



车险降赔具体措施

车险赔具体措施

- 
- (一) 诉讼案件：加强提前介入降低诉讼率。
 - (二) 人伤案件：提前介入，快速结案，认真审核每项费用
 - (三) 双代案件：异地出险案件及时委托及时跟踪
 - (四) 把损失在万元以上的案件作为降赔案件的重点
 - (五) 强化汽车配件价格及维修工时的本地化维护工作
 - (六) 规范残值处理流程，加强残值管理
 - (七) 搜集并整理施救费标准，严格施救费核定

- 
- (八) 筛查高风险案件，加大假骗赔案打击力度
 - (九) 加强第一现场查勘力度，提高第一现场查勘率
 - (十) 通过二次谈判降低赔款支出
 - (十一) 严把核赔关，坚决剔除不合理赔款支出
 - (十二) 定期开展理赔质量检查工作，严惩理赔违规行为
 - (十三) 每月通报考核指标，做好重点机构的督导和管控
 - (十四) 加强业务品质分析，做好高赔付业务的管控

（一）诉讼案件：加强提前介入降低诉讼率。

1、要求从件数及金额下降，重点关注涉及人伤案件、争议案件、涉及物损诉讼案件，争取诉前调解或当庭调解；加大和当事人的沟通、协商力度，重新梳理目前我司在审或应诉案件

2、加大未决案件清理、回访，充分利用未决清理工作筛查当前未决中的难点、争议案件，分步骤的进行清理、消化，针对近期发生的人伤案件，加大跟踪回访工作，收集相关资料证明，积极引导调解；

3、重新梳理诉讼案件处理流程，加强法务岗与人伤调查岗及查勘定损岗的配合，做好调查取证及调解方案的制定工作，杜绝缺席判决及不合理调解案件的产生；物损争议案件与核损核价人员进行会商，分析争议点，差额原因，和法务人员共同形成分析报告，以确定是否进行调解以及调解方案。

（二）人伤案件：提前介入，快速认真审核每项费用

- 1、要求各级人伤查勘人员加强人伤案件的调查跟踪工作，及时掌握案件进展情况，及早调取有效证据，为后期的介入调解及人伤核损工作做好铺垫。
- 2、加大对医疗费用审核新标准的使用，严格审核与误工费、护理费有关的人数、天数及工资收入标准等；严格按照国家基本医疗保险标准对非医保用药进行剔除，对超标用药加大扣除比例；针对评残报告认真核对伤情，重点筛查轻伤评残、低残高评等情况，对续医费、残疾辅助器具费认真审核、严格按照相关标准执行，交通费凭票严格审核。
- 3、将人伤第三方管理岗招聘到位，发展人伤第三方关联单位的合作伙伴关系，做好就医、评残等的引导工作。

（三）双代案件：异地出险案件及时委托及时跟踪

- 1、各地市理赔中心派专人跟踪外地出险案件进展，视案件风险级别、损失大小确定是否派员查勘。
- 2、要求各理赔中心接到代查勘任务后，务必当作自身工作的一部分对待，从自身做起，提高代查勘案件质量。
- 3、由分公司代查勘岗建立代查勘案件公共台账，各地理赔中心发生双代案件后，在台账中统一添加，分公司理赔服务中心对各级双代案件进行实时监控，跟踪双代案件处理进度。
- 4、初步确定对于无永安机构地区出险的且损失超1万元案件，统一安排人员前往事故发生地复勘，以达到有效减损的目的。

（四）把损失在万元以上的案件作为降赔案件的重点

- 1、重点关注重大事故报案后责任认定过程中的跟踪工作，积极参与双方事故的责任认定过程，对不合理的认定据理力争，降低主、全责占比，防止出现客户揽责、交警不合理定责，双方事故已收到赔偿后报单方或全责情况；
- 2、要求查勘人员在责任认定书出具后第一时间核实认定书真实性并收集上传系统，规避后期风险；
- 3、调整三级机构上报分公司案件范围。三级机构上报分公司案件范围由原来的估损金额超3万元、损失超实际价值50%、火灾、自燃、盗抢类上报，扩大到上报高风险案件。要求对过户车、单保商业险、特殊时间段案件、出险日期距保险时起、终保日期相近等案件上报分公司报批处理。
- 4、加大重大损失案件的复勘和案件跟踪力度。分公司不断加大对重大案件、疑点案件、特殊案件的参与介入力度，采取分公司大案管理岗与核损核价人员联合复勘，大案组与人伤查勘联合复勘，分公司与机构联合复勘，公司与合作的刑警部门联合调查等多种形式，对案件进行现场核实、责任确认、案情跟踪、参与调解、支付监督全流程的参与跟踪，尽可能的压低和减少赔案中的水分，以期有效降低重大案件损失。

（五）强化汽车配件价格及维修工时的本地化维护工作

- 1、建立汽车配件报价平台，合理确定符合地区的配件金额；
- 2、合理分析当地维修企业盈利空间，合理降低配件工时折扣率。拟定对4S店定损案件配件金额下浮5%，工时费应明确分项计算，单项工时费要精确到十元单位（明确要求每个配件在原定损价格基础上下调5%-10%，工时费每项下调10-30元）；
- 3、对常用车型的易损配件制定统一的价格表，并配发的查勘定损员手中，作为定损依据。

（六） 规范残值处理流程，加强残值管理

- 1、拓宽整车残值处理渠道。对大额事故车残值通过充分竞标处理。继续拓宽残值报价和拍卖渠道、拓展新会员，以更高的金额处理整车大额残值车；
- 2、制定《损余物资处理办法》，明晰了残值处理的原则、方式，根据残值的不同材质明晰了扣残比例或金额。如：损坏的塑料制保险杠可以按照每个5（损坏相当严重）～20元（损坏较轻或体积较大）进行扣除残值；废旧电瓶可按每个80（普通）～200（大型车）元进行残值扣除；大货车水箱 300-500元（水箱铜13元/斤），铝合金钢圈 80-150元等等。

（七）搜集并整理施救费标准，严格施救费核定

根据实际情况适时调整施救费核定权限，即查勘定损员（0,200）、三级机构理赔负责人（200,3000）、分公司大案管理岗（3000,8000）、分公司理赔管理部负责人8000元以上。通过此项方式对施救费的核定实行提前核定、过程监控、结果协商，有效减低此项费用。

（八）筛查高风险案件，加大假骗赔案打击力度

- 1、分公司理赔服务中心对于同一保险年度内多次出险车辆（3次及三次以上）、修理厂代报案、代索赔案件、特殊时间段案件认真筛查，定期形成报表，跟踪并通报处理结果。
- 2、对初年在我司承保出险车辆、临近保险终止车辆、夜间、偏远报案案件，认真核对承保资料，严审临期出险，禁止并案处理。
- 3、建立打假奖励机制，出台明确的内外部人员打假奖励办法，对在查获假骗赔案中做出突出贡献的人员实施奖励，提高打假降赔的积极性。

（九）加强第一现场查勘力度，提高第一现场查勘率

- 1、重点做好多次出险、距保险起止期近、夜间单方、代报案、老旧车型、重大案件无现场案件等高风险案件的第一现场查勘工作；
- 2、要求此类案件必须查勘第一现场，离开现场的必须复勘现场。

（十）通过二次谈判降低赔款支出

整车报废、灭失（含火灾、自燃、盗抢）或推定全损案件，要认真计算车辆出险时实际价值，按规定上报审批，在上级公司审批的定损金额以内，应再与被保险人进行二次协商谈判，与被保险人达成赔付协议，力争降低赔款金额，并在协议中约定好残值处理、协助过户、违章处理、贷款清还等事宜。

（十一）严把核赔关，坚决剔除不合理赔款支出

1、在人伤案件核赔时，严格审核合作医疗等其他保险已承担的部分医疗费是否进行了剔除，误工、护理等损失核定是否合理和材料是否真实。

2、在车损、物损案件核赔时，严格审核残值是否扣除和扣除情况是否合理，施救费核定是否合理，不属于保险赔偿范围内的损失是否剔除；理算时是否对存在的免赔进行了加扣，商业险理算时是否把交强险应承担的部分减去。

3、严格审核案件真实性，对嫌疑案件及时与其他科室会审。特别是对于简易案件，不盲目追求核赔速度，对明显的骗赔和扩大损失情况，更要及时与查勘定损进行合作，给出处理意见。

（十二）定期开展理赔质量检查工作，严惩理赔违规行为

- 1、定期组织开展全省范围内的理赔质量自查自纠；
- 2、将分公司理赔中心品质审计岗招聘到位，实施日常理赔案件的品质审计工作；
- 3、开展各地市理赔中心理赔质量轮流互查活动，在检查异地赔案质量的同时，发现自身案件处理中的不足，提高案件质量。

（十三）每月通报考核指标，做好重点机构的督导和管控

1、每月对各理赔中心以下指标的达成情况进行通报：（1）上年度保单满期赔付率及改善情况；（2）分险种新发生案均赔款/新支出已决案均及改善情况；（3）高风险案件分布（夜间出险/起保前后出险/同一电话多次报案/多次出险等）及改善情况；（4）大案/人伤诉讼率/人伤调解率及改善情况；（5）人伤案均定损金额及改善情况；（6）大案上报及时率；

2、每月要求指标排名在最后三位的机构上报降赔整改方案，对连续三个月指标未见明显改善的机构派驻理赔小组，协助降赔工作。

（十四）加强业务品质分析，做好高赔付业务的管控工作

- 1、加强与车险管理部的合作与联系，每月做业务品质趋势分析，适时提出承保管控意见
- 2、针对赔付率高业务，向车险管理部反馈整改意见，并视情况提出明确整改要求，以达到降赔目的。
- 3、关注各使用性质车辆的出险频度，对出险频度较高的车型及时反馈承保部门，要求及时调整承保结构，确保优质业务占比，有效降赔。

Thank You !

Thank You !