

理赔效率、管控及成本等16项标准将量化

# 车险理赔服务引入新指标

车险理赔难曾经备受诟病,而如何规范理赔流程成为解决难题的突破口。近日,保监会发布16项指标,敦促保险公司在理赔服务方面实现标准。

保监会日前下发《机动车保险理赔基础指标第1号(试行)》(以下简称“基础指标”),为车险理赔圈定涵盖理赔效率、赔付金额在内的16项指标。这是继《机动车辆保险理赔管理指引》后再发理赔实操规定。

据了解,2012年保监会着手统一车险理赔中基础环节流程,出台《机动车辆保险理赔管理指引》后,为解决车险理赔指标覆盖面不足、数据口径不一,确保机动

车保险理赔信息的一致性和可比性。

与上述指引相比,保监会此次制定的《基础指标》对理赔指标进一步细化,将车险理赔明确分为“理赔效率类”、“理赔管控类”、“理赔成本类”三大类,首批共设置16项指标。为使得车险理赔各个环节定量、透明,每个指标要素又进一步细化为“指标描述”、“指标计量”、“指标说明”三个方面,对机动车保险理赔基础指标的评价内容、指标定义、取数规则、计算方法等提出标准化要求。

具体来看,理赔效率指标包括案均报案支付周期、案均报案理算周期、案均理算核赔周期、案均核赔支付周期、立案结案率和金额结案率。通俗来讲,上述6项指标考核的是保险公司从接到客户报案到支付赔款各个环节的处理效率,如单证收集的处理、最终核赔、赔款金额确定到支付以及已决赔款与未决赔款的比率。据

悉,此前保险公司在承诺一天到账或三天到账,但是没有明确从什么时候计时,在承诺方面较为模糊。

理赔管控类指标则包括报案立案率、系统强制立案率、赔案重开率(笔数/金额)、估损(代数/绝对)偏差率、零赔付结案率、报案注销率、立案注销率(笔数/金额)在内的7项。7项指标考察保险公司接到报案后从立案效率到赔款,以及原赔案号下因诉讼、后续治疗、客户追加索赔等原因进行再次赔付处理的赔案数量。

理赔成本类指标则是针对财险公司为车险理赔提供赔偿金做出的细致划分,如案均已决金额、案均未决金额、已决案均直接理赔费用。

《基础指标》是监管部门首次发布的系统性、规范化的机动车保险理赔管理和服务标准指标,旨在解决车险理赔指标标准缺失、数据口径不一等问题,提高车险

理赔相关数据的一致性和可比性。

事实上,在全国财产保险监管工作会议中,保监会副主席周延礼就曾表示,今年要不断完善理赔服务评价标准,定期公布理赔服务测评结果,保障消费者的知情权和选择权。紧抓保险公司提供高质量的服务中体现监管,建设服务监管的长效机制。

对此,一位财险公司负责人表示,车险理赔指标是真实反映公司的负债和经营成果,是理赔管理成果的集中体现,是衡量理赔管理水平高低的尺度。

“理赔指标的应用,对公司内部来说,将有利于理赔工作执行情况数据化,提高理赔管理水平的同时,落实岗位责任,提高员工执行力,提高经营效率;对外则可以树立形象,稳定客户关系,提高市场占有率。”

北京商报记者 崔启斌 陈婷婷

## 理赔早知道

### 隐瞒病史 健康保险将拒赔

一年一度的“3·15”如期而至,作为保险消费者此时更加关注的自然是保险理赔。那么,对于消费者而言,如何才能告别“易买难赔”模式?

黄女士去年购买了医疗保险,在健康告知上隐瞒了子宫病史,今年因子宫肌瘤住院提出理赔,保险公司经过核查,拒绝赔付,原因是“未如实告知”。那么问题来了,保险公司的行为是否合理?事实上,医疗保险通常会将投保前疾病列为责任免除事项,保险公司的拒赔属合理。

对此,保险专家指出,医疗保险在保障范围和投保要求上有一定的特点,投保时没能将自身的健康情况和过往病史如实告知保险公司,可能直接影响保险的理赔。对于“如实告知”自身健康状况这一点,消费者应理性正确对待。健康情况有缺陷并不一定会被拒保,或被增加保费。核保时,保险公司会根据产品特

性,适度接收一些风险较高的客户,甚至也可能与健康客户以同样的保费进行承保。相反,如果投保时故意隐瞒病史,会被保险公司看做是恶意投保,不但会被拒赔,还可能无法退还相关保费。

很多消费者认为,只要是重大疾病就可以得到理赔。事实上却未必,不同的重大疾病定义对于被保险人发生的疾病、达到的疾病状态或进行的手术做出了比较严格的规定。如脑中风后遗症,注意需在疾病确诊180天后,且索赔条件是神经系统永久性的功能障碍且不可恢复;又如冠状动脉搭桥术,在符合其他条件的同时,实施开胸手术才能得到理赔;再如终末期肾病的索赔,除确诊外,还需进行至少90天的规律性透析治疗或接受肾脏移植手术。倘若被保险人仅仅是患了条款上所指明的疾病而没有满足其具体

限定条件,保险公司是不予赔付的。保险专家建议,在医院检查治疗期间也可以告诉医生自己所有的医疗保险类型,请医生协助提供详细的医疗诊断证明。在申请重疾理赔时,被保险人也应尽可能地提供详尽病史及检查报告的原件,从而加快理赔案件的审核进度。

**点评:**选择重大疾病保险时要为自己“量身定做”,也要根据自己的年龄、身体情况、经济状况,以及保险公司的险种特色和服务,进行合理选择。重大疾病的保额也并非越高越好,关于重疾险的保费支出占比,一个重要的原则是不会对目前的生活水准带来影响。建议为家庭年收入的7%~10%,如经济紧张的年轻夫妇,比例也可适当降低。而对于高收入家庭,给家里的“顶梁柱”投保重疾险时就应该根据收入情况做一些调整。

北京商报记者 崔启斌 许晨辉

## 声音

### 诉讼保全引入保险担保机制

诉讼财产保全规定的等额财产担保给当事人带来沉重经济负担的同时,也给债务人留下转移、隐匿财产的机会,造成案件执行难。为此,全国人大代表、湖南省高级人民法院院长康为民建议,增加诉讼担保主体,拓展新的诉讼担保方式,在诉讼保全中,引入保险担保机制。

目前,法院依职权或依申请进行诉讼保全,均要求当事人提供相当于保全数额的担保。然而,银行保函只有信用极好的大公司才能申请开具,并且需要在银行有等量存款或授信,诉讼保全需要相关担保的规定给当事人造成了沉重的经济负担,使民事诉讼成为一种“成本高昂”的制度。

为此,康为民建议国家建立保

险担保机制,从两方面着手,一是由具有资质的保险公司对诉讼财产进行保险来提供担保,使一些无法提供货币、实物财产进行担保的,或财产保全时限较为紧迫的民事诉讼当事人减轻诉讼保全成本;二是制定合理的财产诉讼保全费率。

“从国外看,诉讼保险制度在西方已经成为一种相当规范化、体系化的制度。”康为民表示,随着我国保险市场逐步放开和保险法律规范出台,为财产诉讼保险提供了可能,且外国独资保险公司诉讼保险制度也会随之而来,为我国诉讼保险制度建立提供了“土壤”。尤其我国已有云南、天津等地试运行,效果良好。

据了解,2012年,云南保监局同意诚泰保险在云南试点两年财产保

全责任保险,截至2013年12月,诚泰保险旗下的财产保全责任保险业务在昆明地区共向社会提供了2.3亿元的保险保障。

与此同时,云南保监局相关负责人也表示,这是针对因民事纠纷向人民法院申请财产保全的民事诉讼当事人或利害关系人,尤其是对于无法提供实物财产进行担保的,或进行财产保全时限较为紧迫的民事诉讼当事人或利害关系人,通过创新的财产保全责任保险制度,规范管理,严格收费,让基层法院绝大多数的案件当事人利用诉讼保全制度来保障自身的合法权益,直接提高了案件的保全率,避免出现“赢了官司却执行不了”的局面。

北京商报记者 崔启斌 陈婷婷

## ·资讯·

### 新华保险连续五年稳居市场三甲

近日,新华保险2015年工作会议在京召开,公司董事长兼CEO康典、总裁万峰等高层领导出席了会议。公开数据显示,新华保险去年全年实现原保费收入1099亿元,市场份额连续五年保持在寿险市场三甲位置,并在2014年首次入围福布斯世界500强企业。

据了解,会议透露了新华保险2014年转型成果持续显现,业务总体目标全面达成,毛价值、价值保费、新单业务等核心业务指标均实现了快速增长,尤其是作为主力渠道的个险和银代业务新单保费全面实现正增长。康典部署2015年工作时强调,必须以业绩达成和战略转型作为两大主题,坚定不移地推进各项转型举措,推进落实公司十大体系、三大能力、六大平台与两大协同产业建设,实现向更优业绩的不断趋近,实现向卓越服务的稳步推进和平滑过渡。

### 阳光保险独家赞助“嗨走中国行”

近日,“让北京走起来——嗨走中国行”大型徒步活动在北京奥林匹克森林公园隆重举行。作为本次活动唯一的保险赞助商,阳光保险为参加活动的9000余名徒步爱好者及5名工作人员提供全程的保险保障。

该次“嗨走中国行”徒步活动是2015年“让北京走起来”系列活动的起点和首站,参加人员包括企业家、科技工作者和广大徒步爱好者等。据了解,阳光保险在活动现场安排理赔人员全程跟踪,确保第一时间为出险人员提供现场理赔。除此之外,阳光保险志愿者还为活动参与人员提供保险咨询服务。

### 泰康资产管理规模突破7000亿

近日,泰康资产管理有限责任公司披露了其受托资产管理规模已超过7000亿元,坐实了去年成功竞购伦敦金融城Milton Gate写字楼的消息。其进取型投连账户成立以来超过20倍的回报,也引起了人们对于保险资管如何运作一探究竟的兴趣。

从过往业绩来看,泰康资产净值型保险资产管理产品均取得了超越业绩基准的良好成绩。截至2015年3月11日,泰康进取型投资连接账户净值为21.0896元,自2003年1月30日成立以来净值增长超过20倍,年化回报率达到28.61%,长期、稳健的高额收益传为一段佳话。2014年,泰康资产所管理的10只投连账户规模加权平均收益率为33.78%,在业内所有投连账户中保持领先,与基金业相比亦可圈可点。另外,泰康资产还先后发行了稳健系列、稳定系列、稳健系列保险资管产品、全球新股QDII保险资管产品,有效满足了保险资金以及社会资金的资产配置需求。其中全球新股QDII保险资管产品在2014年成功获配阿里巴巴新股。

北京商报记者 崔启斌 许晨辉