

## 保监会整治车险乱象 车险服务或将划定范围标准

本报讯 继7月6日保监会发布关于整治机动车辆保险市场乱象的通知之后,落实该通知要求的具体措施正在推进之中。《证券日报》记者独家获悉,近日,保监会和中国保险行业协会召集多家保险公司以及多地保险行业协会开会,拟对保险公司的车险服务进行释义、划定范围并确定赠送服务的最高价值。

由于目前初步商定的服务范围较小、服务金额较低,但尚未最终确定,部分财险公司已紧急停止采购相关服务。对于车险服务的范围和标准,业内人士认为,应更多关注服务的公开透明,在具体内容和限额上,希望能给险企留出差异化空间,避免市场竞争集中于渠道竞争。

### 车险服务拟“四选三”

根据《中国保监会关于整治机动车辆保险市场乱象的通知》(下称《通知》)的规定,不仅保险公司给予投保人合同约定之外的利益受到禁止性约束,同时,其提供的附加服务也必须进行明示。

对险企提供的服务,该《通知》提出,财产保险公司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,应在保险单特别约定栏目予以注明,并在中国保险行业协会“财产保险产品自主注册平台”进行登记。中国保险行业协会应就相关保险单样本向中国保监会申请备案。

“近日保监会、行业协会和财险保险公司开会讨论的服务方案主要就是为落实上述这一条规定。”一位参与会议的业内人士告诉《证券日报》记者。经过讨论,对险企服务

拟出了三套方案。根据方案一,保险公司可选的服务项目有4项,分别是事故道路救援、非事故道路救援、安全检测、酒后代驾;方案二在方案一的基础上增加了车辆养护服务;方案三在方案二的基础上增加了车辆检修、代办服务这两项。

记者了解到,8月2日,行业车险保单特别约定登记工作会议产生的初步结果是,各保险公司以省为单位,各省从方案一的4项服务中选择3项,由总公司汇总上报保险行业协会。商业险每单赠送的特约服务采购成本金额总和不超过300元,交强险保单不允许送特约服务。同时,各保险公司补充特约服务释义上报监管,须列明每项服务的采购成本价格和次数。

### 部分险企急停采购服务

由于险企车险服务的范围和标

准的调整和不确定性,记者了解到,部分险企紧急暂停了相关服务的采购工作,希望等政策进一步明确之后再采取行动。

根据某险企的反馈,针对车险服务的范围和标准,保险行业协会还将向十几家财险公司再次书面征求意见,还存在调整的可能性。面对这种情况,该公司做了一些应对。第一,总公司重新制定特约服务内容及其标准,全公司统一;第二,通知各机构停止保单特约服务打印,总公司系统规则开发工作紧急停止;第三,调整对服务供应商的采购工作;第四,渠道调整应对思路;第五,研究特约服务的展现方式。

由于险企车险服务的范围和服务标准尚未最终敲定,征求意见也只是面对部分保险公司,记者了解到,目前还有部分中小财险公司并不清楚保单特别约定的相关内容,但对后续的细则都非常关心,“因为

这影响着保险公司可以在多大程度上提供服务,也会对相关服务的采购工作带来一定影响”。某中小财险公司负责人表示。

### 业内希望服务差异化

随着车险二次费改政策的实施以及一系列配套政策的推出,保险业以及证券分析人士普遍认为,今后的车险竞争有望走出价格战泥潭,转而重点关注车险服务和业务品质。拟定车险服务的范围和标准,业内人士表示,方向是好的,但希望将重心放在服务的公开和透明之上,而不是统一服务的内容和标准,否则,在车险产品无差异且服务无差异的情况下,保险公司争夺市场或许只能回到渠道竞争的老路子。

“如果只能在规定动作之内选择,且以300元为服务价值上限,那

么保险公司在服务方面可以施展的空间很小,各公司的差异化也很难体现出来。”一位业内人士分析道。

在他看来,尽管车险服务也需要保险公司付出成本,但这与买车险送卡券等给予合同约定外的利益有本质区别。一方面,买车险送卡券等行为和车险业务本身并没有直接关系,而是变相降价竞争,但道路救援等服务与车险体验直接相关,这些服务使保险不局限于单纯的经济补偿功能,丰富了其内涵。另一方面,买车险送卡券等行为直接增加险企的刚性成本,并且几乎覆盖所有车险客户,而服务则不一定。以道路救援为例,仅有少数车主在特殊情况下需要这项服务,对保险公司来说,该支出具有不确定性,而能否提供该服务影响着车主体验,还间接影响下一年的续保情况。

回顾上述《通知》的规定,买车险送卡券等行为已经被明确禁止:“财产保险公司、保险中介机构及个人不得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,给予或者承诺给予投保人、被保险人保险合同约定以外的利益。不得以参与其他机构或个人组织的促销活动等方式变相违法支付保险合同约定以外的利益。”对此,业内人士纷纷支持态度。

不过,对车险服务的范围和标准问题,多数业内人士在与记者交流时认为,险企应当明明白白提供服务,通过在中保协平台登记等方式来公开,而在具体的服务项目和标准上,希望给予险企更大的自主权,以使其可以提供差异化服务,体现自身优势。(冷翠华)





雪佛兰  
CHEVROLET



# 雪佛兰中西北区夏惠专场—平顶山威佳分场



**活动时间: 8月12日**  
**报名热线: 6130000**

### 平顶山新城威佳雪佛兰旗舰店

销售热线: 0375-6130000 服务热线: 0375-6165999 地址: 平顶山新城复兴路与菊香路交叉口威佳汽车城

威佳雪佛兰汝州直营店  
威佳雪佛兰舞钢直营店

销售热线: 18537512675  
销售热线: 13525358832

地址: 汝州市东花坛向东 300 米路北  
地址: 舞钢市平驻路与朱兰大道交叉口南 80 米路西