

广东省保险行业协会文件

粤保协发〔2019〕9号

广东省保险行业协会关于建立广东财产保险行业常态化车险自律检查工作机制的通知

各经营车险业务的会员公司，各市、区保险行业协会：

为有效保护广大保险消费者的正当合法权益，规范市场秩序，促进车险市场持续健康发展，依据《中国保监会关于整治机动车辆保险市场乱象的通知》（保监财险〔2017〕174号）、《中国银保监会办公厅关于商业车险费率监管有关要求的通知》（银保监办发〔2018〕57号）、《关于倡议签署〈中国保险行业协会机动车辆保险自律公约〉的通知》（中保协函〔2019〕1号）等文件精神，省保协研究建立广东财产保险行业常态化车险自律检查工作机制，并经省保协第四届理事会产险工作委员会主任办公会审议通过，现将有关事项通知如下：

一、工作目标

通过定期开展车险自律检查，有效促进广东财产保险行业转

变发展理念，摒弃规模、市场份额导向，严格履行内控合规和风险控制职责，全面树立高质量发展理念，引导车险行业持续稳步健康发展。

二、检查内容

（一）是否严格执行经中国银保监会批准的车险条款费率方案。包括：是否严格执行财产保险条款费率管理有关规定，是否依法履行审批备案程序；是否存在对条款费率报行不一、以各种理由随意扩大或缩小保险责任、随意变更报批报备的条款费率等行为；有无偏离精算定价基础进行不正当竞争；有无主动承揽异地车业务。

（二）各项经营管理费用是否据实列支。包括：是否严格执行《广东财产保险公司费用管控监管指引（试行）》等费用管理相关制度；是否存在延迟入账、补提和无依据预提费用等行为；有无签订旨在恶意排斥竞争对手、违反公平竞争原则的协议；有无违规支付车险业务手续费，有无向维修企业输送不当利益；有无将费用在不同时期、不同地域、不同险种、不同分支机构及同一集团内部不同子公司之间，或以违规签订再保险合同的方式在不同市场主体之间进行调节。

（三）是否加强车险增值服务管控。包括：有无通过返还或赠送现金、预付卡、有价证券、保险产品、购物券、实物或采取积分折抵保费、积分兑换商品等方式，给予或承诺给予投保人、被保险人保险合同约定以外的利益；向投保人或被保险人提供机动车辆防灾减损、道路救援等服务的，是否严格遵守《财产保险公司机动车辆保险增值服务操作实务要点》等相关规定。

（四）是否严格加强对车险中介业务、第三方网络平台合作车险业务和自媒体营销宣传行为的合规性管控。包括：有无委托或承接没有合法资格的中介和第三方网络平台销售的车险业务，有无委托没有合法资格的第三方网络平台开展比价、保费测算、保险销售等活动；是否建立对现有合作的中介和第三方网络平台的合规监督管理机制；是否建立健全官方自媒体、所属保险从业人员个人自媒体及合作中介机构自媒体营销宣传行为的合规管控机制。

（五）是否有效提高理赔服务质量和水平。包括：有无利用业务便利为其他机构和个人牟取不正当利益，有无虚增零配件项目、虚构工时项目、提高零配件价格、提升工时费定价标准；有无拖赔、惜赔、无理拒赔、“吃、拿、卡、要”、与外部修理单位“内外勾连”等行为；是否设立通畅的客户争议投诉举报渠道、反馈机制和理赔信息查询通道，切实保障保险消费者合法权益。

（六）是否切实加强各级从业人员管理，建立完备的监督检查处理机制。包括：是否切实加强从业人员合规教育，有无损公肥私、内外勾结、暗箱操作、行贿受贿等行为；是否加强对从业人员的持续培训和严格监督，使其具备基本的业务知识、法律知识和职业道德，严格按照自律公约开展业务；有无立即纠正在业务开展过程中的违约行为，并对于违反法律法规及公司规定的，予以坚决查处，情节严重的移送司法机关。

三、工作安排

（一）职责分工。省保协负责统筹协调全省的常态化车险自律检查工作，汇总各地市的检查结果，并负责牵头组织广州地区

的检查工作；各地市保险行业协会负责牵头组织当地的检查工作，并向当地银保监分局、省保协定期报送检查情况。

（二）检查人员安排。省保协和各地市保险行业协会建立检查人员库，每次开展检查前根据检查对象随机抽取人员组成检查小组。检查人员库应由以下人员构成：行业协会相关工作人员、各保险公司抽调的业务骨干。各保险公司抽调的业务骨干在涉及任职公司的现场检查中应予以回避。

（三）检查频度。每季度开展 1 次，每次检查覆盖的公司范围根据各地实际情况选取，但必须包括市场份额前三的公司，且被检查公司合计市场份额应超过 80%。每家公司每年应至少被检查 1 次。

四、工作要求

（一）高度重视，周密部署。各地市保险行业协会要充分认识车险自律检查工作的意义和作用，根据实际情况制定切实可行的检查工作方案，明确检查要求、进度安排等；同时加强组织，对检查人员开展必要的培训工作，确保检查工作有序开展。各地市应当在 2019 年 1 月底之前完成第一次车险自律检查工作。

（二）密切配合，提高效率。各保险机构应当密切配合自律检查工作，及时提供检查所需的各项资料与系统信息，对检查组发现的问题如实反映情况，不回避，不推诿。同时，对本公司被抽调的检查人员，应确保被抽调检查期间工资福利等待遇。

（三）落实问责，注重实效。各地市保险行业协会应研究检查结果应用手段，有效开展对相关公司及人员的问责工作，确保车险自律检查工作取得实效。各保险机构应当建立内部问责机

制，对检查发现的问题落实责任，并对相关人员有效开展内部问责。

（四）加强沟通，强化联动。各地市保险行业协会应及时向当地银保监分局、省保协报告检查工作安排、检查工作情况及发现的问题等，同时在检查过程中加强沟通，强化上下联动，提升检查工作效率。

特此通知。


广东省保险行业协会
2019年1月23日

抄送：广东银保监局、各地市银保监分局。

广东省保险行业协会秘书处

2019 年 1 月 23 日印发
