

银保监会征求车险综合改革意见

八成财险业务将转战线上

交强险总责任限额拟提至20万元

市场调查

□河北日报记者 李晓

车险是群众接触最广的保险产品。近年来,车险改革取得一定成效,但虚高定价、高手续费、经营粗放、竞争失序、数据失真等顽疾突出,饱受诟病,需要通过综合改革来解决。

近日,银保监会发布《关于实施车险综合改革的指导意见(征求意见稿)》(以下简称《征求意见稿》),与2015年和2017年两次商业车险改革不同,此次车险改革定位为综合改革。

征求意见稿分为9个部分32条,不仅提出要合理下调附加费用率,还提高了交强险总责任限额和示范产品商业三责险责任限额,对车主来说,无疑是极大的优惠。

交强险限额提至20万元

《征求意见稿》把交强险总责任限额从12.2万元提高到20万元,其中死亡伤残赔偿限额从11万元提高到18万元,医疗费用赔偿限额从1万元提高

到1.8万元,财产损失赔偿限额维持0.2万元不变。

无责任赔偿限额按照相同比例进行调整,其中死亡伤残赔偿限额从1.1万元提高到1.8万元,医疗费用赔偿限额从1000元提高到1800元,财产损失赔偿限额维持100元不变。

三责险最高可至1000万元

目前商业车险中第三者伤害的赔付额度要求越来越高,因此《征求意见稿》中将商业第三者的赔付额度大幅提升,也使广大投保车主的合法权益得到了最大限度的保障。

为了满足车主更高的风险保障需求,《征求意见稿》将商业三者险责任限额从5万-500万元范围,提升到10万-1000万元范围。

玻璃破碎等7项纳入保险责任

《征求意见稿》将车损险主险条款增加了7个方面的保险责任,分别是机动车全车盗抢、玻璃单独破碎、自燃、发动机涉水、不计免赔率、指定修理厂、无法找到第三方特约,并支持行业开发车轮单独损失险、医保外用药责任险等附加险产品。

据保险行业人士介绍,车损险主险增加的这7项保险责任,过去分属7个附加险,消费者只能投保相应的附加险才能获得对应保障。而《征求意见稿》将附加险放进车损险条款,大大提高了车损险的保障范围,特别是发动

机涉水、玻璃单独破碎等情况,今后处理起来会更简单些。

制定代驾等车险增值服务条款

《征求意见稿》有多个条款,支持行业在基本不增加消费者保费支出的原则下,拓展商车险保障责任范围。如引导行业合理删除实践中容易引发理赔争议的免责条款,合理删除事故责任免赔率、无法找到第三方免赔率等免赔约定。

制定新能源车险、驾乘人员意外险、机动车延长保修险示范条款,探索在新能源汽车和具备条件的传统汽车中开发机动车里程保险(UBI)等创新产品,制定包括代送检、道路救援、代驾服务、安全检测等车险增值服务的示范条款。

未发生赔付的车主,保费更优惠

在提高交强险责任限额的基础上,结合各地区交强险综合赔付率水平,在道路交通事故费率调整系数中引入区域浮动因子,浮动比率中的上限保持30%不变,下浮由原来最低的一30%扩大到-50%,提高对未发生赔付消费者的费率优惠幅度。这也意味着,未发生赔付消费者的费率优惠幅度比原来提高了,这对驾驶行为较好的车主而言是件好事。

合理下调附加费率

《征求意见稿》把商车险产品设计

附加费用率的上限由35%下调为25%,预期赔付率由65%提高到75%。适时支持财险公司报批报备附加费用率上限低于25%的网销、电销等渠道的商车险产品。

根据市场实际风险情况,重新测算商车险行业纯风险保费,建立每2-3年调整一次的商车险行业纯风险保费测算的常态化机制。

引导行业在拟订商车险无赔款优待系数时,将考虑赔付记录的范围由前1年扩大到前3年,并降低对偶然赔付消费者的费率上调幅度。

引导行业根据商车险产品附加费用率上限、市场经营实际和市场主体差异,合理设定手续费比例上限,降低一些领域过高的手续费水平。

推行车险实名制,推广电子保单

在保障消费者知情权和选择权的基础上,鼓励财险公司通过电子保单方式,为消费者提供更加便捷的车险承保理赔服务。

《征求意见稿》提出,财险公司要加强投保人身份验证,做好保单签名、条款解释、免责说明等工作,推进实名认证,促进信息透明,防止销售误导、垫付保费、代签名等行为,维护消费者合法权益。

加强对车联网、新能源、自动驾驶等新技术新应用的研究,提升车险运行效率,夯实车险服务基础,优化车险发展环境,促进车险创新发展。

□河北日报记者 任国省

继今年2月银保监会鼓励各银行保险机构积极推广线上业务,优化丰富“非接触式服务”渠道后,银保监会财险部近日向各财险公司下发《关于推进财产保险业务线上化发展的指导意见》(下称《意见》)显示,到2022年,车险、农险、意外险、短期意外险、家财险等业务领域线上化率达到80%以上,其他领域线上化水平显著提高。鼓励具备条件的公司探索保险服务全流程线上化。

那么,何为线上化率,是否涵盖保险产品的投保到理赔全流程?线上化率是指年度内投保人或被保险人通过公司提供的线上渠道与公司主动交流互动的保单占比。根据2019年末数据,车险、农险、意外险、短期意外险、家财险在财险业务中占比超过75%。

线上化率强调的是投保人或被保险人“主动”,即有双向的交流互动。线上化率可以统计整个流程,而更精细和有意义的是统计咨询投保、承保缴费、理赔、投诉等各主要环节的线上化率。

业内人士表示,数字化作为保险业近年来的发展趋势,此次疫情突袭加速了保险企业对数字化的投入力度。而疫情常态化促使线上化成为必然趋势。

“此次指导意见的发布可谓相当及时,圈定具体指标是保险业线上化转型的又一针强心剂。”一位财险公司管理层人士表示,该文件从制度层面鼓励保险公司转型线上化,有利于行业更加坚定推进科技转型,同时也有利于提升消费者体验,促进创造更好的线上投保、理赔体验。

为了力促财险公司提高线上化水平,《意见》表示,中国保险行业协会研究制定线上化业务指引,各财险公司建立完善与线上化相适应的信息技术设施,为线上业务销售可回溯工作提供技术支持;探索建立线上业务风险数据库,聚焦车险、农险、信用保证险、短期意外险等重点领域,推进跨行业、跨地域信息数据共享。

在业内看来,随着数字经济时代的到来及新生代的崛起,消费者对于财险线上业务的需求稳步增长。而在消费者体验财险线上业务的同时,其对保险后市场服务的需求也有待被满足。一旦进入出险理赔环节,消费者更看重线上售后追溯和信息安全保护。

从供给端来看,通过线上化等一系列技术手段,财险业务模式和服务体系乃至整个财险行业效能有望提升。同时,业务流程的线上化有助于监管对于事前、事中、事后进行实时动态追溯,有效防范各类风险。随着数字化和智能化的发展,保险标的的状况越来越有可信的数字化记录,越来越多的保险标的是无形的已是业内共识。

当然,大力发展线上化也带来线上消费者保护的新课题。《意见》提出要建设线上销售追溯体系,提升线上消费满意度、保护消费者权益安全。各公司应切实提高技术安全水平,妥善保管消费者资料 and 交易数据,不得非法买卖、泄露消费者个人信息。

有关专家建议,保险公司应当看到趋势,早做准备。对于传统保险公司来说,需要借助科技力量的研究和应用,积极寻求转型发展,寻找新的市场机遇。面向未来,围绕科技化,推动智能化,夯实信息化,将是保险业实现进一步转型升级的发展关键。

人保财险衡水水市分公司 全面升级服务 助力复工复产

□高磊

新冠肺炎疫情以来,衡水市人保财险衡水分公司第一时间指定专属保险方案,为衡水市首批支援湖北抗疫医疗队及家属捐赠新型冠状病毒肺炎疾病保险。2月1日,再为全市奋战在一线的560名医务人员及其家属提供人均50万元的保险保障,以实际行动履行“人民保险,服务人民”的企业使命,为医务人员抗击疫情撑起保护伞,让抗疫英雄们无后顾之忧投入战斗。3月16日,在衡水市特殊教育学校举行“抗击疫情 情暖校园”防疫物资捐赠仪式,为衡水市特殊教育学校捐赠口罩等防疫物资。

升级理赔服务,放宽理赔责任范围。疫情期间,人保财险衡水市分公司全面升级车险理赔服务,放宽理赔责任,加大保险保障力度,保障网点正常营业,多项举措助力坚决打赢疫情阻击战。

全面升级车险理赔服务。一是升级“拇指理赔”。疫情期间,所有损失明确,责任清晰的车险案件均可通过河北人保财险微信公众号、中国人保App等线上方式理赔。理赔人员将在线指导客户完成所有理赔动作,全面开放微信端案件信息查询功能,明确案件处理进度和当前服务人员,方便客户第一时间了解案件进展。(五)经保险公司授权,营销服务部可以从事部分险种的查勘理赔。

疫情期间,发生责任明确双方车损事故,如双方车辆可正常运行,车主现场拍摄事故全貌及损失部位即可快速撤离现场,简免事故证明。同时,对感染新型冠状病毒的出险客户开设赔付绿色通道。三是放宽理赔时限。疫情期间,发生无人伤交通事故,在不影响损失认定或不造成损失扩大的情况下,可快速撤离至安全区域后报案,选择待疫情缓解后理赔。公司还取消保险条款限制,放宽理赔责任范围。

优化保险服务,缓解企业复工复产压力。创新保险保障产品。为支持市内企业事业单位复工复产,协助政府部门做到保障疫情防控和复工复产两不误,人保财险衡水市分公司针对此次疫情专项开发了法定传染病保险产品,为企业员工和个人提供法定传染病(包括新型冠状病毒肺炎风险)确诊、身故和住院津贴等保险保障,为支持企业复工复产提供金融产品供给和保险服务。

创新保险服务举措,延长保险期限,延缓缴纳保费,支持线上投保,简化投保手续。支持客户线上投保安全生产责任保险、建筑工程履约保证保险、复工复产综合保险等客户通过中国人保App、人保E通等在线投保平台办理业务,新投保的客户将自动获得针对新冠疫情的相关保障。深化隐患排查,搭建“保险+科技+服务”风险管理服务平台。推出“在线安全培训”平台,为参保企业提供包括“复工提醒”“在线课堂”“政策法规”“在线专家”等服务板块。及时支付赔款。开通理赔绿色通道,简化理赔手续和理赔流程,快处快赔。用专业保险、融资服务帮助民营企业激发生产活力,渡过难关。

权威发布

银保监会通报人身险产品问题

合众人寿退保率过高被点名

河北日报讯(记者任国省)监管层对于人身险产品的监管一直未放松。近日,银保监会人身险部就近期人身险产品监管中发现的典型问题进行通报,不仅披露了其在产品核查时发现的主要问题,还要求各公司对问题认真整改,切实提高产品管理水平。

从通报内容来看,此次银保监会发现的人身险产品问题主要集中在产品材料、产品设计、产品条款表述以及产品费率厘定等方面,多家保险公司被点名。

具体来看,产品材料问题主要集中在报送材料不规范、文件引用有误等。

产品设计问题主要包括长短险做、预定退保率畸高两大问题。合众人寿保险股份有限公司(以下简称“合众人寿”)作为预定退保率畸高的典型被点名。该公司报送的某两全保险,利润测试前5个保单年度退保率过高。

市面上每年会推出很多新产品,为什么有的产品会出现退保率过高的情况?业内人士表示,不外乎以下

几种原因:投保人在购买以投资功能为主的保险产品后,未取得销售人员前期描述的预期收益;部分银行在发放信贷时捆绑销售保险产品,而投保人并没有相关的保险需求;部分银保销售人员在出售保险产品时,并未将全面准确的保险产品信息告知投保人,从而造成退保。

产品条款表述问题主要有条款表述与法律规定不符、相关判定条件约定不合理、续保约定不合理等。例如北京人寿报送的两款医疗保险产品条款中关于具有管辖权的法院范

围约定,与《民事诉讼法》关于地域管辖的规定不符;恒安标准、东吴人寿报送的某医疗保险,条款约定保险期间/保证续保期间届满时,公司如未收到不续保申请,则视同续保,侵害消费者选择权。

产品费率厘定问题主要是健康管理服务费用占保费比例超过监管规定。如,德华安顾报送的某医疗保险,健康管理服务费用占比过高,不符合《健康管理服务管理办法》要求。

针对这些问题,银保监会要求各人身保险公司应当高度重视产品开发,加强销售管理,优化客户服务。严禁异化产品设计,通过现金价值计算、退保率、费用率等精算假设参数调整变相突破产品监管规定;严禁主附险搭配错乱,产品销售使用偏离设计初衷;严禁对产品期限、保险利益等进行虚假宣传,侵害消费者合法权益。

互联网保险投诉量成倍增长

银保监会规范销售行为

然而在保费高速增长的情况下,互联网保险侵害消费者权益的问题也开始呈爆发式增长。2019年,银保监会接到互联网保险消费投诉共1.99万件,同比增长88.59%,是2016年投诉量的7倍,销售误导和变相强制搭售等问题突出,严重影响消费者的获得感。

银保监会有关部门负责人强调,这次发布的《通知》重点在于充分保障消费者的知情权、自主选择权和公平交易权。尽管互联网技术提高了投保的便利性,但互联网保险销售时强调“消费体验”,忽略保险产品信息披露和条款提示说明义务,导致“投保容易、理赔难”以及“强制搭售”“被投

保”等行业痼疾在互联网保险领域屡禁不止,消费者权益得不到保障。

实施互联网保险销售行为可回溯管理,有利于保护消费者知情权、自主选择权、公平交易权,是推进金融治理现代化的具体举措,也是维护市场秩序、防范操作风险的现实需要。具体来看,这次发布的《通知》全文共26条,涉及五方面内容。主要包括明确互联网保险销售行为可回溯管理的定义和范围;明确销售页面和销售页面管理的定义;对保险机构互联网管理作出要求;明确对融合业务和自助终端业务的管理要求,以及相关法律责任和Implementation。《通知》聚焦互联网保险销售页

面管理和销售过程记录,明确互联网保险销售环节、页面内容和互动方式,创新销售过程记录,细化对于“操作轨迹”的认定与保存,避免保险机构以晦涩的软件代码应对检查。

业内人士表示,在未来一段时间内,互联网保险行业要花很大精力去优化现有的系统和前端投保页面,消费者购买互联网保险时的流程或许会比现在要复杂一些。互联网领域每一个环节的增加都会导致一部分用户的流失,所以,对销售平台来讲,短期内会造成一定程度的销量下降。但长远来看是利好的,为了消费者知情权和未来减少理赔纠纷。

□河北日报记者 任国省

互联网保险业务快速增长,侵害消费者合法权益的问题也随之不断增长。为规范互联网保险销售行为,维护消费者合法权益,近日,银保监会面向各保险公司和保险中介机构(以下统称“保险机构”)发布《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》(以下简称《通知》),自2020年10月1日起实施。

随着互联网的普及运用,互联网与保险结合产生的互联网保险业务快速增长。数据显示,2019年互联网人身险市场全年累计实现规模保费1857.7亿元,较2018年同比增长55.7%;互联网财险保费收入838.62亿元,同比增长20.6%。从市场主体的参与度来看,除原本的互联网第三方平台、互联网险企外,传统保险公司纷纷发力互联网保险业务。据统计,至2019年,共有132家险企从事互联网保险业务。

Table with 6 columns: 更名公告, 经营场所变更公告, 经营场所变更公告, 经营场所变更公告, 经营场所变更公告, 经营场所变更公告. Each column contains company name, address, and contact information.