

**吉林市龙潭区人民法院**  
**关于规范保险公司机动车交通事故投保理赔工作的**  
**司法建议**

(2023)吉龙法建字第7号

中国人民财产保险股份有限公司吉林市分公司、中国太平洋财产保险股份有限公司吉林中心支公司：

近年来，机动车保有量大幅增加给人民群众创造便利出行条件的同时，道路交通事故大量存在，危及人民的生命健康和财产安全。机动车交通事故责任纠纷数量巨大，涉及驾驶员、车主、保险公司等多个诉讼主体，且多数案件需要通过鉴定评估车辆损失、人身损害数额，案件审理周期较长，涉及事务性工作较多，高效、快速、便捷地处理机动车交通事故责任纠纷已经为众望所归。龙潭法院在对近三年机动车道路交通事故责任纠纷案件进行梳理和分析的基础上，归纳出机动车道路纠纷案件的审理难点，并提出了相应的对策与建议，期望能够为建立机动车交通事故责任多元化解纷机制，保障人民群众合法权益，打造共建共治共享的社会治理新格局尽绵薄之力。为此，我们建议保险公司在处理机动车交通事故过程中应注意以下几个方面问题：

**一、进一步规范保险公司签约行为和理赔处置行为。**

**(一) 尽量削减免责条款，加强强保险公司对免责条款的释明义务。**

在实际理赔过程中，保险公司理赔部门通常以免责条款作为拒赔理由，其坚持认为免责条款已经作出了足以引起投保人注意的提示，如在保险单上使用黑体加粗字等方式提示投保人仔细阅读保险条款等。但被保险人或投保人对此往往不予认可并认为其从未收到相关保险条款。为此，一是保险公司应该尽量削减免责条款如剔除行驶证或驾驶证超期、高保低赔、按责赔付等原来的免责条款。二是可以通过以主动引导投保附加险的形式将以往常见的免责情形如医疗费非医保等问题进行覆盖并在投保人进行投保时保留好格式条款的交付以及对免责条款的提示及明确说明等方面证据。三是在投保流程中将保险条款和免责条款的页面设置为必读选项，并设定一定的阅读时间，对免责条款加粗进行释明，必要时对免责条款内容进行列举式说明，使投保人对保险条款的理解更为充分。

## **（二）规范保险公司理赔行为，做到“应赔尽赔”。**

就车辆损失而言，保险公司应积极履行定损义务将定损价格及标准调整至市场合理水平，对事故车辆的评估和修理进一步规范，防止评估价与实际修理费用发生较大差距。对于人伤事故，在事故发生后可通过保险公司与受害方共同选定鉴定机构的方式在理赔阶段进行鉴定，或者由有经验的理赔人员经阅片及病史资料后根据实际情况进行赔付；对于经过鉴定且对鉴定意见有异议的纠纷，应及时提出并固定相关证据，以免增加矛盾或因无相关证据导致法院难以准许重新鉴定。

## **二、加强与多部门沟通联动，积极参与“互联网+”机动车交通事故责任多元化解纷机制。**

“互联网+”机动车交通事故责任多元化解纷机制，是通过互联网技术建立交警部门、鉴定机构、保险公司、调解组织、



人民法院等部门共同参与、信息共享的信息平台，形成包括事故责任认定、鉴定、调解、诉讼、赔偿履行等模块组成的“总对总”全流程线上纠纷解决平台，当事人和各部门工作人员可以在平台中录入和查看信息，实现多元参与机动车交通事故化解，从而快速、有效的处理机动车交通事故责任纠纷的机制。建立“互联网+”机动车交通事故责任多元化解纷机制，通过互联网技术实现各部门和人民团体多方协作配合，信息准确、及时、公开、透明，真正做到“让数据多跑路，群众少跑腿”，打破以往模式下的信息不畅通、衔接不流畅、责任推倭的局面，有利于快速、高效、便民的化解机动车交通事故责任纠纷，维护受害人的合法权益，满足人民群众对公平正义的需求。

以上建议请于考虑，如有反馈意见，请及时函告我院。

附件：吉林市龙潭区人民法院 2020-2022 年机动车交通事故责任纠纷审判白皮书暨司法审查报告

吉林市龙潭区人民法院

2023年8月8日