

# 快速理赔在烟台不受待见

## 三年来理赔数量下降近六成,保险公司窗口前空荡荡

□通讯员 王建 王斌  
□记者 于飞 刘杭慧 报道  
qlwbyf@vip.163.com

本报1月23日讯 2009年烟台市推出了快速理赔。记者了解到,2010年快速理赔处理的交通事故数量为3727起,2011年降到了2169起,而2012年只有697起。快速理赔对车主来说既省时又省力,可为什么会越来越冷清呢?23日,记者来到道路交通事故快速理赔中心,探访快速理赔的运行情况。

23日上午,记者来到位于机场路168号的道路交通事故快速理赔中心。在快速理赔的大厅内,交警部门办理车驾管业务的窗口前人头攒动,市民抽号办业务,大家忙得不亦乐乎。可是,旁边各家保险公司的快速理赔窗口却格外冷清。平安、人保、太保、大地等多家较大规模的保险公司,还有规模较小的天安、都邦等保险公司在这里都有窗口,可是只有平安保险公司的窗口前有工作人员,但由于没有业务办理,工作人员看起来很清闲,

其他保险公司的窗口前都空荡荡的。

据交警三大队的民警介绍,2009年10月,交通事故快速理赔中心成立,在服务中心内不仅有交警处理事故窗口,还有多家保险公司和公估机构。刚开始时不少车主都会选择来这里办理理赔,可是后来随着业务量的逐渐减少,有些保险公司出于人力成本的考虑,就不在窗口前办公了,如果车主到这里办理业务,会再联系工作人员到快速理赔中心来。在这里办公的保险公司越来越少,慢慢到这里处理业务的车主就越来越少,因此就形成了恶性循环,也就造成了今天这样的局面。

记者了解到,从2009年10月快速理赔中心成立,到年底共处理了493起事故。在2010年一年,通过快速理赔中心处理的案件达到3727件,到了2011年共处理了2169件,而到了2012年快速理赔处理却只有697件。从2009年3个月处理接近500件,到2012年全年只处理了不到700件,呈现了数量每年减少的趋势。



保险公司的快速理赔窗口比较冷清。记者 于飞 摄

### 原因探究

## 为啥快速理赔制在烟台不好推行?

**问题一 车主之间有异议 都担心自己的车得不到赔偿**

说到这个问题,快速理赔中心的工作人员给记者举例说,有的事故双方当时达成了赔偿协议,可是后来需要拿钱维修车辆时,却找不到人了。再比如事故双方主要责任方是套牌车辆,并无真实信息,受损的车主可能再

也找不到对方了,应有的赔偿也会无人承担。

虽然这些情况发生很少,但是大多数车主仍会心有余悸,所以很多车主都会坚持在现场等到自己的保险公司或交警到场后才进行处理。

**问题二 到底是谁的责任 车主之间无法明确判断**

比如车辆追尾,按照通常的思维,追尾一般都是后面车辆的责任,但是处理的案件中也有不少车主表示,并不是自己的车追尾,而是前车发生溜车。谁也不让谁,这样双方达不成协议,就

无法自留证据然后快速离开现场,也不肯将车挪到路边,都执意等保险公司的工作人员或交警来裁定事故责任。“害怕动了现场就说不清楚是谁的责任了,这种心情我们也能理解。”民警说。

**问题三 个别小型保险公司 对于保险赔付相互扯皮**

不少案件能否快速处理的关键因素就是保险公司。在过往处理的案件中,若要保险公司来拿钱理赔的,有些个别的小型保险公司出于经济利

益考虑,会在责任划分上相互推诿,逼迫车主要求交警断定事故责任,人为使程序复杂,这也给快速理赔无法顺利持续下去造成了不少阻碍。

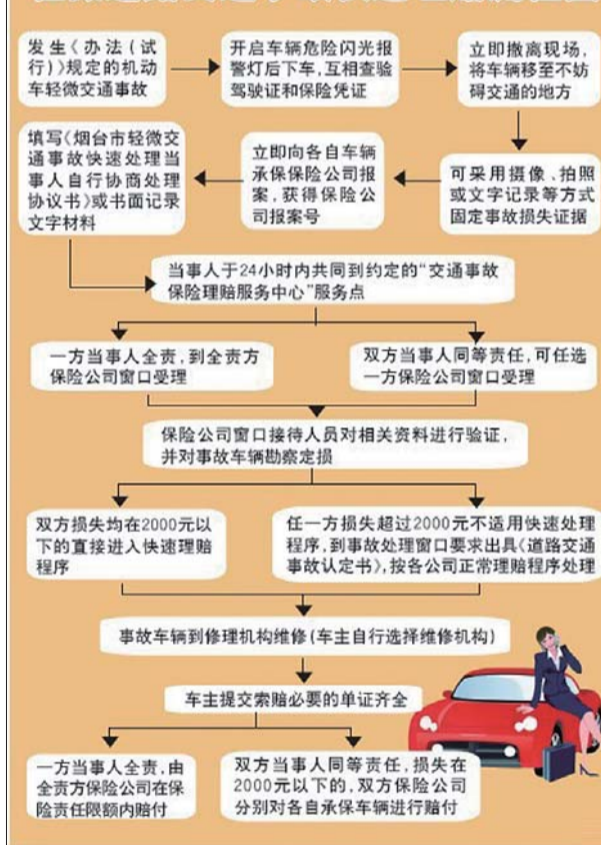
**问题四 服务电话无法现场指导车主 给证据保留带来不便**

“目前快速理赔程序只在芝罘、莱山两区实施,且需要符合一定条件。发生交通事故后,车主一般都要拨打保险公司五位数的客服电话,而这些客服电话大多设置省级城市,客服人员只能再通知理赔人员到现场去处理,而无法直接给予车主指导。”烟台市保险行业协会秘书长张安澜说,有的车主发生交通事故后,便想在保险公司工作人员的指导下,保留好证据,然后快速离开现场。如果车主直接拨打了

理赔人员的电话,也要再拨打一遍服务电话报案,不然理赔程序无法进行。由于保险公司的客服人员无法给予车主指导,所以这也给车主自行保留证据带来不便。

张安澜说,不同的保险公司都有自己的规定,有一些保险公司要求必须等理赔人员到现场定损后,车主才能离开现场,这样车主就要在现场等候理赔人员。“不过,还好现场理赔人员到达现场的速度越来越快了。”张安澜说。

### 轻微道路交通事故快速理赔流程图



### 建议

## 如何完善快速理赔制度?

#### 1. 建立保险基金

事故双方都协商好了,可是第二天找不着人了怎么办?要是遇到套牌车,自己的权益又该如何维护呢?

诸如此类的问题,使得明明知道快速理赔省时省力的车主也不得不呆在原地等待理赔人员到来。“如果能有一笔资金作为保障,即使找不到事故方,也有钱来为车主支付保险,那大家的顾虑可能就会少很多。”保险公司一位常年从事事故理赔的工作人员说,如果能设立用于这种个别案件的理赔保险基金,那么车主就有了定心丸,只要自己保留证据后快速离开现场,或将车移到路边等待保险公司理赔人员,心里都会放松很多。

#### 2. 保险公司和4S店合作

“有些新手撞车后,根本弄不清楚维修费用和流程,他们首先想到的是到4S店维修。”机场路一家车行售后经理告诉记者,保险公司和维修厂之间也会在维修价格上产生异议,但是很多保险公司都和4S店有合作关系,如果车主发生事故后,直接将车送到4S店维修,由保险公司跟4S店之间协商维修价格,这样车主省时省力,理赔流程也会更加顺畅。该工作人员说,如果保险公司和4S店之间可以达成这种协议,交警又及时协助,那么车主在路上发生事故后,便可以自行保留证据后离开现场,由保险公司的工作人员定损,4S店的工作人员负责维修。

### 链接

#### 快速理赔基本流程

道路交通事故快速理赔中心的警官告诉记者,适用道路交通事故快速理赔的条件很简单,芝罘、莱山两区投保交强险的机动车,只要在早6点至晚8点之间发生因追尾、变道、开车门等责任相对明确、单车损失2000元以下,双方没有异议的交通事故都可以实行快速理赔。

具体流程是:事故发生后,当事双方如果对责任达成共识,相互查看对方驾驶证、行驶证,以及车挡风右上角粘贴的交强险标志,对证件有异议可以拨打道路交通事故理赔中心电话6297611查验,对保险标志有异议可以拨打投保公司查询。查验无误,相互拍摄事故现场照片、互留联系电话后,不必等待交警和保险公司,可直接开车到理赔中心报案。由责任方保险公司受案查勘,查勘完毕交警查验证件后签章,责任方提供保险人银行账户等待打款。

还有一种情况是小型的刮擦事故,双方将车辆移至路边,等待保险公司的理赔人员到达现场。工作人员定损后,采取快速理赔的方式,24小时内会打款到保险人银行账户内。就是先付钱再修车,无需车主自己垫付维修费。

### 注意

#### 快速理赔需跟理赔人员协商

中国大地财产保险烟台中心支公司的工作人员告诉记者,若是两车刮蹭出现在比较拥堵的路上,客户可以在定损员的指挥下拍照,将车挪到路边,但前提是无人人员伤亡,责任较明确,损失较小。若是在市区之内,一般只需20分钟定损员就会到达现场。若实在情况特殊,一定要和定损员商量。

中国人民财产保险股份有限公司的业务人员说,如果双方对于事故责任没有异议,且损失在3000元以下,工作人员到了现场后进行定损,然后当天就可以打款。“有特殊情况时,车主可以在理赔人员的指导下,将车移到路边,毕竟将车停在路中央会影响交通,对于自己来说也不安全。”业务人员说,如果双方的损失在500元以下,可以自己拍照片留下证据,然后拿着照片到保险公司定损,也无需维修票据就可以拿到赔款。