

伊金霍洛旗文化和旅游局车辆保险服务合同

甲方：伊金霍洛旗文化和旅游局

乙方：紫金财产保险股份有限公司内蒙古分公司鄂尔多斯中心支公司

根据《中华人民共和国民法典》，经甲乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款：

一、机动车辆保险服务周期：

服务期为一年，具体每辆车的保单生效日期以出具的保单为准，服务期内乙方向甲方提供保险购置及理赔服务。

二、车辆保险报价执行标准：

（一）、交强险的费率优惠执行监管部门的有关规定标准

浮动因素			浮动比率
与道路交通事故相联系的浮动 A	A1	上三个及以上年度未发生有责任道路交通事故	-50%
	A2	上两个年度未发生有责任道路交通事故	-40%
	A3	上一个年度未发生有责任道路交通事故	-30%
	A4	上一个年度发生一次有责任不涉及死亡的道路交通事故	0%
	A5	上一个年度发生两次及两次以上有责任道路交通事故	10%
	A6	上一个年度发生有责任道路交通死亡事故	30%

交强险费率由基础费率和交通事故关联浮动比率（交强险 NCD）构成，具体计算公式为：交强险保费=车辆基础费率*浮动系数。

（二）、商业险优惠浮动比例执行监管部门的有关规定标准

无赔款优待方案根据客户近三年投保及出险情况确定无赔款优待等级和系数，共划分为10个等级，系数范围为0.5-2.0。无赔款优待等级和系数确定规则

如下：

1、表：无赔款优待等级系数对照表

等级	系数
-4	0.5
-3	0.6
-2	0.7
-1	0.8
0	1
1	1.2
2	1.4
3	1.6
4	1.8
5	2

2、无赔款优待等级计算规则

无赔款优待等级计算规则为：

1. 首年投保，等级为0；
2. 非首年投保，考虑最近三年及以上连续投保和出险情况进行计算，计算规则如下：
 - (1) 连续四年及以上投保且没有发生赔款，等级为-4；
 - (2) 按照最近三年连续投保年数计算降级数，每连续投保1年降1级。按照最近三年出险情况计算升级数，每发生1次赔款升1级。最终等级为升级数减去降级数，最高为5级。

3、商业险保费=基础保费*自主系数*NCD系数。

三、支付方式

乙方应根据甲方选择的险种确定投保需求后，为甲方所指定车辆进行投保。保险费按批次进行结算，在确定甲方所需购买车辆保险后，乙方须将该批次车辆保险报价清单交给甲方。在核对相关资料无误后，甲方办理该批次车辆保险费用的支付手续。

四、保险各方的责任与义务

（一）投保人和被保险人保险期内日常义务

1. 缴付保费义务

投保人有义务根据保险人出具的报价清单，在限定时间内一次性付清保险费。

2. 如实告知投保风险义务保险期内，被保险人有义务按照保险人要求，如实告知所属保险标的的风险状况，被保险人提交《风险告知书》是被保险人履行如实告知义务的一项措施。

3. 防灾防损义务

（1）被保险人应遵守国家相关的法律、法规及相关政府部门的安全规范，按照保险合同约定，落实相关安全管理措施、做好保险标的风险管理工作。

（2）被保险人有义务定期不定期邀请保险人参加风险管理以及相关技术经验交流研讨会议。

（3）被保险人有义务接受由保险人针对标的项目风险的勘察与调查，并积极落实保险人提出的风险管控合理建议。

（4）被保险人有义务组织或参加保险人组织的风险管理与保险知识培训活动。

（二）被保险人报告事故损失义务

1. 出险报案义务

（1）及时报案。发生事故后，被保险人有义务及时通知保险人事故发生的有关情况，全国统一报案电话95312。

(2) 保险财产遭受盗窃或恶意破坏时，被保险人有义务立即向当地公安部门报案。

(3) 因第三方责任造成保险财产损失时，被保险人应立即向第三方提出索赔，并将追偿权益转让给保险人；在获得保险人的损失赔偿后，被保险人协助保险人向第三方进行追偿。

2. 配合事故调查、理算义务 在保险事故调查期间，被保险人有义务协助配合保险人、检验理算人进行事故勘查、调查、损失核定以及查阅与事故有关文件，如实回答与其相关询问。

3. 索赔单证准备责任

被保险人提出索赔请求时，有义务提交下列索赔单证：

- (1) 出险通知书（含传真件）；
- (2) 《索赔申请报告》；
- (3) 根据不同的保险事故，提供与事故有关的水文、气象证明资料或其他相应部门（如 公安、消防、气象等）的相关文件资料；
- (4) 发生第三者伤亡事故时，应提供与第三方的意愿性协议或法院裁判或仲裁机构出具的裁决证明。

(5) 诉讼材料（如有诉讼发生）

(6) 损失涉及其他责任方时，出具权益转让书及相关追偿文件

(7) 保险人要求提供的其他材料。

4. 被保险人索赔文件、单证递交方式及时间规定被保险人以邮件或邮递或传真方式，向保险人发出的《出险通知书》、《索赔请求报告》以及其他文件，均以发送日期为准。

(三) 保险人期内服务责任义务

1. 保险人24小时承保、理赔服务专线电话、传真、邮箱

(1) 保险人24小时承保服务专线

电话：18547767737 传真：0474-3988618 邮箱：zhanghui@zking.com

(2) 保险人24小时理赔服务专线

电话: 15047357257 传真: 0477-3988677 邮箱: wangxiaorong@zking.com

2. 保险人及时签署保险合同、保险单以及批改保单义务

(1) 保险人有义务及时签署保险合同;按保险合同约定的时间开始承担保险责任;

(2) 保险人有义务按照投保人的出单指示签发保险单,并向投保人提供相对应的保费发票。

(3) 保险人有义务根据被保险人的要求及时签发保险金额、责任期限等调整顺延批改文件。

3. 保险人风险管控及防灾防损义务

(1) 保险人有义务根据自己的风险管理服务承诺,提供科学、系统、全面缜密的风险管理服务。

(2) 保险人有义务组织或参加重点、难点管理风险的专题研讨会。

(3) 保险合同期内,保险人有义务对保险标的定期进行风险查勘,并提出风险管控或防灾 防损建议,所发生的相关费用由保险人承担;

4. 保险人培训义务 保险人有义务组织或参加投保人组织的风险与保险知识以及防灾防损培训。

(四) 保险人理赔责任义务

1、7×24 小时服务受理

发生保险事故后您可拨打 95312 热线电话,我们将7×24 小时受理您的报案、咨询和投诉。

2、快速场查勘

在您报案后,我们的查勘员将及时快速前往现场查勘定损(市内 30 分钟、市郊 60 分钟,其他地区或特殊情况下我们会及时和您联系并约定查勘时间)。

3、小额案件快赔

如果您的赔案损失金额小于三千元,在资料齐全后两个工作日内我们将审核完毕并及时支付赔款。

4、异地客户服务

如果您在外地出险，我们就近的服务网点可以为您提供客户服务，不用您往返奔波。

5、多种赔案查询方式

您可通过电话、柜面或登录我公司网站 <http://www.zking.com> 等方式查询您的赔案，随时随地了解案件处理的进展情况。

6、畅通的沟通渠道

如果您对我们的服务有意见或建议，可拨打服务热线或登录我公司网站 <http://www.zking.com> 留言，我们将在一个工作日内与您联系并及时处理

五、消费者权益保护条款

（一）切实保护消费者合法权益。甲乙双方承诺严格遵守国家法律、法规、规章、有关监管规定及行业标准关于银行保险机构消费者权益保护的要求，保障消费者知情权、自主选择权、公平交易权、财产安全权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等消费者合法权益。

（二）加强信息安全管理。甲乙双方承诺严格遵守关于个人信息保护的国家法律、法规、规章和有关监管规定，加强对消费者个人信息的规范化管理，严格防控消费者个人信息泄露风险，高度关注并采取一切必要的措施保护消费者的信息安全。

（三）做好服务价格管理。甲乙双方承诺服务价格行为应当严格遵守国家法律、法规、规章和有关监管规定，遵循公开、公平、诚实、信用的原则，建立科学有效的服务价格管理体系，充分披露服务价格信息，保障消费者获得服务价格信息和自主选择服务的权利。

（四）保障服务连续性。甲乙双方承诺强化企业应对灾难的能力，建立全流程的服务机制，确保对消费者服务的持续进行。

（五）充分信息披露。甲乙双方承诺建立完善消费者权益保护信息披露机制，遵循真实性、准确性、完整性和及时性原则，向消费者披露产品和服务关键信息。

（六）建立有效的纠纷解决机制。甲乙双方承诺建立有效的保险消费者权益保护机制，畅通维权通道，保障保险消费者监督、申诉等各项权利。当出现消费

者投诉时，甲乙双方应紧密协作、积极应对，采取一切必要手段妥善处理与消费者的纠纷，避免出现侵害消费者权益的行为。

（七）完善应急处置机制，做好应急处置工作。

1.甲乙双方应建立重大事件联合应急处理机制。本条所称的重大事件，是指甲乙双方因消费者权益保护工作不到位或者发生侵害消费者权益行为导致大量集中投诉、引发群体性事件或者造成重大负面舆情等。甲乙双方应当共同制定重大事件应对办法、指定专门人员、成立应急处理小组、建立共同信息披露机制，在出现重大事件时及时妥善做好应对工作。

2.甲乙双方应当在客户投诉、退保等事件发生的第一时间积极处理，实行首问负责制，不得相互推诿，避免产生负面影响使事态扩大，并按照双方共同制定的处理办法及时采取措施，妥善解决。甲乙双方应建立健全客户投诉处理工作制度，制定客户投诉处理程序，明确各自义务，指定专人负责客户投诉处理，同时按照规定保存客户投诉档案。如遇重大、疑难投诉或退保事件，在一方需要另一方配合时，对方应积极配合，建立沟通协调机制，共同采取措施，及时妥善解决。

3.如发生本条所称的重大事件，甲乙双方应及时向国家金融监督管理总局报告；事件发生地的甲乙双方分支机构，应及时向当地国家金融监督管理总局派出机构报告。

（八）甲乙双方约定，双方业务合作期间，甲方有权定期或不定期的对乙方在合作业务中履行消费者权益保护义务的情况进行检查，检查中发现问题的，有权通知乙方进行纠正，乙方应根据甲方的要求对出现的问题及时予以纠正，乙方对存在损害消费者权益的问题不予纠正的，甲方有权单方书面通知乙方解除主协议（合同）。

（九）甲乙双方确认，双方业务合作期间，因乙方未积极处理或处理不当给甲方造成不良影响的，乙方有义务积极采取措施，包括但不限于向保险监管机构出具书面说明等，消除给甲方造成的不良影响。乙方同意，甲方有权根据乙方造成不良影响的大小，单方决定是否解除主协议（合同），解除主协议（合同）并不免除乙方应当承担的损失赔偿等法律责任。

(十) 甲乙双方约定, 双方合作期间, 乙方出现重大事件, 或因乙方故意或过失行为致使甲方出现重大事件的, 甲方有权单方书面通知解除主协议(合同), 并将乙方列入合作禁入名单。乙方同意, 主协议(合同)的解除不免除乙方配合甲方解决已出现消费投诉的义务, 亦不免除其应当承担的损失赔偿等法律责任。

(十一) 甲乙双方约定, 乙方在业务合作中因违反本条款规定的保险消费者权益义务给甲方造成损失的, 乙方应当予以赔偿。

六、反保险欺诈条款

1. 甲乙双方在开展业务过程中, 应认真落实监管部门关于反保险欺诈的有关规定和要求, 做好反保险欺诈相关工作。

2. 甲乙双方应加强合作业务的欺诈风险识别与监控, 定期开展反保险欺诈检查; 甲乙双方应积极配合对方的反保险欺诈工作, 为对方开展欺诈风险识别、计量、监测和控制等工作提供必要的协助; 甲乙双方应畅通举报投诉渠道, 及时发现各类保险欺诈行为, 切实保护保险消费者合法权益。

七、反商业贿赂条款

1. 双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国反商业贿赂的法律规定, 双方都清楚任何形式的贿赂和贪渎行为都将触犯法律, 并将受到法律的严惩。

2. 甲方或乙方均不得向对方或对方经办人或其他相关人员索要、收受、提供、给予合同约定外的任何利益, 包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其他非物质性利益等, 但如该利益属于行业惯例或通常做法, 则须在合同中明示。

3. 乙方严格禁止乙方经办人员的任何商业贿赂行为。乙方经办人发生本条第2项所列示的任何一种行为, 都将受到乙方公司制度和国家法律的惩处。

4. 甲方重申, 甲方反对乙方或乙方经办人员为了本合同之目的与本合同以外的任何第三方发生本条第2项所列示的任何一种行为, 该行为都是违反国家法律的行为, 并将受到国家法律的惩处, 因一方或一方经办人违反上述约定, 给对方造成损失的, 应承担损害赔偿赔偿责任。

5. 本条所称“其他相关人员”, 是指甲乙双方经办人以外的与合同有直接或间接利益关系的人员, 包括但不限于合同经办人的亲友。

甲乙双方不得超权限、范围存储和传输投保人、被保险人个人信息，如：违反规定下载、存储、记录投保人、被保险人敏感个人信息；双方工作人员超职权范围将未经加密、脱敏的投保人、被保险人个人敏感信息下载、存储至个人办公计算机、移动硬盘或 U 盘等具有存储功能的终端或介质等。

（3）客户信息查询

甲乙双方需对查询权限严格限制，不允许不具备权限的员工可以查询完整的保单号、投保人和被保险人证件号码、联系电话、联系地址等未经脱敏处理的客户个人信息。

（4）客户信息使用

甲乙双方不得私自或违规使用投保人、被保险人个人信息，如：私自收集或违规收集投保人、被保险人信息和联系方式用于营销；在投保人、被保险人明确拒绝营销后仍继续营销；通过销售系统向投保人、被保险人营销产品等行为。

（5）客户信息提供

甲乙双方不得未经投保人、被保险人同意向他人或外部机构提供其个人信息；不得向外部机构或个人贩卖投保人、被保险人个人信息。

（6）客户信息删除

甲乙双方需对投保人、被保险人个人信息电子数据和纸质材料规定保存期限和到期删除、销毁要求，明确删除、销毁的程序和方式。

（7）第三方合作

甲乙双方不得向第三方合作机构提供客户个人信息超出合作业务必须范围、且需要进行必要脱敏；需使用有效加密方式通过互联网等不安全渠道向第三方合作机构传输客户个人信息。

（8）争议解决机制

在甲乙双方合作过程中，若因任何一方引起的客户投诉，收到客户投诉的一方须在接到客户投诉后第一时间通过邮件、电话或微信等方式，将其收到的客户投诉传送至另一方；责任方接到客户投诉时，应在 2 小时内响应，在 24 小时内解决投诉，如在 24 小时内无法解决，应告知另一方，由双方共同配合跟进处理，

八、客户信息保护条款

(一) 双方一致确认，双方业务合作中涉及到客户信息的采集、传输和使用的，均应严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规、监管要求及国家标准等规范性文件，遵循合法、正当、必要的原则，最大限度保护客户的客户信息合法权益。

(二) 双方约定，本合同/协议项下双方进行客户信息处理的具体内容包括：

1. 客户信息处理目的与使用范围仅为：为客户提供保险服务。

2. 本合同/协议约定的“客户信息”包括“自然人客户信息”和“法人、非法人组织和个体工商户客户信息”，具体如下：

(1) 自然人客户的“信息”包括投保人、被保险人及指定受益人的姓名、性别、出生日期、国籍、职业、住所地、联系地址、联系电话、身份证件或者身份证明文件的种类、号码和有效期限、投保人与被保险人关系等客户信息及因保险业务需要，客户提供的车辆信息、财产信息、健康信息等客户其他信息。但如指定受益人系被保险人法定继承人时，该“信息”可不包括受益人的国籍、职业、住所地、联系地址、联系电话。

(2) 法人、非法人组织和个体工商户客户的“信息”包括名称、住所、经营范围、证件类型、证件号码、证件有效期限、控股股东或者实际控制人、法定代表人、负责人等客户信息，和保险业务需要提供的授权办理业务人员的姓名、身份证件或者身份证明文件的种类、号码、有效期限、公司员工名单等客户其他信息。

3. 客户信息处理方式：

(1) 客户信息收集

甲乙双方不得在未取得投保人、被保险人同意的情况下收集其个人信息，如：利用移动互联网应用程序（App）获取手机通讯录、监测输入内容、监听语音等；需在官网、App 主动披露隐私政策；不得通过非法途径盗取或购买消费者个人信息等。

(2) 客户信息存储和传输

防止投诉升级。

(9) 违约责任

任何一方因服务失误、存在欺诈行为、或未履行客户个人信息保护条款导致对另一方造成重大负面影响，守约方有权终止合作并将违约方列入合作黑名单。发生侵害投保人、被保险人信息安全事件构成犯罪的，移交司法机关处理。

4. 本合同/协议在生效前已经实际履行的，本条所指“客户信息”追溯至实际履行起始日。

5. 双方约定，如有需要进行客户信息传输，传输方式为：系统加密传输。

6. 双方约定客户信息的存储位置为：应在中华人民共和国境内。

(三) 双方承诺，在本合同约定范围处理个人信息时，将严格履行以下义务：

1. 在采集客户信息时，应将采集客户信息的范围、目的、方式等取得客户授权。

2. 甲方/乙方如需将从乙方/甲方处获取的客户信息提供给本合同/协议之外第三方，则应取得乙方/甲方事先书面同意。

3. 双方须根据相关法律法规、监管要求及国家标准等规范性文件的要求，建立必要的数据安全能力，落实必要的管理措施与技术手段，防止受托处理的个人信息发生泄露、损毁、丢失、篡改等后果。在处理个人信息过程中发生个人信息安全事件的，应于风险事项发生后立即向对方反馈，同时积极采取补救措施，以减轻对个人信息主体造成的不利影响。

(四) 乙方应按照准确、完整、安全、保密的原则，收集、记录客户信息，并将客户信息真实、完整地提交给甲方。同时应遵守下列要求：

1. 乙方不得诱导客户提供不真实的信息，不得伪造、篡改客户信息；

2. 乙方应向客户解释说明采集客户信息的必要性和用途，以及未提供真实、完整客户信息可能带来的后果；

3. 对于客户信息存在缺失的，乙方应要求客户补充更正；

4. 乙方应提示客户如果联系电话和联系地址等客户信息发生变更，应及时办理更正手续；

5.采取一切必要措施协助甲方履行个人信息保护相关法定义务，包括在风险事项产生后通知受影响的客户信息主体，向监管机构汇报，以及应对监管机构的行政行为 and 司法争议解决事项。

6.积极协助甲方响应个人信息主体基于知情权、决定权、查阅权、复制权、更正权、补充权、删除权等权利提出的各类询问或请求，协助甲方履行个人信息保护相关法定义务。乙方收到个人信息主体的前述询问或请求的，应立即通知甲方。在得到甲方书面同意前，乙方不得擅自答复前述询问或请求。

7.乙方应遵守国家金融监督管理总局及甲方的其他有关要求。

（五）双方一致同意，本合同/协议期间内，甲方有权定期或不定期的对乙方在合作业务中履行客户信息保护的情况进行检查，检查中发现乙方存在侵害客户信息安全行为的，甲方有权通知乙方进行纠正，乙方应根据甲方的要求对出现的问题及时予以纠正。乙方对存在的损害客户信息的问题不予纠正的，甲方有权单方书面通知乙方解除本合同/协议。

（六）本合同/协议有效期内，双方应采取严格措施防范客户信息泄露，严格限定接触、使用客户信息的部门、岗位和人员的范围和权限，维护客户和双方的合法商业利益；否则，由责任方承担相应的损害赔偿责任。

（七）双方确认，乙方出现侵害客户信息安全行为时，由乙方单方负责解决；乙方有义务防止前述纠纷对甲方造成不良影响，因乙方未积极处理或处理不当给甲方造成不良影响的，乙方有义务积极采取措施，包括但不限于向保险监管机构出具书面说明等，消除给甲方造成的不良影响。乙方同意，甲方有权根据乙方造成不良影响的大小，单方决定是否解除本合同/协议，本合同/协议的解除并不免除乙方应当承担的损失赔偿等法律责任。

九、备注：

1、本协议一式陆份，甲方肆份，乙方贰份，签字生效，具备同等法律效力。

2、因本合同发生争议时，甲乙双方任何一方（包括但不限于因本合同甲乙双方产生的纠纷等）均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

合同签订地点：鄂尔多斯市伊金霍洛旗

合同签订时间： 年 月 日

审核部门：

甲方（签章）：

乙方（签章）：



负责人：

负责人：