

保险经纪的案例二：财产险的定损问题 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/45/2021_2022__E4_BF_9D_E9_99_A9_E7_BB_8F_E7_c35_45682.htm

案例内容：上海地区某企业从德国引进一套新设备，投保了设备安装过程中的安装工程一切险。在吊装其中的一台电气柜时，由于固定螺栓断裂，致使电气柜由半空坠落，电气柜受损，客户遂向保险公司提出索赔。保险公司理赔人员至现场查勘，认可了是保险责任范围内的事故，同时提出了由其委托国内的电气生产维修企业进行维修。同时设备的供货商，德国某企业派驻现场的设备安装人员提出，其对设备维修后的质量无法保证，不能提供保修，除非全部更换可能受损设备，而且更换费用由客户承担。对于上述两种意见，客户从保证设备性能的可靠度，保证供货商的保修承诺履行的角度考虑，显然更愿意接受供货商提出的意见。但是，基于保险公司已提出的建议，以维修为基础，尽可能的减少损失，节约费用，也符合我国国情，难以反驳。而且保险公司坚持认为其有独立的定损权，坚持其提出的定损方案及维修方案，此种情况下，显然保险公司不会承担供货商提出的更换设备的费用。因此客户处于一个两难的境地。此时客户委托保险经纪人处理该宗事故，在进行调查和分析后，保险经纪人认为还是存在进一步争取客户权益的条件和基础，遂着手相关的工作。首先保险经纪人和保险公司进行接洽，提出尊重保险公司的定损权，同时也认为其定损权并非是完全绝对和排他的，定损工作并不能由保险公司一家说了算，还应是一个协商的过程，上述意见取得了保险公司的认可。其次保险经纪人向供货商提出，

其全部更换的意见失于片面，并不完全符合我国国情，建议其将更换仅作为可供选择的修复方案的一种。随后，由经纪人召集客户、供货方、保险公司协调进一步的定损工作，确定了定损及修复方案，取得各方共识。在此后的定损工作中，经纪人也积极参与，协调整合各方意见，同时聘请有关专家，提出基础的框架方案，最终确定了各方都接受的定损方案及修复方案。保险公司认可了损失金额，供货商也接受了修复方案，并继续提供保修服务。客户的权益得到了最满意的结果。案例分析：由于在索赔过程中，客户和保险公司的地位在实际上是不平等的，无论客户还是保险公司往往都会有保险公司说了算的想法，此种不平等主要还是由于双方掌握信息的不均衡造成的，而且由于客户对保险公司理赔程序不了解，使客户不可能进行有效索赔。而通过保险经纪人的工作，利用其对理赔程序的熟悉，对各方法律地位的明晰，有效协调了各方关系，使客户的各项利益得到了最有效的保障。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com