

中国保险行业协会、上海保险交易所 负责人就新能源汽车领域上线运行 “车险好投保”平台情况答记者问

为贯彻落实金融监管总局、工业和信息化部、交通运输部、商务部《关于深化改革加强监管促进新能源车险高质量发展的指导意见》（以下简称《指导意见》），中国保险行业协会引导财险公司建立高赔付风险分担机制，上海保险交易所搭建“车险好投保”平台，有关负责人就相关问题回答了记者提问。

一、引导建立高赔付风险分担机制和“车险好投保”平台的背景是什么？保险公司如何参与？

答：新能源汽车作为新生事物，近年来快速发展，但由于各种原因，阶段性地出现了出险率及维修成本较高、部分车辆保险风险与价格不匹配、少数车辆投保不畅、保险公司承保亏损等现象。为此，《指导意见》提出，要引导建立高赔付风险分担机制，为高赔付风险的新能源汽车提供有效保险保障，实现愿保尽保。

作为《指导意见》首批落地实施的政策举措，高赔付风险分担机制可以解决国际保险领域所称“剩余市场”问题，是中国特色的解决方案，体现了保险公司的担当作为和保险行业的统筹协调。任何新能源车主在常规渠道投保遇到困难时，都可以选择通过“车险好投保”平台投保。高赔付风险分担机制坚持市场

化法治化原则，自愿参与的保险公司均偿付能力充足、业务经营稳健。首批接入 10 家大中型财险公司，第二批接入 20 家左右财险公司。后续根据财险公司申请，接入平台的财险公司还将继续增加。

作为一项创新探索机制，中国保险行业协会、上海保险交易所将在运行过程中不断总结经验，广泛吸收各方意见建议，推动提升新能源车险消费者的投保等服务体验。

二、新能源汽车客户如何在“车险好投保”平台上投保？

答：“车险好投保”平台服务对象主要是在常规渠道遇到投保困难的新能源汽车客户，分为个人客户和法人客户两类。新能源汽车指符合《中国保险行业协会新能源汽车商业保险示范条款(试行)》定义的车辆，包括家用汽车等非营运汽车和营运汽车。客户可投保交强险和商业车险，可自主选择保险公司。

投保人、被保险人、车主均为自然人的个人客户，可通过“车险好投保”微信服务号、支付宝生活号自助投保，在登记投保需求并自主选择保险公司后，跳转至所选择的保险公司投保页面完成投保操作。投保人、被保险人、车主其中一方为法人的法人客户，可访问网页 (<https://nevis.shie.com.cn>)，登记投保需求并自主选择保险公司，相关保险公司将主动联系该法人客户提供线下承保服务。

“车险好投保”平台开通“4001699899”人工客服电话，并设置了智能客服以及常见问题、操作指引等引导客户自助操作。客户投保完成后，由出单的保险公司提供承保理赔服务。保险公司配备了7*24小时客服电话，为消费者解答平台投保时遇到的问题，确保消费者投保流程顺畅便捷。

三、对参加“车险好投保”平台的财险公司提出了哪些要求？

答：财险公司依照市场化法治化原则，自愿参与高赔付风险分担机制，接入“车险好投保”平台后，履行应有职责，承担主体责任。一是**服务上**，要求高度重视消费者权益保护，确保客户服务的质量和标准。不得通过“玻璃门”制造障碍变相拒保；不得降低理赔标准和时效，不得发生“拖赔惜赔”“区别对待客户”等情形。二是**业务上**，科学评估风险状况，制定与风险成本合理匹配的承保方案。费率浮动范围的上限与其他销售渠道一致，使用的商业车险自主定价系数范围遵照有关监管规定执行。三是**技术上**，要求加强网络安全、数据安全，特别是要做好信息保护，定期开展安全排查，采取必要措施防止数据遭到篡改、破坏、泄漏或者非法获取、非法利用。

四、如何保障“车险好投保”平台平稳有序运行？

答：主要通过行业自律方式，促进“车险好投保”平台平稳有序运行。在**参与机制上**，确保由客户自主

选择保险公司，自主选择投保交强险和商业车险。不对保险中介机构和保险公司的销售渠道开放。强化自律管理，保持服务稳定。在系统运行上，建立行业应急处置机制，各财险公司建立自身应急机制，配置专人专岗负责应急处置和业务协调，确保相关系统稳定运行。在市场秩序上，强化车险“报行合一”监管政策落实，加强日常管控，杜绝出现捆绑销售、虚假宣传、虚假理赔等扰乱市场和损害消费者权益等问题。中国保险行业协会将对“车险好投保”平台运行过程进行自律监督，对发现的问题进行严肃通报，情节严重的，将及时向监管部门报告。