

索赔程序及案例分析

现在，车主都会为自己的车上一份车险。不过，在车辆出险后不少车主不知道如何使用保险获得正当理赔，有的人甚至不清楚哪些是保险公司该赔付的，哪些保险公司不管；有的车主与他车发生事故时，只知道着急而不注意保护现场，不清楚索赔流程，结果在向保险公司理赔时非常被动；有的车主甚至与保险公司发生不愉快的纠纷。针对上述情况，我们选取车主最常遇到的出险案例，采访多家保险公司的理赔员，为车主出险理赔提一些实用建议。

索赔程序

一、报案要及时

出现交通事故后，首先就要及时报案。除了向交通管理部门报案外，还要在 48 小时之内向保险公司报案。对于单方事故来说，可直接拨打报案电话，也可以到有定损资格的汽车专修厂报案和定损。

二、定损到主责任方保险公司

对于双方事故来讲，必须拨打 122 交通报警台，由交管部门认定双方各自责任，并出具相关的责任认定书；之后由主要责任方向保险公司报案，双方当事人一同到保险公司定损。

三、证明要提供齐全

报案后应当提供以下证明或单据：在有效期内的保单正本；被保险人身份证；经过年检合格的被保险车辆行驶证；发生事故时驾驶人的驾驶证，此驾驶证必须经过年审合格并确定在准驾车型范围内；属于道路交通事故的，应提供交管部门出具的事事故证明；属于非道路交通事故的，应提供相应的事事故证明；因事故而产生的损失清单以及有关的费用单据。

四、10 日内需提交索赔单证

以上手续备齐后，就可以到被保险人的承保公司或有定损资格的汽车专修厂进行拍照、定损、理赔。所有损失在修复之前，必须经由定损这一环节，以核定损失项目及金额。定损

完毕后，即可修理受损车辆。事故处理完毕后，10日内将索赔单证交给保险公司，由保险公司计算赔款；然后保险公司会通知领取赔款。

案例分析

案例一

刘女士的高尔夫放在小区，取车时发现前保险杠被大面积刮蹭，肇事者已逃跑，如何向保险公司理赔？

正确做法：要求小区物业开具车辆刮蹭证明，详细描述刮蹭部位、车辆受损程度，

发生刮蹭的时间和当时第三者逃逸情形属实，并在48小时内向保险公司报案；

特别提醒：这种情况属于第三者逃逸，车主需小区物业出具车辆被刮蹭证明，携带驾驶本、行驶证、保险卡向保险公司理赔；对责任明确并且手续齐全的事故，可由维修一方为被保险人垫付维修费用，进行直赔。

概念解析：直赔是指车辆的维修费用由保险公司直接与维修方结算，被保险人无须支付维修费用，只需交齐相关材料后即可将车辆取走。

案例二

程先生开车正常行驶，一骑车青年闯入机动车道，造成车辆前大灯破碎、保险杠刮蹭，年轻人腿部受轻伤，如何报险索赔？

正确做法：首先，车主不要惊慌，看看骑车人和自己爱车损失情况；然后，确认事故责任，如果是骑车或行人全责，应该责任方负责赔偿，保险公司没有赔偿义务；

特别提醒：由于事故中所负责任不同，保险公司的赔偿责任也是不一样的，如果是车主全责，保险公司负责赔偿，如果是行人责任，保险公司是不负责赔偿的。

如果是车辆与车辆之间的交通事故，索赔金额巨大，保险公司有时要求当事双方到保险公司，重现事故现场。

案例三

车辆行驶过程中，前挡风玻璃被飞石击碎，造成玻璃单独破损，如何向保险公司索赔？

正确做法：首先出险车主需弄清楚车是否是车辆损伤，同时玻璃也破碎，如果属于这种情况属于车损险，保险公司有赔偿义务，车主向保险公司报案即可，如果仅仅是玻璃单独破碎，有的保险公司是不能予以赔偿的，除非车主单独投保玻璃单独破碎保险。

特别提醒：车主在投保的时候一定要注意看清条款和保险项目，有些险种是投保固定款项而附赠的，有些是需要单独投保的，不要等到出险的时候才发现没有投保，毕竟一块风挡玻璃也是一笔不小的钱。

案例四

车辆行驶中爆胎，保险公司赔不赔？

正确做法：首先车主要检查爆胎是否引发车辆其他部件损伤，如果有损伤，损伤部件按车损将得到保险公司理赔；如果爆胎引起的轮胎、钢圈的单独损坏，保险公司是不予理赔的。

特别提醒：如果轮胎爆胎引起的交通事故，碰撞到其他车辆造成其他车辆的损失，保险公司会按照车祸的事故责任认定，根据车损险与第三者责任险等相关涉及该车祸理赔的险种给予理赔。

案例五

车子停在小区，被高空坠落物砸凹一块，如何向保险公司理赔？

正确做法：这种情况属于可赔可不赔的“擦边球”，车主或者到气象部门开具当天气象情况的证明或以当天报纸天气预报为凭证，说明当天气象条件导致高空物坠落，或者证明物体坠落是由自己造成的，事故责任人是被保险人，这样保险公司才有可能对车损进行赔偿。

案例六

车辆被盗抢，而被保险人也有过失，比如被保险人丢失行驶证、备用钥匙等，如何向保险公司索赔？

正确方法：丢车事故发生后，要在 24 小时之内向出险地公安刑侦部门报案，并且通知保险公司。

特别提示：车辆盗抢险中规定，被保险人丢失行驶证、购车原始发票、车辆购置税附加费凭证每一项增加 0.5% 的绝对免赔；丢失车钥匙增加 5% 的绝对免赔，这些规定在保单中都有体现，被保险人应该仔细阅读条款。