

郑州“7·20”暴雨涉水车相关情况的调查

刘雪晴

吉林财经大学, 中国·吉林 长春 130117

【摘要】据河南省汽车行业协会统计, 郑州在“7·20”暴雨中, 共有40万辆车因灾受损, 截止7月28日, 河南保险机构共接到理赔报案41.23万件, 初步估损约为98.04亿元。其中车险报案22.64万件, 估损金额64.12亿元, 损失巨大。平安、国寿赔付额均已超10亿元, 中国人保预计赔付额超20亿元, 在洪水中逆势而上的保险业承压巨大。本文通过问卷调查受灾车主与随机访谈4S店和维修厂, 从车损险的投保情况、受灾车主所受影响、郑州4S店及维修厂所受影响及新能源车店销售情况变化方面, 以小见大, 调查“7·20”暴雨对郑州的影响, 从而进一步完善应对汛情的措施, 从而保护群众的财产安全。同时, 在车主的车损险意识的提高、物业的防汛措施及设备管理、维修人员力量加强及车险企的转型方向这几个方面提出相应改善提议, 为郑州市各方应对汛情挑战提出建议。

【关键词】汛情挑战 车损险 保险理赔 解决对策

Investigation on the Related Situation of Vehicles Wading in the "7.20" Rainstorm in Zhengzhou

Liu Xueqing

Jilin University of Finance and Economics, Changchun 130117, Jilin, China

[Abstract] According to the statistics of the Henan Automobile Industry Association, a total of 400,000 vehicles were damaged due to the disaster in Zhengzhou during the "7.20" rainstorm. The estimated loss is about 9.804 billion yuan. Among them, there were 226,400 auto insurance reports, with an estimated loss of 6.412 billion yuan, a huge loss. Ping An and China Life have both paid more than 1 billion yuan, and PICC is expected to pay more than 2 billion yuan. The insurance industry, which has bucked the trend in the flood, is under enormous pressure. In this paper, through a questionnaire survey of the affected car owners and random interviews with 4S stores and repair shops, from the coverage of car damage insurance, the impact of the disaster-stricken car owners, the impact of Zhengzhou 4S stores and repair shops, and the changes in the sales of new energy vehicle stores, the small See the big, investigate the impact of the "7.20" rainstorm on Zhengzhou, so as to further improve the measures to deal with the flood situation, so as to protect the property safety of the masses. At the same time, corresponding improvement proposals are put forward in the aspects of increasing car owners' awareness of car damage insurance, flood control measures and equipment management of properties, strengthening of maintenance personnel, and the transformation direction of car insurance companies, so as to provide suggestions for all parties in Zhengzhou to cope with the challenges of flood conditions.

[Key words] flood conditions challenge vehicle damage insurance insurance claims settlement countermeasures

1 调查活动的基本情景

1.1 调查对象

本次问卷调查采用了随机抽样的方法, 随机选择了郑州市不同区的受灾车主, 此次调查问卷共发放500份, 回收480份, 无效问卷18份, 有效问卷462份。本次调查中, 样本年龄所属区间分布情况、样本的受教育程度、样本性别占比以及样本了解暴雨预警等级的程度如下图所示。

同时辅以访谈法调查, 随机访谈了五家汽修厂、三家新能源车店及4S店, 旨在对“7·20”暴雨对郑州汽车行业的影响有更深一步的了解。

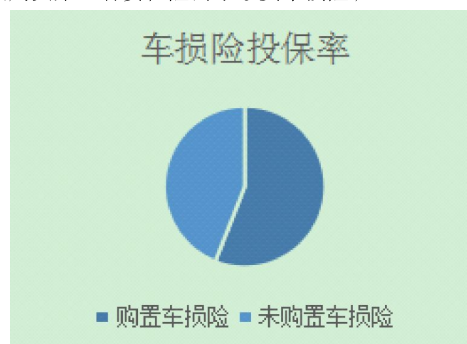
1.2 调查问卷

本次调查问卷采用以固定答题为主, 有关涉水车受损与保险理赔的相关资料包括: 一部分是围绕车主是否购置车损险及其理赔情况, 旨在了解车主的保险意识、涉水车理赔的影响因素以及不同保险公司的服务效率; 另一部分是围绕车辆涉水后对车主造成的影响, 包括生活及经济等方面, 旨在全面了解“7·20”暴雨对郑州人们生活的影响。

2 调查结果与分析

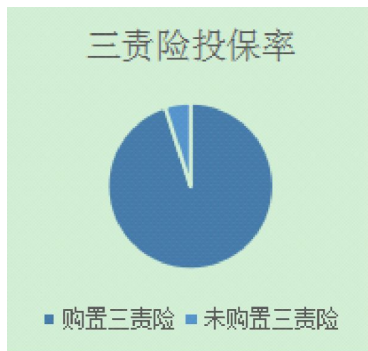
2.1 车损险的投保率及原因分析

根据回收的问卷, 据统计, 调查样本中车损险的投保率仅占56%左右, 有约一半左右的人没有购置车损险。而同时, 调查样本中第三者责任险的投保率高达95%。那么, 为什么很多车主只购买第三者责任险而不够买车损险呢?



首先, 同等价位的车的车损险 保费远高于第三者责任险的保费。一辆20多万的新车, 车损险的保费要3000左右, 而第三者责任险却要300左右; 一辆100万左右的车, 车损险的 保费要达到8000左右, 而其第三者责任险也就1000左右。

三责险投保率



险种 \ 车价	20万元	100万元
车损险	3000元	8000元
第三者责任险	300元	1000元

其次, 折旧影响车损险的保额。汽车每年都在贬值, 但是车损险的保费并不会下降太多。以一辆 20 万的车来说, 开个 4-5 年会贬值到 8、9 万, 高保费低保额, 这个时候投保就不划算了。根据回收的问卷, 调查样本中有 36% 的人购置车辆的年限超过 5 年以上, 这类人中有 73% 没有购置车损险。通过在回收问卷时的随机访谈, 大多数购置车辆年限较长的车主不购置车损险的原因为“保费高, 保额低, 投保不划算”。同时, 对于购置 10 年以上的车辆, 保险公司不予承保车损险。调查样本中也不乏有一部分人购置几万块钱的二手车, 根据其较低的车辆价值及使用年限推算, 对比一下修理厂的维修报价和车损险的保费, 如果维修费很低, 大都放弃购买车损险了。再次, 对于投保车损险的车主来说, 小事故不敢轻易出险。车损险的续保保费需要根据出险次数和折旧率等因素来决定。按照新的车险费率规则来算, 出险 1 次保费不打折, 出险 2 次保费上浮 25%, 出险 3 次上浮 50%, 出险 4 次上浮 75%, 出险 5 次上浮 100%。同时, 连续三年以上不出险, 商业折扣可以低至 3.8 折, 有些地区甚至低至 3 折以下。很多几百块钱的小事故车主都想着第二年的折扣, 于是都自理自修了。这样一来, 虽然车主整体花费的保险费用会降低, 但是相应的车损险保额也会随之下降, 最后很多车主会发现自己买了车损完全用不到。在这种情况下, 有很多车主就会放弃投保车损险。而对比第三者责任险的保费, 三责险的保费每年都会下浮, 用最低的成本为自己不可预见的风险兜底, 用少量的资金撬动自己无法拿来的资金杠杆, 性价比是极高的。同时, 人们对于自然灾害受损存有侥幸心理。车损险的赔偿范围基本是在自然灾害内, 包括暴雨、洪水、海啸等, 而郑州地处中原, 多年未受到洪水、地震等灾害的影响, 车主正常行驶, 车辆不会因灾损害。受到侥幸心理的影响, 一部分车主选择不投保车损险。同时对比三责险, 交通事故时有发生, 有时危及人身, 大多数车主具备此风险意识, 选择投保第三者责任险。综上, 受到保费、折旧、商业折扣以及心理因素的影响, 造成车损险的投保率低。

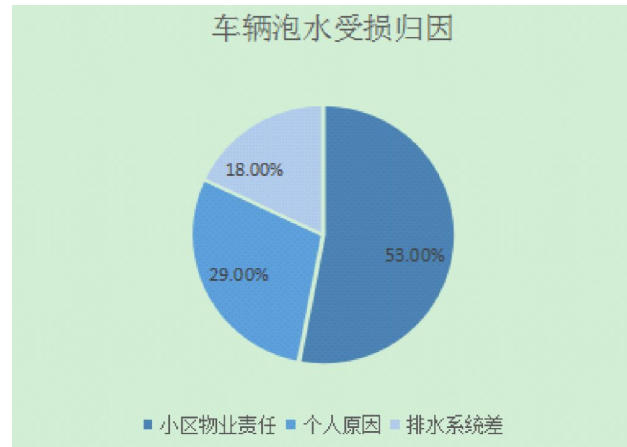
2.2 车辆泡水受损原因分析

根据回收的问卷, 据统计, 调查中的车主将车辆泡水受损归因为以下四个方面, 且占比如图所示。

多个不同小区的业主反映在车库进水后, 小区物业并没有及时检修排水设施、做好抽水工作和通知业主转移车辆, 导致小区车库倒灌、车辆被淹。还有一部分车主认为是自身防汛意识不强, 因为郑州地处中原, 几十年未遇洪灾, 车主认为不会遭遇暴

雨洪灾自然灾害, 并未在意并正常出行或未及时转移车辆, 导致车辆泡水被淹。也有一部分车主认为郑州市老城区排水系统差, 导致市区积水, 车辆泡水。每年的 7、8 月都是郑州的雨季, 年年都有郑州老城区被淹的情形, 其原因都是郑州市老城区的排水系统差, 不能及时排水。

车辆泡水受损归因



2.3 “7·20”暴雨对受灾车主的影响

2.3.1 经济影响

根据回收的问卷, 据统计, 调查样本中车主的车辆涉水对家庭经济造成影响较小的占 22%, 影响一般的占 34%, 影响较大的占 44%。通过回收问卷时的随机访谈, 车辆涉水一般在三级、四级以及五级的情况, 对家庭经济影响较大。此种情形一般发生在泄洪区和车库倒灌的小区。有些物业管理者, 在突发暴雨导致车库进水后, 未及时检修排水设施和通知业主转移车辆, 导致车库倒灌、车辆被淹。在走访的瀚海晴宇小区, 由于物业没有提醒业主挪车且没有做好防汛准备, 该小区三层车库尽数被淹。据了解, 瀚海晴宇小区地下停车场共三层, 停放车辆超过 500 辆, 其中多数为豪华车; 除此之外, 业主在地下储藏室的烟酒等贵重物品也尽数淹没, 损失总计超过 4 亿元。同时, 随机访谈的业主告知, 尽管车辆购买了车损险, 车辆报废后保险公司的赔偿也不足以覆盖车主的损失。比如车辆的购置税并不包含在赔偿中, 车辆越贵购置税越高。除了瀚海晴宇之外, 郑州还有多个小区的车库被淹, 车险报损高达十几个亿。车辆涉水在一级、二级的情况, 对家庭经济影响为一般或较小。在这种情况下, 车主将车送去 4s 店或者修理厂维修, 如果投保车损险的车主将车报给保险公司即可。据调查样本显示, 此类情形受损金额为 2k-1w 不等。

2.3.2 生活影响

根据回收的问卷, 据统计, 调查样本中 52% 的人在车辆涉水后, 通勤时间增加了 1 小时以上, 29% 的人在车辆涉水后, 增加的通勤时间在 30 分钟到 1 小时以内的区间, 19% 的人增加的通勤时间在 30 分钟以内。受“7·20”暴雨的影响, 很多受灾车主没有私家车, 无法乘坐地铁, 半个小时的地铁通勤变成两个多小时的公交, 上下班往返要四五个小时。

2.4 “7·20”暴雨对郑州 4s 店、汽车维修厂的影响

随机访谈郑州市金水区的一家合资品牌 4s 店, 得知拖回来定损、维修的过水车辆已经超过 700 台, 4s 店已经存放不下, 在周围租了几个停车场专门停放, 同时店内的维修人员也全天在修理车间忙碌。据了解, 由于受“7·20”暴雨的影响, 等待修理的车辆比往常多了 2-3 倍。由于等待修理的车辆过多, 车辆停放场地、车辆维修人员严重不足。可见, 数十万辆的泡水车给经销商带来了巨大压力。

在随机访谈的五家汽车维修厂中, 其中一家在“7·20”暴雨中全厂被淹, 该汽修厂的损失巨大。据访谈了解, 由于地势的影响, 当日该厂中停放的二十多辆车全部被淹。其中一半的车辆投保车损险, 车辆损失由保险公司理赔; 另一半未投保车损险的车辆损失将由汽修厂理赔, 给该汽修厂增加了经济压力。

访谈的其余四家汽车维修厂, 在“7·20”暴雨之后, 等待修理的汽车也比往常增加了2-3倍左右。在汽修厂中等待修理的车辆中, 有25%左右的车是投保车损险的, 保险公司定损后, 4s店无人手和场地去维修, 被修车送至汽修厂维修。其余车辆未投保车损险, 被车主送至汽修厂维修。“7·20”暴雨之后, 汽修厂修理的车辆增加, 在一定程度上给其带来了收入增加, 但是同时数量巨大的待维修车辆也给汽修厂带来了压力。

2.5 “7·20”暴雨对郑州新能源汽车销售的影响

7月29日, 郑州市财政局、公安局、商务局、金融工作局和大数据管理局联合发布的《郑州市车辆受损报废的车主购置新车补贴办法》提出, 在本次水灾中受损报废的郑州本地牌照(豫A和豫V)民用汽车, 重新购买新能源汽车的车主可享受10000元到15000元的补贴。同时, 蔚来汽车也发布了河南省内7.20-8.31购买蔚来全系车型可享30万3年0息等优惠政策。

通过访谈的蔚来汽车门店的销售经理得知, 在“7·20”暴雨之后, 由于一些人群对汽车的刚需, 每天到店咨询的人数相比洪灾之前增多, 但是由于推出政策时间较短, 加上近期郑州疫情的影响, 效果并不明显。通过访谈的新能源车店得知, 由于新能源车的定制化生产, 车主订车在两个月后才能取车, 并不能缓解一些车主的燃眉之急。

2.6 巨额赔付下, 保险公司偿付压力巨大

因4s店与保险公司有相关合作, 据4s店经理得知, 在预计的64亿车险估损金额中, 据不完全统计, 中国人保初步统计20.7万笔、预估赔付超20亿元; 中国平安有5.5万笔、预估赔付超10亿元; 中国人寿2.7万笔、预估赔付超10亿元; 阳光保险超9000笔、预估赔付超5亿元; 中华保险超4000笔、预估赔付超2亿元; 大地保险超3000笔、预估赔付约1亿元。

在“7·20”暴雨之后, 在面临着巨大的赔付额下, 保险公司的偿付能力和利润压力面临着考验。自2020年9月实施车险改革后, 各公司都大幅度降低保险费率, 面临经营改革的压力。同时与以往洪灾相比, 2020年车险定价改革后的保单扩大了涉水损失保险范围, 这在一定程度上增加了保险公司的理赔支出。这对于一些小公司来说, 比较严峻; 而对于全国性大公司来说, 由于公司规模大且偿付能力比较高, 且只是局部灾害, 相对来说“7·20”暴雨对其经营造成的伤害较小。

3 结论与建议

3.1 车主提高车损险投保意识

新购置车的新手车主应提高车损险投保意识, 车损险在车险中的作用也同样重要, 零整比系数高的车型, 意味着维修成本较高。不要对自然灾害存在侥幸心理, 在“7·20”暴雨中, 很多没有投保车损险的车主只能自己负担巨大的维修额, 而与之形成对比的是, 投保车损险的车主的损失大大减少。因为大多数车主还不能承受风险, 因此属于车龄小、车价高、新手司机的情形, 最好购置车损险。

3.2 统筹部署灾后重建工作

银保监会作为统一监督管理银行业和保险业的国务院直属事业单位, 应提前制定支持灾后重建、恢复生产的工作预案, 全力做好防汛救灾专项、灾后重建金融服务, 同时开通绿色通道、简化理赔流程、提高理赔效率, 全力确保线上金融服务畅通, 做好保险理赔服务。并且, 相关部门设立专项保险理赔金来弥补一些费率不达标的车主的利益, 同时缓解保险公司的赔付压力, 确保平稳渡过难关。

3.3 物业加强防汛措施

物业作为小区的管理者, 应当及时对业主建筑物共有部分包括楼顶、外墙、给排水设施进行检修, 在突发暴雨导致车库进水后, 应及时通知业主转移车辆, 从而避免业主的巨大经济损失, 有效减免受损业主与物业之间的矛盾。尽管郑州这次天气属实罕见, 但却足够反映出物业前期的准备、中期的应对和后期的补救。一些物业公司的防汛措施准备的很充分, 相比较一些最基本的沙袋都未准备的物业公司, 前者属于设身处地为业主着想。物业公司应在日常将防汛物资、演习演练和人员培训都准备到位, 这样应对其他突发事件也游刃有余。

3.4 增派维修人员力量

对于高负荷的4s店与维修厂, 应从各地抽调维修人员来支援, 并且出具维修规范, 尽快推进受损车辆的维修服务。同时, 4s店对接生产厂家, 增派维修技术骨干人员, 或者分流到外地的4s店维修, 提高维修效率, 满足消费者的用车需求, 缓解通勤的燃眉之急。并且, 对于维修涉水车的工作要保质、保量地完成, 不能因车辆数目巨大对维修工作懈怠, 造成泡水车对于消费者的二次伤害。

3.5 车险企转型应对理赔压力

保险公司应提前做好巨大自然灾害理赔的预案, 最大程度公开报案渠道、开启绿色理赔渠道、集中理赔服务资源, 降低灾害后续损失。同时合理调度资源, 调度其他省份的公司资金, 保障灾后理赔工作的完成。

在车险综合改革、自然灾害以及车险产品同质化严重的情况下, 车险企应从产品经营向客户经营转型, 从侧重车辆增量转变为深度挖掘客户端保险需求, 提高风险识别能力, 主动调整车险经营策略, 继而通过规避风险来保障客户的利益。同时优化定价模型, 推行价费联动, 适应车险综合改革。并且细化产品说明, 完善告知格式合同重要内容, 优化理赔服务, 在适应改革的同时提高公司业务的竞争力。

参考文献:

- [1] 濮振宇. 20万辆水淹车的理赔挑战: 河南灾后车险压力空前[EB/OL]. 经济观察报.
- [2] 戴梦希. 高赔付与严监管下车险综合改革“阵痛”何解[EB/OL]. 金融时报.
- [3] 屈茜. 财产保险公司车险理赔问题的改革与发展[EB/OL]. 商业文化.

作者简介:

刘雪晴(2000.12.15), 女, 汉, 河南省焦作市孟州市, 本科, 财务管理。