

# 我国机动车辆保险理赔服务问题研究

■ 孙意如

(中国人寿财产保险股份有限公司黑龙江分公司, 黑龙江 哈尔滨, 150000)

## 一、引言

近年来,我国机动车数量的持续增加与机动车管理的规范化促进了机动车保险业的迅速发展。但从当前来看,由于政府部门监管不足、机动车辆保险人理赔服务不规范,加之一些被保险人自身的素质较低,如此导致了我国机动车辆保险理赔服务中存在一定的问题,如机动车骗保诈保、理赔纠纷以及赔付率过高等问题。如此既影响了机动车辆保险人与被保险人的切身利益,同时也阻碍了机动车辆保险行业的发展。由此可见,我国机动车辆保险行业需要探索出一条科学、高效的机动车辆保险理赔服务的道路,从而为广大被保险人提供高质量的服务。

伴随着机动车保险行业的快速发展,机动车辆保险理赔服务中的问题开始凸显,如高额理赔、理赔矛盾、虚假诉讼等事件层出不穷,如此不但影响了机动车保险业务的正常发展,也难以全面发挥机动车保险对被保险的保障作用。因此,为了推动我国机动车辆保险行业健康、有序发展,促进机动车辆保险理赔业务科学合理地开展,我国机动车辆保险行业要采取多元化的有效措施解决机动车辆保险理赔的有关问题,从而推进机动车辆保险事业的稳定发展。

## 二、机动车辆保险理赔服务的概念及特点

### (一) 机动车保险理赔服务的概念

机动车辆保险理赔服务是机动车辆保险人在被保险人发生机动车辆事故时按照保险合同为其提供的理赔服务。具体而言,当机动车辆被保险人发生机动车辆保险相关的事故时,机动车辆保险人与机动车保险人按照签订的机动车辆保险合同,根据机动车辆被保险人的申请,由机动车辆被保险人为其赔付相应的保险金,履行保险人对被保险人的赔付责任,此过程被称为机动车辆的保险理赔服务,简称“理赔服务”或“理赔”。

机动车辆保险理赔服务的基本流程如下:第一,被保险人发生机动车辆事故后,通过有关渠道向机动车辆保险公司报案,一般要求报案的时间为48小时以内;第二,接到报案后,保险公司在第一时间内安排相关人员前往机动车辆事故现场进行查

勘,检验事故极限,明确事故的真实性与发生过程,确定机动车辆事故是否属于保险责任等,作出机动车辆事故的科学、客观、全面判定;第三,保险公司依照保险合同,对发生事故的机动车辆进行定损,指定某几家汽车修理厂、4S店为事故确定事故车辆的损坏程度;第四,保险公司人员对事故机动车辆的修理费用进行核实,判断其是否合理;第五,根据机动车辆事故现场判定结果及车辆修理费用价格核定结果得出综合性的事故损失定论;第六,根据机动车辆事故情况完成现场赔付或后续赔付。

### (二) 我国机动车辆保险理赔工作的特点

#### 1. 被保险人的公众性

在我国机动车辆保险理赔服务发展初期,被保险人一般为行政事业单位、企业等,伴随着我国机动车辆的普及与数量的大幅增加,被保险人中的个体越来越多,使得我国机动车辆保险业务呈现出鲜明的公众性。我国的机动车辆保险具有一定的强制性,大多数公民对于机动车辆保险相关信息的了解不全面、不深入、不透彻,因此就需要专业的机动车辆保险公司及工作人员提供专业的机动车辆保险服务。

#### 2. 事故发生率高但损失整体较小

伴随着我国车辆数量的骤增,机动车辆的事故发生率越来越高,但大多数机动车辆事故的损失较小。即使如此,也需要机动车辆保险公司投入大量的人力、设备、资金等开展机动车辆理赔服务。但对机动车辆保险公司而言,其客户基数庞大,虽然多对数机动车辆事故案件赔付的资金都不多,但将所有赔付资金汇总起来,则对机动车辆保险公司的经营具有显著影响。

#### 3. 较高的流动性

机动车辆发生事故的时间、地点是不固定的,因此机动车辆保险理赔工作也受此影响而具有较高的流动性,这给机动车辆保险理赔工作带来了诸多挑战,如被保险一般要求其出险快、服务好、解决保险问题高效等,如此就需要被保险公司建立一套全区域覆盖、快速到达、赔付流程简便合理的高效机动车辆保险理赔服务体系。

#### 4. 受制于 4S 店或修理厂

在机动车辆保险理赔中, 4S 店及汽车修理厂在其中起着关键作用, 其修理机动车的价格、质量及效率等关乎机动车辆保险理赔服务的水平。大部分被保险人认为, 自己与机动车保险公司签订了合同, 那么机动车的修理就由保险公司全权负责, 车辆交给 4S 店或修理厂后就不再跟进车辆修理情况, 然而机动车保险公司主要负责机动车辆保险的经济赔付, 而很少参与 4S 店或修理厂的修车事宜。

#### 5. 存在巨大道德风险

在所有的财产保险类目中, 机动车辆保险是其中道德风险最大的险种。由于机动车数量众多且具有较强的流动性, 加之相关的法律制度不完善, 使得机动车辆保险理赔流程中国存在一些漏洞。不法分子利用这些漏洞骗保的情况时有发生, 严重地扰乱了保险市场并给保险公司造成一定的损失。

### 三、我国机动车辆理赔服务的主要模式

#### (一) 机动车辆保险理赔的服务模式

当前国内保险公司的机动车辆理赔服务模式主要为自主理赔, 即保险公司与被保险人签订合同, 出现机动车辆事故后由保险公司承接赔付报案, 而后进行定损与赔付。这主要表现为以下三个方面: 一是保险公司建立自己的服务专线, 如人寿保险的机动车辆保险理赔热线为 95519、人保保险为 95518 等, 被保险人在发生车险后通过专线通知保险公司展开理赔服务; 二是各保险公司建立具有较高覆盖性、专业性的机动车辆保险查勘与定损队伍, 有的还建立了综合性机动车险服务中心, 配备专业的人员、设备及其他资源; 三是保险公司建立车辆配件报价中心, 以此为被保险人提供专业的定损与理赔服务, 并保障公司的利益。

但从国际先进的机动车辆保险理赔服务来看, 超过 80% 的理赔业务是专业的公估公司完成, 而保险公司的理赔人员较少。如此既能够避免保险公司理赔人员为了公司的利益而造成定损理赔的不公正, 又可以为广大被保险人提供专业的理赔服务。但我国当前的公估机构较少, 并且经营不规范, 需要进一步完善。

#### (二) 机动车辆保险定损服务模式

##### 1. 展业与查勘定损分离

我国保险公司在机动车辆定损工作为展业与查勘相互分离的工作模式, 即现场查勘与定损工作由保险公司业务部门的出险人员负责, 这些人员具有专业的机动车辆查勘定损的专业业务技能; 展业则

由专业的展业人员负责。机动车辆的定损主要包括两种情况: 第一, 对于损失较小损失的机动车辆事故, 在定责、定损方面不需要其他机构或人员调解, 在事故现场就可完成定损; 第二, 对于造成较大损失的机动车辆事故, 责任在现场无法立即划分并需要相关结构进行调解的, 则要进行二次及以上的定损, 即在现场先行评估损失, 而后到 4S 店或修理厂再进一步根据实际车况定损。

保险公司采取展业与查勘定损分离的服务工作模式能够让展业人员将更多工作精力放在开拓市场上, 查勘定损工作更为高效专业, 但在该模式下, 机动车辆发生事故后展业人员与客户的沟通较少, 使得保险公司在客户维系上存在一定的欠缺。

##### 2. 查勘、定损和理算相统一

长期以来, 为了提升机动车辆保险理赔效率, 减少保险公司理赔服务的成本支出, 我国保险公司采取查勘、定损与理算相统一的赔付服务模式。加之我国保险公估业发展缓慢, 汽车修理市场信用较差, 导致这种保险公司合并理赔的服务方式弊端凸显。在查勘、定损与结算统一理赔服务机制下, 机动车辆的保险理赔不透明, 由保险公司自己定损难以保证对被保险人理赔的公平性, 由此引发了诸多被保险人的不满。同时, 这种落后的机动车辆理赔服务模式严重阻碍了我国机动车辆保险行业的发展, 难以提升我国机动车辆保险行业的国际市场核心竞争力。

#### (三) 机动车辆的修理服务模式

保险公司的定损人员主要通过以下四种方式修理事故机动车辆: 一是在定损的同时确定事故车辆修理的报价; 二是在修理事故车辆前先在保险公司报价, 而后至 4 店或修理厂维修; 三是先行修理事故车辆, 而后再报价; 四是对于事故车辆损坏严重, 需要较大金额修理费用的, 则采取修理厂竞标的形式, 确定适当的修理价格后再行修理。在以上几种事故车辆修理的模式中, 先修车在报价容易引起保险公司与被保险人之间的矛盾, 而采取公开竞标的方式则能够既保障保险公司的利益, 同时也能提升被保险人的满意度。但这种模式亦存在一定的不足, 即被保险人可能与 4S 店或汽车修理厂私下传统虚报修理费用。

而采用先行报价, 再行修理的模式则具有以下优势: 第一, 保险公司能够以报价为依据对事故车辆的修理过程进行监控, 保证车辆修理的质量, 避免 4S 店或修理厂与被保险人传统而骗保诈赔; 第

二,为被保险人提供了一定的便利,若被保险人享受不计免赔服务,则在车辆修理完成后其不必到保险公司申请赔偿;第三,保险公司与4S店或修理厂合作能够获得较为优惠的价格,从而保障公司的利益。

#### 四、优化机动车辆保险理赔服务的措施

##### (一)持续革新服务理念,提升机动车辆保险理赔服务质量

伴随着我国的经济与社会的高度发展,机动车辆的普及率越来越高,机动车主的保险意识、维权意识越来越强,对于机动车辆理赔服务的要求越来越高。对于不同的保险公司而言,在同等的机动车辆理赔成本下,哪家保险公司能够为客户提供更为优质的理赔服务,则就能够在市场竞争中占有优势。因此,在现代经济市场中,我国保险行业要积极借鉴国外发达国家成熟的保险行业经验,结合国内保险行业发展的现状及未来趋势,通过充分的市场调查、服务评价与改进,构建全面、高效、贴心的机动车辆理赔服务体系,为广大被保险人提供优质的机动车辆理赔服务。

同时,保险公司还要持续创新保险产品,在保险责任、保单的形式与内容、险种的搭配与划分等方面进一步扩展业务,为被保险人提供多元化、全方位理赔服务的同时也提升公司的市场竞争力。例如,将车险与财险、寿险等险种进行组合,例如在寿险的使用条款上适当增加由车险引发的相关因素,如此可以为客户提供一定的优惠,同时也通过各险种的服务加强了与客户的沟通交流,从而提升客户对保险服务的满意度。

##### (二)提高员工素质与能力,强化机动车辆保险理赔队伍建设

机动车辆事故定损工作具有极强的专业性,需要熟知交通法律法规、具有定损定价专业知识与能力且工作责任意识高、服务态度好的专业工作人员从事定损工作。一方面,我国机动车数量的骤增促进了机动车辆保险主体的大幅增加,机动车辆事故也日益增多,较高的流动性对定损人员的工作提出了更高要求;另一方面,机动车品牌的多样化及机动车修理市场的不稳定要求现场查勘人员及时更新与丰富工作知识储备,并快速适应工作要求的变化。因此,为了提高机动车辆保险理赔服务质量,保险公司要进一步加强机动车辆理赔服务队伍建设,具体采取以下策略:第一,可通过招聘的方式聘请高学历、专业化且具有丰富工作经验的定损人

员入职,为机动车辆理赔服务队伍不断注入新的力量;第二,对已有的机动车辆理赔人员进行培训,重点培训专业的定损知识、服务流程,并且要注重实践性培训,保证培训收到实效。

##### (三)优化理赔工作流程,建立机动车辆保险理赔报价系统

在机动车发生事故后,保险公司按照上述的事中修理模式都有一定的优势与不足。因此,保险公司必须平衡这些优势与不足,在其中寻找出服务质量与公司利益的平衡点,优化机动车辆理赔服务流程,从报案、现场查勘,再到量、定损、报价与核价,最后赔付结案等机动车辆理赔服务的全过程中落实好各个环节,提升服务效率与质量。

鉴于当前我国机动车修理行业市场整体不规范,保险公司必须全面、及时地掌握机动车修理市场的动向。通过安排专门的工作人员在机动车修理市场收集机动车修理相关的信息,如不同机动车品牌的配件价格、人工费用、整体报价等,并且与专业的公估机构展开合作,构建动态化的机动车辆修理报价系统,防止机动车修理厂与被保险人骗保。同时,在信息技术渗透至各行业领域的趋势下,保险公司也要建立机动车辆保险理赔服务系统,对被保险人、理赔案件、理赔业务流程、理赔服务成本等展开全方位的信息化管理,由此为被保险人理赔提供更高效的人性化服务。

#### 五、结语

在激烈的保险行业市场竞争下,机动车辆理赔服务质量关乎着保险公司的经营管理水平与战略发展能力。因此,保险公司必须采取多方策略,通过完善机动车辆保险理赔服务体系、强化机动车辆理赔服务队伍建设、优化机动车辆理赔服务流程及建立理赔报价系统等手段提升机动车辆保险理赔服务质量,从而提升保险公司的市场核心竞争力。

【作者简介】孙意如(1988—),女,黑龙江哈尔滨人,中级经济师,硕士研究生,中国人寿财产保险股份有限公司黑龙江分公司,研究方向为金融保险。