

互联网+ 汽车保险与理赔

刘春晖 沙恒 主编

500问



中国工信出版集团



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

互联网+汽车保险与 理赔500问

刘春晖 沙恒 主编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

本书系统介绍了汽车保险与理赔中的核心内容：汽车保险基础、汽车保险产品、汽车保险承保、汽车保险理赔、车险事故的查勘与定损、互联网保险以及近几年车险新变化。以问答形式对汽车交强险和商业险条款、保险理赔、现场查勘、事故车辆的定损做了详细的解读。

本书内容贴近实际，涵盖汽车保险理赔定损的全部核心内容，具备较强的实用性和指导性。本书可供保险公司车险估损理赔人员、车主及汽车驾驶人员使用，本书也可作为职业院校保险专业或汽车类专业的教学用书。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

互联网+汽车保险与理赔500问/刘春晖，沙恒主编. —北京：电子工业出版社，2017.12

ISBN 978-7-121-33174-9

I. ①互… II. ①刘… ②沙… III. ①互联网络—应用—汽车保险—理赔—中国—问题解答
IV. ①F842.63-39

中国版本图书馆CIP数据核字（2017）第303701号

策划编辑：管晓伟

责任编辑：管晓伟

特约编辑：李兴 等

印 刷：北京天宇星印刷厂

装 订：北京天宇星印刷厂

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编：100036

开 本：787×1092 1/16 印张：11.25 字数：360 千字

版 次：2017 年 12 月第 1 版

印 次：2017 年 12 月第 1 次印刷

定 价：49.90 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888，88258888。

质量投诉请发邮件至zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式：（010）88254460；guanphei@163.com；197238283@qq.com。

FOREWORD

前言

2009~2015年，中国汽车产销量快速增长，2015年汽车销量接近2500万辆。与之相对应，中国汽车保有量持续增长，从2007年的0.57亿辆达到2015年的1.72亿辆，仅次于美国居世界第二，翻了不到两番，年复合增长率约14.8%。其中私家车保有量1.24亿辆，汽车驾驶人超过2.8亿人。照此速度发展，预计2020年中国汽车保有量将突破3亿辆。

假设汽车平均售价15万元，单车保险费用约为3000元/年，保守估计机动车辆保险的市场规模在年均5000亿元左右。考虑到我国千人汽车保有量仍低于欧美等发达国家，未来几年我国的汽车保有量仍将以每年1500万~2000万辆的速度增长，车险市场的规模未来有望突破万亿元。

随着汽车工业的蓬勃发展，各类交通事故频频发生，汽车保险业和理赔业也得到了迅速发展。汽车保险是与汽车联系最密切的售后服务产品，我国法律规定，凡是上路行驶的机动车都必须购买交强险，这是最基本的汽车保险。除了交强险外，还有商业保险为汽车提供更大的保障。可以这么说，有汽车就有汽车保险，汽车保险与老百姓的生活息息相关。在这种情况下，我国急需汽车保险和理赔方面理论知识扎实、实践技能熟练的专业人才。

本书系统介绍了汽车保险与理赔中的核心内容：汽车保险基础、汽车保险产品、汽车保险的承保、汽车保险理赔、车险事故的查勘与定损、互联网保险以及近几年车险新变化。以问答形式对汽车交强险和商业险条款、保险理赔、现场查勘、事故车辆的定损等方面做了详细的解读。

本书由刘春晖、沙恒主编，参加本书编写工作的还有李祖深、苏朝辉、刘宝君、王如兵、贺红岩、高春刚、刘凤阁、魏代礼、徐长钊、孙长勇、王学军、刘玉振、方玉娟、张坤。

在本书编写的过程中，除了所列参考文献外，还参考了许多发表在网站上的相关文章的内容，以及部分保险公司的培训内容，在此对原作者、编译者表示由衷的感谢。



目 录

第一章 汽车保险基础 / 1

第一节 风险与保险 / 1

- 1-1 什么是风险? / 1
- 1-2 风险的构成要素有哪些? / 1
- 1-3 车主面临的主要风险有哪些? / 2
- 1-4 风险按产生原因分为哪些类型? / 2
- 1-5 风险按产生性质分为哪些类型? / 2
- 1-6 风险按风险损害对象分为哪些类型? / 3
- 1-7 风险包含的含义是怎样的? / 3
- 1-8 怎样进行风险的管理? / 3
- 1-9 风险管理的方法有哪些? / 3
- 1-10 控制型风险管理方法有哪些? / 4
- 1-11 什么是风险避免? / 4
- 1-12 什么是风险预防? / 4
- 1-13 什么是风险抑制? / 5
- 1-14 财务型风险管理方法有哪些? / 5
- 1-15 什么是可保风险? / 5
- 1-16 什么是保险? / 5
- 1-17 什么是保险人? / 6
- 1-18 什么是投保人? / 6
- 1-19 什么是被保险人? / 6
- 1-20 什么是受益人? / 6
- 1-21 什么是保险代理人? / 6
- 1-22 什么是保险经纪人? / 6
- 1-23 什么是保险公估人? / 6
- 1-24 与保险相关的几个名词是什么? / 7
- 1-25 什么是汽车保险? / 7
- 1-26 汽车保险的基本职能是什么? / 7
- 1-27 汽车保险的补偿职能的内容有哪些? / 7
- 1-28 汽车保险的派生职能的内容有哪些? / 8
- 1-29 车辆本身损失常见原因有哪些? / 8
- 1-30 车辆在使用过程中常引发的责任有哪些? / 9

第二节 保险合同 / 9

- 1-31 什么是保险合同主体? / 9
- 1-32 什么是保险合同客体? / 9
- 1-33 什么是保险合同内容? / 9

- 1-34 保险合同应当包括哪些事项? / 10
- 1-35 保险合同的订立是怎么回事? / 10
- 1-36 保险合同的生效时间是怎样规定的? / 10
- 1-37 投保人可以随时解除保险合同吗? / 11
- 1-38 保险人可以解除保险合同吗? / 11
- 1-39 什么是保险合同的终止? / 11
- 1-40 保险合同的解除与终止有哪些区别? / 11
- 1-41 保险合同的解释原则有哪些? / 12
- 1-42 保险合同争议的处理方法有哪些? / 12
- 第三节 保险原则 / 12
- 1-43 保险的基本原则是什么? / 12
- 1-44 什么是保险的最大诚信原则? / 13
- 1-45 什么是保险利益原则? / 13
- 1-46 保险利益要符合哪些条件? / 13
- 1-47 什么是保险原则中的近因原则? / 14
- 1-48 怎样通过近因原则判定单一原因造成的损失? / 14
- 1-49 怎样通过近因原则判定多种原因同时发生造成的损失? / 14
- 1-50 怎样通过近因原则判定多种原因连续发生造成的损失? / 14
- 1-51 怎样通过近因原则判定多种原因间断发生造成的损失? / 15
- 1-52 保险原则中的损失补偿原则是指什么? / 15
- 1-53 保险人履行损失赔偿责任的方式有哪些? 各是怎样的? / 15
- 1-54 保险人履行损失赔偿责任的限度是怎样的? / 15
- 1-55 什么是损失补偿原则中的代位原则? / 16
- 1-56 什么是权利代位? / 16
- 1-57 什么是物上代位? / 16
- 1-58 什么是损失补偿原则的分摊原则? / 16
- 1-59 重复保险的保险人之间分摊赔款的方式有几种? 各是什么? / 17
- 1-60 机动车辆的三种价值是什么? / 17
- 1-61 什么是绝对免赔额? / 18
- 1-62 什么是绝对免赔率? / 18
- 1-63 什么是相对免赔额? / 18
- 1-64 什么是保险费? / 18
- 1-65 什么是保险费率? / 18

第二章 汽车保险产品/ 19

第一节 交强险/ 19

- 2-66 什么是交强险? / 19
- 2-67 交强险的发展历程是怎样的? / 19
- 2-68 为什么说交强险是一种责任保险? / 20
- 2-69 交强险有哪些特性? / 20
- 2-70 为什么说交强险是一种对第三者责任承担赔偿责任的保险? / 20
- 2-71 为什么说交强险是一种强制性责任保险? / 20
- 2-72 为什么说交强险是一种无过失责任保险? / 21
- 2-73 交强险标志是怎样的? 一般在哪里领取? / 21
- 2-74 交强险的标志遗失怎样补办? / 21
- 2-75 交强险标识必须贴在指定位置吗? / 21
- 2-76 哪些情况可以投保一年以内的交强险? / 22
- 2-77 交强险费率、价格是多少? / 22
- 2-78 怎样计算交强险的缴费数额? / 22
- 2-79 交强险有责任的赔偿限额是多少? / 22
- 2-80 交强险无责任的赔偿限额是多少? / 23
- 2-81 交强险的死亡伤残费用包括哪些? / 23
- 2-82 交强险的医疗费用赔偿费用包括哪些? / 23
- 2-83 交强险的财产损失赔偿限额是怎么回事? / 23
- 2-84 交强险的理赔程序是怎样的? / 23
- 2-85 交强险的理赔原则有哪些? / 24
- 2-86 举例说明交强险的理赔原则是怎样的? / 24
- 2-87 办理交强险理赔需准备哪些材料? / 24
- 2-88 交强险与商业三者险有哪些区别? / 24
- 2-89 交强险的赔偿时限是多少? / 25
- 2-90 挂车也要投保交强险吗? / 25
- 第二节 第三者责任险/ 25**
- 2-91 什么是第三者? / 25
- 2-92 什么是第三者责任险? / 25
- 2-93 什么是合法驾驶人? / 26
- 2-94 什么是意外事故? / 26
- 2-95 第三者责任险的保险期限是多久? / 26

- 2-96 机动车第三者责任保险的保险责任是什么? / 26
- 2-97 机动车第三者责任保险的责任免除情形有哪些? / 27
- 2-98 示范条款中第三者责任险责任免除变化主要变动有哪些? / 27
- 2-99 第三者责任险有哪些不同的赔偿限额? / 27
- 2-100 第三者责任险究竟买多少合适? / 27
- 2-101 主车和挂车的责任限额是怎样确定的? / 28
- 2-102 保险事故损坏的赔偿方式有几种? / 28
- 2-103 第三者责任险的赔偿比例是多少? / 28
- 2-104 第三者责任险的赔偿项目和标准是什么? / 28
- 2-105 重复保险应怎样承担赔偿责任? / 28
- 2-106 怎样计算第三者责任险的赔偿金额? / 28
- 2-107 车辆有交强险是否还有必要购买第三者责任险? / 29
- 2-108 第三者责任险必须要购买吗? / 29
- 第三节 机动车损失保险/ 29**
- 2-109 何为车损险? / 29
- 2-110 车损险赔偿必须满足哪些条件? / 29
- 2-111 车损险的赔付比例是怎样的? / 29
- 2-112 车损险的合同为何是不定值保险合同? / 30
- 2-113 车损险的保险责任有哪些? / 30
- 2-114 意外事故导致的车辆损失包括哪些方面? / 30
- 2-115 自然灾害导致的车辆损失包括哪些方面? / 31
- 2-116 发生事故后必要的、合理的施救费用有哪些? / 31
- 2-117 怎样确定车辆损失险的保险金额? / 32
- 2-118 哪些情况下保险人支付赔款后保险合同终止? / 32
- 2-119 怎样正确使用车损险? / 32





第四节 车上人员责任险 / 32

- 2-120 根据最新示范条款“车上人员”的定义是什么？ / 32
- 2-121 什么是车上人员责任险？ / 33
- 2-122 车上人员责任险怎样进行赔偿处理？ / 33
- 2-123 人身意外险和车上人员责任险有哪些区别？ / 33
- 2-124 车上人员责任险是否值得购买？ / 34

第五节 全车盗抢险 / 34

- 2-125 何为全车盗抢险？ / 34
- 2-126 哪些情况车辆被盗保险公司负责赔付？ / 34
- 2-127 怎样确定全车盗抢险的保险金额？ / 34
- 2-128 全车盗抢险的免赔率是怎样规定的？ / 35
- 2-129 哪些情况下全车盗抢险不承担赔偿责任？ / 35
- 2-130 选择全车盗抢险时应考虑哪些方面的因素？ / 35

第六节 不计免赔 / 36

- 2-131 什么是免赔率？ / 36
- 2-132 什么是绝对免赔率？ / 36
- 2-133 什么是不计免赔？ / 36
- 2-134 不计免赔险等于什么都赔吗？ / 36
- 2-135 哪些情况下不计免赔也不赔？ / 37
- 2-136 第三者责任险的免赔率是多少？ / 38

第七节 玻璃单独破碎险 / 38

- 2-137 什么是玻璃单独破碎险？ / 38
- 2-138 哪些情况玻璃单独破碎险可以赔偿？ / 38
- 2-139 哪些情况造成的损失玻璃单独破碎险不承担？ / 38
- 2-140 汽车玻璃上标识的信息的含义是怎样的？ / 39
- 2-141 为何天窗、前照灯和外反光镜损坏玻璃单独破碎险不赔？ / 40
- 2-142 怎样区分进口玻璃和国产玻璃？ / 40
- 2-143 玻璃单独破碎险的理赔情况有哪些？ / 40
- 2-144 投保玻璃单独破碎险怎样选择玻璃？ / 41

- 2-145 玻璃单独破碎险有没有必要购买？ / 41

第八节 划痕险 / 41

- 2-146 什么是划痕险？ / 41
- 2-147 划痕险的保障内容有哪些？ / 42
- 2-148 划痕险如何理赔？ / 42
- 2-149 投保划痕险有哪些注意事项？ / 42
- 2-150 “有纠纷”的划痕保险公司赔偿吗？ / 42
- 2-151 漆面被泼油漆/天然腐蚀保险公司赔偿吗？ / 43
- 2-152 车辆在高速行驶时被石子崩掉漆划痕险赔偿吗？ / 43
- 2-153 划痕险对投保车辆年份有限制吗？ / 43
- 2-154 想攒着一身的伤，年底走车损险修可以吗？ / 43

第九节 自燃险 / 44

- 2-155 什么是自燃险？ / 44
- 2-156 车辆发生自燃怎么处理？ / 44
- 2-157 只要是车辆起火燃烧都可以通过自燃险获赔吗？ / 44
- 2-158 改装过电路的车辆自燃可以得到保险公司赔付吗？ / 45
- 2-159 怎样预防车辆自燃？ / 45
- 2-160 哪些情况最适宜购买自燃损失险？ / 45

第十节 涉水险 / 46

- 2-161 什么是涉水险？ / 46
- 2-162 怎样正确投保涉水险？ / 46
- 2-163 如果购买了涉水险，什么样的损失才能由涉水险赔付？ / 46
- 2-164 什么情况下保险公司会拒赔涉水险？ / 47
- 2-165 二次点火或没购买涉水险，是否无法得到任何赔付？ / 47
- 2-166 车辆一旦出现涉水后怎么处理？ / 47
- 2-167 可不可以雨季前单独增购涉水险？ / 48
- 2-168 涉水险什么价格？ / 48

第十一节 新增设备险 / 48

- 2-169 什么是新增加设备损失险？ / 48
- 2-170 新增设备险要怎么购买？ / 49
- 2-171 车辆上的任何新增设备保险公司都可以承保吗？ / 49

- 2-172 车辆的新增设备损坏保险公司为何不赔? / 49
- 2-173 为何新增设备险很多保险公司上不了? / 49
- 2-174 新增设备险的理赔有哪些注意事项? / 50
- 2-175 车主到底有没有必要购买新增设备险? / 50
- 2-176 汽车改装后有哪些影响? / 50
- 2-177 汽车轮胎、轮毂的改装单独损坏保险公司是否赔偿? / 50
- 2-178 改变车辆用途而损毁保险公司赔偿吗? / 51
- 2-179 车辆改装后未告知保险公司,出险后保险公司可以赔偿吗? / 51
- 2-180 外观改变明显且未修改行驶证保险公司可以赔偿吗? / 51
- 2-181 什么是非法改装? / 52
- 2-182 小改装及时通知保险公司修改保单可以理赔吗? / 52
- 2-183 大改装购买新增加设备损失险保险公司可以理赔吗? / 52

第三章 汽车保险承保 / 53

第一节 车险投保 / 53

- 3-184 什么是保险合同的订立? / 53
- 3-185 什么是承保?什么是投保? / 53
- 3-186 承保管理有哪些意义? / 53
- 3-187 什么是保险展业? / 53
- 3-188 展业人员应具备的业务能力有哪些? / 54
- 3-189 保险的核保业务是怎么回事? / 54
- 3-190 核保机构设置模式有哪几种? / 54
- 3-191 核保人员的等级和权限是怎样的? / 54
- 3-192 核保手册的内容有哪些? / 55
- 3-193 核保的主要内容有哪些? / 55
- 3-194 核保通过后怎样正确打印单证? / 55
- 3-195 交强险单证是怎样的? / 55
- 3-196 交强险标志是怎样的? / 56
- 3-197 交强险标志不同年度的颜色是怎样规定的? / 56
- 3-198 2009年度交强险标志是怎样的? / 56
- 3-199 2010年度交强险标志是怎样的? / 56

- 3-200 不缴纳交强险的后果是怎样的? / 57
- 3-201 商业险保险单是怎样的? / 57
- 3-202 保险卡是怎样的?保险卡和保险单的区别是怎样的? / 57
- 3-203 什么是批改?保险单批改的内容主要包括哪些? / 57

第二节 车险续保 / 58

- 3-204 什么是续保? / 58
- 3-205 怎样正确续保才能少花钱? / 58
- 3-206 投保商业险为何要量力而行? / 59
- 3-207 客户投保时要注意哪些? / 59
- 3-208 客户投保后要注意哪些? / 59

第三节 投保单填写 / 60

- 3-209 投保单的内容是怎样的? / 60
- 3-210 怎样正确填写投保人与被保险人的信息? / 62
- 3-211 怎样正确填写投保车辆信息? / 62
- 3-212 怎样正确填写驾驶人信息? / 63
- 3-213 怎样正确填写车辆的保险期间? / 63
- 3-214 怎样正确填写车辆投保险种信息? / 64
- 3-215 怎样正确填写特别约定条款? / 64
- 3-216 怎样正确填写保单争议解决方式选择? / 64
- 3-217 怎样正确填写投保人声明部分内容? / 64
- 3-218 怎样正确填写标的初审部分内容? / 64

第四节 车险购买 / 65

- 3-219 购买车险有哪些途径? / 65
- 3-220 4S店网点购买车险有哪些优缺点? / 65
- 3-221 业务员电话直销购买车险有哪些优缺点? / 65
- 3-222 手机APP购买车险有哪些优缺点? / 66
- 3-223 找相熟的保险销售购买车险有哪些优缺点? / 66
- 3-224 不同车险的购买方式,哪种最好? / 66
- 3-225 怎样正确选择适合自己的车险购买方案? / 66
- 3-226 什么是交通事故的“私了”? / 67
- 3-227 机动车号牌、标志不全的情况下可以私了吗? / 67
- 3-228 驾驶人不能提供有效机动车驾驶证件可以私了吗? / 68





- 3-229 驾驶人饮酒、服用国家管制药物时可以选择私了吗? / 68
- 3-230 对交通事故事实或者成因有争议可以选择私了吗? / 68
- 3-231 当事人不能自行移动车辆时可以选择私了吗? / 69
- 3-232 碰撞建筑物、公共设施或者其他设施可以私了吗? / 69
- 3-233 车辆单方发生交通事故可以私了吗? / 69
- 3-234 交强险、基本险和附加险三者之间的关系是怎样的? / 69
- 3-235 车损险和划痕险有哪些区别? / 70
- 3-236 车损险和玻璃单独破碎险有哪些区别? / 70
- 3-237 交强险与商业三者险有哪些区别? / 71
- 3-238 车损险和涉水险有哪些区别? / 71

第四章 汽车保险理赔/ 72

第一节 汽车保险理赔处理 / 72

- 4-239 近因的认定与保险责任的确定怎样进行? / 72
- 4-240 汽车保险的理赔流程是怎样的? / 72
- 4-241 接受报案的具体操作流程是怎样的? / 74
- 4-242 现场查勘的具体操作流程是怎样的? / 74
- 4-243 怎样确定保险责任? / 75
- 4-244 怎样进行立案? / 75
- 4-245 单方事故(或停放被撞事故)的处理程序是怎样的? / 75
- 4-246 双方事故(无人伤亡)的处理程序是怎样的? / 76
- 4-247 多方肇事(有人伤亡)事故的处理程序是怎样的? / 76
- 4-248 整车被盗抢事故的处理程序是怎样的? / 77
- 4-249 不同事故所需的理赔材料是怎样的? / 77
- 4-250 车辆出现事故后怎样报案? / 78
- 4-251 车辆出现事故后报案方式和内容有哪些? / 78
- 4-252 接报案的工作流程是怎样的? / 79
- 4-253 怎样询问车辆的出险案情? / 79
- 4-254 怎样查询承保车辆的相关信息? / 80

- 4-255 理赔中告知客户哪些索赔程序及相关注意事项? / 80
- 4-256 查勘调度和通知包括哪些内容? / 80
- 4-257 怎样识别真假交强险保单? / 81
- 4-258 平安保险的理赔流程是怎样的? / 81
- 4-259 中国人保的理赔流程是怎样的? / 82
- 4-260 人寿保险的理赔流程是怎样的? / 82
- 4-261 什么是核赔? / 82
- 4-262 车险核赔的系统操作流程是怎样的? / 82
- 第二节 保险公司拒赔情况 / 83
- 4-263 新车未上牌、无临时牌或者临时牌过期期间造成的损失,保险公司为何不赔? / 83
- 4-264 车辆未在规定时间内年检或者未通过年检出现事故造成的损失,保险公司为何不赔? / 83
- 4-265 车辆修理期间出现事故造成的损失,保险公司为何不赔? / 83
- 4-266 因事故导致车辆内的物品损坏的,保险公司为何不赔? / 84
- 4-267 在收费停车场丢车,保险公司为何不赔? / 84
- 4-268 被保险人主动放弃追偿权的,保险公司为何不赔? / 84
- 4-269 撞人后产生的精神损失费/诉讼/仲裁费用,保险公司为何不赔? / 85
- 4-270 拖着没有三者保险的车辆发生“全责事故”的,保险公司为何不赔? / 85
- 4-271 撞车后对方要求支付车辆折旧费的,保险公司为何不赔? / 85
- 4-272 出租车要求赔偿的“误工费”为何“不太容易赔”? / 85
- 4-273 轮胎丢失/爆胎,但车辆没事的=不赔? / 86
- 4-274 车辆前照灯单独破碎为何不赔? / 86
- 4-275 驾驶证丢失、损坏以及更换期间驾车造成的损失,保险公司为何不赔? / 86
- 4-276 事发超过48小时未告知保险公司,有可能不赔/ 86
- 4-277 出险次数过多车损险会拒赔吗? / 87
- 4-278 保险费交清前发生的保险事故保险公司为何不赔? / 87

4-279 万恶的“碰瓷”=不赔！ / 87

4-280 车辆被盗未遂，但锁具却被破坏了=不赔？ / 88

第三节 异地出险 / 88

4-281 异地出险“私了”还是“公了”？ / 88

4-282 出现异地事故应该怎样正确对待？ / 88

4-283 外地出险哪些情况不给理赔？ / 89

4-284 在外地出单方事故怎样进行处理？ / 89

4-285 双方事故或涉及人、物损伤的事故需首先报警吗？ / 90

4-286 任何险种都可以随时投保吗？投保了保险就能得到赔付吗？ / 90

4-287 无论多大的损伤都要走保险吗？ / 91

4-288 保险费能退吗？能过户吗？ / 91

4-289 当不慎发生交通事故正确的处理方法是怎样的？ / 91

4-290 车辆保单要随身携带吗？ / 91

4-291 保险的理赔范围是怎样的？ / 92

第四节 汽车保险误区 / 92

4-292 给爱车上“全险”等于“全赔偿”吗？ / 92

4-293 车辆承保价值越高日后理赔金额越高吗？ / 93

4-294 老龄车上保险会比较困难吗？ / 93

4-295 保单上的特别条款我们要格外注意吗？ / 93

4-296 车辆出险后保险公司可以指定修理厂维修吗？ / 93

4-297 购买不计免赔等于全赔吗？ / 94

4-298 趁保险到期之前出险修车影响保费打折吗？ / 94

4-299 出保险后车辆再次行驶的损坏保险公司赔偿吗？ / 94

4-300 定损前维修车辆保险公司会拒赔吗？ / 94

4-301 交通事故等侵权行为造成的死亡，赔偿金项目及标准是怎样的？ / 94

第五节 代位追偿 / 95

4-302 什么是代位追偿？ / 95

4-303 对方车辆无保险可以申请使用“代位追偿”吗？ / 95

4-304 对方无经济赔偿能力可以申请使用“代位追偿”吗？ / 96

4-305 对方故意拖延或故意拒付相关赔偿可以申请使用“代位追偿”吗？ / 96

4-306 对方拒绝在交通事故责任认定书上签字可以申请使用“代位追偿”吗？ / 96

4-307 对方逃逸后有证据证明肇事车辆信息可以申请使用“代位追偿”吗？ / 96

4-308 在哪些情况下不能使用“代位追偿”？ / 97

4-309 申请“代位追偿”步骤和流程是怎样的？ / 97

4-310 申请代位追偿需要准备哪些材料？流程是怎样的？ / 97

4-311 天津港爆炸事故损伤车辆怎样进行赔偿？ / 98

4-312 新车上路可能会存在哪些保险方面的隐患？ / 98

第五章 车险事故的查勘与定损 / 99

第一节 车险事故的现场查勘与定损 / 99

5-313 什么是交通事故？ / 99

5-314 交通事故有哪些构成要素？ / 99

5-315 判断是否是“意外事故”“过失”的原则有哪些？ / 99

5-316 哪些情形不属于交通事故？ / 100

5-317 车辆在道路以外通行时发生的事故应怎样处理？ / 100

5-318 出现交通事故后怎样正确应对？ / 100

5-319 道路交通事故发生后立即停车要做哪些事？ / 101

5-320 发生道路交通事故的哪些情形应保护现场并立即报警？ / 101

5-321 交通事故导致人员伤亡的是否要立即抢救伤员？ / 101

5-322 为什么要保护交通事故现场？ / 102

5-323 保护交通事故现场的方法有哪些？ / 102

5-324 公安机关交通管理部门处理交通事故时的主要职责有哪些？ / 102

5-325 产生现场变动的原因有哪些？ / 103

5-326 交通事故责任认定的主要依据是怎样的？ / 103





5-327	交通事故现场遭到破坏时怎样认定事故责任? / 103	5-355	人伤住院案件损失确认流程是怎样的? / 113
5-328	交通事故与保险事故的区别有哪些? / 104	5-356	核损的工作流程是怎样的? / 113
5-329	现场查勘前要做好哪些准备工作? / 104	第三节	火灾的查勘与定损 / 114
5-330	保险事故现场有哪些类型? 各是怎样的? / 104	5-357	汽车起火的类型有哪些? / 114
5-331	现场查勘的内容有哪些? / 105	5-358	汽车自燃的原因有哪些? / 114
5-332	现场查勘的目的有哪些? / 105	5-359	车辆漏油为何会引发汽车自燃? / 115
5-333	现场查勘的方法有哪些? / 106	5-360	车辆漏电为何会引发汽车自燃? / 115
5-334	车辆定损的要求是怎样的? / 106	5-361	汽车超载会引发车辆自燃吗? / 115
5-335	定损原则是怎样的? / 106	5-362	火险查勘的基本要求是怎样的? / 115
5-336	定损的方式有哪些? / 106	第四节	水灾的查勘与定损 / 116
5-337	定损工作应掌握的原则有哪些? / 107	5-363	如何做好水灾的理赔工作? / 116
5-338	定损的基本步骤是怎样的? / 107	5-364	汽车进水熄火后可以再次启动吗? / 116
5-339	怎样进行修理范围的鉴别? / 107	5-365	汽车进水熄火后怎样正确拖车? / 116
5-340	定损工作要明确区分哪几个界限? / 107	5-366	水淹车辆拖出后怎样进行正确处理? / 116
5-341	定损时怎样处理好与汽车维修厂的关系? / 108	5-367	车辆水淹的高度怎样进行定性? / 117
5-342	在确定更换零配件时怎样处理好与保户的关系? / 108	5-368	水淹时间的长短怎样进行定性? / 117
5-343	对重大事故及特殊车型的定损有什么技巧? / 108	5-369	水淹汽车静态进水损坏有哪些特点? / 117
5-344	车辆定损时要核对车辆的哪些相关信息? / 108	5-370	水淹汽车动态进水损坏有哪些特点? / 117
5-345	车辆定损时怎样拍摄车辆损失照片? / 109	5-371	汽车水险的理赔有哪些类型? / 118
5-346	弯曲变形的特点和修复方法是怎样的? / 109	5-372	汽车不同的水淹高度可能会造成哪些损失? / 118
5-347	折曲变形的特点和修复方法是怎样的? / 110	5-373	水灾损失现场查勘报告包括哪些内容? / 118
5-348	保险杠的修换原则是怎样的? / 111	第五节	财产损失定损 / 119
5-349	定损工作流程是怎样的? / 111	5-374	怎样确定财产损失的数量和金额? / 119
5-350	定损前要做哪些准备工作? / 111	5-375	常见第三者财产损失的定损方法是怎样的? / 120
第二节	人伤案件的查勘 / 112	5-376	车上货物损失的定损方法是怎样的? / 120
5-351	什么是施救费用? / 112	5-377	怎样确定施救费用? / 121
5-352	常见施救费用包括哪些? / 112	5-378	损余物资的残值怎样进行处理? / 121
5-353	车辆出现事故的人伤案件包括哪些类型? / 112	5-379	受害人死亡的相关费用是怎样的? / 121
5-354	人伤门诊案件损失确认流程是怎样的? / 112		

5-380	精神损害抚慰金的费用是怎 样的? / 121	6-401	互联网保险的常用术语含义是 什么? / 129
5-381	人身损害赔偿费用计算标准是怎 样的? / 121	6-402	为什么要发展互联网保险? / 129
5-382	道路交通事故受伤人员伤残评定等级 是怎样划分的? / 122	6-403	互联网+保险的发展趋势是 怎样的? / 129
第六节 保险欺诈 / 122		6-404	互联网+保险的优势有哪些? / 129
5-383	怎样预防“先出事故,后买保险”的 保险欺诈行为? / 122	6-405	互联网保险的经营模式有哪些? / 130
5-384	怎样预防“无中生有,谎报出险”的保 险欺诈行为? / 123	6-406	互联网保险与传统保险有哪些 不同? / 130
5-385	怎样预防“一次出险,多次索赔”的保 险欺诈行为? / 123	6-407	互联网保险与传统保险相比有哪些 特点? / 131
5-386	怎样预防“移花接木,混淆视听”的保 险欺诈行为? / 123	6-408	互联网保险为什么首选车险入局? / 131
5-387	怎样预防“夸大损失,高额索赔”的保 险欺诈行为? / 123	6-409	互联网保险的优势有哪些? / 131
5-388	怎样预防“二次撞击,扩大损失”的保 险欺诈行为? / 124	6-410	互联网车险存在哪些问题? / 132
5-389	怎样预防“故障造案,骗取赔款”的保 险欺诈行为? / 124	6-411	国内的网络保险平台有哪些? / 132
5-390	怎样预防“编造理由,冒名索赔”的保 险欺诈行为? / 124	6-412	车险网上投保流程是怎样的? / 133
5-391	及时查勘现场,掌握第一手资料可以 预防保险欺诈吗? / 125	6-413	网络车险与电话车险有哪些区别? / 133
5-392	综合分析出险情况可以预防保险欺诈 吗? / 125	6-414	网上投保理赔要点有哪些? / 133
5-393	怎样核损异常出险时间点的保险欺 诈? / 125	6-415	慧择网的“以产品运营和服务为内 核”的发展模式是咋回事? / 134
5-394	怎样核损异常出险地点的保险欺诈? / 126	6-416	互联网保险参与机构有哪些优势与不 足? / 134
5-395	怎样核损多方事故出险的保险 欺诈? / 126	6-417	互联网保险的产品创新体现在哪些方 面? / 134
5-396	怎样核损车辆倾覆的保险欺诈? / 126	6-418	互联网保险的流程创新体现在哪些方 面? / 135
5-397	怎样核损车辆火灾、自燃的保险欺 诈? / 127	6-419	互联网保险的模式创新体现在哪些方 面? / 135
第六章 互联网保险 / 128		6-420	未来互联网保险的发展趋势是怎 样的? / 136
第一节 互联网保险 / 128		6-421	互联网保险将带来保险运营的哪些变 化? / 136
6-398	什么是互联网+? / 128	6-422	互联网保险的最高形式是怎样的? / 137
6-399	“互联网+”时代是怎么回事? / 128	6-423	互联网保险创新之处表现在哪里? / 137
6-400	互联网保险是怎么回事? / 128	6-424	B2C网络保险模式是怎样的? / 137
		6-425	B2M网络保险模式是怎样的? / 137
		6-426	B2B网络保险模式是怎样的? / 137
		6-427	哪些公司将来瞄准互联网车险? / 138
第二节 UBI 保险 / 138			
		6-428	UBI保险是怎么回事? / 138
		6-429	手机APP怎么做UBI? / 139





6-430	OBd+UBI是怎么回事？ / 139	7-454	改革后的示范条款体系变化是怎样的？ / 149
6-431	ADAS+UBI是怎么回事？ / 140	7-455	改革后的示范条款架构变化是怎样的？ / 150
6-432	UBI将成为保险公司黏住客户的新武器吗？ / 140	7-456	改革后的示范条款附加险是怎样整合的？ / 150
6-433	保险公司如何抓住UBI带来的机会？ / 141	7-457	改革后的示范条款的附加险有哪些？ / 150
6-434	商车费改革后将怎样实现差异化定价？ / 141	7-458	改革后主险和附加险的对应关系是怎样的？ / 151
6-435	UBI怎样帮助保险公司优化现有业务模式？ / 142	7-459	示范条款主要变动有哪些？ / 151
6-436	UBI怎样帮助保险公司探索创新业务模式？ / 142	7-460	示范条款各险种责任免除中统一修改的内容有哪些？ / 152
6-437	智能手机将成为UBI的主要承载形式吗？ / 143	7-461	示范条款各险种责任免除中的变化有哪些？ / 152
6-438	UBI怎样拓展以用户为中心的推广渠道？ / 143	7-462	示范条款各险种通用条款中的变化有哪些？ / 152
6-439	UBI可以延伸到车险以外的寿险和健康险领域吗？ / 144	7-463	车损险的保险责任的主要变化点是怎样的？ / 153
6-440	车联网会密切影响众多保险产业链吗？ / 145	7-464	车损险对责任免除的修改内容有哪些？ / 153
6-441	UBI需要开放的合作模式吗？ / 145	7-465	车损险的索赔方式有哪些？ / 154
第三节	保险 APP/ 145	7-466	代位追偿有哪些变动？ / 154
6-442	保险行业APP是怎么回事？ / 145	7-467	最新示范条款代位追偿的赔偿处理及具体计算公式是怎样的？ / 155
6-443	APP能为保险行业做什么？ / 146	7-468	举例说明代位追偿的赔偿处理新旧条款有哪些不同？ / 155
6-444	APP能为保险公司做什么？ / 146	7-469	车损险保额确定方式有哪些变化？ / 155
6-445	APP能为用户做什么？ / 146	7-470	示范条款与现行条款车损险保险金额及赔偿处理对比有哪些变化？ / 156
6-446	如何进行APP运营推广？ / 147	7-471	第三者责任险的主要变化点在哪里？ / 156
6-447	保险行业APP功能架构是怎样的？ / 147	7-472	第三者责任险修改的内容有哪些？ / 156
6-448	车险APP的出单过程是怎样的？ / 147	7-473	车上人员责任险修改的内容有哪些？ / 157
第七章	近几年来车险新变化/ 148	7-474	车上人员责任险的最新示范条款主要变动有哪些？ / 157
第一节	新示范条款解读 / 148	7-475	全车盗抢险示范条款主要变动有哪些？ / 157
7-449	车险改革的第一阶段历程是怎样的？ / 148	7-476	自燃损失险修改的内容有哪些？ / 158
7-450	车险改革的第二阶段历程是怎样的？ / 148	7-477	示范条款附加险中自燃损失险的变化点是怎样的？ / 158
7-451	车险费率改革基本原则是怎样的？ / 149		
7-452	车险费率改革的主要目标是怎样的？ / 149		
7-453	车险费率改革后条款体系有哪些变动？ / 149		

- 7-478 车身划痕损失险的责任免除做了哪些修改? / 158
- 7-479 示范条款附加险中发动机涉水损失险的变化点是怎样的? / 158
- 7-480 示范条款附加险中车上货物责任险责任免除的修改是怎样的? / 159
- 7-481 示范条款附加险中修理期间费用补偿险的变化点是怎样的? / 159
- 7-482 示范条款附加险中精神损害抚慰金责任险的变化点是怎样的? / 159
- 7-483 示范条款的不计免赔率条款适用范围有哪些扩展? / 159
- 7-484 示范条款的费率计算有哪些变动? / 160
- 7-485 商业车险保费费率结构及组成是怎样的? / 160
- 7-486 车损险标准保费引入车型定价是怎么回事? / 160
- 7-487 投保前保险人须履行哪些告知义务? / 161
- 7-488 保险人通过哪些方式履行说明义务? / 161
- 7-489 哪些情况下保险人应提示投保人履行告知义务? / 161

第二节 车险新政带来的实惠 / 162

- 7-490 2016年车险费改新政有哪些新措施? / 162
- 7-491 2016年车险费率改革后为何选车“不仅选品牌, 还看费率表”? / 162
- 7-492 2016车险费率改革后开车“不任性驾驶, 保费或五折”? / 162
- 7-493 2016车险改革车险价格与驾驶人挂钩吗? / 163
- 7-494 2016车险费率改革后同价位车型车险价格可以完全不同吗? / 163
- 7-495 2016车险新政车辆遇自然灾害受损怎样赔偿? / 163
- 7-496 2016车险新政自己人撞了自己人保险公司是否赔付? / 163
- 7-497 2016车险新政发生事故时新车未上牌或无行驶证保险公司是否赔付? / 163
- 7-498 2016车险新政车辆停车受损保险公司如何赔付? / 163
- 7-499 如何界定驾驶人饮酒及醉酒? / 163
- 7-500 保险事故发生后, 多长时间可以领到赔款? / 163





1-1 什么是风险?

保险理论中的风险(图1-1),通常是指损害发生的不确定性,包括三层含义:一是风险是一种随机事件,有可能发生也有可能不发生;二是风险一旦发生,其结果是损失,而不可能是获利;三是风险事件发生所造成的损失是不确定的,可能大也可能小。



图 1-1 风险



1-2 风险的构成要素有哪些?

风险由风险因素、风险事故和损失三部分组成。

(1) 风险因素 风险因素是指引起或促使风险事故发生的条件和起因,是造成损失的间接或内在的原因。根据其性质,通常把风险因素分为实质风险因素、道德风险因素和心理风险因素三种。

实质风险因素也称物质风险因素,是指有形的并能直接影响事物物理功能的因素,某一标的本身所具有的足以引起或增加损失机会和损失幅度的客观原因和条件。如汽车制动系统的失灵、地面的异常变化、恶劣的气候、疾病的传染、环境的污染等。

道德风险因素是指与人的品德有关的无形因素。如欺诈、纵火、贪污、盗窃、偷工减料、抢道行驶和违规超车等。

心理风险因素是指与人的心理状态有关的无形因素,如酒后驾车、驾驶故障车辆、疲劳驾驶、依赖保险心理、外出忘记锁门、工程设计出了差错、电线陈旧没有及时更换等。

(2) 风险事故 风险事故是指造成损失的直接或外在的原因。风险事故意味着风险已发生,它使风险发生的可能性转变成了现实性。

(3) 损失 损失是指非故意的、非计划的、非预期的经济价值减少。判断是否属于风险管理中的损失有两个要件:一是经济价值的减少必须以货币来衡量;二是经济价值的减少是非故意、非计划和非预期的。损失可分为直接损失和间接损失。

风险因素、风险事故、损失之间的关系如图1-2所示,即风险因素可能引起

风险事故，而风险事故必然导致损失的发生，三者之间是一个统一体，缺一不可。



图 1-2 风险因素、风险事故、损失三者关系示意图

1-3 车主面临的主要风险有哪些？

- 1) 自身车辆的损失。
- 2) 车上和车下人员的伤亡损失。
- 3) 自身车辆以外的财产损失，包括车上人员财产、车下第三者的财产和公共财产。

1-5 风险按产生性质分为哪些类型？

按风险的性质，可将风险分为纯粹风险与投机风险。

纯粹风险是指一旦发生风险事故只有损失机会而无获利可能的风险，如自然灾害（图1-4）。纯粹风险所导致的结果只有两种：损失或无损失。纯粹风险的变化较为规则，有一定规律性，可利用数理统计法计算其发生频率、损失程度。保险公司所承保的风险基本上是纯粹风险。



图 1-4 自然灾害造成的车辆损失

投机风险是指既有损失可能又有获利希望的风险，如赌博。投机风险所导致的结果有三种：损失、无损失和盈利。投机风险一般都是不规则的，无规律可循，难以利用数理统计的方法加以测算。保险人通常将投机风险视为不可保风险。

1-4 风险按产生原因分为哪些类型？

按风险产生原因，可将风险分为自然风险、社会风险、政治风险和经济风险。

自然风险是指自然力的不规则变化引起的种种现象所造成的财产损失及人身伤害的风险，如风灾、雹灾（图1-3）、火灾、地震和海啸等。在所有风险中，自然风险所占比重比较大，它已成为保险中承保最多的风险。



图 1-3 冰雹造成车辆损失

社会风险是指个人或团体的故意或过失行为、不当行为等所导致的损害风险，如盗窃、抢劫、玩忽职守等。

政治风险是指由于政局的变化、政权的更替、政府法令和决定的颁布实施等政治原因导致损失的风险，如对外投资风险。

经济风险是指在生产经营过程中，因各种因素的变化或估计错误，导致经济损失的风险，如市场预期失误、经营管理不善、消费需求变化、通货膨胀、汇率变动等所导致的经济损失。

1-6 风险按风险损害对象分为哪些类型?

按风险损害对象,可将风险分为财产风险、人身风险、责任风险和信用风险。

财产风险是指导致各种财产发生损毁、灭失和贬值的风险,如房屋发生火灾的风险(图1-5)。

人身风险是指由于人的生老病死残和自然、政治、军事、社会等原因给人们带来的风险,如人身意外伤残的风险。

责任风险是指由于侵权行为造成他人的财产损失或人身伤害,根据法律规定应承担经济赔偿责任的风险,如汽车肇事导致第三者受伤的风险。

信用风险是指权利人因义务人不履行义务而导致损失的风险,如贷款人因借款人不按期还款而遭受损失的风险。

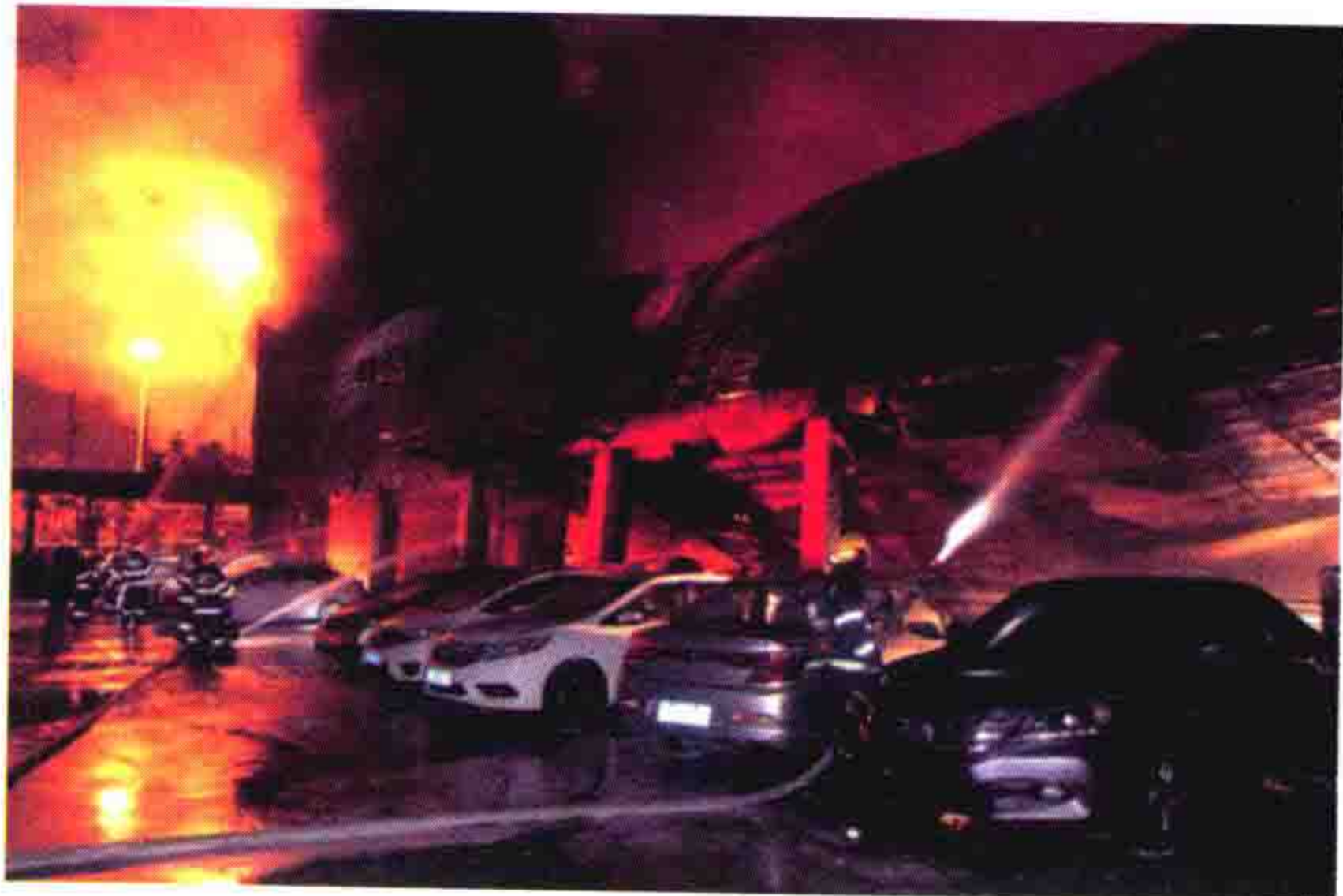


图 1-5 汽车 4S 店发生火灾

1-7 风险包含的含义是怎样的?

风险学说中所说的风险包含三重含义,一是客观存在。常言道,天有不测风云,人有旦夕祸福(图1-6)。在现实生活中,不管是不测风云,还是旦夕祸福,都是社会和自然界存在的一种偶发事件,是一种客观存在。二是风险的发生必然会对人身及财产构成威胁,并造成损害。风险就意味着会带来损失,无损失就不能称为风险。三是风险引起的损失具有不确定性,风险是一种随机现象。也就是说,风险是否发生,什么时间发生,在什么地点发生,会带来多大损失,这些都具有不确定性,事先都是无法预测的。

风险总是与损失和不确定性相关联。也正是因为损失发生的不确定性引起了人们对风险、风险管理的重视。

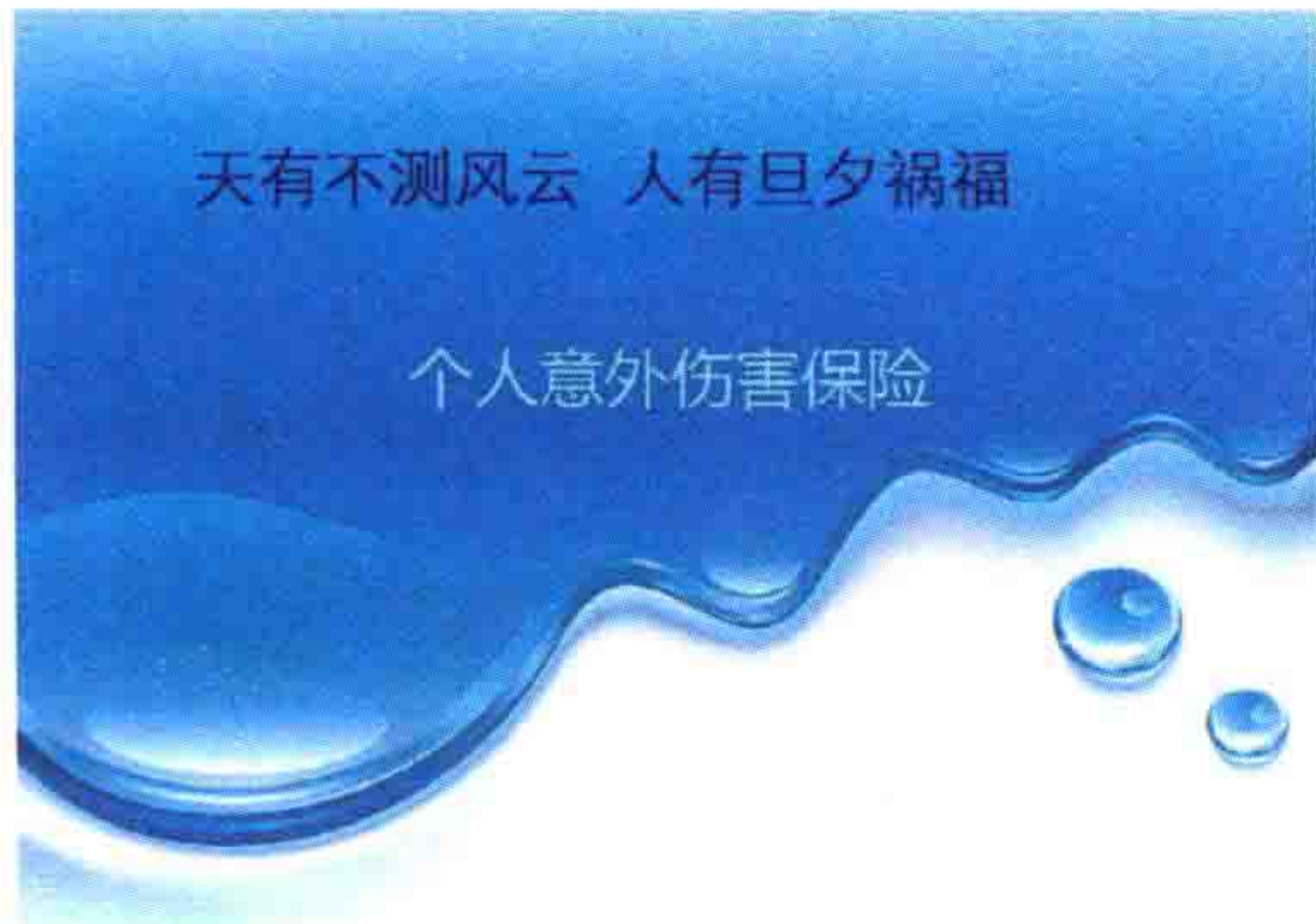


图 1-6 风险是一种客观存在

1-8 怎样进行风险的管理?

风险的管理面对种类繁多、时刻威胁人们自身和财产安全的风险,人们在长期的生活实践中,不断分析、总结,进行了识别风险、控制风险和处理风险的一系列工作,获得了较大的安全保障,这就是风险的管理。具体地讲,风险管理(图1-7)是指人们对各种风险的认识、控制 and 处理的主动行为,它要求人们研究风险发生和变化规律;估算风险对社会经济生活可能造成损害的程度,并选择有效的手段,有计划有目的地处理风险,以期用最小的成本,获得最大的安全保障。

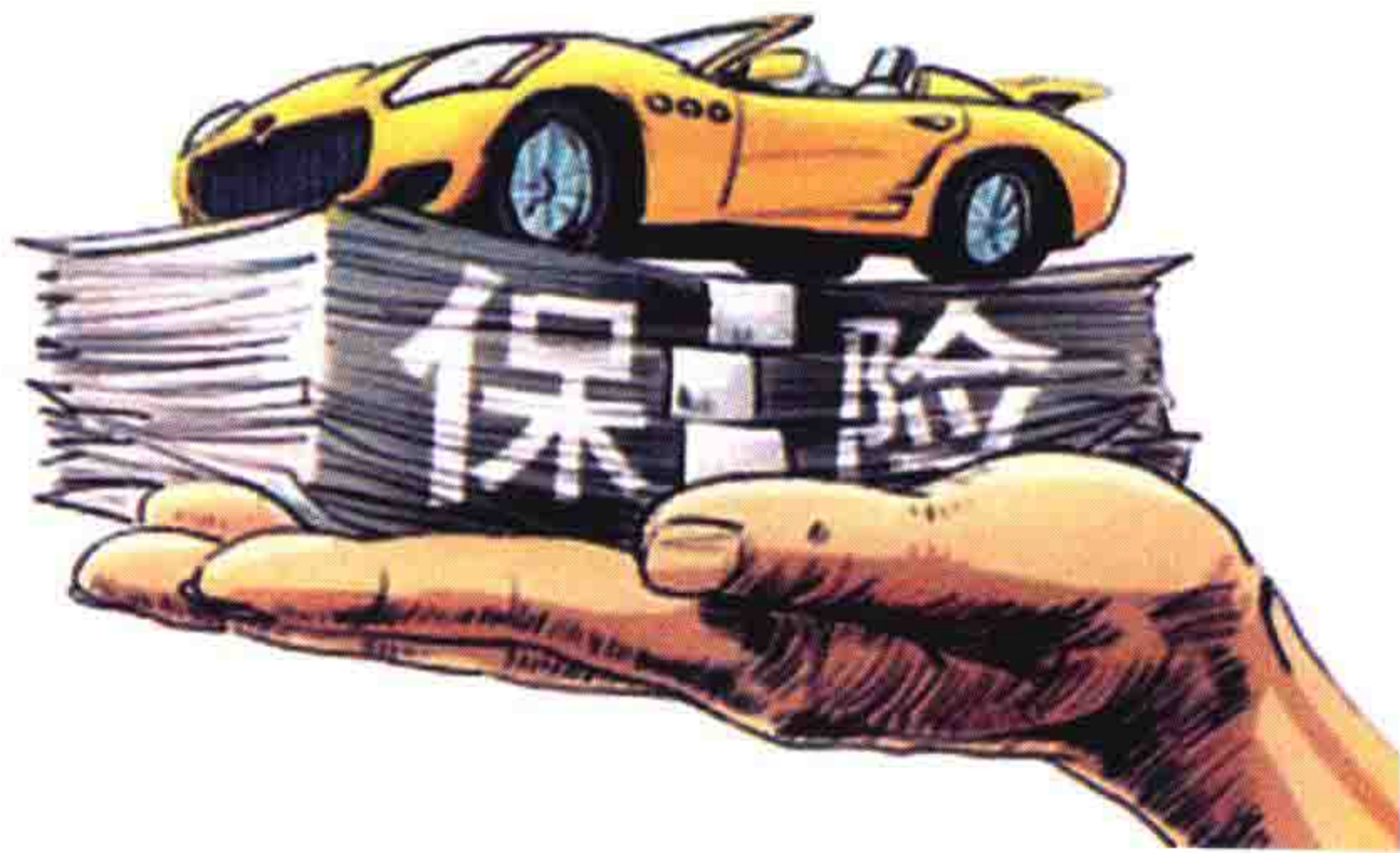


图 1-7 汽车保险是风险管理的一种手段

1-9 风险管理的方法有哪些?

风险管理主要包括风险识别、风险衡量(或风险评估)、风险处理、风险管理效果评价四个实质性阶段。其中,风险识别是风险管理的第一步(基础),而风险