协会充分沟通协商的基础上，拟定符合要求的保险合同，保险协议，出具保险发票，完成出单工作，并在约定的时间内送达广东省律师协会指定的联络人手中。

项目	姓名	职位	职务	联系电话
日常服务小组	张洁	广东分公司重点客户部经理	组长	020-38782028
	丰昌雷	广东分公司重点客户部客户经理	组员	020-38782153
	杨洁	广东分公司重点客户部业务经理		020-38782160
	付惠玲	广东分公司重点客户部业务经理		020-38782081
	郑燕秋	广东分公司重点客户部业务经理		020-38782192
日常传真：020-38782149 日常电邮：zhangjie15@pingan.com.cn				

2、制作保险服务手册及参险牌匾

考虑到广东省律师协会保险统保工作涉及机构众多，人员广泛，为了方便广东省律师协会及其下属律师事务所及律师更加深刻的了解保险服务流程，平安公司将在签署保险合同一个月内，为参保的律师事务所印制《保险服务手册》及参险牌匾，《保险服务手册》主要内容包括：承保的保险险种，保险责任，被保险人的权利及义务，保险注意事项，保单变更，出险报案流程，理赔所需理赔资料，保障广东省律师协会及其下属会员了解熟悉自己的索赔权益。

3、批改服务

若保险合同部分内容需要变更，平安公司服务人员在收到广东省律师协会及其下属协会的变更书面申请后，在约定的时间内将经过广东省律师协会及其下

属协会确认的批单及电子版本文件及时送达被保险人处。

4、承保理赔档案管理工作

承保小组指定专人负责保管所有与律师协会及其下属会员单位承保、理赔档案管理工作，制定电子文档，并定期向广东省律师协会通报全省承保情况。在广东省律师协会保险到期前一个月，通知广东省律师协会及下属协会，做好续保跟踪服务工作。对于重大案件，及时通报省律协及所属协会，并告知案件的理赔进度。同时，定期向省律协汇报案件进展。对于已经结案案件，平安公司将及时出具赔付通知书，确保省律师协及所属协会掌握会员单位所涉案件赔付结果。

三、理赔服务

平安公司将为广东省律师协会建立专门的服务小组和赔案档案，简化管理程序，使贵会所属成员在发生索赔案件时尽快得到处理。发生保险责任事故，平安公司接报案后，理赔人员和日常联系人 2 小时内联系律师事务所跟进了解案情。具体理赔服务事项如下：

（一）、报案

若发生损失事故，为了能给贵会保险提供畅通高效的沟通渠道，贵会通知平安公司以下专项理赔小组人员之一，理赔专职人员将在第一时间安排相关的理赔跟进工作。

专项理赔人员联系方式：（365 天，24 小时）

第一联系人：丰昌雷 020-38782153, 13682281522

第二联系人：杨洁 020-38782160, 13929545181

第三联系人：郑燕秋 020-38782192, 13724199989

第四联系人：付惠玲 020-38782081, 13416250315

第五联系人：梁悦敏 020-38782413, 13450256679

第六联系人：张洁 020-38782028, 13922737220

传 真：020-38782149

（二）、便捷的理赔服务

考虑到广东省律师保险项目涉及省内各个地市，分布区域广泛，为了给广东省律师协会及其下属协会提供便捷的服务，对于出险案件，律师事务所须将相关

资料送达当地律师协会，当地律协就出险律所的情况出具证明，证明该律师事务所以及该律师的身份是否属实和有无通过年审注册。然后当地律协在 15 天内通知我司服务小组成员收取相关资料以及证明。

我司在收到上述报案材料后，在三天内以传真方式向出险律师律师事务所（抄送律协）发函确认收到报案，并会在传真中确认我司对经办该案件的联系人以及联系方式，以便出险单位与我司进行联系，了解案件进程。但此确认不构成我司对保险责任的确认及承诺，仅作收到资料的凭证。在我司收到被保险人的保险事故申报之后，双方之间的材料、文件相互直接送达，无需途经当地律协，但我司将有关材料抄送给当地律协备案。

平安省公司服务小组成员将全程跟进处理后续案件事宜。律师事务所无需异地提交理赔资料。

（三）、索赔所需资料：

出险的时间为委托人首次以书面方式向该受委托律师或律师事务所提出索赔的时间。出险律师事务所在收到相关的索赔要求后，填写平安公司的出险通知书（见附件），并提交相关的材料给当地律师协会，包括：

- （1）出险律师事务所的执业许可证（复印件，盖公章确认与原件无误）；
- （2）承办律师的执业证、身份证（复印件，盖公章确认与原件无误。留其个人联系方式）；
- （3）出险律师所与该委托人签订的委托合同、委托书、所函（复印件，盖公章确认与原件无误）；
- （4）如案件已经涉及诉讼，则必须提交相关的诉讼材料（如对方的起诉书以及法庭的传票等）。

相关资料在出险人送达被保险人所在地律师协会后，当地律师协会就出险律所的情况出具证明，证明该律师事务所以及该律师的身份是否属实和有无通过年审注册。当地律师协会开具证明后，通知平安产险省公司服务小组成员，三个工作日内由平安省公司服务小组成员与平安当地分支机构到当地律师协会上门收取相关资料以及证明（律协留存副本），并按约定期限进行核赔处理。平安公司理赔资料接受人联系信息如下：

项目	姓名	联系地址	联系电话
理赔资料接收小组	丰昌雷	广州市天河区体育东路 160 号 16 楼	020-38782153 13682281522
	杨洁	广州市天河区体育东路 160 号 16 楼	020-38782160 13929545181
	付惠玲	广州市天河区体育东路 160 号 16 楼	020-38782081 13416250315
	张洁	广州市天河区体育东路 160 号 16 楼	020-38782028 13922737220
	郑燕秋	广州市天河区体育东路 160 号 16 楼	020-38782192 13724199989

平安公司在收到上述报案材料后，在三天内以传真方式向出险律师律师事务所（同时抄送当地律师协会）发函确认收到报案，并会在传真中确认平安公司对经办该案件的联系人以及联系方式，以便出险单位与平安公司进行联系，了解案件进程。但此确认不构成平安公司对保险责任的确认及承诺，仅作收到资料的凭证。在平安公司收到被保险人的保险事故申报之后，双方之间的材料、文件相互直接送达，无需途经当地律师协会，但平安公司须将有关材料抄送给当地律师协会备案。

平安公司在收到上述材料后的十个工作日内，确定是否指派律师参与本次诉讼（如指派律师，平安公司将以正式书函的方式给予确认）。

（四）、赔付时效

对于确实证明属于平安公司保险责任，需要进行赔偿的，且案件涉及赔偿金额较大的案件，若案件具体赔款金额短时间内无法确定，平安公司可根据被保险人的需求，在预计赔偿金额的 50% 内进行预付赔款。待赔付金额最终裁定，平安公司将在规定的时间内赔付其余款项。

对于赔偿金额确定，赔偿对象明确的普通案件，平安公司将按照合同约定，将赔款（扣除免赔后的部分）直接划到该案向被保险人索赔的当事人（非被保险人），不需要被保险人垫支。但是对于部分赔偿金额难以确定，并且收款人有特别要求（如该收款人明确表示需要现金）的案件，平安公司将会向被保险人发函确认本案的赔偿意见与赔偿金额，赔款金额则由被保险人先行垫付。对于保险责任明确，提交资料齐全案件，平安公司对不同涉案金额案件赔付时效明确如下：

序号	案件金额	结案时间
1	1 万元及以下	1 个工作日
2	1 万元至 10 万元	2 个工作日
3	10 万元至 100 万元	3 个工作日
4	100 万元以上	5 个工作日

四、其他服务

(一) **简化理赔流程，减少索赔单证需求服务**：通过各项系统改革升级，平安借鉴国际上同业的服务特色，设立了案件分派系统，并匹配理赔专家，以最高效简洁的服务流程服务于重点客户，贵协会作为重点客户被列入该名单，较一般客户减少了单证需求，并简化了索赔环节。

(二) **一证快赔服务**：对于结案赔款金额万元以下（含万元）的案件，在客户提交资料齐全有效，保险双方就赔款金额达成一致的情况下，平安实施理赔单证“一证化”，只需填写一张单证，一个工作日完成案件审批并通知银行付款。

(三) **VIP 客户绿色通道服务**：作为平安产险重点 VIP 客户，贵协会在理赔环节将享受平安优先理赔的绿色通道服务，即同期需要处理的赔案，贵协会的案件拥有优先的处理权。以保证广东省律师协会的理赔服务时效。

(四) **案件专人跟踪制度**：保险人将为贵会指定服务专员，负责处理贵会日常案件处理工作。服务专员为贵会建立案件跟踪档案，定期反馈案件进展状况，以便贵会掌握案件动态。

平安公司将每两个月将被保险人报案的出险案件处理进度情况以电子邮件或传真方式反馈给省律师协会，同时抄送给出险被保险人所在地律师协会，以便律师协会及时了解每个案件的核赔处理进度情况。

对于已经确定赔付的案件，平安公司将在结案时书面向广东省律师协会及案件所在地律师协会通报。

(五) **综合金融咨询服务**：平安产险广东分公司将充分利用平安综合金融集团的整体优势，为贵会构建综合金融服务平台，提供各项金融信息和咨询特色

化服务。

1、可根据贵协会的实际需要，为贵会会员量身定做相应的养老计划以及员工家属的出境旅游、求学、工作保障综合计划。

2、为员工提供家财险、旅游意外险的优惠报价；

3、可提供个人其他证券、信托和资产管理相关咨询、融资服务。

(六)培训服务：

为了提高贵会相关人员的保险理赔知识，平安公司在承保出单后为贵会及下属各地市协会的主要经办人员提供所投保种保险知识培训。平安公司初步制定的培训内容及时间安排如下：

1、责任保险条款及索赔流程培训：在保险合同签订后一个月内，平安公司将邀请平安产险专职理赔人员，为贵协会提供责任保险及索赔流程培训，培训的主要内容如下：（1）保险基本知识；（2）保单条款及相关免赔介绍；（3）索赔流程；（4）保险事故处理注意事项；（5）责任保险索赔案例分析。

2、团体意外保险专场培训：在保险合同签订后三个月内，平安公司将邀请平安产险专职理赔人员，为贵协会提供团体意外伤害保险知识及索赔流程培训，培训的主要内容如下：（1）团体意外伤害保险的条款知识；（2）人身伤害赔偿标准及使用法律；（3）团体意外伤害保险案例分析。

3、保险交流论坛：平安每年定期会邀请国内外各行各业的著名学者及专家，定期举办VIP客户论坛，探讨国内外各行各业发展前景，分享保险案例，探讨风险管理方式，提出应对措施，提升风险控制力度，从而达到降低风险，营造双赢的局面。

(七)、投诉服务：保险人设立投诉监督电话 95511。在承保项目服务过程中，如发现保险人有关人员有夸大宣传或欺骗投保人行为，或服务态度恶劣、工作作风不佳、操作违规、欺诈、受贿等不良行为，可致电该投诉监督电话，保险人指定专人负责处理，并将结果通报投保人。在理赔服务过程中，被保险人若对理赔人员的工作态度，业务技能有异议，也可以致电 95511 进行投诉处理，若平安公司核实情况属实，可以更换理赔人员。

(八)、业务合作：长期以来，平安产险十分重视律师行业在促进社会法制进步，增强社会和谐方面的巨大作用，平安产险已经在全国范围内建立了优秀律

师库。本着合作共赢的原则，平安产险将进一步扩大与广东省律师协会合作的广度与深度，平安对于自身的法律需求，将优先考虑与广东省律师协会及其下属律师合作。同时，将向有法律需求的潜在客户推荐广东省优秀律师，以扩大广东省律师协会的客户范围。

五、理赔争议协商机制

保险的目的是为了化解被保险人潜在正常经营过程中存在的风险，为确保被保险人的利益，提供最优质的服务，平安公司实行项目负责制，指派平安广东省律师协会保险项目服务小组成员，与广东省律师协会保险专项工作小组成员建立该项目多层次沟通机制，确保实际工作的各种问题能够得到及时的解决，具体实施如下：

（一）意见反馈时效制：对各地市律师协会及所属律师事务所提出的建议和意见，凡今后贵会与平安公司所有来往的信函，均由专人签收，签收日后三个工作日内作出书面回复，同时将答复抄送省律协。

（二）领导拜访：分公司总经理室成员每年拜访贵会的领导成员，同时邀请贵会有关领导到平安公司参观回访，通报有关业务的大事项，加强高层领导的工作沟通。

（三）定期拜访：为了在整个保险年度保证对贵会律师执业责任和律师意外责任险的保险理赔工作的时效性和持续性，特成立专门对贵会的服务小组。小组成员每季度拜访贵会一次，及时向贵会通报平安公司最新情况和了解律师事务所的运作情况，实行跟踪管理；及时解决工作中存在的问题，确保沟通渠道的通畅。

（四）年终总结：保险期限到期时，进行当年的年终回访，向贵会提交整个年度的合作总结并提交下一年度保险安排建议，作好下一年度续保工作准备。

（五）仲裁调解机制

便捷的沟通渠道是为了减少彼此之间的存在的问题，消除彼此之间的疑虑。针对争议问题，平安还在保险业内首创在公司内设立仲裁受理处，实施调解制度。通过主动提供专业的调解服务，将理赔服务落到实处，为客户提供更贴心、更便捷的理赔服务。对于仲裁人员的选定上，一般选择与案件相关的行业权威人士，具体与被保险协商一致，由双方共同指定，确保公平、公正。

平安还可以为已经走上法律程序的诉讼案件提供陪同调解服务，在提供专业

调解方案的同时，为客户免去舟车劳顿和后顾之忧。

(六) 诉讼机制

如若被保险人不愿接受调节或者仲裁，也可以选择当地的人民法院提起诉讼，保险人充分尊重被保险人的各项权利。

