

2020示范条款理赔实务介绍

理赔部/灾害研究中心
2020年9月



内幕信息知情提示

会议涉及公司未披露的内幕信息，全部与会人员都是公司内幕信息知情人。根据有关证券监管规定，在公司在香港联合交易所有限公司网站上披露内幕信息之前，内幕信息知情人负有保密义务，且不得利用内幕信息交易或者建议、配合他人交易公司证券及其衍生品种。泄露内幕信息或进行内幕交易的，将承担相应的法律责任。本次会议期间，严禁一切录音、录像、拍照等行为。

目录

CONTENTS

一

背景

二

报案、查勘、定损环节变化

三

人伤案件处理环节变化

四

理算环节变化

五

资料收集、结案环节变化

一、背景

9月3日中国银保监会发布《关于实施车险综合改革的指导意见》，《指导意见》将于2020年9月19日开始实施。



同日中国保险行业协会相继发布了：

《关于发布〈中国保险行业协会机动车商业保险示范条款（2020版）〉等五个商业车险示范条款的通知》（中保协发〔2020〕47号）

《关于发布〈商业车险示范产品承保理赔实务要点（2020试行版）〉的通知》（中保协发〔2020〕49号）

根据上述文件，公司对理赔实务相关环节进行了修订。

一、背景

▣ 实务的主要变化内容

车损险责任合并盗抢及原有六个附加险
由综合险转为一切险，责任免除大幅减少
主险、附加险去除免赔率



实务变化：报案、查勘、定损、理算

附加险增加



实务变化：查勘、定损、理算

新增驾乘意外险条款

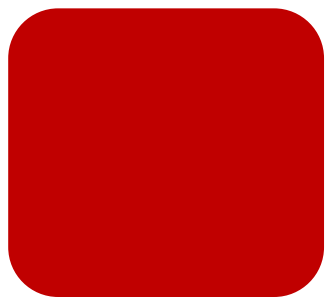


实务变化：报案、人伤处理、理算

反洗钱相关规定
未决管理
数据质量



实务变化：定损、资料收集



报案、查勘、定损环节变化

二、报案、查勘、定损

□ 报案环节工作要点变化

◎观察分辨涉案保单条款版本，2014/2020版示范条款

◎交强险、商业险、驾乘险，三张保单联合报案

◎出险原因正确点选

出险原因	碰撞 *
事故类型	A10096-其他意外事故
联系人	A10099-其他
查勘类型	A10205-外界物体倒塌
查勘地点	A19-人身意外伤害
方车辆数	A19003-交通事故
损失险别	A19010-碰伤、撞伤、压伤、烫伤、冻伤、划伤、擦伤、扭伤
	A19149-车轮单独损坏

二、报案、查勘、定损

□ 查勘环节工作要点变化

2.现场处理阶段

(6) 查验驾驶人驾驶证、特种车操作证、**营业性客车资格证的有效性**。对驾驶员未携带驾照的，应记录身份证号码并在查勘记录中写明情况，请其签字确认；注意观察驾驶人的精神状况，是否有饮酒、吸毒等可疑表现，如有上述情况应及时报警处理。

2.现场处理阶段

(6) 查验驾驶人驾驶证、特种车操作证的有效性。对驾驶员未携带驾照的，应记录身份证号码并在查勘记录中写明情况，请其签字确认；注意观察驾驶人的精神状况，是否有饮酒、吸毒等可疑表现，如有上述情况应及时报警处理。

二、报案、查勘、定损

□ 查勘环节工作要点变化

2.现场处理阶段

(7) 查验事故车辆的车型、VIN码/车架号等信息，确认事故车辆是否为承保标的；查验肇事车辆发生保险事故时被保险机动车行驶证是否有效，~~是否按期年检~~；查验肇事车辆出险时的使用性质是否与承保情况相符，车辆有无进行改装或加装设备，是否存在危险程度显著增加。

2.现场处理阶段

(7) 查验事故车辆的车型、VIN码/车架号等信息，确认事故车辆是否为承保标的；查验肇事车辆发生保险事故时被保险机动车**行驶证**；查验肇事车辆出险时的使用性质是否与承保情况相符，车辆有无进行改装或加装设备，是否存在危险程度显著增加。

二、报案、查勘、定损

□ 查勘环节工作要点变化

2.现场处理阶段

(10) 结合承保情况和查勘情况，判断是否属于保险责任。

- 将责任免除条款中“被保险人或**其允许的**驾驶人” **修改**为“驾驶人”，**删除**了“允许的”；（保险责任中已将“允许的驾驶人”修改为“驾驶人”，所以责任免除条款中进行删除修改）
- 将责任免除“事故发生后，在未依法采取措施的情况下驾驶被保险机动车或者遗弃被保险机动车离开事故现场” **修改**为“**交通肇事逃逸**”；
- **删除**责任免除“实习期内驾驶公共汽车、营运客车或者执行任务的警车、载有危险物品的机动车或牵引挂车的机动车”
- **删除**责任免除“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”
- **删除**责任免除“学习驾驶时无合法教练员随车指导”
- **删除**责任免除“非被保险人允许的驾驶人”
- **删除**责任免除“未按规定检验或检验不合格”

二、报案、查勘、定损

□ 查勘环节工作要点变化

2.现场处理阶段

(10) 结合承保情况和查勘情况，判断是否属于保险责任。

- 将责任免除“被**扣押**、收缴、没收、**政府征用**期间”修改为“被扣留、收缴、没收期间”，增加了“扣留”，删除了“政府征用”；
- **删除**责任免除“地震及其次生灾害”；
- **删除**责任免除“人工直接供油、高温烘烤、自燃、不明原因火灾”
- 将责任免除“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”修改为“被保险机动车被转让、改装、加装或改变使用性质等，……，**因危险程度显著增加而发生保险事故的**”
- 将责任免除“被保险人或其允许的驾驶人的**故意行为**”修改为“**投保人、被保险人或驾驶人故意制造保险事故**”；
- **删除**责任免除“遭受保险责任范围内的损失后，未经必要修理并检验合格继续使用，致使损失扩大的部分”；

二、报案、查勘、定损

□ 查勘环节工作要点变化

(六) 系统操作要点

1. 准确录入事故类型。

单方事故：发生保险事故时，仅发生本车以及本车上人员、财产损失的称为单方事故。

双方以及多方事故：除本车以及本车上人员、财产损失之外还有其他损失称为双方、多方事故。

其他：~~玻璃单独破碎~~、车身划痕、自然灾害等。

(六) 系统操作要点

1. 准确录入事故类型。

单方事故：发生保险事故时，仅发生本车以及本车上人员、财产损失的称为单方事故。

双方以及多方事故：除本车以及本车上人员、财产损失之外还有其他损失称为双方、多方事故。

其他：如自然灾害、**其他意外事故等。**

出险原因	碰撞
事故类型	A10096-其他意外事故
联系人	A10099-其他
查勘类型	A10205-外界物体倒塌
查勘地点	A19-人身意外伤害
三方车辆数	A19003-交通事故
损失险别	A19010-碰伤、撞伤、压伤、烫伤、冻伤、划伤、擦伤、扭伤
	A19149-车轮单独损坏

事故类型	
联系人	-
查勘类型	01-单方事故
查勘地点	02-双方事故
三方车辆数	03-多方事故
	99-其他

二、报案、查勘、定损

□ 查勘环节工作要点变化

(六) 系统操作要点

5.根据事故情形和损失情况，正确点选损失险别、是否无法找到第三方标识等信息。对于2020版示范条款，须注意损失险别与出险原因的差别。如玻璃单独破碎责任在2020版示范条款中已属于车损险主险责任，损失险别应点选为“商业车损险”，但出险原因依然要准确点选为“玻璃单独破碎”。

是否第一现场查勘	<input type="text" value="否"/>
是否确定责任	<input type="text"/>
客户是否索赔	<input type="text" value="不确定"/>
查勘分类	<input type="text" value="现场查勘"/>
是否无法找到第三方	<input checked="" type="checkbox"/>

损失险别

- ☐ 商业车损险
- ☐ 交通事故责任强制保险
- ☐ 商业三者险
- ☐ 车身划痕损失险
- ☒ 盗抢险
- ☒ 机动车损失保险无法找到第三方特约险
- ☐ 其他
- ☒ 车轮单独损失险

6.属于水淹事故的，根据记录的案件情形及时录入水淹信息中的各项信息。

二、报案、查勘、定损

□ 查勘环节工作要点变化

(一) 现场查勘要点

(8) 涉及第三方车辆的，应查验并**记录**将第三方车辆的**车牌号、车型**，以及第三方车辆的交强险保单号、驾驶人姓名、联系方式等信息录入系统。



(一) 现场查勘要点

(8) 涉及第三方车辆的，应查验并将第三方车辆的**车牌号、号牌种类、VIN码、发动机号、初次登记日期**，以及第三方车辆的交强险保单号、驾驶人姓名、联系方式等信息录入系统。

二、报案、查勘、定损

□ 定损环节工作要点变化

（十一）事故相关数据的准确录入

1. 根据事故情形和损失情况，正确点选车辆损失类别。对于2020版示范条款，须注意查勘损失险别与定损车辆损失类别的区别。如自燃责任在2020版示范条款中已属于车损险主险责任，查勘环节的损失险别应点选为“商业车损险”，但定损环节车辆损失类别依然要准确点选为“自燃”。

车辆损失类别	自燃
号牌底色	-
初次登记日期	01-非全损
VIN码	02-全损
燃料类型	03-玻璃单独破碎
车型名称（品牌型号）	04-全车盗抢
商业险承保地区	05-车身划痕
商业险起保日期	06-爆炸
	07-自燃
	09-车轮单独损坏

车辆损失类别	2014版	2020版
01-非全损	车损险	车损险
02-全损	车损险	车损险
03-玻璃单独破碎	玻璃单独破碎险	车损险
04-全车盗抢	盗抢险	车损险
05-车身划痕	车身划痕险	车身划痕险
06-爆炸	车损险	车损险
07-自燃	自燃损失险	车损险
09-车轮单独损坏		车轮单独损失险

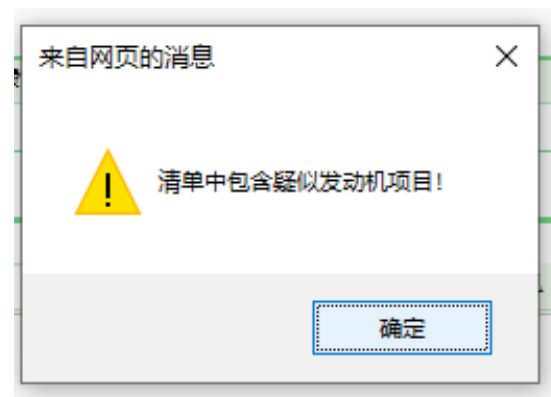
2.属于水淹事故的，须根据记录的案件情形及时录入水淹信息中的各项信息。

二、报案、查勘、定损

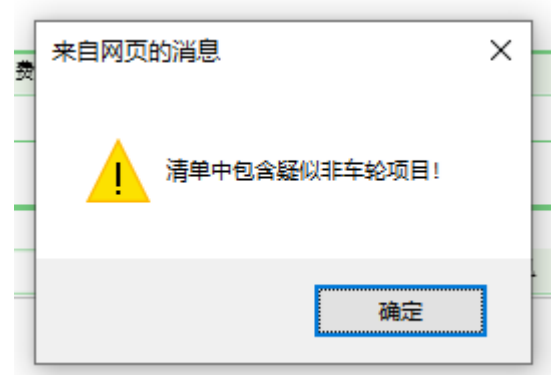
□ 定损环节工作要点变化

新增附加险相关定损数据录入

1. 《附加发动机进水损坏除外特约条款》在定损时应剔除发动机总成（不含发动机附件）相关配件项目后在系统中进行录入。



2. 《附加车轮单独损失险》在定损时应仅录入车轮组之内的配件项目。



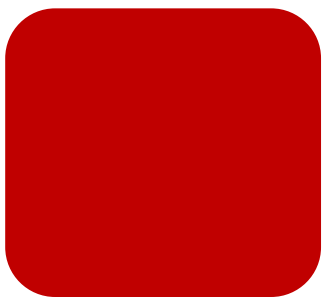
二、报案、查勘、定损

□ 定损环节工作要点变化

（十一）事故相关数据的准确录入

3. 涉及第三方车辆的，应将第三方车辆的车牌号、车牌种类、VIN码、发动机号、初次登记日期等信息全面录入系统。其中车牌种类应注意正确点选大型汽车号牌、小型汽车号牌、各类摩托车号牌、临时行驶车号牌等类别。

业务代码	业务代码中文含义	业务代码	业务代码中文含义	业务代码	业务代码中文含义
01	大型汽车号牌	11	境外摩托车号牌	21	临时入境摩托车号牌
02	小型汽车号牌	12	外籍摩托车	22	临时行驶车号牌
03	使馆汽车号牌	13	农用运输车号牌	80	警用汽车号牌
04	领馆汽车号牌	14	拖拉机号牌	81	警用摩托车号牌
05	境外汽车号牌	15	挂车号牌	82	公安民用号牌
06	外籍汽车号牌	16	教练汽车号牌	83	武警号牌
07	两、三轮摩托车号牌	17	教练摩托车号牌	84	军队号牌
08	轻便摩托车号牌	18	试验汽车号牌	99	其他
09	使馆摩托车号牌	19	试验摩托车号牌	52	小型新能源汽车
10	领馆摩托车号牌	20	临时入境汽车号牌	51	大型新能源汽车



人伤处理环节变化

三、人伤处理环节变化

□ 人伤审核要点变化

□ 一、工作职责

调整前

（七）审核赔偿项目及费用。通过调解审核、清单审核等方式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，剔除不合理项目及费用。

调整后

（二）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，共分为两类。

变化点：新增了对2020版示范条款中涉及的变化部分的重点强调说明。

三、人伤处理环节变化

□ 机动车类责任保险人伤审核要点变化

□ 一、工作职责

（七）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，共分为两类。

新增内容

1. 机动车责任类保险

（1）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明确列明超出《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项目及金额，对超出部分不予赔付，若投保了附加医保外医疗费用责任险的，可在该附加险项下赔付；②剔除非合理必要的医疗费用。

三、人伤处理环节变化

▣ 机动车类责任保险人伤审核要点变化

▣ 一、工作职责

(2) 附加医保外医疗费用责任险审核要点

- ①对超出《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部分根据被保险人实际承担的责任进行赔偿；
- ②在相同保障的其他保险项下可获得赔偿的部分，不予赔付；
- ③所诊治伤情与主险保险事故无关联的医疗、医药费用，不予赔付；
- ④特需医疗类费用，不予赔付。

三、人伤处理环节变化

□ 驾乘人意外保险人伤审核要点变化

□ 一、工作职责

2.驾乘人员意外伤害类保险

(1)身故责任审核要点

①自事故发生之日起一百八十日内因该事故身故的，支付身故保险金，超过一百八十日身故的，不支付身故保险金；

②超过一百八十日身故的，根据《人体损伤致残程度分级》确定其在一百八十日时所对应的伤残等级，给付伤残保险金。

三、人伤处理环节变化

▣ 驾乘人意外保险人伤审核要点变化

▣ 一、工作职责

(2) 伤残责任审核要点

- ①审核自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，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；
- ②如第一百八十日治疗仍未结束的，以治疗终结、伤情稳定后的客观评残结果为依据给付保险金；
- ③同一保险事故造成两处或两处以上伤残时，以最重的伤残等级作为最终的评定结论；
- ④如果最重的两处或两处以上伤残等级相同，伤残等级在原评定基础上最多晋升一级，最高晋升至第一级；

举例：如伤者被评定为九级、十级的两处伤残的，按最高的伤残九级（20%）计算赔偿。

如被评定为九级级、九级，两处伤残的，应晋升一级，按晋升后的八级（30%）计算赔偿。

三、人伤处理环节变化

□ 驾乘人意外保险人伤审核要点变化

□ 一、工作职责

(2) 伤残责任审核要点

⑤同一部位和性质的伤残，不应采用《人体损伤致残程度分级》条文两条以上或者同一条文两次以上进行评定；

⑥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。

三、人伤处理环节变化

▣ 驾乘人意外保险人伤审核要点变化

▣ 一、工作职责

(3) 医疗责任审核要点

- ①明确列明超出《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项目及金额，对超出部分不予赔付，若投保了附加医保外医疗费用补偿险的，可在该附加险项下赔付；
- ②自事故发生之日起超一百八十日的医疗费用，不予赔付；
- ③与保险事故无关的医疗、医药费用，不予赔付；
- ④不以器官功能恢复为目的的整容、矫形手术、植入材料支付的医疗费用，不予赔付；
- ⑤预防类、保健类、心理治疗类医疗费用，不予赔付；
- ⑥核减被保险人已从其他途径获得的补偿。

三、人伤处理环节变化

▣ 驾乘人意外保险人伤审核要点变化

(4) 附加住院津贴保险审核要点

- ①审核自事故发生之日起一百八十日内因该事故在医院进行住院治疗的合理住院天数；
- ②被保险人多次住院治疗的，累计津贴天数以一百八十天为限。

住院是指被保险人确因临床需要，正式办理入院及出院手续，并确实入住医疗机构正式病房接受治疗的行为过程，且入住医疗机构必须达二十四小时以上且由医疗机构收取病房或床位费用。

三、人伤处理环节变化

▣ 驾乘人意外保险人伤审核要点变化

(5) 附加医保外医疗费用补偿保险审核要点

- ①对超出《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部分进行补偿；
- ②在相同保障的其他保险项下可获得赔偿的部分，不予赔付；
- ③所诊治伤情与主险保险事故无关联的医疗、医药费用，不予赔付；
- ④特需医疗类费用，不予赔付。

三、人伤处理环节变化

□ 驾乘人意外保险人伤审核要点变化

调整前

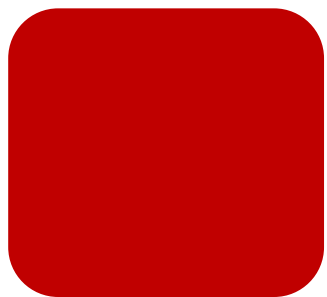
（三）人伤首次跟踪。

2.收集伤亡者身份信息、诊疗信息、联系方式等。

调整后

（三）人伤跟踪。

2.收集伤亡者身份信息、诊疗信息、联系方式等，**对于涉及承保了驾乘人员意外保险出险后未进行出险报案关联的**，应向95518反馈，关联上述保险信息。



理算环节变化

四、理算环节变化

（一）主要变化：2020版示范条款在主险、附加险中删除了所有免赔率的约定，如事故责任免赔率和 加扣免赔率，**增加了《绝对免赔率特约条款》**，并协商约定绝对免赔率。
新增附加险车轮单独损坏、医保外医疗费用计算方法。

交强险：限额调整生效问题

四、理算环节变化

□ 主险-机动车损失保险主要变化

（二） 机动车损失保险赔款计算

2020版示范条款机动车损失保险删除了所有免赔率的约定--事故责任免赔率和 加扣免赔率，**增加了《绝对免赔率特约条款》**。取消了所有免赔率的约定，当被保险人选择承保了《绝对免赔率特约条款》时赔付金额按照约定扣减免赔率。

四、理算环节变化

□ 主险-机动车损失保险赔款计算变化

新旧条款机动车损失保险计算公式主要变化				
索赔方式	2014年示范条款		2020年示范条款	
	全损		部分损失	
常规索赔	<p>机动车损失保险赔款 = (车损赔款+施救费用赔款) - 绝对免赔额</p> <p>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) × (1-绝对免赔率之和)</p> <p>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 × (1-事故责任免赔率) × (1-绝对免赔率之和)</p>	<p>机动车损失保险赔款 = (车损赔款+施救费赔款-绝对免赔额) × (1-绝对免赔率)</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>车损险赔款 = (车损赔款+施救费用赔款) - 绝对免赔额</p> <p>车损赔款 = (实际修复费用-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) × (1-绝对免赔率之和)</p> <p>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 × (1-事故责任免赔率) × (1-绝对免赔率之和)</p>	<p>车损险赔款 = (车损赔款+施救费用赔款-绝对免赔额) × (1-绝对免赔率)</p> <p>车损赔款 = (实际修复费用-交强险应赔付本车损失金额) × 被保险车辆事故责任比例</p> <p>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</p>
代位求偿	<p>车损险赔款 = (车损赔款+施救费用赔款) - 绝对免赔额</p> <p>车损赔款 = (保险金额-被保险人已从第三方获得的车损赔偿金额) × (1-事故责任免赔率) × (1-绝对免赔率之和)</p> <p>施救费赔款 = (核定施救费-被保险人已从第三方获得的施救费赔偿金额) × (1-事故责任免赔率) × (1-绝对免赔率之和)</p>	<p>车损险赔款 = (车损赔款+施救费赔款-绝对免赔额) × (1-绝对免赔率)</p> <p>车损赔款 = 保险金额-被保险人已从第三方获得的车损赔偿金额</p> <p>施救费赔款 = 核定施救费-被保险人已从第三方获得的施救费赔偿金额</p>	<p>车损险赔款 = (车损赔款+施救费用赔款) - 绝对免赔额</p> <p>车损赔款 = (实际修复费用 - 被保险人已从第三方获得的车损赔偿金额) × (1-事故责任免赔率) × (1-绝对免赔率之和)</p> <p>施救费赔款 = (核定施救费-被保险人已从第三方获得的施救费赔偿金额) × (1-事故责任免赔率) × (1-绝对免赔率之和)</p>	<p>车损险赔款 = (车损赔款+施救费用赔款) - 绝对免赔额 × (1-绝对免赔率)</p> <p>车损赔款 = 实际修复费用 - 被保险人已从第三方获得的车损赔偿金额</p> <p>施救费赔款 = 核定施救费-被保险人已从第三方获得的施救费赔偿金额</p>

四、理算环节变化

□ 主险-机动车损失保险赔款计算变化

2.被保险机动车发生部分损失，保险人按实际修复费用在保险金额内计算赔偿。

（1）如果被保险人申请常规索赔方式（即非代位求偿方式），按以下公式计算：

车损险赔款 = （车损赔款 + 施救费用赔款） - 绝对免赔额

车损赔款 = （实际修复费用 - 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） × （1 - 绝对免赔率之和）~~

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 × ~~（1 - 事故责任免赔率） × （1 - 绝对免赔率之和）~~

2.被保险机动车发生部分损失，保险人按实际修复费用在保险金额内计算赔偿。

（1）如果被保险人申请常规索赔方式（即非代位求偿方式），按以下公式计算：

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

车损赔款 = （实际修复费用 - 交强险应赔付本车损失金额） × 被保险车辆事故责任比例

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

四、理算环节变化

□ 主险-机动车商业三者险赔款计算变化

（三）机动车商业三者险赔款计算：

1.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 等于或高于每次事故赔偿限额时：

赔款=每次事故赔偿限额~~×(1-事故责任免赔率)~~×（1-绝对免赔率~~之和~~）

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）×事故责任比例 低于每次事故赔偿限额时：

赔款 = （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~~×(1-事故责任免赔率)~~×（1-绝对免赔率~~之和~~）

四、理算环节变化

□ 主险-机动车商业三者险赔款计算变化

3.主挂车赔款计算

(1) 当机动车第三者责任保险为2020版示范条款时

主车和挂车连接使用时视为一体，发生保险事故时，由主车保险人和挂车保险人按照保险单上载明的机动车第三者责任保险责任限额的比例，在各自的责任限额内承担赔偿责任。**总赔款限额以主车与挂车第三者责任限额之和为限。**

主车应承担的赔款 = 总赔款 × [主车责任限额 ÷ (主车责任限额 + 挂车责任限额)]

挂车应承担的赔款 = 总赔款 × [挂车责任限额 ÷ (主车责任限额 + 挂车责任限额)]

挂车未投保商业险的，不参与分摊在商业三者险项下应承担的赔偿金额。

(2) 当机动车第三者责任保险为2014版示范条款时

主车和挂车连接使用时视为一体，发生保险事故时，由主车保险人和挂车保险人按照保险单上载明的机动车第三者责任保险责任限额的比例，在各自的责任限额内承担赔偿责任，但**赔偿金额总和以主车的责任限额为限。**

计算公式与(1)同。

四、理算环节变化

□ 主险-机动车商业三者险赔款计算变化-主挂车

举例如下：

[三者险]主挂车新旧条款搭配时的赔款计算			
条款区别	主车赔款	挂车赔款	总赔款
主车新,挂车新	$60 \times 50 / (50 + 10) = 50$ 万	$60 \times 10 / (50 + 10) = 10$ 万	$50 + 10 = 60$ 万
主车旧,挂车旧	$50 \times 50 / (50 + 10) = 41.66$ 万	$50 \times 10 / (50 + 10) = 8.33$ 万	$41.66 + 8.33 = 50$ 万
主车新,挂车旧	$60 \times 50 / (50 + 10) = 50$ 万	$50 \times 10 / (50 + 10) = 8.33$ 万	$50 + 8.33 = 58.33$ 万
主车旧,挂车新	$50 \times 50 / (50 + 10) = 41.66$ 万	$60 \times 10 / (50 + 10) = 10$ 万	$41.66 + 10 = 51.66$ 万
注明:以主车限额50万,挂车限额10万,总损失60万的情况举例			

四、理算环节变化

□ 主险-机动车车上人员责任保险变化

（四）机动车车上人员责任保险赔款计算

1.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。

（1）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）×事故责任比例大于或等于每次事故每座赔偿限额时：

每次事故每座受害人赔款=每次事故每座赔偿限额×~~（1-事故责任免赔率）~~×（1-绝对免赔率~~之和~~）

（2）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~~）

四、理算环节变化

□ 附加险计算变化

（五）附加险赔款计算

1. 绝对免赔率特约条款赔款计算

本特约条款下不单独计算赔款。

投保时选择本特约条款，对应**主险**的赔款计算中的“绝对免赔率”根据本条款的约定进行计算。

四、理算环节变化

□ 附加险计算变化

2. 车轮单独损失险

(1) 当 (依合同约定核定的车轮损失金额-应由机动车交通事故责任强制保险赔偿的金额) × 事故责任比例的计算结果大于或等于本附加险保险金额时 :

赔款 = 保险金额

(2) 当 (依合同约定核定的车轮损失金额-应由机动车交通事故责任强制保险赔偿的金额) × 事故责任比例的计算结果小于本附加险保险金额时 :

赔款 = (合同约定核定的车轮损失金额-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。

(3) 赔偿后, 批减本附加险保险合同中协商确定的保险金额。车轮单独损失险的保险金额为累计计算, 定损、理算赔付时以保单剩余的保险金额为限。

说明 :

①在保险期间内, 累计赔款金额达到保险金额, 本附加险保险责任终止。

②关注前期已赔偿的车轮损失险赔款有无批减。

③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。

四、理算环节变化

□ 附加险计算变化

3. 新增设备损失险赔款计算

~~本附加险每次赔偿的免赔约定以机动车损失保险条款约定为准。~~

(1) 当新增设备“实际修理费用”等于或高于新增设备损失险保险金额时:

赔款 = ~~(~~保险金额 - 被保险人已从第三方获得的赔偿金额~~)~~ × ~~(1 - 事故责任免赔率)~~ × ~~(1 - 绝对免赔率之和)~~ - 绝对免赔额

(2) 当新增设备“实际修理费用”小于新增设备损失险保险金额时:

赔款 = ~~(~~实际修复费用 - 被保险人已从第三方获得的赔偿金额~~)~~ × ~~(1 - 事故责任免赔率)~~ × ~~(1 - 绝对免赔率之和)~~ - 绝对免赔额

四、理算环节变化

□ 附加险计算变化

4. 车身划痕损失险赔款计算

(1) 在保险金额内按实际修复费用计算赔偿。

当“实际修复费用”等于或大于车身划痕损失险的保险金额时：

赔款 = 保险金额 ~~$\times (1 - 15\%)$~~

当“实际修复费用”小于车身划痕损失险的保险金额时：

赔款 = 实际修复费用 ~~$\times (1 - 15\%)$~~

(2) 赔偿后，批减本附加险保险合同中协商确定的保险金额。划痕险的保险金额为累计计算，定损、理算赔付时以保单剩余的保险金额为限。

四、理算环节变化

□ 附加险计算变化

5.修理期间费用补偿险赔款计算

(1) 车辆全部损失：

赔款 = 日补偿金额 × ~~（~~ 保险合同中约定的最高补偿天数 ~~1）~~

(2) 车辆部分损失：

在计算补偿天数时，首先比较约定修理天数和从送修之日起至修复之日止的实际修理天数，两者以短者为准。

① 补偿天数未超过保险合同中约定的最高赔偿天数

赔款 = 日补偿金额 × ~~（~~ 补偿天数 ~~1）~~

② 补偿天数超过保险合同中约定的最高赔偿天数

赔款 = 日补偿金额 × ~~（~~ 保险合同中约定的最高补偿天数 ~~1）~~

(3) 赔付后，批减本附加险保险合同中约定的最高补偿天数。

四、理算环节变化

□ 附加险计算变化

6. 发动机进水损坏除外特约条款

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。

四、理算环节变化

□ 附加险计算变化

7. 车上货物责任险赔款计算

(1) 当 “(依合同约定核定的车上货物损失金额-应由交强险赔偿的车上货物赔款) × 事故责任比例” 等于或大于责任限额时：

赔款 = 责任限额 ~~× (1 - 20%)~~

(2) 当 “(依合同约定核定的车上货物损失金额-应由交强险赔偿的车上货物赔款) × 事故责任比例” 小于责任限额时：

赔款 = (依合同约定核定的车上货物损失金额-应由交强险赔偿的车上货物赔款) × 事故责任比例 ~~× (1 - 20%)~~

四、理算环节变化

□ 附加险计算变化

8.精神损害抚慰金责任险赔款计算

本附加险赔偿金额依据人民法院的判决在保险单载明的赔偿限额内计算赔偿。

(1) 法院生效判决应由被保险人或其允许的驾驶人承担的精神损害赔偿赔偿责任，在扣除交强险对精神损害的赔款后，未超过责任限额时：

赔款 = ~~(应由被保险人承担的精神损害赔偿赔偿责任 - 交强险对精神损失的赔款) × (1 - 20%)~~

(2) 应由被保险人或其允许的驾驶人承担的精神损害赔偿赔偿责任在扣除交强险对精神损害的赔款后，超过约定的每次事故责任限额或每次事故每人责任限额时：

赔款 = 责任限额 ~~× (1 - 20%)~~

四、理算环节变化

□ 附加险计算变化

9.法定节假日限额翻倍险赔款计算

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）×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 - 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）×事故责任比例小于每次主险事故赔偿限额时：

赔款 = 0

四、理算环节变化

□ 附加险计算变化

10. 医保外医疗费用责任险赔款计算

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。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。

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；

说明：

“核定的医保外医疗费用”是指与本次保险事故相关的合理的但不属于“《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”范围内的医疗费用金额。

四、理算环节变化

▣ 驾乘人意外伤害保险

(六) 驾乘人员意外伤害保险赔款计算

1、驾乘人员意外伤害保险总赔款计算

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

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

意外伤害保险金额为累计计算，意外残疾赔款与意外身故赔款累计以保单剩余的保险金额为限。

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。

四、理算环节变化

□ 驾乘人意外伤害保险

2、附加住院津贴保险

赔款=住院天数×约定的住院津贴日额

保单累计赔偿的天数以条款约定的给付天数为限。

3、附加医保外医疗费用补偿险

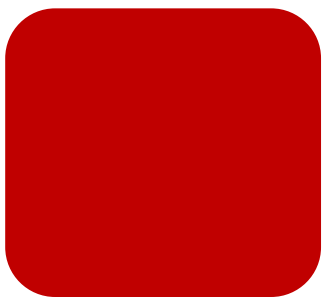
赔款=核定的医保外医疗费用-已从其他途径获得的医保外医疗费用补偿金额

说明：

（1）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，在尊重客户索赔选择的原则基础上，为充分体现保险保障，医疗费用应先在驾乘意外险医疗保险责任内进行赔付。客户如有明确索赔主张的情况下，按照客户意愿进行赔付。

（2）“核定的医保外医疗费用”是指与本次保险事故相关的合理的但不属于“《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”范围内的医疗费用金额。

（3）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。



资料收集、结案环节变化

五、资料收集、结案环节变化

□ 反洗钱工作资料收集环节变化

1.资料收集环节工作要求

办理理赔业务时，发现客户身份证件有效期到期或重要身份信息发生变更的，负责理赔资料收集的岗位人员应重新收集客户身份资料，**按照《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》（2007年2号令）、《关于加强反洗钱客户身份识别有关工作的通知》（银发[2017]235号）等监管规定，客户身份资料和记录等信息至少保存5年，应确保客户信息资料完整、安全。**

五、资料收集、结案环节变化

□ 反洗钱工作资料收集环节变化

1.资料收集环节工作要求

客户身份识别的基本信息要求：自然人客户（个人客户）应包括：姓名、国籍、职业、联系地址、联系方式、身份证件类型、身份证件号码、身份证件有效期。



1.资料收集环节工作要求

客户身份识别的基本信息要求：自然人客户（个人客户）应包括：姓名、**性别**、国籍、职业、联系地址、联系方式、身份证件类型、身份证件号码、身份证件有效期。

五、资料收集、结案环节变化

□ 反洗钱工作资料收集环节变化

客户身份识别的基本信息要求：非自然人客户（团体客户）：名称、组织机构代码、营业执照注册号或证明该客户依法设立的证件号、税务登记号、法定代表人或负责人姓名、法定代表人或负责人身份证件号、控股股东或实际控制人的姓名或名称、控股股东或实际控制人的身份证件号，联系人姓名、联系人身份证件号、联系人联系方式。

客户身份识别的基本信息要求：非自然人客户（团体客户）：**名称、住所、经营范围、统一社会信用代码证（三证合一）；可证明该客户依法设立或者可依法开展经营、社会活动的执照、证件或者文件的名称、号码和有效期限；控股股东或者实际控制人、法定代表人、负责人和授权办理业务人员的姓名、身份证件或者身份证明文件的种类、号码、有效期限，对企业客户，登记和留存企业受益所有人的信息。**

五、资料收集、结案环节变化

□ 反洗钱工作资料收集环节变化

1.客户身份识别的基本信息要求

大额交易和可疑交易报告，对大额交易和可疑交易进行监测并将符合规定的交易上报。对跨境支付赔款、无合理理由向非被保险人支付赔款等交易强化尽职调查；对领款人涉及反洗钱、制裁黑名单，及时按流程报告。

变化点：

新增了对大额交易和可疑交易报告方面的要求。

五、资料收集、结案环节变化

□ 反洗钱工作支付环节变化

3．按照中国人民银行关于反洗钱的相关规定做好客户身份识别，登记被保险人或受益人基本信息，核对领款人身份证明。

3．按照中国人民银行关于反洗钱的相关规定做好客户身份识别，登记被保险人或受益人基本信息，**核对并登记领款人的身份证明信息。如出现被保险人和领款人不一致的情况，以识别被保险人为准，并登记领款人相关信息。**

五、资料收集、结案环节变化

□ 结案归档变化

3.归档包括电子理赔单证归档和纸质理赔单证归档。

电子理赔单证归档：除客户提供的重要纸质证明材料需保留纸质材料外，其他理赔单证包括理赔系统自有单证、在查勘定损或资料收集环节采用拍照扫描等方式收集的单证，可将电子单证上传到车险理赔系统归档保存，可不再另行留存纸质材料归档。

纸质理赔单证归档：未进行电子化上传车险理赔系统或已上传车险理赔系统但按规定需要存档的纸质理赔单证资料，按照档案管理规定进行归档；可以不集中归档，在收集地归档、备查。

变化点：
新增了对单证归档的要求。

下一部分：理赔系统变化要点介绍