

# 机动车商业保险承保实务要点

## （试点地区试行版）

为督促试点地区保险机构强化商业车险条款说明义务，提升承保服务水平，维护投保人被保险人合法权益，确保商业车险条款费率管理制度改革试点顺利实施，根据《保险法》、《中国保监会关于深化商业车险条款费率管理制度改革的意见》，特制定《商业车险费率市场化改革承保操作实务》。

### 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商业险条款，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）投保人选择投保基本型条款的，应详细说明基本型条款的保障范围以及与其他类型条款的差异。

（三）关于免除保险人责任的条款内容必须在投保单上作出足以引起投保人注意的提示，并对该条款的内容以《机动车商业保险投保提示书》或《机动车辆保险免责事项说明书》等形式向投保人作出明确说明。

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

#### 二、保险人应提示投保人履行告知义务

（一）提示投保人阅读条款，尤其是责任免除部分，并在《投保提示书》上手书：“本人确认收到条款、责任免除事项说明书，保险人已介绍条款内容，并对免除保险人责任条款的含义及其法律后果进行了说明，本人已了解并同意投保。”的内容并签名。对于团体客户批量投保，可由投保经办人手写一份，复印加盖单位公章有效。

（二）提示投保人提供以下告知资料

1、对于新保客户（含新车投保及其他保险公司转保），保险公司需提示投保人提供身份证明及行驶证复印件。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。

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，投保人可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、投保人和被保险人的姓名、身份证、联系电话等人员信息。

2、被保险车辆种类、型号、牌照号码、使用性质等车辆信息及投保的险别信息。

3、协助投保人通过填写投保单并以签字确认的形式履行书面告知义务，通过网络渠道承保的，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。

（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，但退还保费。

#### （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直通模式进行投保时，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的形式进行明确。

（三）保险人以网络或其他电子形式承保商业车险业务的，应在确认投保人身份后，通过网页向投保人展示商业车险条款及《机动车辆保险责任免除说明书》电子版有关内容，经投保人阅读、收听或收看并点选“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。

（四）投保人投保比综合型保障范围相对较低的商业车险产品的，原则上保险公司应引导投保人到公司经营场所现场投保，确实不能到现场投保的，可以通过电销、网销等渠道投保，但不能通过代理渠道投保。在订立保险合同前，保险公司除履行说明义务并引导投保人手书及签名确认外，还应以音频视频形式记录履行说明义务的过程。对不到现场投保的，应以音频、视频形式完整记录履行说明义务的全过程。

#### 四、投保提示书

（一）保险人可通过随投保单附送或在营业场所张贴等方式，向投保人提供《机动车商业保险投保提示书》，具体内容详见附件。

（二）有条件的地区和公司，可采取一式两份的方式，一份交投保人，一份经投保人签字确认后留存。

（三）当地保监局或保险行业协会另有规定的，按照其规定执行。

### 第二节 投保单填写与录入

一、保险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，填写要求如下：

（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）对于新保或从其他承保公司转保过来的业务，投保单至少应当载明号牌号码（临时移动证编码或临时号牌）、机动车种类、使用性质、发动机号、识别代码（车架号）、厂牌型号、排量、功率、登记日期、核定载客人数或核定载质量，投保机动车所有人或者管理人的姓名（名称）、性别、年龄、住所、身份证或者驾驶证号码（组织机构代码）。

保险人应准确、完整地在系统中，录入投保单各项信息。

## 二、规范号牌号码的录入格式

号牌号码由汉字、大写字母、阿拉伯数字组成，录入时一律不允许添加点、杠、斜杠或其它任何符号。投保时还未上牌的新车，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书面通知保险人办理批改手续。

## 三、规范特别约定的录入

特别约定是对保单中未详尽事项的明确和补充，保险人在增加特别约定时应遵守依法合规的原则，约定内容不能与条款相悖，不能损害被保险人的合法权益，不能缩小或扩大保险责任，不能赠送附加险。

#### 四、厂牌车型的规范录入

厂牌型号不同涉及到车损险纯风险保费不同，故要求保险人认真核对车型信息，按投保人提供的行驶证中载明的厂牌型号准确录入，不能通过改变车型提高或降低保费。

#### 五、保险期间

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时点及确认全额保费入账时点之后。

#### 六、承保险别

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。

七、投保人提供的资料复印件应附贴于投保单背面并加盖骑缝章。

八、对于电话直通渠道投保的，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。

九、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。

### 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为投保人的投保天数)

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

(一) 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。

1、车损险基准纯风险保费计算:

机动车及特种车的车损险基准纯风险保费=直接查找的机动车及特种车基准纯风险保费-(行业参考实际价值-协商实际价值)×全损概率

其中,直接查找的机动车及特种车基准纯风险保费已经考虑车型系数的影响,在客户投保时直接由中国保信车险信息平台(以下简称“车险信息平台”或“平台”)返回,保险公司获取后据实使用,不允许修改以调整保费。

摩托车及拖拉机损失保险的保费无需查询平台,直接由导入保险公司系统中的费率表进行计算,其车损险的基准纯保费计算

公式为：

基准纯保费 = 基础纯风险保费 + 保险金额 × 纯风险费率

### (1) 车型风险相对系数

车型风险相对系数综合考虑不同车型的车损险赔付率、出险频度、零整比等风险要素来厘定，共可以分成 0.8、0.9、1.0、1.1、1.2 五档车型系数，该系数由中保协统一制定。客户投保时，为确保保费与车型实际风险对价，车型须据实准确录入：对于新保及转保业务，承保时根据车辆的合格证、行驶证、发票、货物进口证明书等资料信息录入车型；对于续保业务，车辆信息无变化时，按上年车型录入。

### (2) 车损险保额确定及车辆全损时的实际价值保费修正

行业参考实际价值 = 新车购置价 - 折旧系数 × 折旧月份数，其中新车购置价可参考市场主流车型库数据专业公司汇总整理的车型新车购置价制定，各保险公司获取后存入本身数据系统，客户投保时调取使用。

协商实际价值（即车损险保额）由客户与保险公司共同协商确定，车辆发生全损时按照车辆的协商实际价值全额赔付。若协商实际价值远高于行业实际参考价值，车辆发生全损时的不当得利会触发客户的逆选择风险，若协商实际价值远低于行业实际参考价值，车辆发生全损时易引发客户投诉。故在与客户协商实际价值时，应尽量与行业实际参考价值一致，原则上不能超过上下浮动 30% 的区间。



为减少车辆协商实际价值与行业参考实际价值偏差带来的影响，引入全损概率进行保费的修正。全损概率由中保协统一制定。

## 2、第三者责任保险基准纯风险保费计算：

由保险公司承保系统根据被保险机动车车辆使用性质、车辆种类、责任限额直接查询基准纯风险保费。

## 3、车上人员责任保险基准纯风险保费计算：

(1) 由保险公司承保系统根据车辆使用性质、车辆种类、驾驶人/乘客查询基准纯风险费率。

(2) 计算公式如下：

驾驶人基准纯风险保费=每次事故责任限额×纯风险费率

乘客基准纯风险保费=每次事故每人责任限额×纯风险费率  
×投保乘客座位数

## 4. 全车盗抢保险基准纯风险保费计算：

(1) 由保险公司承保系统根据车辆使用性质、车辆种类查询基础纯风险保费和纯风险费率。

(2) 计算公式如下：

基准纯风险保费=基础纯风险保费+保险金额×纯风险费率

## 5. 玻璃单独破碎险基准纯风险保费计算：

(1) 由保险公司承保系统根据车辆使用性质、车辆种类、投保国产/进口玻璃查询纯风险费率。

(2) 计算公式如下：

基准纯风险保费=新车购置价×纯风险费率

注：对于特种车，防弹玻璃等特殊材质玻璃基准纯风险保费上浮 10%。

## 6. 自燃损失险

(1) 由保险公司承保系统根据车辆使用性质、车辆使用年限查找纯风险费率。

(2) 计算公式如下：

基准纯风险保费 = 保险金额 × 纯风险费率

## 7. 新增设备损失险

计算公式如下：

基准纯风险保费 = 保险金额 × 机动车损失保险基础纯风险保费 / 机动车损失保险保险金额

## 8. 车身划痕损失险

由保险公司承保系统根据车辆使用年限、新车购置价、保险金额所属档次直接查询基准纯风险保费。

## 9. 发动机涉水损失险

计算公式如下：

基准纯风险保费 = 赔偿限额 × 纯风险费率

## 10. 修理期间费用补偿险

计算公式如下：

基准纯风险保费 = 约定的最高赔偿天数 × 约定的最高日责任限额 × 纯风险费率

## 11. 车上货物责任险

(1) 由保险公司承保系统根据营业货车、非营业货车查询纯风险费率。

(2) 计算公式如下：

基准纯风险保费 = 责任限额 × 纯风险费率

## 12. 精神损害抚慰金责任险

计算公式如下：

基准纯风险保费 = 每次事故责任限额 × 纯风险费率

## 13. 不计免赔率险

(1) 由保险公司承保系统根据适用的险种查找费率。

(2) 计算公式如下：

基准纯风险保费 = 适用本条款的险种基准纯风险保费 × 费率

(3) 不计免赔率险费率表适用险种一栏中未列明的险种，不可投保不计免赔率险。

(4) 机动车提车保险可以投保不计免赔率险，其保费根据保险公司不计免赔率险费率表中对应的适用险种的费率计算。

## 14. 机动车损失保险无法找到第三方特约险

计算公式如下：

基准纯风险保费 = 机动车损失保险基准纯风险保费 × 费率

## 15. 指定修理厂险

(1) 由保险公司承保系统根据国产/进口车，对机动车损失保险基准纯风险保费进行相应的调整。

(2) 计算公式如下：

基准纯风险保费=机动车损失保险基准纯风险保费×费率

#### 16. 起重、装卸、挖掘车辆损失扩展条款

计算公式如下：

基准纯风险保费=机动车损失保险基准纯风险保费×10%

#### 17. 特种车辆固定设备、仪器损坏扩展条款

计算公式如下：

基准纯风险保费=机动车损失保险基准纯风险保费×10%

#### 18. 机动车单程提车保险

(1) 保险期间分为 6 个区间。保险期间为 (25,30] 天时，按照费率表对应险种直接查询纯风险费率；保险期间为其他情况时，基准纯风险费率为基准纯风险费率表对应险种基准纯风险费率乘以短期比例表中对应比例。其中：

① 第三者责任保险基准纯风险保险费按照机动车种类和三者险责任限额直接查找；

② 机动车损失保险基准纯风险保险费按照机动车种类和新车购置价直接查找；

③ 车上人员责任保险按照机动车种类和责任限额查找每座基准纯风险保费，计算公式如下：

基准纯风险保费 = 每座基准纯风险保费 × 投保座位数。

保险期间	短期比例
(0, 5] 天	60%
(5, 10] 天	70%
(10, 15] 天	80%
(15, 20] 天	85%
(20, 25] 天	90%

(25,30]天	100%
----------	------

(二) 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。财产保险公司原则上应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。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。该值应为唯一确定值，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”），是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 因子值如下表所示：

上年出险情况	NCD 系数值
连续 3 年不出险	0.6
连续 2 年不出险	0.7
上年不出险	0.85
新车	1
1 次	1
2 次	1.25
3 次	1.5
4 次	1.75
5 次及以上	2
平台有不浮动原因	1

(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）渠道系数：各保险公司可在[-15%，+15%]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。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。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。

（六）自主核保系数：各保险公司可在[-15%，+15%]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。

（七）费率调整系数：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。

#### 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地区：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，对不实行见费出单的承保业务，可在核保通过后及时出具正式保险单，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、批单都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

（一）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。

（二）商业车险必须单独出具保险单、保险凭证。保险单、保险凭证必须使用保监会监制的保险单和保险凭证。对于商业险与交强险同时承保的客户，可以合并打印发票提供客户。

（三）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。

（四）商业车险保险凭证必须加盖保险公司业务专用章。

## 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、部门和个人申领重要有价空白单证的名称、时间、数量和流水号，严格控制重要有价空白单证的领用数量和持有期限，做到定期回缴、核销和盘

点。

（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。

（五）保险公司应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；应定期与不定期进行单证盘点，保证账实相符。

## 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，并根据变更事项增加或减少保险费：

- （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）车辆承保险别变更；
- （四）变更其他事项。

三、发生下列情形时，保险人可以按照合同约定增加保险费或者解除合同：

（一）投保人未如实告知重要事项，对保险费计算有影响的，并造成按照保单年度重新核定保险费上升的；

（二）在保险合同有效期限内，被保险机动车因改装、加装、使用性质改变等导致危险程度增加，未及时通知保险人，且未办理批改手续的。

#### 四、批改保费计算

（一）合同解除与变更的批改，均按照原保单条款对应费率的日费率增加或减少保险费。

#### （二）全程批改的保费计算规则

当投保人申请批改车辆的使用性质/所属性质时，对于批改后保费计算的追溯时间有两种情况：一种为全程批改，即按投保查询时点计算纯风险保费，如最初出单时信息录入错误；另一种为非全程批改，即按批改查询时点计算纯风险保费，如车辆批改过户导致的使用性质/所属性质变更。

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。

#### 五、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。

#### 六、保险期间的批改

（一）保单起期前批改保险期间，公司可通过批单形式进行批改，修改后的保单起期不能早于批单生成时间，且批改后保险期间应不大于1年。

（二）保单起期后禁止批改保险期间，符合监管停驶、复驶管理规定办理保险期间顺延的除外。商业车险的停驶、复驶可参照《停驶机动车交强险业务处理暂行办法》（中保协发[2009]68号）操作，即商业险合同有效期内停驶的营业性机动车可以办理保险期间顺延，停驶机动车在商业险合同有效期内只能办理1次保险期间顺延，顺延期间最短不低于1个月，最长不超过4个月。

#### 七、车辆过户的批改

投保人投保车辆的行驶证车主发生变更时，可向保险公司提交过户批改申请。申请车辆过户批改时需提供以下资料：原投保人提交的已签字/签章的书面批改申请书、有效行驶证复印件（或

其他有效车辆证件)、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。

保险公司获取过户批改申请后,需严格审核申请人员资质及提供资料的真实性及完整性,有效防范风险。系统批改时,准确将“是否过户”字段如实上传平台,确保客户下一年投保时 NCD 系数正确浮动。

#### 八、上张保单车贷投保多年规则

使用示范条款承保的保单,批改时对于上张保单是车贷投保多年的,无赔优的计算区间是上张保单的起保日期到本保单的投保查询日期。

#### 九、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,则不能批改为其他产品,只能退保后重新出具其他产品的保单。

##### (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。

### 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，车险信息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 VIN 码应当与车辆型号相匹配，车险信息平台对 VIN 码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）车险信息平台在现行查询本地区平台 NCD 记录的基础上，增加提供周边地区及指定地区的跨省 NCD 平台查询；平台查询规则如下：

1、新车均不进行跨省查询；

2、平台在查找上年保单时，若未指定查询地区，首先在本地平台查询，若未找到满足条件的上张保单，则在默认地区（可配置）平台进行查询；

3、平台在查找上年保单时，若指定查询地区，首先在本地平台查询，若本地平台查到上张保单，还需在“指定查询地区”平台进行查找；若本地区未查到上张保单，则在“指定查询地区”平台和默认地区（可配置）平台进行查找

4、参与试点的 6 个平台地区可支持理赔数据共享，无须指定投保查询地区。

(二) 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。

(三) 平台在技术可支持时,标的的“上张保单”为短期单时,NCD系数取该短期单NCD系数、最近一张完整年度保单NCD系数、新保系数这三者中的较高值。

(四) 平台在技术可支持时,校验“本保单”与“上年保单”的行驶证车主信息,如不一致时,认定该标的为过户车,NCD系数不浮动。保险公司不再自行录入“上年是否过户”。

(五) 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。

## 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自主渠道和自主核保类费率调整系数，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车险信息平台实时联网，通过平台车型数据库自动查找获取车损险纯风险保费，通过平台自动

测算 NCD 系数、交通违法行为系数等费率调整系数。

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他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他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。