

上海市保险同业公会

沪保同业公会〔2020〕27号

关于进一步做好车险电子保单 宣传工作的通知

各经营车险业务的产险会员公司：

上海地区车险电子保单于2019年5月1日上线以来，与纸质保单已并行近十个月，车险电子保单运行平稳，消费者认可度、接受度进一步提升，已具备全面推行的条件。

在新冠疫情防控期间，为有效保护消费者安全，提高车险服务的便利性，根据《上海银保监局关于进一步做好疫情防控支持企业发展保障民生服务的通知》（沪银保监通〔2020〕10号）关于“优化服务方式，提升服务效能”等要求，经研究决定，自2020年4月1日零时起，全面推行车险电子保单，保险公司可不再主动提供车险纸质保单。

为做好全面推行车险电子保单的宣传、协调，现将有关工作通知如下：

一、明确主体责任，统一组织推动

（一）上海地区车险电子保单项目小组负责行业车险保单全面电子化的宣传、协调工作。

（二）各经营车险业务的产险会员公司（以下简称“各车险经营公司”）要高度重视全面推行车险电子保单的宣传及系统保障工作，要根据行业要求，结合本公司实际，明确分工、落实保障措施，并组织实施。

二、梳理业务流程，做好系统保障

（一）各车险经营公司要认真梳理本公司车险业务全流程，排查全面推行车险电子保单可能出现的问题，做好应急预案，及时解决。

（二）对需要上海车险平台予以支持的项目，及时与中国银保信上海分公司提出需求，做好协调，并抄送上海市保险同业公会。

三、做好宣传服务，维护客户权益

（一）各车险经营公司要充分运用本公司的官网、官微、营业场所等宣传途径，向保险客户广泛宣传全面推行车险电子保单的意义和作用。

（二）各车险经营公司要结合车险业务办理，制定合理的宣导话术，适时向客户做好电子保单宣传、推介，取得客户理解、

认可。

（三）各车险经营公司要继续发挥好“车险电子保单绿色通道”作用。通过专人、专线，及时答复和解决消费者关于车险电子保单咨询、投诉等相关事宜，切实保护消费者合法权益。

（四）全面推行车险电子保单后，如果客户提出需要车险纸质保单的，各车险经营公司应当提供。



抄送：上海银保监局、上海市公安局交通警察总队、
中国银保信上海分公司

编录：卢莉莉

校对：韩青松

上海市保险同业公会

2020年3月9日印发
