

# 机动车商业保险承保实务要点

## （全国推广版）

为了促进落实保监会对于商业车险新产品承保相关工作的要求，方便各个环节的工作人员更加直观、明确地了解及掌握新产品承保流程各项相关规定，理顺流程，提高出单准确性及效率，现结合试点地区推广经验，将商业车险新产品上线后对于车险承保过程中各个环节的要求进行梳理、汇总，形成一套综合性指引材料《机动车商业保险承保实务要点》（以下简称《实务要点》）供参考。本《实务要点》共包括说明和告知，投保单填写与录入，示范条款保险费计算，缴费承保及单证，合同的解除与变更，商业车险行业信息平台规则，核保及内控管理七个部分。

本《实务要点》仅基于目前现有的相关文件进行整理，下发后，若相关的规定及要求有更新，则以新下发的各项规定为准。

### 第一节 说明和告知

#### 一、保险人须履行的告知义务

（一）向投保人提供投保单并附《中国保险行业协会机动车辆商业保险示范条款（2014版）》（详见附件1）等产品条款，向投保人介绍条款，主要包括保险责任、保险金额、保险价值、责任免除、投保人义务、被保险人义务、赔偿处理等内容。

(二) 向投保人明确说明保险公司按照综合型商业车险基准费率方案实行商业险的费率浮动。

(三) 关于免除保险人责任的条款内容必须在投保单上做出足以引起投保人注意的提示，并对该条款的内容以《机动车综合商业保险免责事项说明书(2014版)》(详见附件2，以下简称《免责事项说明书》)形式向投保人作出明确说明。

(四) 向投保人明确说明，投保人拿到保险单后应对保险单载明的信息进行核对，发现与事实不符的信息，应马上通知保险人并办理书面批改手续。

(五) 保险人在履行如实告知义务时应客观准确全面，实事求是，不得故意隐瞒关键信息误导客户。

## 二、保险人应提醒投保人履行如实告知义务

(一) 提示投保人阅读条款，尤其是责任免除部分，并请投保人在《免责事项说明书》的“投保人声明页”的方格内，手书免责事项说明书列明的文字“保险人已明确说明免除保险人责任条款的内容及法律后果”并签名(或盖章)，随后保险公司需收回“投保人声明”页，与其它投保资料一并存档。

为方便投保人，同一投保人在各保险公司只需保存一份客户手书并签字的“投保人声明”页，即客户在同一公司续保或者团体车队客户在同一公司投保第二辆车起，无需重复手书、签字(或盖章)“投保人声明”页。以网络或其它电子形式开展业务的，应提示投保人通过点击相关网页网络链接，确认已履行如实告知义

务，方可进入下一操作环节。

对《免责声明说明书》当地保监局或保险行业协会另有规定的，按照其规定执行。

## （二）提示投保人提供以下告知资料

1. 对于新保客户（含新车投保及其它保险公司转保），保险公司须提示投保人提供身份证明及行驶证复印件。国产新车尚未取得行驶证的，可提供新车购置发票复印件或出厂合格证复印件代替；进口新车尚未取得行驶证的，可提供新车购置发票复印件或货物进口证明书复印件代替；二手车尚未取得行驶证的，可提供二手车交易发票或车辆登记证书代替。

2. 对于续保客户，如之前提供的人员及车辆证件均在有效期且信息未调整，投保人不需再次提供相关资料。

（三）提示投保人如实、准确提供如下信息，并对投保人告知的信息进行核对：

1. 投保人、被保险人及行驶证车主：自然人提供姓名、身份证号（或其它有效证件号码）、联系电话、地址等人员信息；法人提供法人名称、组织机构代码（或其它有效证件号码）、联系电话、地址等法人信息。

2. 保险车辆：车辆种类、厂牌型号、识别代码、发动机号、牌照号码、使用性质等车辆信息及投保的险种、保额信息。

3. 保监会规定或保险人要求的其它告知事项。

（四）提示投保人不履行如实告知义务可能导致的以下法律后果：

1. 投保人故意或因重大过失未履行如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或提高保险费率的，保险人有权解除合同。

2. 投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿保险金的责任，并不退还保险费。

3. 投保人因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿保险金的责任，但应当退还保险费。

4. 在合同有效期内，保险车辆进行过改装、变更过车辆用途、保险机动车转让或其它情形，导致保险车辆危险程度显著增加时，投保人或被保险人应当及时通知保险人，保险人有权要求增加保险费或者解除合同，否则对因保险标的危险程度显著增加而发生的保险事故保险人不承担赔偿责任。

（五）提示投保人提供准确、便捷的联系方式

提示投保人准确提供联系电话、通讯地址、邮政编码、邮箱等联系方式，便于保险人提供保险服务。

（六）提示投保人解除合同时及时交还相关单证

提示投保人商业险合同解除时，应将保险单正本交还保险人进行归档、核销。

三、保险人通过以下方式履行说明义务

(一) 保险人应在本公司官方网站显著位置设置商业车险条款、本公司创新性车险条款及配套免责事项说明书的链接、并在营业场所提供书面材料，供投保人阅读、使用。

(二) 客户通过传统渠道或电话销售模式进行投保时，保险人通过口头告知方式履行说明义务，并由投保人通过签订投保单及《免责事项说明书》的形式进行明确。

(三) 保险人以网络或其它电子形式承保商业车险业务的，应确认投保人身份，通过网页向投保人展示商业车险条款及《免责事项说明书》电子版有关内容，经投保人阅读并点选“保险人已明确说明条款内容、免除保险人责任条款的含义及其法律后果”后，方可进入保险合同订立后续流程。

## 第二节 投保单填写与录入

### 一、投保信息填写规范要求

(一) 对于在原承保公司续保的业务，车辆信息以及投保人、被保险人、行驶证车主信息均未发生变更的，投保单仅需填写上年保单号即可；信息发生变化的，仅需填写上年保单号和变更后的相关信息；

(二) 对于新车或从其它承保公司转保过来的业务，投保单至少应当载明：

1. 车辆的相关信息：号牌号码(临时移动证编码或临时号牌)、车辆种类、使用性质、发动机号、车架号、厂牌型号、排量、功

率、初登日期、核定载客人数或核定载质量；

2. 投保人、被保险人及行驶证车主的相关信息：自然人包括姓名、性别、年龄、住所、身份证或其它有效证件号码等；法人包括名称、联系电话、地址、组织机构代码或其它有效证件号码等。

## 二、投保信息录入规范要求

保险人应根据投保人提供的信息准确、完整地在系统中录入投保单各项信息，或由投保人按规范要求自助录入。

### （一）号牌号码的规范录入

号牌号码由汉字、大写英文字母、阿拉伯数字组成，按行驶证据实录入，录入时一律不允许添加点、杠、斜杠或其它任何符号（交管部门对行驶证有其它特殊要求的除外）。投保时尚未上牌的车辆，若当地交管部门对号牌号码的录入规则有特殊要求的，可按交管部门的要求进行录入。核发正式号牌后投保人应通知保险人办理批改手续。

### （二）厂牌车型的规范录入

厂牌车型不同涉及到车损险纯风险保费不同，须认真核对车型信息，按投保人提供的行驶证载明的厂牌车型准确录入，不得通过套用车型提高或降低保费。

### （三）保险期间的规范录入

保险期间通常为1年，投保人可与保险人约定保险期间的起止时点，但起保时点必须在保险人接受投保人的投保申请且确认

全额保费入账时点之后。除监管允许的特殊情况外，严禁倒签单。

#### （四）承保险种的规范录入

保险人严格按照投保人勾选的险种录入险种信息，包括保额、责任限额、是否承保不计免赔率等。在投保主险的基础上方可投保主险的附加险。

#### （五）特别约定的规范录入

特别约定是对保单中未详尽事项的明确和补充，法律效力优于条款内容，保险人在增加特别约定时应遵守合法合规的原则，约定内容不得与条款相悖，不得损害投保人及被保险人的合法权益，不得缩小或扩大保险责任，不得赠送险种。

### 三、不同投保模式下，投保信息可通过不同载体表现并记录

（一）对于传统直销、中介渠道投保的，保险人（或其允许的代理人）应指导投保人真实、准确地填写投保单的各项信息，并在最终的投保单上签字或签章确认。保险人（或其允许的代理人）亦可采用让投保人在打印的投保单上签字或签章的方式替代投保人手书填写投保单并签字或签章的方式。

（二）对于电话销售渠道投保的，保险人应通过电话录音的方式记录客户投保需求，以备后续核查，客户通过在打印的投保单上签字或签章，确定其投保信息的真实、准确性。

（三）对于通过网络渠道投保的，应逐项填写电子投保单，并点选“本人确认所填投保单信息真实、完整、准确、属实”后，方可进入保险合同订立后续流程。后续投保人通过在打印的投保

单上签字或签章，确定其投保信息的真实、准确性。

### 第三节 示范条款保险费计算

一、保险人须按照保监会审批的商业车险费率方案计算并收取保险费。

二、投保人投保保险期间小于一年的短期险的，计算公式为：  
短期保险费=年保险费 × N/365（N为投保天数）

三、除保监会审批的商业车险费率方案中规定的费率优惠外，保险人不得给予投保人合同以外的任何返还、折扣和额外优惠。

四、行业示范商业险基础保险费的计算公式为：

商业车险保险费=基准保费 × 费率调整系数。

其中：

基准保费=基准纯风险保费 /（1-附加费用率）

费率调整系数=无赔款优待系数 × 交通违法行为系数 × 自主核保系数 × 自主渠道系数

费率调整系数适用于机动车综合商业保险、特种车商业保险、单程提车保险，不适用于摩托车和拖拉机商业保险。系数须严格按照保监会批复的条款及费率执行，据实使用，严格做到报行一致。

#### （一）基准纯风险保费

基准纯风险保费反映了市场平均赔付成本，由中国保险行业协会（以下简称“中保协”）统一制定、颁布并定期更新。

#### （二）附加费用率



财产保险公司原则上根据本公司最近三年商业车险实际费用水平，测算本公司商业车险保费的附加费用率。由各保险公司自行申报，经保监会审批同意后方可使用。基于阶段性的市场经营策略，也可参考行业平均费用水平测算本公司商业车险保费附加费用率。该值为唯一确定值，不应设定区间。若保险公司设定的附加费用率水平与上一年度公司实际费用率水平差异较大，须给予充分说明。

### （三）无赔款优待系数（以下简称“NCD系数”）

根据客户所投保车辆上一年或上几年的出险情况进行浮动费率的系数，由中保协定期制定并颁布，并通过商业车险信息平台（以下简称“平台”）统一查询使用。保险公司严格按照从平台获取的NCD系数值进行费率的浮动，严禁上浮或者下调NCD系数值来调整保费。不同出险情况对应的NCD系数值如下表所示（北京、厦门不参照此表）：

上年出险情况	NCD系数值
连续3年没有发生赔款	0.60
连续2年没有发生赔款	0.70
上年没有发生赔款	0.85
新保或上年发生1次赔款	1.00
上年发生2次赔款	1.25
上年发生3次赔款	1.50
上年发生4次赔款	1.75
上年发生5次及以上赔款	2.00

### （四）交通违法系数

对于平台已经与交通管理平台对接的地区，可以使用该系数

进行费率的浮动。交通违法行为系数由平台返回保险公司，保险公司据实使用，不得调整。对于平台未与交通管理平台对接的地区，交通违法行为系数由平台返回保险公司系数值 1.0，保险公司不得调整。

#### （五）自主核保系数

各保险公司可在 $[-15\%, +15\%]$ （深圳地区保险公司另有参照）范围内向保监会申报自主核保系数费率调整方案，经审批同意后方可使用。保险公司应加强自主核保系数的开发使用，包括从人因素、从车因素等，实现费率水平与客户风险特征相匹配。

#### （六）渠道系数

同一渠道的不同业务之间，根据获取成本的差异，可以使用不同的渠道系数。各保险公司可在 $[-15\%, +15\%]$ （深圳地区保险公司另有参照）范围内向保监会申报渠道系数费率调整方案，经审批同意后方可使用。保险公司实际使用的渠道平均系数原则上应当与报批的渠道系数期望值趋近。

### 第四节 缴费承保及单证

#### 一、商业车险的缴费承保

（一）实行商业车险见费出单管理制度的业务，商业车险保险单必须在系统根据全额保费入账收费信息实时确认并自动生成唯一有效指令后，方可出具正式保险单。

经监管部门批准，不实行见费出单的承保业务，可在核保通过后出具正式保险单。同时，保险公司应建立规范统一的收付费

管理制度，并加强对应收保费的管理。

(二) 实行见费出单制度的所有保单、批单均不允许倒签保险起期，起保之后退保的保单应按照商业车险条款规定收取短期保费。

## 二、单证的构成、出具及留存

机动车辆商业保险示范条款配套示范单证主要包括：《保险单》（详见附件 3）、《投保单》（详见附件 4）、《机动车综合商业保险免责事项说明书（2014 版）》和《机动车商业保险卡》（详见附件 5）构成。具体要求详见附件 6。

### (一) 保险单

商业车险保险单必须单独编制保险单号码并通过业务处理系统出具，禁止手工出单。

在符合中国保监会相关监制单证管理规定的基础上，各公司参考使用行业示范保险单，并可根据个性化需求在此基础上进行适当调整，但保险单应载明以下内容：

1. 保险人的名称、地址及联系方式；
2. 被保险人的姓名或者名称、住所，证件号码，联系方式（可隐藏或以\*代替）；
3. 保险标的基本信息，包括号牌号码、厂牌型号、车架号、发动机号、机动车种类、使用性质、行驶证车主、初次登记日期、核定载质量/载客数；
4. 承保险种、保险金额/责任限额、保险费、绝对免赔额；

5. 保险期间；
6. 保险合同争议解决方式；
7. 订立合同的年、月、日。

商业车险保险单由正本和副本组成。正本由投保人或被保险人留存；业务留存联和财务留存联由保险公司留存。已实现“见费出单”的地区或公司，可不使用财务留存联。

## （二）投保单

各公司参考使用行业示范投保单，并可根据个性化需求在此基础上进行适当调整，投保单应列明以下信息：

1. 投保人、被保险人的姓名或者名称、住所，证件号码，联系方式；
2. 保险标的基本信息，包括号牌号码、厂牌型号、车架号、发动机号、车辆种类、使用性质、行驶证车主、初登日期、核定载质量/载客数；
3. 投保险种、保险金额/责任限额、绝对免赔额；
4. 保险期间；
5. 保险合同争议解决方式；
6. 投保人签名/签章。

向投保人提供投保单时，应附相应条款，条款文本建议制成A4纸大小的小册，印刷字体应不小于宋体四号，对于条款中免除保险人责任的内容应突出显示。

如保险公司可通过平台、行业车型库可获取的信息，以及续

保客户通过公司内部系统可查询的信息，可以在投保单上简化，无需投保人自行提供。

### （三）免责事项说明书

保险人应向投保人提供《免责事项说明书》，并请投保人在“投保人声明”页的方格内，手书列明的文字，并签名/签章，保险公司需收回“投保人声明”页，与其它投保资料一并存档。

《免责事项说明书》的印制规格应和条款保持一致，即制成A4纸大小的小册，印刷字体应不小于宋体四号。

### （四）保险卡

保险卡非强制要求使用的单证，仅作为方便客户向保险公司报案时使用的便携单证，各保险公司可自行决定使用与否。

保险卡为蓝边白底，银行卡大小的卡片，使用时可置于行驶证或驾驶证中。保险卡载明的信息仅需包括保单号、人员信息、标的信息、保险起止日期、保险公司报案电话号码等简明信息，各公司可从方便客户报案、美观等因素自行决定打印信息要素及打印样式。

## 三、单证管理要求

（一）保险公司应当建立健全、严格的业务单证管理制度，全面规范投保单、保单、保险卡、批单、收据、发票等保险单证的设计、印制、发送、存放、登记、申领、使用、收回、核销、盘点以及归档等控制事项。

（二）保险公司应当全流程监控分支机构、部门和个人申领

及使用有价空白单证，加强对单证的事中控制与管理：应建立账实分开的单证管理模式；应加强有价单证的印刷管理；应加强单证流转过程的管理，严格控制重要有价空白单证的领用数量和回销期限，做到定期回缴、核销和盘点，保证账实相符。

（三）保险公司应建立完善的信息系统，提高单证管理的效率与质量，满足单证管理的实际需要，特别是应当做到单证系统与核心业务系统的对接。

（四）保险公司应明确各级机构的单证管理系统权限，在各级机构应设立专岗负责进行单证的管理工作。

## 第五节 合同的解除与变更

### 一、合同解除

投保人故意或者因重大过失对重要事项未履行如实告知义务，保险人行使解除合同的权利前，应当书面通知投保人，投保人应当自收到通知之日起 5 日内履行如实告知义务；投保人在上述期限内履行如实告知义务的，保险人不得解除合同。保险人的合同解除权自保险人知道有解除事由之日起，超过 30 日不行使而消灭。

保险人解除合同的，保险人应收回保险单等。对于投保人无法提供保险单的，投保人应向保险人书面说明情况并签字（章）确认，保险人同意后可办理退保手续。

保险合同成立后，投保人可以提交书面申请，解除合同。保险责任开始前，投保人申请解除保险合同，保险公司可按照条款

规定向投保人收取 3%的退保手续费后办理退保手续。

二、发生以下变更事项时，保险人应对保险单进行批改：

（一）车辆行驶证车主或使用性质变更

（二）车辆及人员基本信息变更

（三）车辆承保险种变更

（四）变更其它事项

三、批改保费计算

（一）合同解除

按照原保单条款对应费率的日费率计算短期保费，退还未了责任期间的保险费。

（二）合同变更

合同变更涉及保费计算追溯时间的批改分为两种，一种为全程批改，即按投保查询时点计算纯风险保费，并从保险起期起追溯计算调整全程保险期间的保费差额；另一种为非全程批改，即按批改查询时点计算纯风险保费，从批改生效日起计算调整未了责任期间的保费差额。

1. 当投保人由于投保信息错误，申请批改保险车辆的初登日期、车辆种类、车辆型号等但不涉及车辆使用性质/所属性质时，从保险起期起追溯计算调整全程保险期间的保费差额，即按照全程批改进行操作。

2. 当投保人申请批改车辆的使用性质/所属性质时，要视具体情况选择批改类别。（1）全程批改的情况：如因最初出单时信息

录入错误申请变更，应从保险起期起追溯计算调整全程保险期间的保费差额。（2）非全程批改的情况：如车辆批改过户导致的使用性质/所属性质变更，应从批改生效日起计算调整未了责任期间的保费差额。

此种批改业务场景需由保险公司操作人员根据业务实际情况如实选择“是否过户”及“是否全程批改”，并将该字段上传给平台，平台计算纯风险保费后返回保险公司。建议有条件的保险公司在核心业务系统中增加系统控制，绑定“过户”与“非全程批改”、“非过户”与“全程批改”的勾稽关系，避免操作人员误操作。

3. 车辆承保险种变更，按非全程批改进行操作，应从批改生效日起计算调整未了责任期间的保费差额。

#### 四、批单的起止日期

批单的起保日期：保险责任开始前完成批改，批单的起保日期为原保单的起保日期；保险责任开始后完成批改，批单的起保日期为批改手续办理完成日期之后。

批单的终保日期：同原保单的终保日期。

#### 五、过渡期保单批改要求

##### （一）产品批改规则

新条款上线后，不同产品体系之间不能批改，即承保时一旦确定某一产品，则不能批改为其它产品，只能退保后重新出具其它产品的保单。



## （二）险种批改规则

使用旧条款承保的保单，只能批改（增减退）旧条款项下的险种，不允许批改新条款项下的险种。

使用新条款承保的保单，只能批改（增减退）新条款项下的险种，不允许批改旧条款项下的险种。

## 六、批单资料要求

（一）属于变更险种、保额及保险期限的，需提供批改申请书、投保人身份证明。

（二）属于变更随车因素、使用性质、客户类型及所属性质的，需提供批改申请书、行驶证、投保人身份证明。

（三）属于投保车辆的行驶证车主发生变更的即为过户批改，需提供原投保人提交的已签字/签章的书面批改申请书、行驶证复印件（或其它有效车辆证件）、变更前后人员的身份证明复印件、经办人有效身份证件等，如为委托办理，还需提供原投保人签字的委托书，需严格审核申请人员资质及提供资料的真实性及完整性。

（四）属于保单退保的，需提供批改申请书、保单正本投保人身份证明，对于无法提供保险单的，须提供书面说明情况并签字（章）确认，经审核同意后可办理退保手续。

（五）批改完成后，需留存批改申请书原件及其它批改申请资料复印件，退保业务还需收回业务对应的保险单。

## 第六节 商业车险行业信息平台规则

### 一、标的匹配及校验规则

#### （一）根据车辆信息查找历史保单

平台根据匹配规则查找历史保单信息，进行相关业务判断及浮动计算。

1. 完整 17 位车架号
2. 车架号后六位+发动机后六位
3. 车牌号+车架号后六位
4. 车牌号+号牌种类
5. 车牌号+发动机后六位

不同地区根据当地历史车辆录入信息情况使用不同的优先级匹配方案。

（二）当车龄（保险起期-车辆初登日期）小于 9 个月，且平台未匹配到标的存在完整年度历史保单时，平台判断标的为“新车”。

（三）保险标的的车辆种类应当与使用条款相匹配，平台对车辆种类与条款的匹配情况进行校验。

（四）保险标的的车架号应当与车辆型号相匹配，平台对车架号与车辆型号的匹配进行校验。

### 二、新旧费率系统切换调整规则

（一）车险投保校验码保留有效期限为 10 天。

（二）新费率切换后，未投保确认并缴费生成保单的投保查

询单全部作废，必须重新开始投保查询。

（三）由于车型发布存在时间差，车型报价以行业车型库的车型信息为准。若行业车型库信息确实错误或无此车型信息的，通过联系中保协客服进行添加和错误信息处理，保险公司应当同时提供行驶证、合格证、发票、进口货物证明书或行业车型库要求的其它材料作为车型确定的依据。

（四）即时生效保单保险止期统一调整为终保日期的 24:00，即保险起期当日剩余时间为赠送保险期限，但必须在保单中录入即时生效时间点，上传平台时，调整上传平台的起保日期，且保单起保日期大于投保确认时间，与平台投保确认后方有效。

### 三、NCD 系数查询规则

#### （一）平台查询区域

车险信息平台支持 NCD 查询访问全国。查找顺序：首先在本地区查找，如本地区未查找到，则在“指定查询地区”和“号牌归属地”进行查找；如“指定查询地区”和“号牌归属地”均未查找到，则在“默认地区”进行查找；如“默认地区”未查找到，则在全国剩余地区查找。

#### （二）NCD 系数浮动依据

##### 1. 常规业务 NCD 系数浮动依据：

车险信息平台查找结案时间在“上张保单”投保查询时至“本保单”投保查询时间（包含）之间的赔付情况，作为 NCD 系数的计算依据；对于新条款上线后首次投保的，按“上张保单”签单

日期至“本保单”投保查询时间之间的赔付情况进行浮动。

## 2. 特殊业务 NCD 系数浮动依据

(1) 投保时“上张保单”是贷款车投保多年的，NCD 系数按“上张保单”的起保日期到“本保单”的投保查询日期之间的赔付情况进行浮动。

(2) 客户在不承担事故责任的情况下，要求在车损险项下以代位求偿的方式进行理赔的（即无责代位求偿），所产生赔款不计为赔款次数且不作为下一年度费率浮动依据。

(3) 商业车险示范条款启用后，老条款保单进行全单退保形成的短期单，再按新条款承保时，NCD 系数浮动规则如下：

① 首先考虑短期单承保期间内的赔付情况：若短期单内存在赔案，新保单则按照赔案次数进行上浮；若短期单内未发生赔案，则进一步考虑短期单的承保期限。

② 短期单的承保期限以 6 个月为标准：短期单内未发生赔案的前提下，若短期单的承保期限大于或等于 6 个月，将短期单视同整年单，并结合以往年度赔付情况来确定新保单的浮动；若短期单的承保期限小于 6 个月，则忽略该短期单，根据短期单投保时的浮动情况确定新保单的浮动。

(三) NCD 系数返回给保险公司后，保险公司必须据实使用，不得更改。如发现标的 NCD 系数平台返回错误的：若保单在保险期限内的由原承保保险公司进行信息调整；若保单在保险期间外的，由续保保险公司提供行驶证等相关资料，平台核实后协助处

理。理赔案件信息错误导致 NCD 系数错误：原保险公司应负责处理其公司产生的问题赔案。

#### 四、保险公司对接平台出单车型异常时的处理

因我国车型众多，而行业车型库是统一国家相关权威部门车辆要素后形成的数据库，必然导致少量不符合车型库标准的车型无法纳入。此外，行业车型库中对车型与使用性质已做了一一对应（详见附件 7），故此次保险公司与车险平台对接提取车损险基准纯风险保费出单存在三种流程，分别是：行业车型库中存在的车型的标准出单流程、行业车型库中不存在的车型的出单流程、行业车型库中存在的车型但无法找到使用性质导致无车损险基准纯风险保费出单流程。

（一）行业车型库中存在的车型的标准出单流程：参照本承保实务其它相关章节要点执行。

（二）行业车型库中不存在的车型的出单流程。

1. 正常新车上市导致车型库未及时更新情况：登陆行业车型客服平台（地址：<http://kf.acgw.com.cn/zckf/>；客服电话：010-82826199），申请新增车型（提供行驶证或者合格证、发票等车辆信息证明）后，中保协的行业标准名称数据库添加新车型，并将最新车型及车损险纯风险保费信息同步给车险平台，车险平台将最新车型数据实时发布，保险公司获取最新车型后，按（一）行业车型库中存在的车型的标准出单流程出单。

2. 不符合行业车型标准的车型情况，归纳为异型车辆，统一编码为“BXPTYXCL9999”，上传新车购置价及车辆相关信息至车险平台，由车险平台根据此编码及车辆相关信息计算车损险基准纯风险保费。

（三）行业车型库中存在的车型但无法找到使用性质导致无车损险基准纯风险保费出单流程（如：自卸车按家庭自用汽车6座以下录入），上传新车购置价及车辆相关信息至车险平台，由车险平台计算车损险基准纯风险保费。

对于由车险平台计算车损险基准纯风险保费的特殊承保流程，尤其是第三种承保流程，因涉及到部分车型按非正常使用性质承保，为控制承保风险，投保查询时车险平台将计算的车损险纯风险保费信息进行标记。建议由平台计算的车损险纯风险保费车辆在投保时，各公司采取人工核保，加强核查。同时，车险平台将定期对此特殊通道承保车辆进行分析监控，对于比例异常情况，将及时通报监管部门和中保协。

## 第七节 核保及内控管理

一、保险公司应加强核保管理，建立科学合理的核保分级授权体系，对于权限应进行动态调整，避免授权不当。并且对于权限的使用情况进行及时检查，确保仅具有权限的员工操作系统并只能进行授权范围内的操作。对于转岗、离职等原因造成的核保工号休眠账户进行及时清理。

二、保险公司应确保核保部门及核保人员的专业化，公司需建立核保人上岗的资格审查与考试认证制度。

三、正确使用报批报备的条款费率，准确识别投保人及投保车辆风险程度并合理使用渠道系数和自主核保系数，确保保险费率与标的风险相匹配。

四、保险公司应建立质检制度，安排相应人员定期按比例抽检自动核保和人工核保通过的投保和批改申请，确保签发保单和批单的品质可控。

五、保险公司应定期对系统自动核保的条件进行更新调整，确保系统规则内容在国家法律法规、行业监管规定、公司政策范围之内，防止出现系统执行风险。

六、保险公司应建立不相容职务分离制度，建立核保防火墙，并加强核保工作的独立性。

七、保险公司应在承保后及时对投保人及被保险人进行电话回访，核对客户信息是否真实，告知保险合同相关重要事项。

八、保险公司承保系统的功能设置应满足内控制度各项要求，至少应该包括以下内容：

（一）保险公司承保系统应具备客户信息完整性和逻辑性自动校验功能，在客户信息录入系统时，如果客户的姓名、身份证号码、联系电话等不完整或不符合逻辑规则的，系统应不予通过。

（二）保险公司承保系统应与平台实时联网，通过平台车型数据库自动查找获取车损险纯风险保费，并获取 NCD 系数。

## 九、保险公司应加强承保环节内控制度建设

(一) 建立一套完整统一的车险承保流程管理、单证管理、数据管理、运行保障等制度体系。

(二) 制度覆盖车险承保全流程的操作规范，按照精简高效的原则，对投保提示、承保说明、投保单填写、保单录入、核保、出单等各环节的工作流程进行规范和简化，提高承保工作效率和服务质量。

(三) 建立科学有效的承保管理考核监督制度，将承保客户满意度纳入考核体系，同时向社会公布投诉电话，接受社会监督。

(四) 从提高客户满意度角度出发，建立从录入投保资料到签发保险单每个业务环节的处理时限规定，并纳入相关处理人员的考核。

(五) 公司应使用标准作业程序(SOP)，对承保全流程的操作步骤和要求做统一的规范，从而控制承保风险，并推进承保服务标准化进程，提高客户满意度。

十、保险公司应加强对代理机构和个人代理人的培训和管理，并通过代理合同明确约定代理人应履行提示和说明义务，确保提供投保信息真实、准确、完整，对违反法律法规和监管要求承保的，公司应解除代理合同。

## 十一、保险公司应加强对第三方互联网平台的管理

(一) 网络保险业务的核保、投诉及客户服务等关键环节应当由保险公司直接负责，不得委托第三方网络平台进行操作和管



理。

(二) 保险公司应保证互联网保险消费者享有不低于其它业务渠道的保险服务，确保保险交易信息和消费者信息安全。

(三) 第三方网络平台为保险机构提供宣传服务的，宣传内容应经公司审核，确保宣传内容符合监管规定，保险公司对宣传内容的真实性、准确性和合规性负责，对第三方网络平台单纯通过价格对比或全险全赔等错误概念误导投保人的，公司应解除合作协议。

## 十二、保险公司在承保中严禁从事下列行为

(一) 未按照规定申请或使用批准的商业车险条款费率。

(二) 未按规定履行条款费率提示和说明义务，不明确解释不同类型条款保障范围差异，单纯比较附加费用率、特定费用浮动系数等费率构成要素，使用全险全赔等不全面、不准确、不真实概念误导消费者投保。

(三) 单纯比较附加费用率、特定费用浮动系数等费率构成要素，通过虚假广告、虚假宣传、诋毁同业公司、给予或承诺给予投保人或被保险人保险合同以外的其它利益等形式进行不正当竞争。

(四) 代替投保人在投保单、告知书等资料上签名。

(五) 对特别约定加强管理，严禁系统外、保单外的书面承诺，不得在特别约定中增加与法律、法规相悖的内容。

(六) 禁止保险公司私自对完整年度保单进行“拆单”承保，

如果应保户合理要求需要承保短期商业险保单的，保险公司需制定管理制度并进行系统控制。

(七) 商业车险财务业务数据不真实。

附件列表：

附件 1:《中国保险行业协会机动车辆商业保险示范条款(2014 版)》

附件 2: 关于发布商业车险行业示范单证使用说明和条款编码规则的通知

附件 3: 《机动车综合商业保险免责事项说明书 (2014 版)》

附件 4: 《保险单》

附件 5: 《投保单》

附件 6: 《机动车商业保险卡》

附件 7: 行业标准车型数据库车型使用性质对应表