

河南保险业关于营运性车辆保险承保服务要点

为有效解决营运性车辆投保难问题，切实解决群众诉求，进一步规范保险经营行为，提升营运性车辆保险承保服务效率，充分保障消费者合法权益，为客户提供方便、快捷、高效的服务，河南省保险行业协会联合市场主体制定《河南保险业关于营运性车辆保险承保服务要点》，供行业参考。

一、投保资料

（一）旧车

1. 本地牌照（保险机构经营区域内）

- （1）身份证（投保人、被保险人、行驶证车主）
- （2）机动车行驶证

2. 非本地牌照

鉴于保险机构不能跨省或跨区域承保业务，为防范违规经营风险，请非本地牌照客户提供如下投保资料：

- （1）身份证（投保人、被保险人、行驶证车主）
- （2）机动车行驶证
- （3）证明投保车辆在本地行驶使用的相关资料，包括但不限于照片、视频等多种形式。

（二）新车

1. 省内购车

- （1）身份证（投保人、被保险人、车主）

(2) 机动车购车发票、合格证

2. 省外购车

(1) 身份证（投保人、被保险人、车主）

(2) 机动车购车发票、合格证

(3) 证明投保车辆在本地行驶使用的相关资料，包括但不限于照片、视频等多种形式。

二、承保服务要点

(一) 承保时，对客户热情接待，履行承保提示和说明义务，对投保人提出的条款内容及相关问题做出准确说明和解释。

(二) 如遇客户投保咨询，应一次性告知客户投保所需资料。

(三) 确保承保服务时效，正常情况下一个小时内承保完毕。如遇特殊情况，等待时间超出一小时的，可与客户协商，根据客户意愿提供电子保单或邮寄纸质保单。

(四) 如遇非本地牌照但在本地行驶等需验标的车辆，保险机构应提供现场或线上指导，便于客户提供异地投保相关证明资料。

(五) 如遇特殊情况不能及时承保的，保险机构应主动留存客户资料和联系方式，积极协调解决。

三、承保工作要求

(一) 不得以任何理由拒绝、变相拒绝或拖延承保交强险。

（二）商业险不限定保额。

（三）不得以任何形式强制搭售、变相搭售其他保险产品或提出附加其他条件的要求。