

业务风险预防和特定赔偿保险规范

1 范围

本文件规定了关于业务风险预防和保险规范的范围、定义、规范性引用文件、服务机构、服务内容与要求等。

本文件适用于济南市各类不动产登记服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

表 1 办理依据

序号	文件名称	条款	具体内容	网站链接
1	《中华人民共和国民法典》	第二百二十二条	当事人提供虚假材料申请登记，造成他人损害的，应当承担赔偿责任。 因登记错误，造成他人损害的，登记机构应当承担赔偿责任。登记机构赔偿后，可以向造成登记错误的人追偿。	http://www.gov.cn/xinwen/2020-06/01/content_5516649.htm
2	《中华人民共和国国家赔偿法》	第七条	行政机关及其工作人员行使行政职权侵犯公民、法人和其他组织的合法权益造成损害的，该行政机关为赔偿义务机关。	http://www.npc.gov.cn/wxz1/gongbao/2013-02/25/content_1790867.htm
3	《不动产登记暂行条例》	第二十九条	不动产登记机构登记错误给他人造成伤害，或者当事人提供虚假材料申请登记给他人造成损害的，依照《中华人民共和国物权法》的规定承担赔偿责任。	http://www.gov.cn/zhengce/2020-12/27/content_5573731.htm

3 定义

在不动产登记过程中，对各方本着诚信进行的产权交易中由于不动产登记部门认证的错误信息而发生的问题建立预防和特定赔偿保险规范，从而有效的控制风险的发生和对产生的问题由登记机构承担相应责任，提供一般货币补偿。

4 实施机构

济南市自然资源和规划局市不动产登记中心

5 实施内容与要求

5.1 适用范围

对因工作人员服务态度、工作责任、业务能力、机构管理等内部因素以及不实申请、政策原因、部门间支持缺位等外部因素导致的申请人对登记机构投诉、行政复议、诉讼及由此产生的赔偿责任风险

5.2 风险预防措施

5.2.1 建立风险评估预警机制。对各个环节可能面临的风险进行全面细致的分析评估，准确界定在各个环节可能出现的风险，建立风险评估的预警机制。

5.2.2 加强风险教育，完善操作规程，细化操作手册，采取宣传和定期培训讲座等方式让风险意识深入每个工作人员心中。

5.2.3 强化对申请资料的审查力度。加强信息联网，用电子证照及共享信息取代纸制证明，尽量减少风险出现。对有疑问的资料函询来源单位，确保申请资料的真实性、合法性。

5.2.4 加强质检管理，以日常检查为主，专项检查为辅。分为全部质检、业务抽检（或实物抽检）、业务巡检三种方式。

5.2.5 开展登记业务服务效能电子监察，实现业务办理全流程监管和动态跟踪，建立登记日志管理和痕迹管理制度，确保每一笔登记业务操作可以追溯，防范各类风险。

5.2.6 加强视频监控，在各级不动产登记大厅内外设置摄像头，设立视频动态监管系统，预防风险。

5.3 特定赔偿保险

针对已经形成的赔偿要求，通过政府招标，选定一家保险公司针对出现的行政赔偿进行有效赔付。

5.3.1 购买保险

5.3.1.1 在每年年末，结合全年行政诉讼案败诉数量和形成实际赔付金额，预算下一年度购买责任保险的金额，做好相关预算。

5.3.1.2 预算资金批复到位后，经济南市采购中心在国内以竞争性谈判方式进行采购，确定保险公司。

5.3.1.3 根据相关法律、法规的规定，确定保险单载明的专业服务事项，达到规范所列明过错的风险承担作用，与保险公司签订保险合同。

5.3.2 启动保险

5.3.2.1 由于不动产登记机构的专业服务存在过失、错误或遗漏，或因过失未能提供专业服务，造成申请人或其利害关系人的损失，申请人或其利害关系人在保险期间内首次向不动产登记机构提出经济损失赔偿请求。

5.3.2.2 保险事故发生后针对行政赔偿产生的金额由不动产登记机构先行支付，法院出具行政事业性收款收据后，向保险公司提出保险理赔，保险公司启动调查程序，向不动产登记机构函询，根据中心提供的材料确认是否符合保险责任范围。待保险公司同意后，支付赔偿金额。

5.3.2.3 请求赔偿时，应向保险人提供下列证明材料和资料：

- （一）保险单正本；
- （二）被保险人或其代表填具的索赔申请书；
- （三）引起赔偿请求的雇员与被保险人签订的劳动合同，以及能证明其具有执业资格的证明文件；
- （四）被保险人的执业许可证副本及有关文件；

(五) 被保险人与委托人签订的与赔偿请求有关的业务合同；

(六) 被保险人与委托人或其利害关系人所签订的赔偿协议书或和解书；经判决或仲裁的，应提供判决书或仲裁裁决文书；

(七) 投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明材料。

5.3.2.4 由保险公司依据不动产登记机构的专业服务能力、赔偿限额及服务人员等相关条件确定赔偿限额。所支付保险款中，预算内资金由济南市财政局直接支付，超出部分由济南市不动产登记中心自行支付，

5.4 产生特定赔偿保险后期的问题总结提升

针对形成行政赔偿事件的原因进行认真总结分析，对相关责任人进行问责，同时加强业务培训，强化责任意识教育，避免再次出现类似问题。