

深圳机动车辆保险经营管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为规范深圳机动车辆保险经营行为，有效防范和化解经营风险，促进深圳车险市场持续健康发展，根据《保险法》、《合同法》、《消费者权益保护法》、《反洗钱法》、《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》和有关法律法规，制定本办法。

第二条 本办法适用的市场主体为在深开展机动车辆保险业务的财产保险公司（包括互联网保险公司）、保险中介机构和保险从业人员。

第三条 本办法所指的机动车辆保险业务不含粤港（澳）两地车辆保险业务。

第二章 销售承保管理

第四条 保险公司、保险中介机构、保险从业人员在开展机动车辆保险业务时，应完整、准确记录客户真实信息，

主要包括：

（一）客户身份类信息，投保人和被保险人姓名、证件类型及号码、通讯联系方式（包括电话号码、个人客户手机号码等）；

（二）交易类信息，免责声明及投保、批改等资料签名；

（三）其它信息，证明投保人与被保险人关系的文件等。

保险公司在与保险中介机构、个人代理人签订代理协议时，应明确相关各方在客户信息获取、记录、管理和使用等方面的义务和责任，建立中介业务客户信息真实性保护激励机制。

第五条 保险公司应通过全国车险信息平台主动验证客户信息逻辑，同一手机号码对应不同个人客户超过3名的，应中止承保流程，认真核实。

第六条 保险公司和保险中介机构应对投保车险的客户，通过各种信息技术手段采集影音、图像等方式，记录和保存保险销售过程关键环节内容，实现销售行为可回溯管理。纳入销售行为可回溯管理的措施包括：

（一）电话销售录音；

（二）销售现场拍照；

（三）互联网投保操作轨迹、截屏；

（四）保险监管部门规定的其他措施。

已有可回溯销售行为图像，且续保险种、保险责任、责任免除和特别约定等未发生变化的，可不再实施现场拍照。

第七条 保险公司、保险中介机构及其销售人员在销售

现场对销售行为关键环节实施拍照时，应清晰、真实、完整记录以下内容：

（一）保险销售从业人员、银行类保险兼业代理机构销售人员出示执业证件；

（二）投保人出示身份证件；

（三）投保人签署投保单、投保提示书、免责声明等相关文件；

（四）保险销售从业人员和投保人的合影；

（五）保险监管部门要求的其他内容。

第八条 保险公司电话销售录音时应记录和保存保险销售过程关键环节内容，实现销售行为可回溯管理：

（一）保险销售从业员工号、姓名；

（二）投保人姓名、身份证件号码；

（三）保险销售从业人员告知保险产品名称、承保公司名称、缴费金额、缴费期间、保险期间、保险责任、责任免除、免责约定及投保提示，投保人确认知悉；

（四）投保人确认知悉应如实告知以及违反如实告知义务的可能法律后果。

第九条 保险公司、保险中介机构通过互联网销售保险产品的，操作轨迹、截屏应包含以下内容，并以独立页面显示：

（一）投保人确认知悉所购买的保险产品名称、承保公司名称、缴费方式、缴费金额、缴费期间和保险期间；

（二）投保人确认知悉应如实告知以及违反如实告知义

务的可能法律后果；

（三）投保人确认知悉保险责任、责任免除和特别约定内容；

（四）保险监管部门要求的其他内容。

第十条 投保人为法人或团体的，在保险公司首次投保（转保及在不同公司续保视为首次投保）时，保险公司应参照本办法第七条至第九条的要求，记录和保存保险销售过程关键环节内容，实现销售行为可回溯管理。后续投保过程中险种、保险责任、责任免除和特别约定等未发生变化的，可不再实施现场录音、拍照等销售行为记录。

第十一条 保险公司应完善核保流程及稽核管理，将销售过程关键环节形成的影音、图像资料作为核保要件，纳入保险公司业务系统进行流转保存。保险公司在核保过程中发现相关资料不符合本办法要求的，不得核保通过。

保险中介机构、保险销售从业人员采集销售保险产品的影音、图像资料后，应在 24 小时内上传保险公司业务系统，并与其他投保资料同步流转。

第十二条 影音、图像资料保存期为自对应的保险合同终止之日起 2 年。如遇客户投诉、法律诉讼等纠纷，应延长保管期限至纠纷结束后 2 年。

第十三条 保险公司省级或以上机构负责影音、图像资料的保存，其他机构和保险销售从业人员不得留存。保险公司应按照《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》的要求，强化对投保人、被保险人的个人

信息保护，严格防控影音、图像信息泄露风险，保障消费者信息安全。

如保险消费者就保险销售过程提出异议，并要求查阅销售时采集的影音、图像资料的，保险公司应当予以配合。

第十四条 保险公司及其工作人员不得给予或者承诺给予投保人、被保险人、受益人保险合同约定以外的保险费回扣或者其他利益，进行不正当竞争，扰乱市场秩序。

第三章 收、付费管理

第十五条 保险公司承保车险业务时，应遵照《反洗钱法》、《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》、《保险业反洗钱工作管理办法》等法律法规的规定，进行客户身份识别工作。

第十六条 保险公司不得为身份不明的客户提供服务或者与其进行交易，也不得出具匿名保单或者假名保单。

第十七条 保险公司承保车险业务时，应当执行见费出单相关规定，保费应当通过转账方式一次性支付，不得收取现金。

第十八条 保险公司收付费信息系统应当识别和记录收取保费的对方账户名称及账号信息，并自动与业务系统中的投保人名称进行核对。对于付款账户名称与投保人名称不符的，应当在系统中记录付款人与投保人不一致的原因并收

取相关证据材料后，方可完成收款流程。保险公司对付款人与投保人不一致的记录清单及相关证据材料应妥善保管、留存备查。

第十九条 保险公司批退车险保险费的，应当通过转账方式，将批退保险费资金直接支付至投保人同名账户。

第二十条 保险公司应加强车险销售费用管理，据实列支销售费用，严格控制销售成本，销售费用跟单列支。保险公司要合理厘定跟单列支的销售费用比例，费用比例要合乎精算假设，合乎成本控制标准，合乎行业健康发展要求。省级分公司本级不开展销售活动的，不得在省级分公司本级列支销售类费用或通过积分方式计提销售费用。

第四章 中介业务管理

第二十一条 保险公司与个人保险代理人、保险代理机构、保险经纪机构等中介机构建立委托代理关系的，应当签订委托代理合同，明确双方的权利义务及手续费支付标准。

第二十二条 保险公司应加强对车险中介业务的合规性管控，不得委托未取得合法资质的机构或者个人从事保险销售活动，不得向不具备合法资格的机构或个人支付或变相支付车险手续费。

保险公司应加强对第三方网络平台合作车险业务的合

规性管控。保险公司可以委托第三方网络平台提供网页链接服务，但不得委托或允许不具备保险中介合法资格的第三方网络平台在其网页上开展保费试算、报价比价、业务推介、资金支付等保险销售活动。

第二十三条 保险公司应当设置保险代理业务日常管理的专门岗位，负责对保险代理业务进行日常管理，管理岗位为公司内部管理部门，不得按管理中介业务规模计提管理费。

第二十四条 保险公司应当建立中介业务管理系统管理车险中介业务，通过保险中介机构销售的每张保单应当列示保险中介机构或中介人员的名称。

第二十五条 保险公司省级分公司（含驻深营销服务部）应当使用唯一的支出账户，以转账方式直接向保险中介机构或签订委托代理协议的个人支付手续费，不得以现金方式支付。保险公司省级以下分支机构不得支付手续费。保险公司与中介机构的手续费支付往来应当符合监管要求。

第二十六条 保险公司应强化费用核算管控，坚持实质重于形式的原则，据实列支手续费，不得以虚列“会议费”“宣传费”“广告费”“咨询费”“服务费”“防预费”“租赁费”“职工绩效工资”“理赔费用”“车辆使用费”等方式套取费用，不得违规延迟费用入账时间。

第二十七条 保险公司及其工作人员不得在账外暗中

直接或者间接给予保险中介机构及其工作人员委托合同约定以外的利益。

第五章 理赔管理

第二十八条 保险公司应依法履行保险合同义务。不得以拖赔、惜赔、无理拒赔等方式损害保险消费者合法权益。应优化理赔资源配置，保证理赔服务场所、理赔服务工具、理赔服务人员配备充足，提升理赔服务质量和水平。

第二十九条 保险事故发生后，保险公司应当按照法律法规规定和保险合同约定，及时完成查勘定损工作，并通过转账方式将赔款直接支付至被保险人同名账户，除下列情况外不得将赔款支付至第三方：

（一）依据有关规定，向交通事故的第三者直接支付赔款；

（二）按照法院判决，向被保险人之外的第三方进行赔付；

（三）保险监管部门规定的其他情形。

第三十条 保险公司不得通过虚增零配件项目、虚构工时项目、提高零配件价格、提升工时费定价标准等方式，故意扩大保险事故损失或增加保险理赔支出，向其他机构或个人进行不当利益输送。

第六章 监督管理

第三十一条 保险公司、专业中介机构应当加强组织对保险法律法规的学习，提高依法合规意识，采取切实有效措施，强化内控管理，严格遵守有关法律法规和监管规定。

第三十二条 保险同业公会与中介行业协会将加强深圳车险经营管理的自律督导，加强对各机构合规经营的指导，制定有关实施细则和工作指引。

第三十三条 保险公司、专业中介机构各级机构主要负责人是落实依法经营的第一责任人。对车险经营的违法违规行为，一经查实，保险同业公会将上报深圳保监局依法严肃追究各级责任人的责任。

第七章 附则

第三十四条 本办法自 2017 年 7 月 17 日起施行。