



车险综合改革

一、基本原则和主要目标



指导思想、基本原则和主要目标，

一是以“保护消费者权益”为主要目标，短期内将“降价、增保、提质”作为阶段性目标。

二是提升交强险保障水平，提高交强险责任限额，优化道路交通事故费率浮动系数。

三是拓展和优化商车险保障服务，理顺商车险主险和附加险责任，优化商车险保障服务，提升责任限额，丰富商车险产品。

四是健全商车险条款费率市场化形成机制，完善行业纯风险保费测算机制，合理下调附加费用率，逐步放开自主定价系数浮动范围，优化无赔款优待系数，科学设定手续费比例上限。

五是改革车险产品准入和管理方式，发布新的交强险产品和商车险示范产品，将商车险示范产品的准入方式由审批制改为备案制，支持中小财险公司优先开发差异化的创新产品。

六是推进配套基础建设改革，全面推行车险实名缴费制度，积极推广电子保单制度，加强新技术研究应用。

七是全面加强和改进车险监管，完善费率回溯和产品纠偏机制，提高准备金监管有效性，强化偿付能力监管刚性约束，强化中介监管，防范垄断行为和不正当竞争。

八是明确重点任务职责分工，监管部门要发挥统筹推进作用，财险公司要履行市场主体职责，相关单位要做好配套技术支持。

九是要保障落实，加强组织引导，及时跟进督促，做好宣传引导。



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

目录

CONTENT

- 1 第一部分
商业险条款修订主要内容
- 2 第二部分
车险理赔实务



关注微信公众号“今日保条”
了解更多保险行业资讯
本报告来自互联网公开渠道，
版权归原作者。



精选3000篇保险报告
每天更新10篇+
与百位保险大咖在线交流

扫码获取



近端



近端

商



基本架构



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

机动车商业保险
示范条款

摩托车、拖拉机
商业保险示范条款

驾乘人员意外伤害
保险示范条款

条款

1

条款

2

条款

3

条款

4

条款

5

特种车商业保险示范条款

机动车单程提车
保险示范条款



近端



近端



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

主要变化

交强险

分项责任限额提高，有责总限额提高至20万，无责总限额提高至1.99万

商业险

- 1、主险精简，免赔率部分在主险删除，新增附加险 各主险相同的内容合并并在通用条款中。
- 2、保险责任范围明显拓宽，简化列明责任，车损险内增加机动车全车盗抢险、玻璃单独破碎险、自燃、发动机涉水等保险责任
- 3、商业车险责任免除删减：
删除实习期、驾驶营运性车辆无许可证、学习驾驶时无教练陪同、非允许的、标的车未检验、被政府征用、
地震及次生灾害、自燃、未经修理损失扩大、全车盗抢、玻璃单独破碎

特种车条款与机动车商业保险条款的保险责任不同，在理赔环节须做区分。



近端



近端



条款变化对比



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

商业车险示范条款（2020版）与2014版条款比较

2020版商业险条款

机动车损失保险
机动车第三者责任保险
机动车车上人员责任保险

附加绝对免赔率特约条款（减费，免赔）

附加车轮单独损失险（新增）
附加新增加设备损失险
附加车身划痕损失险
附加修理期间费用补偿险

附加发动机进水损坏除外特约条款（减费，免赔）

附加车上货物责任险
附加精神损害抚慰金责任险
附加法定节假日限额翻倍险（新增）
附加医保外医疗费责任险（新增）
附加机动车增值服务特约条款（新增）



近端



近端

2014版综合示范条款

机动车损失保险
机动车第三者责任保险
机动车车上人员责任保险

不计免赔率险（新条款取消）

附加新增加设备损失险
附加车身划痕损失险
附加修理期间费用补偿险

发动机涉水损失险

附加车上货物责任险
附加精神损害抚慰金责任险

机动车全车盗抢险（新条款取消）

玻璃单独破碎险（新条款取消）

自燃损失险（新条款取消）

机动车损失保险无法找到第三方特约险（新条款取消）



主要变化



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

商业险

- 删除免赔率：事故责任免赔率、无法找到第三方、违反安全装载免赔率
- 丰富商车险产品 增加驾乘人员意外险条款主险产品
- 增加减费附加险：绝对免赔率、发动机进水损坏除外特约条款
- 增加了医保外医疗费附加险，车辆单独损失附加险
- 增加增值服务附加险：四类服务选项
- 规范条款简化表述 通用条款部分（合并原来主险表述相同的部分，赔偿处理、时效等通用内容）



近端



近端



车损险：与2014版条款相比较，新增加了主险的保险责任

车损险主险扩大了主险保险责任，删除了理赔实践中容易引发理赔争议的免责条款、免赔率的内容。

1. 将全车盗抢险保险责任纳入车损险主险；
2. 将自燃、玻璃破碎、发动机进水损失的车辆损失保险责任纳入车损险主险中；对应附加险取消。
3. 删除了主险中的各免赔率，将事故免赔率取消；违反安全装载规定、但不是事故发生的直接原因的，增加10%的绝对免赔率；被保险机动车的损失应当由第三方负责赔偿，无法找到第三方的，实行30%的绝对免赔率等内容删除。与之相对应的取消不计免赔特约险，机动车损失保险无法找到第三方特约险等附加险。



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

目录

CONTENT

1

第一部分

商业险条款修订主要内容

2

第二部分

车险理赔实务

>>>



近端



近端



- 根据车险改革的《指导意见》要求，将新条款修订内容，行业各主体公司已经实施的操作模式、新技术应用在理赔实务中落实。
- 做好保险责任履行的理赔实务，充分体现保险保障的功能。交强险与商业车险的实务协调一致。
- 在理赔中，有效防范理赔风险，应用行业系统，加强行业协作。



近端



近端



点



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

引入智能化、线上化理赔模式

■ 报案调度环节

- 人工智能方式自动调度派工、在线理赔人员在收到在线查勘任务后，即开展在线查勘工作，远程在线案件处理。

■ 查勘定损环节

- 采取线上与客户互动，通过远程照片拍照、视频方式指导客户，完成事故中受损车辆的损失确定

■ 收单环节（线上收单、电子化单证、电子签名）



近端



近端



限额提高，保险责任扩大



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

交强险责任限额增加 (万元)

责任限额	有责限额		无责限额	
	原限额	新限额	原限额	新限额
死亡伤残	11	18	1.1	1.8
医疗费	1	1.8	0.1	0.18
财产损失	0.2	0.2	0.01	0.01
合计	12.2	20	1.21	1.99

交强险分项限额调整时点：

在交强险分项限额调整生效日2020年9月19日零时后发生道路交通事故的，按照新的交强险分项责任限额计算；

在交强险分项限额调整生效日2020年9月19日零时前发生道路交通事故的，**仍按原交强险分项责任限额执行。**



近端



近端



实务要点



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

一、报案实务调整

保险公司应建立全天候接报案服务制度，确保“365 天×24 小时”报案渠道畅通，并在营业网点和互联网向社会公示统一报案电话，提示和引导消费者出险后及时报案。各保险公司所有车险出险报案统一由客户服务中心归口受理。可以采取多种方式受理报案，如客户拨打客户服务中心电话、通过微信、移动APP等方式报案等。

交强险与商业险的实务规则统一要求，统一报案处理。



近端



近端



实务要点



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

二、赔款计算，垫付支付抢救费用实务

这次车险改革，交强险调整死亡伤残、医疗费的分项责任限额，**实施时点以后发生事故，交强险的分项限额按新限额(包括新保单和已生效的交强险保单)**在理赔实务中，交强险理赔规则与原实务规则保持不变。

1. 涉及赔款计算；
2. 垫付、支付抢救费用规范流程不变，限额调整；
3. 同一事故多人员受伤，达到交强险分项限额的分摊计算规则不变，限额调整；
4. 多车事故的交强险赔款计算分摊规则不变。
5. 仅财产损失的互碰自赔、无责代赔规则保持不变。



近端



近端



实务要点



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

三、赔款支付

(一) 被保险人给第三者造成损害，对第三者应负的赔偿责任确定的，根据被保险人的请求，保险人应当直接向该第三者赔偿。被保险人怠于请求的，第三者就其应获赔偿部分直接向保险人请求赔偿的，保险人可以直接向该第三者赔偿，支付赔款。

(二) 被保险人或其允许的驾驶人给第三者造成损害，未向该第三者赔偿的，保险人不得向被保险人赔偿。

(三) 被保险人已经赔付受害人，提供已赔偿受害人凭证，事故索赔相关单证齐全的，保险公司按时效要求及时理算赔付。

交强险属于责任险，按《保险法》第65条规定执行



近端



近端



实务要点

和归档





中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

(一)、赔款支付后，保险公司应及时进行结案处理，结案模式分为自动结案和人工结案两种模式。

(二)、结案后应对赔案各种理赔单证做好存档管理。归档包括电子理赔单证归档和纸质理赔单证归档。

1. 电子理赔单证归档：理赔单证应电子化上传车险理赔影像系统，电子理赔单证归档，系统中保存。
2. 纸质理赔单证归档：客户提供的重要证明、必要的发票、鉴定书等单证须保留纸质材料；按照档案管理规定进行归档；可以不集中归档，在单证收集地保险公司分支机构归档、备查。

(三) 事故认定书、医疗费用原始票据及费用清单、领取赔款授权书等单证， 交强险理赔保 公司留存原件



理赔实务要点



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

报案实务调整

事故报案：

- 分辨涉案保单条款版本，2014/2020版示范条款
- 确认发生损失类事故，生成事故报案号；交强险、商业险、驾乘险，三张保单可以是同一个事故报案号；
- **非事故增值服务的报案，生成服务号；**
服务申请及时派工；服务信息记录。
- **主挂车同时出险且均在同一个公司投保的，主挂车关联报案，系统赔款计算要有主挂车的赔款关联计算；**



近端



近端



■商业险车损险删除以下情形的责任免除：

- 1、驾驶出租机动车或营业性机动车无交通运输管理部门核发的许可证书或其他必备证书；
- 2、发生保险事故时被保险机动车行驶证未按规定检验或检验不合格；

特种车免赔事项规定不同，车损险须核验操作证：

特种车与商业车险（不属于特种车）车损险免责规定区别

特种车条款免赔事项

（二）驾驶人或操作人员有下列情形之一者：

- a、实习期内驾驶执行任务的消防车、救护车、工程救险车、载有危险物品的机动车或牵引挂车的机动车；
- b、操作人员使用被保险机动车无国家有关部门核发的有效操作证、许可证书或其他必备证书；
- c、非被保险人允许的操作人员。

特种车条款第十条下列损失和费用，保险人不负责赔偿：

- （三）被保险机动车上固定的机具、设备由于内在的机械或超负荷、超电压、感应电等电气故障引起的损失；
- （四）作业中车体重心偏离造成被保险机动车的损失；
- （五）吊钩、吊钩端部的物体造成被保险机动车的损失；



案件查勘要点

■ **条款修订的责任免除明确“交通肇事逃逸”并进行释义：**
免责条款由“未依法采取措施的离开现场”变为“肇事逃逸”

【交通肇事逃逸释义】

是指发生道路交通事故后，当事人为逃避法律责任，驾驶或者遗弃车辆逃离道路交通事故现场以及潜逃藏匿的行为。

■ **理赔实务：**

- 做好事故调查，存在责任免除情形的须调查取证；做好标的/三者驾驶员询问笔录，向目击人员了解案发情况；
- 与交警了解事故情况，认定逃逸事实，逃逸原则上以交警认定为主。
- 加强对酒后、无驾驶资格的情况核实，条款对此类免责事项与2014版条款相同。





节变化



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

审核赔偿项目及费用。依照承保条款和有关法律法规规定的标准，对人身损害各项赔偿项目进行审核，针对2020版示范条款中涉及的变化部分进行重点说明，医疗费共分为两类。

应关注内容

机动车交强险、第三者责任险、车上人员责任保险中医疗费用审核要点

- ① 审核与事故伤情无关的非合理必要的医疗费用，予以剔除。
- ② 明确列明符合《道路交通事故受伤人员临床诊疗指南》和国家基本医疗保险同类医疗费用标准的项目及金额；
- ③ 对超出医保范围部分的医疗费单独列明金额，主险不负责赔付；
- ④ 若投保了附加医保外医疗费用责任险的，超出医保范围部分的医疗费单独列明金额可在该附加险项下限额内赔付；未投保医保外医疗费附加险，该费用不承担赔偿责任。注意同时承保驾乘人员意外险医疗费与车上人员责任险医疗费的处理。



近端



近端



要点



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

■理算规则为：先交强险理算，后商业险理算；

■根据条款，按以下规则进行赔款计算。

(一) 车损险总赔款 = (车损赔款 + 施救费用赔款 - 绝对免赔额) × (1 - **绝对免赔率**)

“绝对免赔率”是指投保人与保险人在投保附加绝对免赔率特约条款时约定的免赔率。

绝对免赔率特约附加险为减费降责条款，在投保时，须明确向投保人告知，理赔中应向被保险人做说明。

按常规索赔方式车损险应赔付金额

车损赔款 = (保险金额 - 交强险应赔付本车损失金额) × 被保险车辆事故责任比例 × ~~(1 - 事故责任免赔率)~~

施救费赔款 = (核定施救费 - 交强险应赔付本车施救费金额) × 被保险车辆事故责任比例

车损险承保公司代位赔付，按以下方式计算和分摊应向责任对方追偿的代位赔款金额：

应追偿代位赔款金额 = 代位求偿方式下车损险总赔款金额 - 按常规索赔方式车损险应赔付金额



近端



近端



关键点



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

- 理算规则为：先交强险理算，后商业险理算；
- 根据条款，按以下规则进行赔款计算。

(二) 机动车商业第三者责任险赔款计算：

当（依合同约定核定的第三者损失金额-机动车交通事故责任强制保险的分项赔偿限额）× 事故责任比例的赔款计算结果低于每次事故赔偿限额时：

赔款 = （核定的第三者损失金额-交强险的分项赔偿限额）× 事故责任比例 × ~~（1-事故责任免赔率）~~ × （1-绝对免赔率）

以上计算结果大于保险限额的，按限额赔付。

根据条款，主险中的赔款计算删除了（1-事故免赔率），与原条款保单的主险赔款计算不同。

交强险赔偿限额按事故发生的时点，在交强险分项限额调整生效日2020年9月19日零时后发生道路交通事故的，按照新的交强险分项责任限额计算；

在交强险分项限额调整生效日2020年9月19日零时前发生道路交通事故的，仍按原交强险分项责任限额执行。

主挂车的赔偿限额，新条款保单按新规定，原条款保单按原条款约定计算。



近端



近端



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

机动车车上人员责任保险变化

(三) 机动车车上人员责任保险赔款计算

每次事故每座受害人的赔款分别计算，最高不超过每次事故每座受害人的赔偿限额。

对每座的受害人，当（依合同约定核定的每座车上人员人身伤亡损失金额-应由机动车交通事故责任强制保险赔偿的金额）×事故责任比例 小于每次事故每座赔偿限额时：

每次事故每座受害人赔款=（依合同约定核定的每座车上人员人身伤亡损失金额-应由机动车交通事故责任强制保险赔偿的金额）×事故责任比例×~~（1-事故责任免赔率）~~×（1-绝对免赔率之和）

以上计算结果大于保险限额的，按限额赔付。



附加车轮单独损失险

■客户投保该附加险，对车轮发生单独损坏时应给予赔付

■理赔实务：

- 1、此附加险保险限额为**累计限额**，关注剩余保额
- 2、车轮损失当涉及到代位求偿方式的情形，参照车损赔款计算方法计算赔偿金额及追偿金额。
- 3、明确换修标准，查验原轮胎的品牌价格是否为出厂同一级别；
- 4、注意防范轮胎单独损坏的道德风险。



附加发动机进水损坏除外特约条款（减费，免赔）

附加发动机进水损坏除外特约条款

投保了机动车损失保险的机动车，可投保本附加险。

保险期间内，投保了本附加险的被保险机动车在使用过程中，**因发动机进水后导致的发动机的直接损毁，保险人不负责赔偿。**

减费条款注意事项

减轻保险人责任的内容需要承保时明确告知，避免理赔争议；

理赔时，应向被保险人说明条款的内容。

本特约条款下不单独计算赔款。

投保时选择本特约条款，当发生了发动机进水后导致的发动机的直接损毁，机动车损失险在核定修复费用时不包含发动机部分。



附加法定节假日限额翻倍险

投保了机动车第三者责任保险的家庭自用汽车，可投保本附加险。投保了本附加险的车辆，当保险事故出险日期属于全国性法定节假日时，且第三者责任险赔款达到或超过主险限额，本附加险单独计算赔款。

(1) 当（依事故核定的第三者损失金额 - 机动车交通事故责任强制保险的分项赔偿限额） \times 事故责任比例的赔款计算结果大于或等于2倍每次事故主险赔偿限额时：

赔款 = 每次事故主险赔偿限额

(2) 当（依合同约定核定的第三者损失金额 - 机动车交通事故责任强制保险的分项赔偿限额） \times 事故责任比例的赔款计算结果小于2倍每次事故主险赔偿限额且大于或等于主险每次事故赔偿限额时：

赔款 = （依事故核定的第三者损失金额 - 机动车交通事故责任强制保险的分项赔偿限额） \times 事故责任比例 - 每次事故主险赔偿限额

(3) 当（依合同约定核定的第三者损失金额 - 机动车交通事故责任强制保险的分项赔偿限额） \times 事故责任比例小于每次主险事故赔偿限额时：

赔款 = 0

“绝对免赔率”附加险对本附加险计算的赔款，不扣减绝对免赔率。



附加医保外医疗费责任险

■客户投保该附加险，对医保外费用核定后给予赔付

■理赔实务：

1、医疗审核时需区分医保内、医保外、不予赔付三类费用；

2、医保外医疗费：

第三者责任险附加医保外医疗费责任险；

整个事故的医保外医疗费。包括交强险、商业第三者责任险。车上人员医保外医疗费责任险。

附加医保外医疗费责任险理赔实务

投保时选择本附加险，分别对应第三者责任险、车上人员责任险的附加险赔偿限额。承保时分开主险的附加险限额，理赔按承保限额计算赔款。

被保险人索赔时，应提供由具备医疗机构执业许可的医院或药品经营许可的药店出具的、足以证明各项费用赔偿金额的相关单据。保险人根据被保险人实际承担的责任，在保险单载明的责任限额内计算赔偿。

对于主险医疗费中超出医保范围的费用，在本附加险计算赔付，最高不超过附加险的赔偿限额。投保时选择本附加险，分别对应第三者责任险、车上人员责任险的附加险赔偿限额。

核定的医保外医疗费用×事故责任比例 超过附加险限额：

赔款=附加险赔偿限额

核定的医保外医疗费用×事故责任比例在附加险限额内：

赔款=核定的医保外医疗费用×事故责任比例；

驾乘人员意外险

■ 客户投保该主险，对驾驶或乘坐投保车辆的被保险人，发生保险事故产生的费用给予赔付

■ 理赔实务：

- 1、着重核实出险时伤者是否为承保标的车上人员；
- 2、出险后180天内及180天时点的跟踪与调查；
- 3、评残依据为《人体损伤致残程度分级》；
- 4、身故、伤残保险金为累计限额给付；
- 5、医疗费损失引导客户向责任方先行索赔。

第六条保险期间内，被保险人驾驶或乘坐保险单载明车牌号码的机动车辆，在车辆使用过程中因遭受自然灾害、意外事故导致身故、伤残或医疗费用支出的，保险人依照下列约定给付保险金。

（一）身故保险责任

在保险期间内，被保险人驾驶或乘坐保险单载明车牌号码的机动车辆，在车辆使用过程中因遭受自然灾害、意外事故，并自事故发生之日起一百八十日内因该事故身故的，保险人按意外伤害保险金额给付身故保险金，对该被保险人的保险责任终止。

（二）伤残保险责任

在保险期间内，被保险人驾驶或乘坐保险单载明车牌号码的机动车辆，在车辆使用过程中因遭受自然灾害、意外事故，并自该事故发生之日起一百八十日内因该事故造成《人体损伤致残程度分级》所列伤残之一的，保险人按该表所列给付比例乘以意外伤害保险金额给付伤残保险金。如第一百八十日治疗仍未结束的，以治疗终结、伤情稳定后进行客观评残，其结果为依据给付保险金。

被保险人如在本次保险事故之前已有伤残，保险人按合并后的伤残程度在《人体损伤致残程度分级》中所对应的给付比例给付伤残保险金，但应扣除原有伤残程度在《人体损伤致残程度分级》所对应的给付比例给付伤残保险金。





本保险合同的保险金额分为意外伤害保险金额、意外伤害医疗保险金额，由投保人、保险人双方约定，并在保险单中载明。保险期间内，身故保险金、伤残保险金的保险金累计给付金额以保险单载明的意外伤害保险金额为限。

被保险人身故前保险人已给付伤残保险金的，身故保险金应扣除已给付的伤残保险金。

驾乘人员意外伤害保险赔款计算

意外残疾赔款=意外伤害保险金额×核定残疾给付比例

意外身故赔款=意外伤害保险金额

意外伤害医疗赔款=依合同约定核定的医疗费金额-已从其他途径获得的补偿金额

保险人就其自事故发生之日起一百八十日内实际支出的未超出《道路交通事故受伤人员临床诊疗指南》和国家基本医疗保险同类医疗费用标准的必要、合理的医疗费用，在意外伤害医疗保险金额内负责赔偿。

同时承保驾乘人员意外伤害保险与机动车车上人员责任保险时，应按照以下四项原则进行赔付：

1. 充分保护客户消费者权益的原则；
2. 尊重客户索赔选择的原则；
3. 充分体现保险保障的原则；
4. 简化理赔流程做好服务的原则。

同时承保的驾乘人员医疗费用赔偿原则近端在驾乘意外险医疗保险责任内进行赔付。



增值服务单独报案、条款约定服务成本赔款列支归集

1、**单独报案：**附加机动车增值服务特约条款报案与事故赔案分开，采用独立服务号段。

增值服务条款的服务操作流程不同于赔案的理赔流程，应与损失赔付赔案分别运作管理。需包含服务申请登记环节、服务工单结算环节。

2、**服务结算：**工单服务费用的结算根据与增值服务供应商签订的服务合同约定执行；一般是按月或按季度结算，服务费用结算按照附加特约条款的赔款进行归集。



近端



近端



实



中国保险行业协会
INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA

车险改革实施安排

■做好车险改革实施的各项准备工作

1. 组织理赔人员培训，新条款、行业理赔实务的培训；
2. 总公司按照条款、理赔实务做理赔系统升级，系统的测试，人员操作培训，每个岗位均要测试，理赔人员须熟练掌握。
3. 针对新条款新增加的服务要求，增值服务的理赔运营操作须统一安排落实，保证服务。
4. 积极拓展服务项目网点配置，建设服务网络体系。
5. 积极开展线上理赔操作模式，系统升级实务操作相结合。



近端



近端