

商业车险示范产品承保实务要点

(2020 试行版)

中国保险行业协会

二〇二〇年九月

目 录

第一节 说明和告知	1
第二节 投保单填写与录入	5
第三节 示范条款保险费计算	7
第四节 缴费承保及单证	8
第五节 合同的解除与变更	11
第六节 核保及内控管理	14
第七节 增值服务规则	16

今日保条收集



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



商业车险示范产品承保实务要点（2020 试行版）

为了促进落实银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《商业车险示范产品承保实务要点（2020 试行版）》（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，核保及内控管理，增值服务规则七个部分。

本《实务要点》仅基于目前现有的相关文件进行整理，适用于机动车商业保险、特种车商业保险、摩托车和拖拉机商业保险、机动车单程提车保险。发布后，若相关的规定及要求有更新，则以新发布的各项规定为准。

第一节 说明和告知

一、保险人须履行的说明义务

（一）向投保人提供投保单并附《中国保险行业协会商业车险示范条款(2020 版)》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。

特别是对于投保了附加绝对免赔率特约险、附加发动机损坏

除外特约险的客户，保险人应向投保人重点解释和说明保险责任范围的变化。

（二）向投保人明确说明保险公司按照商业车险无赔款优待相关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《商业车险免责事项说明书》（以下简称《免责事项说明书》）形式向投保人做出明确说明。

（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，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络链接或手机应用程序页面按钮，确认已履行如实告知义务，方可进入下一操作环节；仍使用纸质版本的，需提醒投保人在《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。

当地银保监局或保险行业协会对《免责声明说明书》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.对于新车投保、未留存有效资料的续保及其它保险公司转保的客户，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，仅需留存行驶证，投保人不需再次提供其他相关资料。

（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、统一社会信用代码（或其它有效证件号码）、联系电话、地址等法人信息。如委托经办人办理的，需留存委托书、经办人身份信息及联系方式等相关信息。

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.银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,被保险机动车被转让、改装、加装或改变使用性质等,导致被保险机动车危险程度显著增加,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,如有遗失需提供相关说明材料。

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、微信公众号、手机移动端应用程序的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) 客户投保时，保险人通过口头告知、书面提示等方式履行说明义务，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，投保单可以载明上年保单信息；信息发生变化的，仅需提供更新后的相关信息；

(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、统一社会信用代码或其它有效证件号码等。

如客户委托经办人办理的,如委托经办人办理的,需留存委托书、经办人身份信息及联系方式等相关信息。

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) 车辆信息的规范录入

号牌号码、发动机号、车辆识别代码、厂牌型号、初登日期、车辆使用性质、整备质量等车辆信息需按行驶证/车辆合格证据实录入,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),不得通过套用车型提高或降低保费。

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) 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。

(三) 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、责任限额等。在投保主险的基础上方可投保主险的附加险。

对于附加绝对免赔率特约条款、附加医保外医疗费用责任险、附加精神损害抚慰金责任险等可以对应多个主险的附加险种,应当在保单上载明此类附加险对应的具体主险以及绝对免赔率或赔

偿限额。

（四）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。

根据《保险法》第十八条第三款规定，“受益人是指人身保险合同中的由被保险人或者投保人指定的享有保险金请求权的人”。

“受益人”只存在于人身险保险合同。为保护消费者权益，强化业务合规经营，根据近年来司法判决案例和监管部门行政处罚情况，各保险公司要避免在车险保单中添加关于“第一受益人”此类特别约定。

第三节 示范条款保险费计算

一、保险人须按照银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、除银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×交通违法系数×自主定价系数。费率调整系数适用于机动车商业保险、特种车商业保险、机动车单程提车保险，不适用于摩托车和拖拉机商业保险。系数须严格按照银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。

无赔款优待系数范围为 0.5-2.0，对于北京、厦门地区连续 5 年没有发生赔款的，无赔款优待系数仍沿用 0.4。

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。关于个人保险实名制方面的操作，请按照监管部门相关规定执行。

（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

商业车险示范条款配套示范单证主要包括：《保险单》、《投保单》、商业车险免责事项说明书。

（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，禁止系统外出单。

在符合中国银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；业务留存联由保险公司留存。

（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, 对于条款中免除保险人责任的内容应突出显示。

如保险公司可通过全国车险信息平台、行业车型库获取到的信息, 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, 仅需投保人确认即可。

(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》, 通过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络链接或手机应用程序页面按钮, 确认已履行如实告知义务, 方可进入下一操作环节; 仍采用纸质单证的, 需请投保人在“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。

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、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”，并将该字段上传给全国车险信息平台，全国车险信息平台计算纯风险保费后返回保险

公司。建议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，不可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，不可批改旧条款项下的险种。

（三）NCD 批改规则

旧产品批改按原 NCD 规则，新产品批改按新 NCD 规则。

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, 根据《保险法》相关规定, 领款人必须与投保人一致。

(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等资料, 退保业务还需收回业务对应的保险单。

第六节 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定价系数，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全国车险信息平台实时联网，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，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。

第七节 增值服务规则

有条件的保险公司可依据《中国保险行业协会商业车险示范条款(2020 版)》中载明的“附加机动车增值服务特约条款”提供增值服务，具体项目由保险人与投保人协商确定，保险人提供增值服务产生的直接成本在赔款中列支，但不影响 NCD 浮动。

附件列表:

附件 1：《保险单》

附件 2：《投保单》