化解理赔认知纠纷 切实保障金融消费者知情权

【案情简介】

2026 年 5 月，客户李某驾驶家用轿车发生单方交通事故，造成车辆底盘、保险杠受损，随即向保险公司报案。查勘人员现场核实事故属于保险责任后，引导客户开展定损及维修工作。车辆维修完成后，李某对配件更换标准、定损金额存在异议，认为保险公司压低定损价格、不予更换原厂配件、缩减理赔项目等问题，认为自身合法权益受到损害，情绪激动，产生理赔投诉纠纷。

理赔工作人员向客户出示查勘影像资料、车辆受损细节比对材料以及维修技术标准，逐项说明定损项目计价依据与理赔规则，区分配件修复与更换的适用情形，做好政策与条款解释工作。经沟通，客户表示充分理解，异议消除，纠纷化解，案件按流程完成合规赔付。

【案例分析】

《中华人民共和国保险法》规定，财产保险理赔遵循损失补偿原则，保险赔付以弥补被保险人实际发生的损失为限，不得超出实际损失的范围、不得重复获利。

普通消费者对机动车维修技术规范、车险定损赔付规则了解有限，容易以个人主观判断作为理赔评判依据，本案属于车险理赔中因信息不对称引发的消费争议典型案例。

【风险提示】

1.依法依规行使知情权与异议权。消费者对定损项目、维修方案、配件材质、赔付金额存在疑问时，可依法向保险公司申请查阅损失照片、

定损明细、计价标准及行业维修规范。通过正规渠道获取完整信息，避免片面解读网络非专业信息。

2.树立理性合规维权意识。金融消费维权应当遵循客观、真实、合法原则，发生消费争议应当通过官方正规渠道理性反映诉求，依法维护自身合法权益。

3.采信正规渠道信息。部分汽修机构、非专业网络信息会刻意误导车主，如需了解车险理赔规则、核实定损依据，可通过保险公司官方渠道或登录国家金融监督管理总局、中国保险行业协会官网学习相关法规规范，避免被第三方不实信息误导。