

关于汽车保险及理赔案例的研究

汪学峰

人保财险铜陵市分公司

DOI:10.32629/ej.v3i1.363

[摘要] 近年来,受社会经济蓬勃发展的影响,人民群众收入渐渐提升,城乡居民拥有私家车数量呈逐年递增的趋势,促使汽车保险行业日渐红火,而购买汽车保险能一定程度上减少车主于交通事故中所承担的经济风险。同时,理赔制度自身不够健全及投保人对保险责任理解认知不明确等因素,促使理赔率过低及拒绝理赔等问题层出不穷。本文以汽车保险理赔为切入点,分析其现存问题,进一步提出具体的理赔措施,旨在为相关从业人员积累更多的实践经验。

[关键词] 汽车保险; 理赔案例; 具体措施

进入21世纪以来,伴随社会进步及经济发展,汽车使用量渐渐增大,促使与汽车相关行业得到大幅度发展,而汽车保险行业是汽车服务中不可或缺的主要组成部分,占据着汽车服务业务极其重要的地位及作用。经大量调查实践发现,越来越多汽车意外事故普遍存在处理方法不得当的问题,造成汽车保险消费者及车主满意度锐减。同时,部分保险消费者完全忽视社会规则及道德底线,出现制造纠纷、高额索赔及保险欺诈等不良消费行为,不同程度上损害被保险人的合法权益,阻碍我国汽车保险行业长远发展^[1]。如何有效管理汽车保险理赔工作,树立良好的社会风气,得到越来越多从业人员的关注及重视。除全面分析汽车保险理赔现状外,纳入相关理赔案例方可保证其工作开展的有效性及其合理性。鉴于此,本文针对“汽车保险及理赔案例”进行分析研究具有重要的价值意义。

1 汽车保险理赔的概述

1.1 理赔流程

汽车保险理赔,指被保险人于保险合同期内及保险合同约定保险事件发生后向保险公司提出赔偿的过程,并且结合保险合同中所规定的责任,保险人履行赔偿或支付保险费用的职责。由此可见,理赔是保险工作最为关键的环节之一,与被保险人切身利益间存在着密切联系,换言之理赔集中体现保险的内在含义^[2]。与其他类型保险相比,汽车保险理赔的基本流程相对复杂,包括出险、报案、查勘定损、审核责任、核算损失及付款,所有流程具有一定时效性,被保险人发生事故后尽快向保险公司报案,确保出险时间距离报案时间不得超过48小时,反之保险公司无需承担其他责任。

同时,保险公司接到被保险人报案后,结合被保险人出险具体通知,第一时间派遣相关工作人员进入交通事故现场查勘受损标,便于掌握第一手证据资料,为日后明确事故责任及划分赔偿范围提供强有力的参考及支持。待保险公司调查交通事故后,根据事故现场具体情况展开综合性及全面性分析,予以逐项检查得出具体正确的判断结果,立足于交通事故程度承担相应的责任。直至审核保险案件及明确保险责任后,进一步确定实际应赔偿金额,将保险标发生损失时市场价格视为计价标准,用于判断保险标的的具体损失^[3]。此外,准确计算被保险人于交通事故中抢救保护保险标所产生的合理性费用,甚至包括被保险人的诉讼费用。

1.2 发展进程

自2001年我国加入WTO以来,汽车产业迎来高速发展阶段,汽车保有量呈现持续递增的状态,直至2018年底突破2亿辆大关,促使与汽车保有量相关的汽车保险行业规模渐渐扩大,意味着汽车保险成为财产保险中最为重要的险种业务。有统计数据显示,汽车保险的保费收入约占总体保险业务收入的70%^[4]。同时,保险费用增长同期,汽车赔付支出大大增

加,导致汽车保险赔付率居高不下。从具体情况角度来看,汽车保险相关工作人员自身道德水准高低直接决定汽车保险赔付率高低,一旦汽车保险理赔中出现欺诈行为则明显提高其总体赔付率,反而不利于保险企业长远发展。

2 汽车保险理赔的现存问题分析

2.1 人员素质不齐

通常情况下,汽车行驶期间发生交通事故意外事故后往往交由保险理赔人员直接参与理赔流程,一旦理赔人员自身专业水平及综合素质参差不齐则直接影响交通意外事故的处理效果及处理效率。从目前我国汽车保险理赔情况来看,保险企业普遍存在理赔人员工作能力远远不足的问题,无法向汽车理赔提供高效服务,对于理赔流程的了解不够深入细致^[5]。同时,部分理赔人员自身职业道德素养相对低下,缺乏严肃认真的岗位责任意识,难以于理赔期间向客户详细介绍业务具体内容,无法给出具体且切实可行的理赔方案,造成客户对于合同条款中部分内容出现误解,甚至引发不满等问题,导致各种沟通纠纷。

2.2 理赔赔付过高

结合大量调查研究发现,长期以来我国汽车保险理赔的赔付率高达50%,说明汽车保险企业始终处于不良盈利的状态,而其理赔率过高问题的产生原因相对复杂,与大多数汽车车主尚未形成安全意识间存在着密切联系,错误或笼统认为发生交通事故后找到保险企业即可进行理赔。同时,部分汽车保险企业一味扩大市场占有率,强调吸引更多客户,对于客户索赔行为的约束力度远远不足,造成无底线满足客户不合理要求的问题,导致企业索赔支出过高,反而形成高赔付的现状,对汽车保险企业长远发展产生极其不利的影 响,甚至存在引发业务缩水的可能性。

2.3 理赔欺诈普遍

目前我国部分汽车保险客户缺乏良好的职业道德素养,理赔时出现谎报事故原因的情况,产生不同程度的欺诈行为。从投保人角度来看,出现欺诈行为的原因与拒绝支付相关费用间存在着密切联系,但是往往过于担忧发生各种交通意外事故,以至于发生交通意外事故后再购买相应保险,超出理赔流程范畴,形成极其严重的欺诈行为。同时,极个别车主于多家保险企业购买相应的汽车保险产品,一旦出现骗保行为则明确要求企业理赔意外交通事故中车辆损失,甚至有车主以获取更多保险赔偿金额为前提条件,伪造各种交通意外事故。所有欺诈行为均不同程度上造成保险企业长期处于被动发展局面,无法有效开展各项业务。

3 汽车保险理赔问题的处理措施分析

车辆驾驶期间出现交通意外事故后,保险人往往于第一时间联想到保险公司进行理赔,寄希望于理赔行为减少自身经济损失,换言之之大部分

保险人着重关注保险企业的承保质量。一旦承保质量不佳则直接影响其企业行业形象,尤其是发生事故后各种推卸责任的企业。

3.1 增强综合素质

由于理赔人员综合素质水平及专业能力高低直接决定业务开展的有序性,客观上要求相关保险企业秉持以人为本的工作原则,以彻底解决汽车保险理赔现存问题为切入点,通过组织岗位培训等方法大幅度增强理赔人员的业务能力。同时,从某种角度来看,理赔人员个人业务素养不止停留于专业能力的层面,更集中体现于体力及身体素质,尤其是交通事故处理期间,理赔人员往往需要耗费大量体力、精力、时间及智力,促使人员身体健康成为理赔工作的开展基础及夯实条件。此外,智力及专业能力等方面的人才培养活动能有效规避人员出现骗保行为,纠正客户对于条例条款的理解认知,大大降低双方冲突的发生率。

3.2 搭建监管体系

在实际处理的过程中,地方政府及相关部门秉持实事求是的工作原则,加大对于健全机动车相关交通法律法规的重视程度,定期或不定期组织车主广泛参与安全宣教活动,指导汽车保险企业持续完善其监督管理体系,有助于营造和谐良好的保险理赔社会风气。同时,保险企业必须重视分析交通事故的发生原因,严格遵循双方所签署的理赔合同中条款条例,充分发挥自身监督作用,约束车主的不合理不合法的行为,进一步规避发生各种欺诈行为。此外,理赔时肩负起监管职责,特别是理赔人员工作时始终规范自身行为,不得与财务或当事人发生各种不正确的关系,以至于损害企业的合法利益。

3.3 健全法律法规

即便我国相继出台机动车相关交通法律法规,约束及规范部分不法分子的个人行为,但是仍无法完全杜绝发生骗保现象。从某种角度来看,欺诈骗保属于不道德行为,往往个人社会道德底线低下,无法利用单一法律手段予以完全杜绝。为了保证汽车理赔行业正常运转,平衡协调车主与企业间矛盾,国家相关职能部门必须结合现有的保险理赔行业现状,综合考虑机动车发生交通意外事故的原因,持续健全相关法律法规及实施细则,以达到协调投保人与保险企业间合法权利的目标,彻底解决钻法律漏洞的问题。此外,不得脱离市场具体情况及发展方向予以全方位分析,为促进汽车

保险理赔行业长远发展提供强有力的支持。

3.4 强化内部管理

为了大幅度提高汽车保险理赔的质量及效率,相关理赔企业必须强化自身内部管理力度,以经营机制为切入点,适当引入奖惩机制,侧重于调动理赔人员的工作热情及积极性,帮助理赔人员正确区分交通安全事故的发生原因,规避产生各种纠纷时间。同时,结合一系列相关事故处理案例,努力汲取实践经验及实践教训,寻找企业现有的管理制度及管理模式的不足之处,贯彻落实提高经营管理及树立服务态度的原则,将科学合理的经营管理机制视为促进企业长远发展的前提条件及夯实基础,进一步提升理赔人员的综合素质、服务能力及服务态度,以达到推动企业发展的目标。

4 结语

通过本文探究,认识到汽车往往被视为现代文明的产物及结晶,为人民群众日常生活及生产提供便利。因此,相关保险企业秉持具体问题具体分析的工作原则,扩大汽车保险及理赔的宣传力度,帮助车主及群众了解汽车保险的作用及优势,以最大限度降低汽车使用期间风险为前提条件,主动汲取西方发达国家汽车保险制度及保险模式,积累更多的实践经验,全方位分析汽车保险理赔的现存问题及产生原因,采取相应的处理措施,促使汽车保险行业发展贴合基本国情,为营造和谐良好的社会大环境提供强有力的支持。

[参考文献]

- [1]刘省波,薛恒.我国汽车保险理赔中的若干问题及对策研究[J].中国市场,2019,(33):56-57.
- [2]宋明泽,许盈.车速鉴定在汽车保险欺诈案中的应用[J].刑事技术,2019,44(05):466-470.
- [3]许闲.自动驾驶汽车与汽车保险:市场挑战、重构与应对[J].湖南社会科学,2019,(05):86-96.
- [4]许闲.新能源汽车的风险与保险分析(下)[J].中国保险,2019,(9):21-24.
- [5]李倩文.浅析汽车保险理赔存在问题及解决策略[J].山西农经,2019,(01):163-164.