

中国保险行业协会文件

中保协发〔2018〕120号

关于印发《中国银保监会梁涛副主席 在车险工作座谈会上的讲话要点》的通知

各相关财产保险公司，中国保信：

现将《中国银保监会梁涛副主席在车险工作座谈会上的讲话要点》印发给你们，请认真学习，抓好贯彻落实。



中国银保监会梁涛副主席 在车险工作座谈会上的讲话要点

(根据记录整理, 未经本人审阅)

2018年12月13日

这次车险工作座谈会开得很有必要、也很及时。刚才6位同志的发言介绍了情况、分析了问题, 也提出了一些很好的建议, 特别是英大财险算账经营、贵州车险市场效益良好、深圳车险市场费用率较低的例子都很有说服力, 说明只要强化管理、加强监管, 还是可以出效果的。车险是财产保险的主要险种, 又是人民群众用车生活的重要组成部分, 是涉及千家万户出行保障的民生大事, 也是监管的重点工作。从全国车险市场的总体情况来看, 前期车险改革工作取得了积极的成效, 但同时也要清醒认识到, 车险行业长期积累的风险隐患还不少, 还存在不少突出问题, 有些最近还在加剧。透过车险市场乱象的背后, 问题本质在于车险的粗放式发展。

习近平总书记在党的十九大报告中指出, “我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段”, 此后多次强调, 推动高质量发展是做好经济工作的根本要求, 高质量发展就是体现新发展理念的发展; 要坚持质量第一、效益优先, 推动经济发展质量变革、效率变革、动力变革。这对于车险来说, 尤其具有很强的指导性和针对性。我国车险经过多年的高速增长, 保费总量已不算小了, 今年预计将近8000亿元的规模。但是, 与高质量发展的要求相比, 车险发展还存在很大差距, 在质量上、效益上、效率上、动力上、

服务上都需要进行刮骨疗毒、自我革新。所以，我们将这次车险工作座谈会的主题确定为：统一思想认识，部署总体要求，规范市场秩序，稳定市场预期，提振市场信心，为下一步深化车险改革创造良好环境，推动车险高质量发展。下面我讲四点意见：

一、车险市场总体运行情况

（一）今年以来车险市场概况

今年3季度以来，车险市场运行总体特点是稳中有变。从**保费收入**看，呈现持续放缓态势，2018年前10月，全国车险保费收入为6309.97亿元，同比增长4.87%，保费增速同比下降5.52个百分点，较2018年1季度、2季度分别下降2.25、0.68个百分点。车险保费收入在整个财险业中的占比为65.23%，同比下降4.82个百分点。从**承保效益**看，2018年前10月，车险承保利润率同比下降，已接近盈亏平衡的临界点。从**成本结构**看，2018年前10月，“两率”一降一升，车险综合赔付率持续降低，说明理赔服务还有差距；综合费用率同比上升，说明行业效率在下降。

（二）三年来商车改革总体成效

2015年6月，针对当时车险市场存在的问题，原保监会启动商业车险条款费率管理制度改革试点，分区域分步骤不断将改革推向深入。截至目前，商车改革的阶段性成效已逐步显现：

一是消费者获得感持续提升。保障范围得以扩大，新版商车综合型示范条款在原有基础上删除了15项免责条款，将部分附加险纳入主险的保障范围，解决了“高保低赔”、“无责不赔”等前期社会诟病的问题。同时，行业还试点了保障更为全面的车损险、推出了“机动车出境险”、“法定节假日限额翻倍险”、“无法找到

第三方特约险”等新型产品。部分保险公司还开发了“试验性机动车综合险”等创新险种，增加了消费者的选择权。**保费支出明显下降**，在保障范围扩大的同时，绝大多数消费者负担的商业车险保费大幅度下降。2018年10月，全国商业车险车均保费为3037元，较改革前大幅度下降，消费者一年平均车险保费支出减少900元左右。

二是车险保障能力不断提升。商业车险投保率得到提升，2018年10月，全国机动车商业车险投保率为84.9%，较改革前明显上升，一千多万辆原来只买交强险的机动车现在拥有了商业险保障。**商业车险责任限额大幅提升**，2018年10月，全国消费者投保的商业三责险平均责任限额为80万元，两年多来大幅提升89%。车险投保率和保障水平的提升，健全和完善了交通参与者的安全福利，体现了我国道路交通安全保障机制建设的不断进步。

三是车险市场总体运行平稳。保费增速逐步放缓，在主动减费让利上千亿元、惠及广大车险消费者的同时，得益于社会公众对商业车险新产品的支持和认可，2015、2016、2017年、2018年1-10月全国车险保费收入分别同比增长12%、10%、10%、5%，仍然实现正的增长。**承保扭亏为盈**，从2015年起，全行业扭转2013、2014年整体承保亏损的态势，连续4年实现承保盈利，承保盈利公司数量基本保持稳定。

四是行业自身建设得到加强。保险公司自主经营能力在提升，改革后，保险公司获得了一定的自主定价权。在市场竞争机制作用下，各公司产品定价能力、风险选择能力、成本管控能力均较前期有所提升。**行业基础设施建设有所突破**，保险业协会牵头建

立首个保险业车型标准数据库并获得国家标准认证。成立中保研汽车研究院，与汽车行业、维修行业合作开展汽车“零整比”、“车辆安全指数”等基础性研究，提升了保险业的社会影响力，为下一步行业高质量发展提供了支撑。

五是车险的社会管理功能更好发挥。保险业通过发挥车险费率“奖优罚劣”的经济杠杆作用，引导车主安全驾驶、引导车辆生产厂家提升汽车安全性和易维修性，为道路交通安全工作做出了积极贡献。今年以来全国一次死亡3人以上的交通事故数量同比下降24.2%，一次死亡10人以上的重大交通事故数量同比下降44.4%，车险报案率也大幅下降。

（三）三地自主定价改革试点进展情况

从今年9月起，陕西、广西、青海等3个地区启动放开商业车险自主系数浮动范围限制的改革试点工作。从试点情况看，近3个月来当地车险市场呈现“三降三升”特点。三降是保费收入明显下降，单均保费显著减少，市场集中度有所下降。三升是投保率明显上升，商业三责险责任限额明显提升，直销渠道保费占比有所提高。

三个地区改革试点时间不长，考虑到相关市场运行尚不稳定，各项数据、指标还处于变化之中，下一步我们将继续跟踪、关注、总结三地改革的进展情况，为推动全国车险改革和制定监管政策提供参考。

二、存在的问题和面临的形势

（一）高度重视车险市场存在的突出问题

在肯定车险市场总体运行比较平稳、消费者获益的同时，我

们更要高度重视当前存在的问题。这些问题制约了车险功能作用的发挥，也说明车险行业与高质量发展的要求还存在很大差距。

一是高定价高手续费捆绑销售。多年来，我们的车险产品定价一直存在偏高现象，给高费用、高手续费、新车捆绑销售等市场乱象留下了空间。从2015年至今，车险综合费用率一路飙升。低赔付、高费用的现状将导致社会公众对保险行业效率和费率公平性提出质疑。此外，高定价带来了高手续费，诱导新车保险出现捆绑销售等突出现象，侵害了消费者利益。

二是重规模轻合规轻效益。不可否认，车险经营存在一定的规模效应。但当前许多市场主体、股东和高管盲目追求保费规模，不管公司有什么能力、条件，不管公司有没有经营效益，不管自己踩到多少条违规红线，就是要搞掠夺式的“跑马圈地”和自杀式的恶性竞争。这种“唯保费论英雄”的错误经营理念在保险行业由来已久，长期得不到纠正，不仅严重损害消费者利益，还破坏车险市场竞争秩序，动摇车险市场长远健康发展的根基。目前这些现象还普遍存在，各地银保监局对此应当予以重点关注。

三是数据不真实问题突出。为逃避保险监管，部分保险公司“创新”大量数据造假手段，有的在前端通过销售费用延迟入账、将销售费用转移到理赔或其他科目、甚至销售费用打白条、不入账等方式粉饰乃至伪造手续费指标，有的在后端通过非正常调节未决赔款准备金、签订非正常再保合同等手段调节经营利润，造成财务业务数据严重失真，极大掩盖了经营风险和违规风险。看得见的风险容易化解，这些看不见、看不清的数据失真可能隐藏更大的危机。

四是现金流风险加大。2018年前10月，全行业经营性现金流为负数。大家辛辛苦苦忙一年，不仅没有给公司贡献多少利润，连现金流也不能提供，可见我们行业已经到了多么危险的境地！具体来看，车险保费增速下降、高费用率、税收等因素叠加，造成行业现金流问题逐步显现。现金流出增速快于流入的主要有三个方面，即赔款流出增加、手续费及佣金流出增加和职工支付流出增加。其中手续费及佣金流出的增速最高，可见车险恶性竞争不仅将行业推到了整体性经营亏损的边缘，也是导致经营性现金净流出的主要原因，已经严重影响保险公司的偿付能力和现金流。如果车险出现行业性亏损，甚至现金流都无法正常维持，那公司拿什么去给消费者提供优质的理赔服务呢？所以，这种非理性竞争已经到了非整治不可的地步。

此外，根据企业所得税法的相关规定，2017年全行业因为手续费率超过15%税前抵扣标准而补缴了大量企业所得税。可以预见，如果明年上半年继续补税，将进一步加大行业的现金流压力，一些中小公司甚至可能发生流动性风险。本来行业15%的手续费标准已经不低了，对超过部分实行惩罚性征税，是有利于制约高手续费的，但实际上没有达到相应的效果。

五是税务合规风险上升。行业因恶性竞争、财务业务数据不真实而导致的税务合规风险也值得高度关注。2019年“金税三期”系统全面上线后，税务违规行为将无处遁形，希望大家予以高度重视，及时进行自查整改。

六是行业存在涉嫌腐败问题。有关分析报告表明，在2017年企业家触犯刑法的案例中，日常经营环节是涉嫌犯罪的重灾区。

在车险业中，一些机构和从业人员对于套取费用、中介过单、输送利益等内外勾结、行贿受贿行为习以为常，屡查屡犯。一些机构把本来属于保险公司的业务，做成经纪业务或者中介业务，还有一些从业人员直接以自己或亲友名义注册中介机构或修理厂，既吃手续费又吃赔款，内外勾结、暗箱操作，损公肥私。在国家全面强化反腐的大形势下，一些车险从业人员触犯刑律的风险将明显增加。

七是监管合力尚未形成。监管上下左右联动机制不够通畅，有些监管政策落实不到位，有些行政处罚标准不统一，部分监管措施和处罚措施失之于宽、失之于软，未能对违法违规行为形成有效震慑。各个地区车险市场秩序情况差异很大，一些地区车险费用率长期高于全国水平；一些地区车险费用率同比上涨趋势较为明显，对全国性费用率上升问题影响较大。各地监管力度差异也很大，有的局今年就车险违法行为处罚了10多家机构，已罚款金额超过500万，加上拟处罚的可能超过1000万元；有的局处罚机构和人员数量很少。

以上七个问题的存在，有很多方面的原因，根本原因是我国车险市场和监管仍然不成熟，主要是经营理念偏差，发展模式粗放，风险管控薄弱，绩效考核不科学，与高质量发展的要求还存在很大差距。对此，大家要高度重视，认真分析，切实采取针对性措施加以解决。

（二）正确认识当前车险市场的内外部形势

当前车险市场形势是长期和短期、内部和外部等因素共同作用的结果。我国车险正处在由高速增长转向高质量发展的阶段，

外部环境发生了深刻变化，内部形势也面临一些新情况和新变化，需要高度重视。

一是新车销售增长持续回落。当前经济运行稳中有变，下行压力较大，汽车等消费领域也出现了一些新变化。2018年1-10月，全国汽车产销量同比分别下降0.4%和0.1%，产销量增速持续回落，新车销售甚至可能出现近年来的首次负增长。随着家用车从一、二线城市逐渐向三、四线城市乃至县域市场的普及，新车市场逐渐饱和，多年来新车销售对保费增长的明显拉动作用将逐渐减弱。车险市场中单单依靠新车销量高速增长，每年就可以拉动保费增长过千亿的粗放发展模式已经难以为继，车险市场可能进入零增长的时代。

二是车均保费持续走低。随着车险改革的不断深化以及自主定价改革试点的启动，市场主体费率自主调整空间逐步扩大。同时，NCD系数设置在一定程度上抑制了小额案件理赔，车险出险率和赔付率水平持续下降，预计未来车险平均费率水平和车均保费仍可能继续下降。

三是车险市场供给能力过剩。从2013年底至今，经营车险的市场主体已从52家增加到67家，行业资本金从1878亿元提高到2801亿元。在供求变化不均衡的情况下，车险市场竞争可能进一步加剧。

四是监管监督日趋严格。一方面，金融监管不断加强。银保监会成立后，监管资源配置得到增强，监管触角进一步向地市县基层延伸，全体监管人员数量增加近10倍，监管力度将进一步加强。另一方面，各级监察委员会的成立，将对公职人员的监督实

现全覆盖。监察委覆盖了全部国有及国有控股保险公司，也覆盖了车险交易对手中的全部国有企事业单位，有利于加大对高手续费等违法违规行为的监督查处。

解决好车险市场存在的突出问题，需要我们在深入分析原因、充分认清形势的基础上，统一认识，明确目标，下定决心，找准对策，规范车险市场秩序，深化车险市场改革，推动车险市场的高质量发展。

三、大力规范车险市场秩序

前期车险改革取得了积极成效，下一步深化改革需要有一个稳定的环境，当务之急是要遏制市场乱象，规范市场秩序。为此，需要市场主体、监管部门、行业协会等各个方面共同努力、形成合力。

（一）各公司要担负起依法合规经营的主体责任

一是增强合规意识。当前，车险业合规意识普遍比较薄弱，甚至总公司的管理层也错误地认为某些违法违规行为是业内“潜规则”、“习惯性做法”，抱有“法不责众”的侥幸心理。依法合规经营既是全面依法治国战略布局在保险业的具体体现，也是车险业高质量发展的重要基础。各公司要把合规理念嵌入到经营管理的各个环节，引导从业者敬畏法规、熟悉法规、严守法规。

二是强化公司治理。管理层应该及时将公司经营情况、行业信息、监管政策向股东会、董事会、监事会进行报告，防止信息不对称。要将公司违法违规和受监管部门处罚情况向公司监事会通报，推动公司内部追责，健全风险管理和内部控制机制。监管部门将增加与公司“三会一层”的沟通，向“三会”通报公司有

关情况和行业整体运行情况，督促“三会一层”各司其职、有效制衡、协调运作。

三是总公司要加强分支机构管控。市场上的违法违规行为主要发生在基层，但根子在总公司。总公司应该切实担负起合规经营的主体责任，一层一层压实合规责任。有关管理人员要恪尽职守，担负起管控职责，确保车险依法合规经营。特别是要加强数据真实性的管理，严格按照报批的条款费率开展业务。

（二）各公司要科学合理制定考核指标

我们在近期的调研中发现，越是到基层，越是反映被上级机构乃至总公司下派的保费规模指标、市场份额指标压得喘不过气，如果不跟着市场走而落后于市场，这些基层机构的负责人可能很快就被上级机构撤换。当前车险市场乱象屡禁不止，有一个很重要的原因就是，公司在考核机制方面采取“重规模、重份额、轻合规、轻效益、轻服务”的错误导向。所以，各公司要下决心把错误的考核导向坚决扭转过来：

一是考核指标要科学合理。车险市场的蛋糕就那么大，各公司的考核指标要遵循市场规律，考虑自身能力，不能脱离市场实际，盲目追求市场份额。每家公司都要超越市场增速是不现实的，用高费用来追求市场份额无异于“饮鸩止渴”。比如，新车销量如果是零增长甚至负增长，各公司就不应该制订过高的、不切实际的考核指标，否则就是逼迫基层机构去违法违规经营。

二是考核要大幅增加合规指标和效益指标权重。从调研情况来看，大多数公司的考核指标偏重于保费规模指标和市场份额指标，而将合规指标和效益指标作为考核重点的公司较少。各公司

要大幅增加合规指标和效益指标的考核权重，其中对合规指标要实行“一票否决”。

三是调整优化 2018 年和 2019 年考核指标。岁末年初正是各公司进行今年绩效考核、制订明年预算及考核指标的关键时期，各公司要切实对今明两年考核中的不合理指标进行调整优化。监管部门将对此密切关注。

（三）大公司要发挥带头作用，小公司也要依法合规

一个好的市场，既要有大而全的公司作为支撑，也离不开小而灵活的中小机构提供活力。市场规范有序，既需要大公司在行业中起到中坚带头作用，也需要中小公司依法合规，共同维护市场秩序。

一是大公司要带头维护市场公平竞争。大公司市场占有率高，在市场上的话语权更重，对市场秩序的影响大，对推动行业高质量发展具有关键作用。市场规范了，大公司受益最大。大公司要主动担起责任，带头执行各项法律法规，带头加强行业自律，在维护车险市场秩序中发挥“压舱石”作用，通过规范的经营、良好的业绩，实现企业价值增长和整体市场有序发展的双赢。

二是中小公司更要支持依法合规经营。市场秩序越混乱，中小公司生存就越艰难。如果现在车险市场竞争现状再持续一段时间，有一批中小公司很有可能将出现流动性风险，甚至撑不下去。中小公司要找准自身定位，创新管理模式，探索差异化发展道路。要增强大局意识，主动规范经营行为，加强成本管控，提升专业化经营水平，形成自身独特竞争力，努力实现“小而美”、“小而专”。

（四）严肃查处市场违法违规行为

当前，车险市场经营秩序比较混乱，违法违规问题突出，市场真实的费用率水平仍然较高，部分地区出现费用率水平大幅反弹。有的保险公司甚至在文件、签报中毫无顾忌地突破报批的手续费水平，布置下属经营机构通过高手续费争抢业务。我在这里可以明确告诉大家，监管部门正在重拳出击，将抓一批典型进行严肃处理。

一是严厉打击违反报批条款费率行为。对于查实的违法违规问题，除了依法给予保险机构和责任人员行政处罚外，监管部门将研究采取责令停止使用保险条款和保险费率并限期修改等监管措施。查处重点是：未经批准擅自修改或变相修改条款、费率、手续费水平，通过给予或者承诺给予保险合同约定以外的利益变相突破报批费率水平，通过虚列其他费用套取手续费变相突破报批手续费率水平，新车业务未按照规定使用经批准费率等。

二是严查数据不真实问题。查处重点是：以直接业务虚挂中介业务等方式套取手续费、以虚列业务及管理费等方式套取费用、通过违规计提责任准备金调整经营结果、通过人为延迟费用入账调整经营结果等。

三是抓大公司和“顶风作案”的公司。我们最近收到不少车险市场违法违规行为的举报线索，其中大公司占据了相当大的比例，还有一些中小公司“顶风作案”。我们已将这些线索移交相关银保监局进行查处。各银保监局应尽快认真核实情况，及时将有关情况反馈财险部，依法严肃处理。

四是强化举报通报机制。畅通各级投诉举报的受理、核查机

制，有效掌握市场动态和违法违规情况；及时通报违法违规案件处理结果，加大市场震慑力度。

（五）各派出机构要认真履职守土有责

一是密切关注市场动态。各派出机构在机构改革期间要坚持“两手抓、两手硬”，既抓筹建工作，也抓监管工作。各派出机构要统一思想认识，强化大局意识，在车险监管工作上要不犹豫不彷徨，不要停留在管不管的争论中，现在车险市场已经到了再不管就会危及偿付能力、引发现金流风险的地步了。要对车险市场中的突出问题和风险，做到“早发现、早干预、早处置”，切实扭转车险市场秩序恶化的势头。

二是加强监管协作和上下联动。银保监会相关部门和各派出机构要密切合作，将对保险法人机构和分支机构的现场检查工作结合起来。要将行政处罚和行政许可工作统筹运用，发挥“扶优限劣”作用。财险部要定期通报各地区车险市场秩序和监管工作情况，对问题多发、市场秩序混乱的地区，要加强跟踪关注。

（六）加强行业基础设施建设

一是进一步发挥保险业协会的作用。在依法合规的前提下开展行业自律，包括服务标准、附加增值服务、理赔时限、工时配件标准等方面。要进一步丰富零整比等方面的研究，更好地保护消费者的知情权。要加快行业创新型产品的研究，进一步丰富产品供给，更好地满足消费者的个性化需求。

二是进一步加强中国保信车险平台的建设。中国保信要为行业提供更多的共享信息，为行业中小公司提供定价和风险选择的参考。要运用中国保信车险平台，开展客户信息真实性、缴费实

名制等方面的探索，保护消费者资金安全，防范和化解车险后续理赔服务过程中可能存在的矛盾纠纷。

（七）推动严监管与严监督形成合力

在这里，我还要对国有和国有控股财产保险公司再强调一下，国有和国有控股金融机构作为维护国家金融安全的骨干力量，更要加强自身管理，强化自我监督。一是坚决把纪律和规矩挺在前面。以高度的行动自觉落实全面从严治党主体责任，严格执行外部监管和内部管理各项规定，做到知敬畏、存戒惧、守底线，牢记有权必有责、有责要担当、用权受监督、失责受追究。二是推动双向通报。我们将加强行政处罚与党纪处理联动，与纪检监察机关实行双向通报、双向交流、信息共享。对存在保险违法违规行为或负有责任的党员领导干部，将相关违法违规情况和处罚决定向纪检监察机关、巡视巡查部门、组织人事部门进行通报，推动其作为履职尽责、监察处理和选人用人的参考。三是推动结果共用。纪检监察机关和巡视巡查发现的信息和处理意见，将作为批设保险机构和审核高管人员任职资格的重要依据。目前，纪检监察机关已建立向业务监管部门通报保险公司高管违纪信息的机制。此外，对于保险机构违法违规行为中涉嫌腐败行为的，业务监管部门将坚决移送纪检监察机关依法依规处理。

四、稳中求进综合施策推动车险改革

目前，车险改革已经进入深水区，内外部环境发生明显变化，一些深层次问题逐步显现。经过前期调研，各地区、各主体对要进一步深化改革认识是统一的，但如何推进，有不同的认识和看法。我们欢迎大家畅所欲言，为改革出谋划策。但同时也要认识

到，解决目前面临的矛盾和问题，推动行业高质量发展，释放体制机制活力，根本出路还在于改革。改革势在必行，既要有决心，也要有耐心。我们将在充分调研、充分讨论的基础上，针对市场出现的新情况新问题，凝聚共识，求同存异，综合配套，标本兼治，形成改革最大公约数，积极稳妥推进车险改革。

推进车险改革要做到三个坚持：一是坚持稳中求进工作总基调。中央强调要做好“六稳”工作，车险改革同样也要以稳定为前提，要把握好改革的节奏和力度，稳妥处理好各方面关系，具体问题具体分析，统筹考虑，分步推进。已经达成共识的要先做起来，有争议的可以搞试点，成熟之后再推广，目前还不具备改革条件的不要急于上，要进一步加强研究。二是坚持保护消费者权益的根本目标。车险改革是保障消费者权益的重要举措，要以消费者是否真正得到实惠、消费者是否满意，作为车险改革的根本目标和衡量改革成败的关键指标。三是坚持高质量发展的核心要求。推动高质量发展是确定发展思路、制定改革政策的核心要求。车险经过40年的快速发展，已走到了十字路口，实现高质量发展是车险下一步必须要迈过去的坎。各公司要抓住宝贵的时间窗口，提升管控能力、提高经营效率、加大服务投入，把改革红利转化为行业高质量发展的动力和活力。车险坚持高质量发展这一核心要求，具体来看：要以人民为中心，车险发展归根到底是为了人民，车险改革的目的是要更好地满足人民群众多样化的新需求。要以效益为关键，坚持质量第一、效益优先，把提高车险供给质量作为主攻方向，坚决减少无效和低端供给，不断扩大有效和中高端供给，坚决防止恶性竞争和不正当竞争。要以创新为

动力，把创新作为推动高质量发展的第一动力，持续加大管理投入和服务投入，大幅增加高质量车险产品和服务供给，提高资源配置效率，加快实现产业链再造和价值链提升。

车险改革涉及面广、关注度高、影响力大，是一个复杂的系统性工程，需要综合配套，统筹推进。

（一）条款改革与费率改革相结合

前期很多公司把改革叫做费改，这个理解是不准确、不全面的，深化改革要条款费率两手抓。条款方面，与境外主流车险条款相比，目前我们的车险责任范围依然较窄，责任免除事项过多过滥，部分风险还无法获得保险保障。费率方面，目前车险定价总体还是有些高，部分地区、部分产品价格虚高问题更为突出。新的无赔款优待系数推出后，消费者反映对有的情况经济惩罚过于严格，导致部分消费者出险后不敢报案，在一定程度上弱化了车险的服务功能。下一步改革要综合考虑车险条款和费率方面存在的问题，协同研究扩大车险责任范围和调整车险费率水平的措施，探索建立车险纯风险保费的测算和发布机制，为车险定价提供坚实的行业标准，更好地优化车险产品和服务。

（二）产品改革与渠道改革相结合

通过前期改革，车险不同渠道的差异化定价权已经交给了保险公司。部分公司的渠道成本虽然存在客观差异，但尚未在定价上体现出来，一些优质新型渠道难以脱颖而出。下一步改革要根据不同渠道业务的特点，推动公司内部整合渠道条线，创新渠道策略，减少渠道冲突，以最有利于消费者、最能提高经营效率的角度制定渠道发展和考核政策。

（三）车险市场与中介市场相结合

车险市场存在各种乱象，其中既有保险机构的问题，也有中介机构的问题，更有一些保险机构和中介机构相互勾结牟取不正当利益的问题。所以，规范车险市场需要财险行业和中介行业协同推进。从2014年底至今，全国代理渠道的车险保费占比持续提升，这里面应该是有虚假成分的。下一步，要针对保险公司高管和业务人员投资、参与设立保险中介机构和维修企业等行为，探索研究制定车险从业人员履职回避制度，进一步铲除滋生乱象和腐败的温床。这个在证券领域是有先例的。

在这里我再强调一点，习近平总书记指出的以人民为中心，具体在车险领域主要就是体现为以客户为中心。车险的中介市场为什么出现这么多的问题？归根到底是没有坚持以客户为中心。据了解，国际上成熟车险市场的中介手续费率一般在10%-15%的区间，远低于当前国内中介机构的水平。目前来看，在车险的几方参与者中，中介机构获得高额手续费，保险公司得到保费收入，而车险客户利益却不同程度受损，中介机构获得的高手续费与其向客户提供的服务并不匹配。当前行业将大量资源投入到市场费用中，反而对于客户服务方面的投入不足，没有体现“以客户为中心”的经营理念。在提升客户服务水平方面，行业有很多工作要做：例如，针对当前消费者关于车险理赔服务的投诉意见，加强一线理赔人员的配备和培训；又如，增加投入，支持一线服务人员的薪酬、服务网点的费用等；再如，加大科技投入，在服务流程中充分发挥人工智能等科技手段的作用，提高服务效率和质量。

（四）合规性与真实性相结合

合规性与真实性两者缺一不可，同等重要。合规经营是全面深化改革的内在要求，是行业高质量发展的前提条件。数据真实是企业经营的基本要求，情节严重的财务造假是触犯法律的行为。下一步监管部门将同时关注保险公司的经营合规性和数据真实性，强化内部控制，加强内部监督，保持监管高压，确保监管实效。

（五）标准化与差异化相结合

一方面要继续完善现行行业示范条款，扩展保险责任，丰富条款类型，加强车险纯风险保费、NCD 系数等行业定价基准测算工作；另一方面要鼓励保险公司有序创新，开发有价值、有市场的创新条款，给消费者提供多层次多方位的产品选择，满足不同消费需求。

（六）试点与总结相结合

车险改革试点就是要探索改革的各种实现路径和实现形式，摸索出可复制可推广的经验做法。要认真谋划、推进改革试点工作，坚持解放思想、实事求是，创新驱动、大胆实践。要及时跟踪、分析试点情况，全面了解、掌握试点中的问题，随时调整、修订试点政策。对各地试点既要吸取经验，也要总结教训，客观评价试点成果，尽快带动全面改革。

同志们，在改革开放 40 周年的今天，我们看到了改革的成果，见证了改革的力量，并坚定了改革的信心。希望大家从大局出发，从自身做起，从现在做起，不等不靠，特别是人保、平安等大公司，要发挥带头作用，共同维护好市场环境，规范市场秩序，为

下一步深化车险改革创造良好条件，推动车险高质量发展。

谢谢大家！

抄送：中国银保监会财险部（再保部）、各银保监局

电话：66290345

校对：张庆宇

中国保险行业协会

2018年12月20日印发