

# 车险理赔心得体会(优质5篇)

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看看吧。

## 车险理赔心得体会篇一

在这绿树成荫，蝉声阵阵的美好夏月，本人参加了在分公司车险部进行的一系列交流培训活动，通过参加这次交流活动，我对于车核保险的规定有了更加清晰、具体的认识，而与本行业前辈们日夕相处后，也于工作经验方面有了不小的收获，为了有益于今后的学习和工作，特做如下总结：

### 一、对于车核保险的规定有了更深的理解

在流活动的培训过程中，我认真学习了由分公司制定的《初审管理规定》，并为了达到学习成果的举一反三，我还充分利用休息时间自主完成了其他有关工作内容知识的学习。

### 二、掌握到了出单初审环节提高工作效率的关键：

- 1、做为业务经办人员应提供齐全有效的投保资料。
- 2、而做为初审人员就应熟悉各险种产品的管理核保管理规定；
- 3、如果需要上传影像系统的资料就要准确、完整上传免得造成返单。

### 三、通过交流学习先进经验

在分公司前辈的热心帮助下，我学到了不少知识和先进经验。

以前，对于见费出单我的理解就非常浅，现在我知道了，它能夯实保费收入数据的真实性，有力保障公司的信誉形象；还能降低保险公司的经营风险，并加强中介渠道的规范化管理。

在这短短的交流活动期间，当我在车核保险的常规流程上一有疑问，分公司的几位领导和前辈们总是不失时机地帮我解决，并拓展出很多很重要的经验讲给我听，这对我今后的工作肯定会有巨大的意义，感谢各位分公司的领导，感谢各位无私的前辈！

#### 四、改进意见

本来，在此应对公司提出一些合理的，有实际价值的建议，以期能为公司的更好发展尽绵薄之力，只可惜我资历未深，对公司还需要更长时间的了解和感知，但通过这次难得的交流学习机会，对于我自身的问题和不足却有了更明确的认识，因而，在此我联系自身问题，做出以下的自我调整计划：

- 1、对承保业务及时地进行审核，利用风险管理经验降低承保风险，明确承保费率，确保承保质量。
- 2、加强信息技术的学习，增强各类险种业务的处理能力，同时做好市场调研，并定期编制中、长期个人业务计划。
- 3、熟练掌握新型业务系统的操作，以提高自身的综合业务技能和素质，为公司业务发展添砖加瓦。
- 4、严格奉行热情、周到、优质、高效的服务宗旨，坚持主动、迅速、准确、合理的原则，严格按照岗位职责和业务操作实物流程的规定作好各项工作。

车险理赔实习心得600字篇5

## 车险理赔心得体会篇二

1、养成随时记录的习惯——在你的办公桌上，应时时放有电话记录用的纸和铅笔。一手拿话筒，一手拿笔，以便能随时记录。

2、报出本人的姓名和单位名称——说：“你好！我是某某公司的某某某。请问某先生在吗？”如果是秘书接的，等本人来接时，还需再报一次姓名和单位。为使对方能听清楚，说话节奏应比交谈时稍慢些。

即使是经常通话的人，也不可省去自报姓名这一道手续。不应想当然地认为对方定能听出自己的声音，以致对方在接电话时还得分神猜想是谁打来的电话。

报名字时也不可只说“我是小李”，因为天下姓李的不知有多少。所以在自报家门时应报出全名。这实际上是一种自我推销的方式，可以使对方加深对你的印象。

3、确定对方是否具有合适的通话时间——当你给他人打电话时，他们也许正忙于自己的某一事情。你应当表明自己尊重他们的时间，并给他们足够的时间作适当的调整。你可以在开始讲话时向对方问一下：

“您现在接电话方便吗？”

“您现在忙吗？”

“您现在有时间同我谈话吗？”

“这个时候给您打电话合适吗？”

“您能抽出点儿时间听听我的话吗？”等等。

如果你想定期和对方进行这种讨论，应征询对方定在哪一天、哪一个钟点更为方便。这样做，既是为了使对方能定下心来与你从容讨论，同时也是个风度问题。在别人正忙时去电话打扰是不礼貌的行为。

在电话中要说明打电话的目的以及需要多长时间。应实事求是，既不可多报，也不能少说。明确需占用一刻钟，切不可只说：“可以占用你几分钟时间吗？”应该说：“王总，我想和你谈谈分配方案的事宜，大概需要一刻钟。现在就谈你方不方便？”

### 车险理赔心得体会篇三

在回顾这半年工作之前，我首先要感谢人保财险，感谢人保财险给我的机会，感谢人保财险江门分公司\_\_\_\_支公司各级领导对我工作的支持和生活上的关照，也很感谢人保财险同事们对我的支持和帮助。

可以这么说，这半年来我学习到的东西比我之前在学校学习到的知识还要多，我相信生活就是一个大舞台，只要自己努力去适应，就会在这个舞台上越走越好！很多的现实的事情都是在不断的成长进步中慢慢的形成的，这些都是我们一直以来不断的成长的结果，相信我会在公司中越做越好！

自\_\_\_\_年7月8日，我和中大的两个同事坐福哥的车来到江门，下午就和\_\_\_\_支公司车险部经理李刚来到\_\_\_\_支公司。

在\_\_\_\_支公司7-10三个月在意外险部学习。在这期间主要是跟意外险部办公室里的两个同事学习，熟悉内务。主要学习：承保，保单录入，理赔，填写保险单等一系列工作。很多人认为是“打杂”的工作，这可不是一般的“打杂”的工作，这可是让我知道了很多工作中必须了解，必须知道，必须清楚的东西，因为这些工作的处理好坏，直接影响到我们对客户服务的质量。而且，意外险部经理卓健雄在工作中也给予了我很大的关心和支持，也给了我很多去一线承保，查勘，

定损等学习的机会。

转眼间三个月过去了\_\_\_\_年10月1日后，我被安排到非车险部学习，一直到现在。在非车险主要也是了解整个部门工作的程序，各种内务工作的操作，并也进行了一些简单的操作：承保，续保，理赔等。得到了部门同事和非车险经理李继雄经理的大力支持和帮助。而且，得到了很多去一线学习查勘，定损，理赔，承保等的学习机会，让我受益很多，得到很多锻炼的机会。并且得到李继雄经理一些工作中的指导和处理事情的方法，尤其是工作中我做的不足时，李经理的严肃指导，使我真正体会到自己懂得的东西太少了，有待提高的东西太多了。也正是在平常工作中得到了这么多人的关心和帮助，逐渐地让我有了一个更加全面的视野，更加专业的为客户服务的方式。

以前，我总以为自己对保险很了解，很懂，但经过这半年在意外险和非车险的学习，让我更加理解到“保险”这两个字的内涵。感觉到做个真正的“保险人”真的很不容易，因为他要求我们具备各方面的知识，要有敏锐的市场洞察力，要有一颗敢于面对失败挫折的心，而且要有坚持学习提升自己的能力等等。

经过这半年的学习后，我感觉我的头脑更清晰了，目标更明确了，希望自己能充分发挥自己的能力，为人保，为中国保险贡献自己的一点力量。再次感谢人保财险各级领导对我工作的支持和帮助，感谢身边同事的支持——因为是你让我更成熟，更专业。

始终相信：努力也许会不成功，但放弃肯定失败；始终相信：我会全力以赴，把握每次学习和提升自己的机会；始终相信：我会用我的成绩去回报一路上陪伴我的人，一路上温暖过我的人。

每一次在回头的时候，我总是看到很多人在逐渐的落后，逐

渐的脱离队伍，逐渐的不再适应公司的工作，逐渐的被公司淘汰。竞争就是这样的，不去努力一定会失败，我相信我会在不断的生活中做到最好，我相信我会在不断的发展中得到更多的进步，相信自己一定会做好。我一定不会在公司的发展中迷失自己的方向，逐渐的发展自己！

## 车险理赔心得体会篇四

刚刚周总已经讲过这次理赔会的重要性，我再强调一下。截止5月30日，全省理赔人员共843人，可以说是公司队伍的主力军。当前经营形势非常严峻，半年会到现在，产险的经营状况还没有明显好转。根据公司半年会要求，我们要打“双升”战役，即业务速度和经营效益要提升。公司要上下众志成城，尽全力度过难关。所以说今天召开的理赔工作会议非常重要。

半年工作会上已讲过，降赔增效是公司当前工作的重中之重。赔付率能否有效改善，不仅关系经营目标的完成，而且关系业务发展。通过赔付率的降低，可以为业务投入腾挪空间。赔付率居高不下，有前端业务结构的影响，因为业务结构不合理造成我公司赔付率比行业高出0.4个百分点，其中有货车占比过高因素。20\_\_\_\_年货车业务占比14%，20\_\_\_\_年调整至10%以下，正是这种艰苦的努力和调整，使得预期终极赔付率逐步好转，目前预期同比下降2.5个百分点，环比也在不断下降。但是，预期赔付率还未在实际赔付率上体现。业务结构下一步还需继续大力调整。商车改革后，私家车出险频率大幅度下降，客户和保险公司是受益的；而货车的出险频率和赔付率不降反升。我公司历年业务货车占比都比较高，在行业内也是占比很高的公司，所以受冲击最大。在业务结构艰难调整过程中，降赔增效就显得尤为重要。20\_\_\_\_年保单年度赔付率出现下行趋势，理赔是有一定贡献的。所以说，理赔工作的好坏直接关系今年经营目标和业务发展的达成。当前市场竞争激烈，市场费用居高不下，我们的赔付率也居高

不下，已经没有费用投放空间。但如果我们把降低赔付率的工作做到位了，赔付率下降了，可能很多问题就迎刃而解，公司的这盘棋就活了。因此，降赔是解决当前主要矛盾的主要方面。降赔增效的工作需要大家齐心协力一起做，为此我提几点要求：

## 一、进一步强化理赔管理者责任

今天会议上我更想向一把手强调这个问题。理赔管理责任有三个层面，一是分支机构一把手，二是“五位一体”责任人，三是理赔中心负责人。

二、三级机构一把手要亲力亲为抓理赔，不能只喊口号提要求，必须要扑下身子到现场。我一直提倡的一把手“三个一”工作，每周开一次理赔推进会，解决理赔工作中的问题，协调资源配置；每周与理赔员工谈一次心，做好员工的警示教育和道德管理；每周跟踪一次大案，或抽查几件赔案，关注理赔工作。这“三个一”从我调研情况看基本没有得到落实。理赔工作已经成了公司的“生命线”。前期总经理室作出价值业务投放的经营决策，但费用投放后，赔付率能否下降是个不确定的风险，如果今年综合成本率超过100%，将影响公司的战略部署，所以理赔十分重要，一把手要重点关注。

再谈“五位一体”责任人。“五位一体”责任人要对车险最终经营结果负责，是直接责任人。车险经营成果好，“五位一体”责任人就要受到表彰，否则就要被追责。在公司半年工作会上，公司明确指出，车险负增长和亏损都是不能接受的。所以“五位一体”责任人的责任重大。

## 二、细化考核目标，落实到人

前期公司对分支机构理赔管理人员下发了管理文件，实施了考核。但考核内容还需要进一步细化，落实到人，并进行排名。分公司的考核，要强化质量指标，提高质量指标的考核

权重。根据各公司上报的监管分类评级，机构评级有升有降。评级下降的机构中，大部分受质量指标下降影响，如成本率、赔付率过高，而效率指标基本上影响不大。所以总公司的考核要做出调整，体现导向，要强化质量指标，对指标进行优化和细化。

行业内有的公司已将配件直供作为重要的考核指标，明确要求通过配件直供将配件价格下降20%以上。配件价格、人伤减损、打假等，这些指标都是真金白银，我公司的考核都要细化到岗、到人，抓出成效。根据公司去年5月份下发的分支机构理赔管理人员考核结果，定损成本类指标均为50分，考核不到位。虽然问题归于数据不足，但定损成本指标是重要的质量指标，必须尽快量化并完善系统，否则考核没有价值，没有效果。特别是人伤减损是重灾区，水分多，要花大力气减损，责任考核要到人。

### 三、加强队伍管理，打造理赔“铁军”

目前公司非农险理赔人员542人。绝大多数的员工对公司都是忠诚的，是经得住考验的“铁军”，但这支队伍中也存在一些“蛀虫”，在损害公司的利益。大家一定要坚定思想认识。

一是严肃纪律，整顿队伍。对于中饱私囊、违法违规行为要严惩不贷，零容忍，必要时必须移交司法机关。部分公司在抓队伍整顿肃清过程中，有理赔人员主动坦白，退回不当得利。对于这些员工，必须进行内部处理和调岗，坚决不能让其继续在理赔队伍中。各机构要向中央整顿军纪学习，出重拳，这样才能打造一支真正的理赔“铁军”。对违法乱纪行为零容忍，对外是表明公司的严正立场，起到震慑虚假理赔的作用，对内是管理导向，淘汰品质差、技能差、责任心不强的人员，同时也要表扬、晋升认真负责的人员，激励优秀员工。

二是提高工作效率。按公司15亿非农保费规模计算，理赔人

均服务保费276万，在行业内是较低水平，说明理赔工作流程优化、效率提升都有很大空间。以理算为例，行业内很多公司已经实现了理算自动化、智能化，但我公司理算192人，占比8%，耗费了很大人力。公司查勘队伍的待遇比较低，如果工作效率得以提高，薪酬和成本可以节约，就有给优秀查勘人员涨薪的空间。但效率的提高并不简单等于增加工作量，更多的是改造流程和理赔自动化技术应用，从而解放生产力。

#### 四、扎扎实实落实好两个管理工具

在公司各部门的努力下，我们正在全力推进精友二代和人伤系统上线。管理工具问题是老生常谈，这次理赔管理工具升级，大家一定要运用好，使其充分发挥作用，一是各机构领导要重视此项工作，使系统尽快上线应用。二是信息部要集中资源配合好。三是理赔条线要做好培训，使大家能用好新工具。这些都是公司一把手要重点关注和推动的工作。

#### 五、创新驱动理赔管理水平提升

通过科技手段运用，可以有效提高理赔管理水平。

一是总公司在行业内牵头推动的“透明修”项目，目前需要机构落实。公司与“精米商城”建立配件直供合作，落实快，下手早，提出表扬。配件直供有两大好处，可让保险公司免于4s店和修理厂价格绑架，降低配件价格，同时还能获得增值税专用发票以抵扣税，从而进一步降低公司的赔付成本。这个工作思路大家都清楚，但如何落实要反省。配件直供是汽车后市场的发展趋势，行业内其他公司已有反应。总公司要做好顶层设计，分公司要配合做好落地，不能让“透明修”只有宣传没有实效。

二是移动查勘项目。移动查勘项目前期做了大量谋划准备工作，但是否工作到位，是否解放了生产力，是否提高了品质，这些都需要关注评估。

三是理赔自动化。当前理算队伍人员冗余，是科技创新运用不到位，智能化程度不高的体现。理赔可以做到很高程度的自动化，从而大大减少人工工作。理赔队伍目前的编制足够，但结构不合理。人伤岗120人，占比不到7.5%，可以加大人员整合调整的力度，在总量不变的情况下优化结构，法务岗也同样。

今天我提这五点要求，并且反复强调，理赔是重中之重的工作，各机构必须锁定赔付率和质量指标，要想一切办法实实在在的降低赔付率，坚决不允许通过数据调整弄虚作假。理赔条线的同志们很辛苦，有一些优秀员工很值得大家尊敬，例如今年的洪涝灾害中，一些公司都涌现了不少先进事迹。相信有这么一只“铁军”，我们相信只要上下齐心，共同努力，一定能把赔付成本降下来，为实现全年经营目标贡献力量！

车险理赔实习心得600字篇4

## 车险理赔心得体会篇五

刚刚周总已经讲过这次理赔会的重要性，我再强调一下。截止5月30日，全省理赔人员共843人，可以说是公司队伍的主力军。当前经营形势非常严峻，半年会到现在，产险的经营状况还没有明显好转。根据公司半年会要求，我们要打“双升”战役，即业务速度和经营效益要提升。公司要上下众志成城，尽全力度过难关。所以说今天召开的理赔工作会议非常重要。

半年工作会上已讲过，降赔增效是公司当前工作的重中之重。赔付率能否有效改善，不仅关系经营目标的完成，而且关系业务发展。通过赔付率的降低，可以为业务投入腾挪空间。赔付率居高不下，有前端业务结构的影响，因为业务结构不

合理造成我公司赔付率比行业高出0.4个百分点，其中有货车占比过高因素。20\_\_年货车业务占比14%，20\_\_年调整至10%以下，正是这种艰苦的努力和调整，使得预期终极赔付率逐步好转，目前预期同比下降2.5个百分点，环比也在不断下降。但是，预期赔付率还未在实际赔付率上体现。业务结构下一步还需继续大力调整。商车改革后，私家车出险频率大幅度下降，客户和保险公司是受益的；而货车的出险频率和赔付率不降反升。我公司历年业务货车占比都比较高，在行业内也是占比很高的公司，所以受冲击最大。在业务结构艰难调整过程中，降赔增效就显得尤为重要。20\_\_年保单年度赔付率出现下行趋势，理赔是有一定贡献的。所以说，理赔工作的好坏直接关系到今年经营目标和业务发展的达成。当前市场竞争激烈，市场费用居高不下，我们的赔付率也居高不下，已经没有费用投放空间。但如果我们把降低赔付率的工作做到位了，赔付率下降了，可能很多问题就迎刃而解，公司的这盘棋就活了。因此，降赔是解决当前主要矛盾的主要方面。降赔增效的工作需要大家齐心协力一起做，为此我提几点要求：

## 一、进一步强化理赔管理者责任

今天会议上我更想向一把手强调这个问题。理赔管理责任有三个层面，一是分支机构一把手，二是“五位一体”责任人，三是理赔中心负责人。

二、三级机构一把手要亲力亲为抓理赔，不能只喊口号提要求，必须要扑下身子到现场。我一直提倡的一把手“三个一”工作，每周开一次理赔推进会，解决理赔工作中的问题，协调资源配置；每周与理赔员工谈一次心，做好员工的警示教育工作和道德管理；每周跟踪一次大案，或抽查几件赔案，关注理赔工作。这“三个一”从我调研情况看基本没有得到落实。理赔工作已经成了公司的“生命线”。前期总经理室作出价值业务投放的经营决策，但费用投放后，赔付率能否下降是个不确定的风险，如果今年综合成本率超过100%，将影

响公司的战略部署，所以理赔十分重要，一把手要重点关注。

再谈“五位一体”责任人。“五位一体”责任人要对车险最终经营结果负责，是直接责任人。车险经营成果好，“五位一体”责任人就要受到表彰，否则就要被追责。在公司半年工作会上，公司明确指出，车险负增长和亏损都是不能接受的。所以“五位一体”责任人的责任重大。

## 二、细化考核目标，落实到人

前期公司对分支机构理赔管理人员下发了管理文件，实施了考核。但考核内容还需要进一步细化，落实到人，并进行排名。分公司的考核，要强化质量指标，提高质量指标的考核权重。根据各公司上报的监管分类评级，机构评级有升有降。评级下降的机构中，大部分受质量指标下降影响，如成本率、赔付率过高，而效率指标基本上影响不大。所以总公司的考核要做出调整，体现导向，要强化质量指标，对指标进行优化和细化。

行业内有公司已将配件直供作为重要的考核指标，明确要求通过配件直供将配件价格下降20%以上。配件价格、人伤减损、打假等，这些指标都是真金白银，我公司的考核都要细化到岗、到人，抓出成效。根据公司去年5月份下发的分支机构理赔管理人员考核结果，定损成本类指标均为50分，考核不到位。虽然问题归于数据不足，但定损成本指标是重要的质量指标，必须尽快量化并完善系统，否则考核没有价值，没有效果。特别是人伤减损是重灾区，水分多，要花大力气减损，责任考核要到人。

## 三、加强队伍管理，打造理赔“铁军”

目前公司非农险理赔人员542人。绝大多数的员工对公司都是忠诚的，是经得住考验的“铁军”，但这支队伍中也存在一些“蛀虫”，在损害公司的利益。大家一定要坚定思想认识。

一是严肃纪律，整顿队伍。对于中饱私囊、违法违规行为要严惩不贷，零容忍，必要时必须移交司法机关。部分公司在抓队伍整顿肃清过程中，有理赔人员主动坦白，退回不当得利。对于这些员工，必须进行内部处理和调岗，坚决不能让其继续在理赔队伍中。各机构要向中央整顿军纪学习，出重拳，这样才能打造一支真正的理赔“铁军”。对违法乱纪行为零容忍，对外是表明公司的严正立场，起到震慑虚假理赔的作用，对内是管理导向，淘汰品质差、技能差、责任心不强的人员，同时也要表扬、晋升认真负责的人员，激励优秀员工。

二是提高工作效率。按公司15亿非农保费规模计算，理赔人均服务保费276万，在行业内是较低水平，说明理赔工作流程优化、效率提升都有很大空间。以理算为例，行业内很多公司已经实现了理算自动化、智能化，但我公司理算192人，占比8%，耗费了很大人力。公司查勘队伍的待遇比较低，如果工作效率得以提高，薪酬和成本可以节约，就有给优秀查勘人员涨薪的空间。但效率的提高并不简单等于增加工作量，更多的是改造流程和理赔自动化技术应用，从而解放生产力。

#### 四、扎扎实实落实好两个管理工具

在公司各部门的努力下，我们正在全力推进精友二代和人伤系统上线。管理工具问题是老生常谈，这次理赔管理工具升级，大家一定要运用好，使其充分发挥作用，一是各机构领导要重视此项工作，使系统尽快上线应用。二是信息部要集中资源配合好。三是理赔条线要做好培训，使大家能用好新工具。这些都是公司一把手要重点关注和推动的工作。

#### 五、创新驱动理赔管理水平提升

通过科技手段运用，可以有效提高理赔管理水平。

一是总公司在行业内牵头推动的“透明修”项目，目前需要

机构落实。公司与“精米商城”建立配件直供合作，落实快，下手早，提出表扬。配件直供有两大好处，可让保险公司免于4s店和修理厂价格绑架，降低配件价格，同时还能获得增值税专用发票以抵扣税，从而进一步降低公司的赔付成本。这个工作思路大家都清楚，但如何落实要反省。配件直供是汽车后市场的发展趋势，行业内其他公司已有反应。总公司要做好顶层设计，分公司要配合做好落地，不能让“透明修”只有宣传没有实效。

二是移动查勘项目。移动查勘项目前期做了大量谋划准备工作，但是否工作到位，是否解放了生产力，是否提高了品质，这些都需要关注评估。

三是理赔自动化。当前理算队伍人员冗余，是科技创新运用不到位，智能化程度不高的体现。理赔可以做到很高程度的自动化，从而大大减少人工工作。理赔队伍目前的编制足够，但结构不合理。人伤岗120人，占比不到7.5%，可以加大人员整合调整的力度，在总量不变的情况下优化结构，法务岗也同样。

今天我提这五点要求，并且反复强调，理赔是重中之重的工作，各机构必须锁定赔付率和质量指标，要想一切办法实实在在的降低赔付率，坚决不允许通过数据调整弄虚作假。理赔条线的同志们很辛苦，有一些优秀员工很值得大家尊敬，例如今年的洪涝灾害中，一些公司都涌现了不少先进事迹。相信有这么一只“铁军”，我们相信只要上下齐心，共同努力，一定能把赔付成本降下来，为实现全年经营目标贡献力量！