

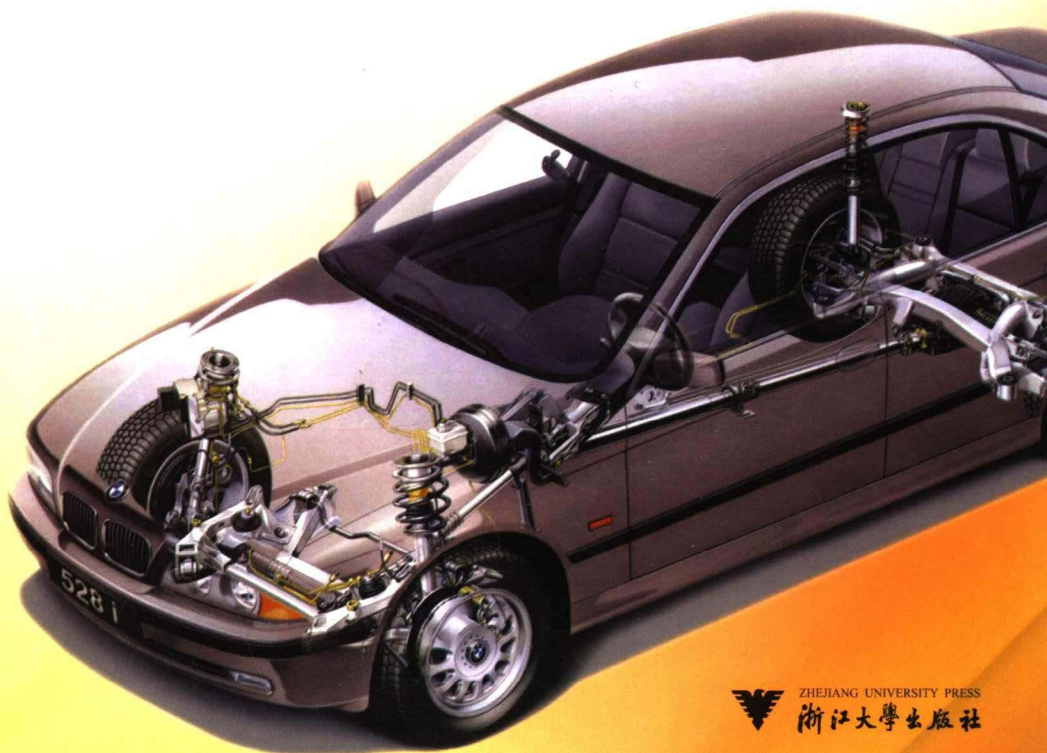


高职高专规划教材

QICHE XINDAI BAOXIAN YU LIPEI

汽车信贷、保险与理赔

主 编 焦新龙
副主编 姜吾梅 包凡彪



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

高职高专规划教材

汽车信贷、保险与理赔

主 编 焦新龙

副主编 姜吾梅 包凡彪

浙江大學出版社

内容提要

本书在介绍汽车信贷、保险和保险法基本知识的基础上,重点介绍汽车信贷、保险与理赔的基本理论和方法,结合中国保险监督管理委员会批准的各保险公司制订的最新《机动车辆保险条款》和发达国家汽车保险的相关规定,对汽车保险险种、保险实务、保险费率、理赔及案卷制作等实用保险理赔知识进行了详尽的阐述。书中还介绍了目前国内通行的机动车辆消费贷款保证保险的有关规定。结合汽车保险理赔知识,本书还有针对性地选择典型案例并进行分析,以培养读者综合运用专业知识解决实际问题的能力。

本书可作为各类院校汽车、交通、保险类专业学生的教材使用,还可作为汽车保险业的岗位培训教材及供从事汽车保险与理赔工作的有关研究和业务人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

汽车信贷、保险与理赔 / 焦新龙主编. —杭州: 浙江大学出版社, 2007. 1

高职高专规划教材

ISBN 978-7-308-05093-7

I. 汽... II. 焦... III. ①汽车—消费信用—高等学校: 技术学校—教材②汽车保险—高等学校: 技术学校—教材③汽车保险—理赔—高等学校: 技术学校—教材 N. ①F830.571②F840.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 159609 号

丛书策划 樊晓燕

封面设计 刘依群

责任编辑 樊晓燕

出版发行 浙江大学出版社

(杭州浙大路 38 号 邮政编码 310027)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)

排版 浙江大学出版社电脑排版中心

印刷 浙江中恒世纪印务有限公司

开本 787mm×960mm 1/16

印张 15.75

字数 317 千

版印次 2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

印数 0001—3000

书号 ISBN 978-7-308-05093-7

定 价 24.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话(0571)88072522

高职高专汽车类专业规划教材

编委会名单

主 任 陈丽能

副主任 陈文华 胡如夫

成 员(以姓氏笔画为序)

石锦芸 孙培峰 李增芳 李泉胜 朱仁学

刘治陶 邵立东 陈开考 陆叶强 范小青

郭伟刚 姜吾梅 谈黎虹 倪 勇 焦新龙

熊永森

总 序

汽车行业的国家“十一五”规划的重点之一是解决发展的规模和速度问题。关于“十一五”汽车发展愿景,比较权威的信息是:1000 万辆左右的年产量,10%左右的增长速度;5500 万辆左右的汽车保有量,40 辆/千人左右的汽车化水平;工业增加值占 GDP 的比重提高到 2.5%。而面对当前国内汽车行业的现状,我们可以看出,汽车工业要在“十一五”期间的短短 5 年里实现如此巨大的增幅、如此强劲的增速,对汽车人才的需求十分迫切。据中国汽车人才研究会 2006 年预测,未来 5 年,根据汽车发展的水平和需要,汽车后服务技能型人才供求矛盾不是渐增,而是激增,这意味着人才供求的结构性矛盾非常突出,不是哪类人才比较重要,而是各类人才都很重要;不是哪类人才紧缺,而是全面紧缺。理性地看,汽车研发人才重要、汽车制造业人才重要、汽车维修业人才重要,而汽车营销和服务技能型人才等同样重要。

2005 年国家教育部在高等职业技术学院设置指导意见中专门设立了汽车类专业,把汽车检测与维修技术、汽车电子技术、汽车技术服务与营销等专业划归其中,这为加强我国汽车后服务产业技能型人才的培养提供了一个很好的专业平台。

汽车后服务技能型人才培养的数量重要,质量更重要。所以,在大力发展汽车后服务技能型人才培养的过程中,广泛开展教学改革,认真搞好教材建设,是非常重要的。

为了适应当前汽车后服务技能型人才培养的需要,充分体现高等职业教育的特点,有利于培养出当前以及今后我国汽车行业急需的人才,浙江大学出版社依托浙江省高教研究会及高职高专汽车类专业协作组,在对多年相关专业课程与教材建设及教学经验的认真研讨和总结的基础上,组织编写了这套“高职高专汽车类专业规划教材”。

本系列教材以国家教育部颁发的“高等职业教育汽车专业领域技能型

紧缺人才培养指导方案”为依据,具有以下特点:

1. 以就业为导向,以培养汽车后服务技能型人才为目标,以技术应用能力为主线,注重理论联系实际,注重实用,突出反映新知识、新技术、新设备和新方法的应用。同时,加强实验、实训的内容和要求,加强对学生实际操作能力的培养。

2. 针对当前我国汽车行业各类人才都紧缺的现状,本系列教材的教学对象涉及汽车类专业的各个方向,包括汽车检测与维修技术、汽车电子技术、汽车技术服务与营销等。编写的教材中既有《汽车检测与诊断技术》、《汽车底盘构造与检修》、《汽车发动机构造与检修》、《汽车自动变速箱原理与检修》等技术类的,也有《汽车营销实务》、《汽车信贷、保险与理赔》、《汽车文化》等涉及市场营销及服务类的,符合当前汽车人才培养的新的课程体系。

3. 针对高职高专学生的学习特点,注意“因材施教”,教材内容力求通俗易懂,深入浅出,易教易学,有利于改进教学效果,体现人才培养的实用性。

本系列教材的开发与出版将有利于促进高职高专汽车后服务类专业的教学改革、师资建设和专业发展,为我国汽车后服务产业高技能人才的培养做出贡献。

丛书编委会主任

陈丽能

2006年9月

前 言

随着我国经济的快速发展和人民生活水平的提高,汽车作为现代化的交通运输工具,已使人类实现了对移动、自由和身份的渴望,汽车进入家庭已经从梦想变成现实。近几年,尤其是在经济发达的大中城市,汽车保有量大幅攀升,拥有私家车已成为一种时尚。机动车辆的迅速增加、道路交通基础设施的薄弱、交通运输管理的滞后、人们的法制观念不强,导致道路交通事故时有发生,造成人身伤亡和经济损失。目前全国平均每天要发生1500多起交通事故,300多人在飞来横祸中死亡,1100多人受伤。在诸多交通事故中,超速行驶、疏忽大意、措施不当、行人穿行机动车道及违章占道驾驶,是导致事故的5大主要原因。严酷的事实和血的教训,使与机动车辆有关的人们认识到汽车保险与理赔的重要性,掌握汽车保险与理赔的基本知识和机动车辆保险条款、了解车辆交通事故的处理方法,对于汽车拥有者、使用者、管理者及保险与理赔工作者都有十分重大的意义。

《汽车信贷、保险与理赔》一书可供各类院校汽车、交通、保险类有关专业的学生使用。全书全部采用最新的机动车辆保险条款,注重汽车保险与理赔的实际业务操作,从应用的角度出发,理论联系实际,旨在提高学生的实践技能。本书也可供从事汽车保险与理赔工作的有关研究和业务人员参考或作为保险公司对车辆保险与理赔人员进行业务培训的教材使用。

本书由宁波工程学院焦新龙担任主编,浙江经济职业技术学院姜吾梅、浙江经贸职业技术学院包凡彪担任副主编。全书共分八章,并第一章、第七章和第八章由宁波工程学院焦新龙编写;第二章由浙江经济职业技术学院姜吾梅和余友飞共同编写;第三章由浙江经济职业技术学院屠铁君与伍小美共同编写;第四章由宁波职业技术学院刘雪莲编写;第五章和第六章由浙江经贸职业技术学院包凡彪编写。

在本书的编写过程中,得到了浙江大学出版社、中国人民保险公司宁波

分公司、中国太平洋财产保险股份有限公司宁波分公司、中国平安保险(集团)股份有限公司宁波分公司等单位的大力支持与协助,在此一并致谢。

在编写过程中,参考了国内外有关的论著、教材和报纸杂志,在此谨致谢意。

由于编者水平有限,书中一定会有很多疏漏和不足之处,恳请读者批评指正。

编 者

2006年10月

目 录

第一章 汽车信贷、保险基础知识	1
第一节 信贷的涵义	1
一、信贷与汽车消费信贷	1
二、汽车消费信贷风险防范	2
第二节 机动车辆保险的概念	4
一、保险的概念与分类	4
二、机动车辆保险的概念与特点	9
三、机动车辆保险的职能与作用	10
第三节 机动车辆保险的发展历史	12
一、机动车辆保险的产生与发展	12
二、有关国家和地区的汽车保险制度简介	13
第二章 汽车信贷实务	20
第一节 汽车消费信贷管理	20
一、汽车消费贷款的贷款人与借款人	20
二、汽车消费贷款利率与回收	22
三、汽车消费贷款期限	25
四、汽车消费贷款金额	25
第二节 汽车消费贷款程序	26
一、汽车消费贷款的风险管理	26
二、汽车消费贷款担保方式	28
三、汽车消费贷款程序	29
四、中国工商银行“幸福快车”个人汽车消费贷款流程介绍	30
第三节 汽车消费贷款保证保险	31
一、新车贷险的基本特征	31
二、汽车消费贷款保证保险业务程序	32
三、汽车消费贷款保证保险赔偿处理	33
第四节 案例	34

案例一	34
案例二	35
案例三	36
第三章 机动车辆保险法	38
第一节 保险法的概念、内容及基本原则	38
一、保险法的概念	38
二、保险法的内容	38
三、保险法的基本原则	39
第二节 我国的保险立法	46
一、我国保险立法的发展过程	46
二、我国现行《保险法》的基本内容	47
第三节 机动车辆保险合同	54
一、机动车辆保险合同的概念	54
二、机动车辆保险合同的法律特征	54
三、机动车辆保险合同的主体与客体	56
四、机动车辆保险合同的内容与形式	58
第四节 案例	60
案例一	60
案例二	60
案例三 车主不满保险公司延迟赔付 退保怎么处理	61
案例四 机动车辆损失应按实际价值赔偿	63
案例五 少交保险费当然少给赔偿金	65
案例六 变更事项要及时通知保险公司	66
案例七 严重超载出事法院支持拒赔	67
案例八 保险合同约定“有责赔付”无效	68
第四章 机动车辆保险险种	69
第一节 机动车辆保险基本险	69
一、基本险的保险责任与责任免除	69
二、保险人、投保人、被保险人的义务	81
三、基本险保险合同的变更、终止和争议处理	82
第二节 机动车辆保险附加险	83
一、车辆损失险的附加险	83
二、第三者责任险的附加险	90

三、特约险.....	92
第五章 机动车辆保险实务.....	101
第一节 机动车辆保险市场.....	101
一、保险市场的概念与特点	101
二、保险市场的构成要素	102
三、机动车辆保险的市场地位	103
第二节 机动车辆保险中介.....	103
一、保险中介市场的管理	103
二、机动车辆保险代理人	105
三、机动车辆保险经纪人	106
四、机动车辆保险公估人	106
五、保险公估人、保险经纪人与保险代理人的比较.....	107
第三节 车险条款的组合方式与条款模式.....	108
一、车险条款的组合方式	108
二、车险条款模式	110
第四节 机动车辆保险的业务流程.....	114
一、保险投保	114
二、保险承保	116
三、保险理赔	119
第六章 机动车辆保险费率.....	125
第一节 保险价格理论.....	125
一、保险价格理论的基本概念	125
二、保险精算	126
三、保险费率确定的基本原则	132
第二节 机动车辆保险费率.....	133
一、保险费率的观念	133
二、保险费率的模式	134
三、基本险和附加险保费的计算方法	137
四、机动车辆保险费率规章	143
第七章 机动车辆理赔工作管理.....	154
第一节 理赔的特点、意义和作用	154
一、理赔的特点	154

二、理赔工作的意义	155
三、理赔工作的作用	155
第二节 理赔机构的设置与管理	156
一、理赔机构的设置	156
二、理赔工作人员应具备的条件	158
三、理赔工作的基本原则	159
四、理赔工作监督	163
第三节 保险理赔纠纷的防范与处理	167
一、保险理赔纠纷产生的原因及其表现形式	168
二、保险理赔纠纷的防范	168
三、保险理赔纠纷的处理	172
第四节 案例	175
案例一	175
案例二	175
案例三	176
案例四	177
案例五	177
案例六	178
案例七	179
第八章 赔款计算及案卷制作	182
第一节 保险责任确定及费用审核	182
一、保险责任的确定	182
二、损失费用的审核	186
第二节 索赔的基本程序	191
一、报案、定损和修理	191
二、索赔时应提供的单证	193
三、领取赔款	194
四、索赔时应注意的问题	195
五、当事人在索赔和理赔中的权利和义务	196
第三节 理赔案卷的制作和管理	198
一、理赔案卷制作	198
二、理赔案卷的管理	200
第四节 案例	200
案例一	200

案例二.....	200
案例三.....	201
案例四.....	201
案例五.....	201
附录	204
附录 1 中华人民共和国保险法	204
附录 2 道路交通事故处理办法	223
附录 3 机动车交通事故责任强制保险条款	230
参考文献	235

第一章

汽车信贷、保险基础知识

第一节 信贷的涵义

一、信贷与汽车消费信贷

1. 信贷与汽车消费信贷的含义

信贷是指体现一定经济关系的不同所有者之间的借贷行为,是以偿还为条件的价值运动特殊形式,是债权人贷出货币、债务人按期偿还并支付一定利息的信用活动。

消费信贷是指金融机构对消费者个人发放的、用于购买耐用消费品或支付其他费用的贷款,也就是用银行的钱去办自家的事,买自家的东西,如住房、汽车、家具、彩电、冰箱、电脑等,甚至用银行的钱去旅游度假、求学深造。

汽车消费信贷是指对消费者发放的、用于购买汽车的贷款。发达国家的汽车信贷服务早已普及,并成为各大银行或汽车金融公司、汽车厂商争夺消费者的竞争手段。

目前世界上 70% 的私人用车是用贷款购买的。美国用信贷买车的比例高达 85%, 日本是 50%, 德国是 70%, 即使印度也达到 60%。我国汽车信贷在 1995 年才开始起步,目前我国用信贷买车的比例在 25% 左右。

2. 汽车消费信贷的主要模式

从银行的角度看,我国汽车消费信贷可以划分为以非银行为主体的“间客模式”和以银行为主体的“直客模式”。

(1) 间客模式

间客模式是指银行通过第三方——汽车经销商与客户开展业务活动并形成借贷关系。其主要包括以经销商为主体和以汽车金融公司为主体两种模式。

以经销商为主体的间客模式的特点是由经销商负责为购车者办理贷款手续,经销

商需要以自身资产为客户承担连带责任保证,并代银行收缴贷款本息,而购车者可享受经销商提供的一站式服务。

在以经销商为主体的间客模式下,风险由经销商与保险公司共同承担。目前,以经销商为主体的间客模式又有新的发展,从原来客户必须购买保险公司的保证保险发展到经销商不再与保险公司合作,客户无须购买保证保险,而由经销商独自承担全部风险。

以汽车金融公司为主体的间客模式主要由汽车金融公司完成对购买者的资质调查、担保、审批工作,向购买者提供分期付款。在这种形式中,风险由金融公司、经销商和保险公司三家共同承担。在我国,这些专业汽车信贷服务主体的出现,不仅体现了银行、经销商、汽车金融公司等相关部门在服务意识上的一个重要转变,也标志着我国汽车信贷服务正朝着多元化方向发展。汽车信贷服务将在激烈的竞争中实现质的飞跃。

(2)直客模式

直客模式是由银行直接面对客户,直接开展汽车信贷业务所涉及的各项业务环节。

以银行为主体的直客模式是以银行为信用管理主体,购车人先到银行办理贷款手续,获得一个贷款额度,再拿这个额度到经销商处买车。

二、汽车消费信贷风险防范

1. 汽车消费信贷的制约因素

(1)缺乏个人信用制度;

(2)相关的社会配套尚不健全;

(3)商家、生产企业、银行、保险公司、社会咨询调查机构等方面还未建立合理的分工协作关系;

(4)我国老百姓“积累型”的消费传统习惯难以迅速转变。

2. 汽车消费信贷风险防范

目前,汽车消费贷款推进速度不快,关键是风险问题没有得到很好的解决。为此,必须加强汽车消费信贷的风险防范。

(1)建立健全内控机制

防范汽车信贷风险,商业银行或汽车金融公司必须加强内部风险管理,制订切实可行的岗位责任制。贷款管理部门要强化风险责任,拟定风险管理的对策与目标,坚持第一责任人制度,层层分解,落实到人。会计、计划、财务、信贷管理、风险、审批各部门要各尽其责,密切配合。要严格执行国家汽车产业政策和汽车信贷政策,密切关注汽车市场变化,针对汽车信贷的特点进行审查决策,建立科学合理的指标体系,对授信额度、期限、利率进行量化及动态管理;要建立严格的个人汽车消费贷款户的档案管理,加强贷前调查和完善贷款签订手续;严格执行审贷分离,进行定期检查与监督,加强对经办人

员的督查,严格防范工作人员道德风险;要建立汽车消费贷款合同的复审工作制度,严肃合同管理,杜绝无效合同;要强化贷后管理,建立贷款风险预警机制,实时监测贷款人的还款能力和还款意思,使风险在萌芽初期就被化解;要建立不良贷款催收制度,对已形成风险的贷款,发动全方位力量加强清收工作,做好欠款的催收工作和催收记录。

(2)建立健全个人信用制度

要制定与个人信用制度有关的法律法规。根据汽车信贷消费的特点,制定有关信息的收集、整理、使用、流动的法律规范,在保护消费者隐私权的情况下,保证个人信用信息的客观、公正和正确利用。要建立个人信用破产管理制度,建立个人信用调查和报告制度,建立个人信息资料库,并及时更新,包括贷款人所拥有的资产和家庭情况、社会保障程度、商业保险情况、有无犯罪记录、个人信用记录等。要推行信息化和电子化建设,实现银行内和银行间的个人信用信息交流机制,彻底解决信息不对称问题。要建立科学的个人信用评估体系,运用个人信用资料,以定性判断和定量分析相结合的方法评定个人信用等级,或者引入征信机构,解决信用评估问题。要建立对个人违约行为的约束机制,对违约的个人,降低其个人信用等级。对违约情节严重者用法律手段进行制裁。

(3)加强合作

银行或汽车金融公司要加强与保险公司、经销商的协作。汽车信贷风险是系统性的,银行或汽车金融公司、保险公司、经销商任何一家单打独斗都难以化解其中的风险。每一个主体都有自己的利益,只有通过合作才能实现各自利益最大化。这就要求三家共同对客户的资信状况进行认真调查,确认其是否具有《汽车消费贷款管理办法》规定的资信资格,防范贷款风险。银行或汽车金融公司间要加强合作,形成合力,全力打击信用不良客户。银行或汽车金融公司间要定期召开工作例会,将违约严重的客户列入“黑名单”,并互通情况,实现资源共享,切实防范一车多贷、一人多车多贷现象的发生。另外,必要时银行或汽车金融公司还要取得车辆管理部门的配合,认真办理车辆抵押手续。

另外,要严防保险公司、经销商的欺诈风险。在选择合作伙伴时,各商业银行或汽车金融公司应密切关注相关的保险公司和汽车经销商的经营管理、信誉和法人代表及下属人员的道德品质等方面的情况,选择信誉好、实力强的保险公司、经销商进行合作。对符合合作条件的伙伴签订贷款合作协议,明确可能出现风险时应尽的义务和双方应负的责任。

(4)确保还款来源

考虑到贷款人所购车辆的流动性强、无形损失大及易毁的特点,应尽量避免以所购车辆作抵押。还应做好贷款质押物、抵押物的检查和贷款人还款来源情况的检查。

第二节 机动车辆保险的概念

一、保险的概念与分类

(一) 保险的概念

1. 保险的定义

《中华人民共和国保险法》第2条规定:“保险是指投保人根据合同约定,向保险人支付保险费,保险人对于合同约定的可能发生的事故因其发生所造成的财产损失承担赔偿责任,或者当被保险人死亡、伤残、疾病或者达到合同约定的年龄、期限时承担给付保险金责任的商业保险行为。”

现代保险学者一般从两个方面来解释保险的定义。从经济角度上说,保险是分摊意外事故损失的一种财务安排。投保人参加保险,实质上是将他的不确定的大额损失变成确定的小额支出,即保险费。而保险人集中了大量同类风险,能借助大数法则来正确预见损失的发生额,并根据保险标的的损失概率制定保险费率。通过向所有被保险人收取保险费建立保险基金,用于补偿少数被保险人遭受的意外事故损失。因此,保险是一种有效的财务安排,并体现了一定的经济关系。从法律角度来看,保险是一种合同行为,体现的是一种民事法律关系。根据合同约定,一方承担支付保险费的义务,换取另一方为其提供的经济补偿或给付的权利,这正好体现了民事法律关系的内容——主体之间的权利和义务关系。

2. 保险的要害

(1) 可保风险

可保风险是保险人可以接受承保的风险。尽管保险是人们处理风险的一种方式,它能为人们在遭受损失时提供经济补偿,但并不是所有破坏物质财富或威胁人身安全的风险,保险人都承保。可保风险有以下几个特性:一是风险不是投机性的;二是风险必须具有不确定性,就一个具体单独的保险标的而言,保险当事人事先无法知道其是否发生损失、发生损失的时间和发生损失的程度如何;三是风险必须是大量标的均有遭受损失的可能性;四是风险必须是意外的;五是风险可能导致较大损失;六是在保险合同期限内预期的损失是可计算的,保险人承保某一特定风险,必须在保险合同期限内收取足够数额的保费,以聚集资金支付赔款,支付各项费用开支,并获得合理的利润。

(2) 多数人的同质风险的集合与分散

保险的过程,既是风险的集合过程,又是风险的分散过程。众多投保人将其所面临的风险转嫁给保险人,保险人通过承保而将众多风险集合起来。当发生保险责任范围内