

车损交通事故自助快处5分钟搞定

系统全省可通用,保险公司理赔服务效率大大提升

记者 施娟 通讯员 吕晓

开车发生碰撞、刮擦的事故每天都在发生,发生车损交通事故后,当事人第一时间都会选择报警,等交警前来处理或者保险公司的勘验,民警从接到报警到事故现场处理期间有一个过程,由于事故车辆占据车道,降低道路通行能力,并且经常引起交通堵塞。

自7月1日起,只要在智能手机中安装一个支付宝钱包,发生车损的交通事故就可以按照系统提示实现自助处理,整个过程仅需5分钟左右,而且该系统全省通用,保险公司的理赔服务效率也大大提升。

交警协助车主自助处理车损事故 拍3张照片即可将车撤离现场

8月25日中午11时左右,吕先生驾驶的面包车与一辆厢式小货车在方岩大道发生刮擦。报警后,世雅中队交警成警官很快赶到现场,他先用吕先生的手机将事故现场的照片拍下,然后让事故双方将车移到不影响通行的地方,道路很快恢复正常通行。

由于吕先生的手机没有下载支付宝,成警官便手把手地教其下载支付宝,并上传了3张事故现场照片及双方当事人的驾驶证、行驶证,很快便收到了事故处理单号。当事人凭此单号,即可联系各自的保险公司进行定损理赔,整个网上自助处理过程,前后用时不到5分钟。

成警官提醒当事人,上传的3张事故现场拍照指的是车辆前后方5米左右处拍照各一张,照片要求车号、道路标志标线清晰,另一张是近距离相互间碰撞损坏部位。当然,也可以多拍几个角度预存备用。

买车五年了,以前也碰到过

类似的车损事故,每次处理起来都感觉劳心费神,等民警出警、保险公司现场勘查、交警部门作出事故责任认定,最后还要到交警部门进行赔偿的调解,这么多的流程下来,耗时又费力。如今这个快处程序走下来,总体感觉不错,方便快捷,省去了很多环节。而且理赔速度也挺快,事故第二天上午我就拿到了600元理赔款了,并把车送到了修理厂维修。吕先生说,整个快处理赔过程很顺利,最重要的是节省了不少时间。

市交警大队世雅中队相关负责人说:我们辖区,平均每天发生二三十起的交通事故,仅车损事故就有十多起,很多时候5位民警连轴转还忙不过来。网上自助快处系统运行两个月,当事人主动使用的确实不多,所以我们每次出警都会手把手地教。好在当事人对自助快处系统的高效处理结果都很满意。虽然这是一项便民利民的举措,但仍需要一个循序渐进的过程,才会慢慢被人们接受。

让数据多跑步,让群众少跑腿 系统全省通用,鼓励车损事故走快处

市交警大队副大队长徐要武坦言,在车损事故中,多数车主仍觉得只有交警到现场进行责任认定后,心里才踏实。其实,只要当事人进行拍照取证,就相当于保留了证据。而且事故责任确定也并不复杂,一方当事人有追尾、逆行、倒车、溜车、开关车门、违反交通信号灯、未按规定让行7种情形中的任何一种,均承担全部责任,其他情形,当事人承担同等责任。

所以我们鼓励车损交通事故当事人走自助快处,如果事故当事人不会使用自助系统,可先拍照取证,迅速将车辆移开,恢复道路通行,再自行到就近交警中队或交警大队事故快速处理中心,请民警协助操作。徐要武说,快处系统全省通用,也就是说,你在省内其他城市出了车损交通事故,无需通过当地的交警或者保险公司处理,自己通过网上自助处理就可搞定。

据交警大队统计,2014年,我市110接警中心共接到交通事故报警5万余起。目前,交警大队每

天接处警量达130起到150起,其中车损事故占80%左右,而这些事故绝大多数可由当事人自助式处理。

交警提醒,80%以上的车主都没有携带保险单的习惯,甚至有些车主都不知道自己的车险保在哪家。针对这种情况,车主可事先拍摄好保险单、行驶证、驾驶证保存在手机中,以备不时之需。值得一提的是,出于安全考虑,高速公路和城市高架快速路暂不在自助处理范围。

事实上,网上自助快处简化了理赔手续,可极大缩短道路交通事故现场撤除时间,提高道路通行效率,有效缓解道路交通压力。让数据多跑步,让群众少跑腿,利用网上自助快处系统,不仅便民,也能节省社会成本。从长远来看,若是自助快处能在全省车主中得以普及,可节省不少警力。徐要武说。

需要提醒的是,网上自助处理仅限当事双方均持本省证照,并在本省投保交通事故强制保险(即交强险)的机动车。



免去现场查勘,节约投保人等候时间 保险公司:按程序走,提升理赔服务效率

据了解,网上自助受理时间为早8:30到晚17:30,中午不设午休。如果不在服务时间内发生的属于自撤现场、自行协商处理的车损交通事故,当事人既可直接向各自的保险公司报案、要求保险公司前来查勘定损,也可约定在次日(24小时内)双方一同在服务时间段内到交警大队事故快速处理中心进行处理。

车损交通事故快处程序是极大方便了故事各方,那保险公司的理赔环节有没有跟上呢?为此,记者采访了多家保险公司,均得到相似回复:会按照程序走,尽量为客户提供方便快捷的理赔服务。

以前处理车损交通事故,需要交警、保险公司到场定责定损,尤其一些偏远地区的车损事故,等待处理时间过于漫长,很不方便。如今,走快处系统,不仅投保人权益得到有效

保障,也大大节约其等候的时间。一名资深的保险公司事故查勘员告诉记者,平均一天下来,他要查勘十几起交通事故,几乎要跑遍整个永康城。而不少交通事故虽然事故小,但路程较远,赶赴现场很费时,这也让一些投保人对服务满意度颇有微词。有了自助系统后,有助于保险公司获得第一事故现场的信息,重现第一事故现场原貌。同时,简化查勘流程和环节,缓解他们的劳动强度,提升理赔服务效率,创新服务流程。

该查勘员说:通常来讲,投保人联系保险公司后,会把事故单子分发给给我们。如果投保人走了自助处理系统,便可免去现场查勘,只需通过事故处理单号看照片定损,或者让他开到指定修理厂定损,再将理赔款直接打到当事人银行卡中即可完成理赔,确实方便很多。