

你的理赔牵头人如何创造价值？



阐述理赔牵头人在现代船舶保险业务中所扮演的角色

引言

船舶保险（H&M policy）一般由多个保险人共同承保。被保险人往往会聘请一个保险经纪协助其参与保险谈判与合同管理事宜。理赔管理的一个核心特征，就是赋予其中一个保险人代表所有共同保险人进行理赔的权力——即理赔牵头人。近年来，由于船舶技术日趋复杂、媒体关注度日渐提升，以及与各辖区内不同主管机关交涉的需求不断增加，事故的处理变得越来越富挑战。因此，对被保险人而言，能有一个决策者，在发生紧急情况以及日后理赔的过程中，帮助其处理相关复杂的保险问题，就显得至关重要。现如今，愿意承保海上保险的保险人已不在少数，但是，具备专业的组织机构和相关经验，会创造价值，并有能力为被保险人提供支持以及在相关各方向建立信心和信任的保险人仍屈指可数。

在合适的地点和时间拥有合适的资源

公司内部专家

原则上，保险人可以将与应急响应和理赔处理有关的许多职能进行外包。但在实践中，一个优秀的理赔牵头人一定在各领域都拥有大量的公司内部专家和高效的问题处理能力。其核心领域为以下两方面：

- 基于航海经验以及通过为船东、船级社、检验机构工作而累积的海事技术知识；

- 国际海商海事法律的实践运用知识，包括租约法律、国际公约和诸如海难救助、共同海损的一般海事法律。

拥有第一类知识的专家可以让理赔牵头人充分了解涉事船舶及其船长、船员所面临的实际情况，以及救助、打捞清除和船舶修理的具体过程。拥有第二类知识的专家则可以使理赔牵头人充分了解并有能力阐释不同的抉择所带来的不同后果，例如转运货物的影响，或者在放弃救助尝试的情况下，当地所适用的打捞残骸规则。其他类型的公司内部专家也能带来益处。为便于说明，下面举一个 Gard 处理的案例，以证明公司内部专家之价值：

*多条 Gard 承保的船舶在到达一个亚洲港口后均出现了严重的船体腐蚀问题。Gard 内部的海洋生物学专家对此进行了深入调查（无额外费用产生）。该专家最终证实，这些腐蚀系因港口不同水层中的特殊成分所造成。详见 Gard 新闻（[水系分层造成船体腐蚀](#)，Gard 新闻第 211 号，2013 年 8/10 月）。该调查结果成为船东向承租人索赔提供了依据，最重要的是，令船东了解了离奇腐蚀的原因。*

### 建立通代和服务提供者的全球网络体系

世界上目前有 200 多个沿海国家/地区。仅美国就有 23 个州沿海，另有 7 个州在五大湖沿岸。海上事故可能在多种地理环境下发生，并受到多个不同的国家及其法律、司法和行政机构的管辖和控制。因此，建立一个全球高素质通代网络已成为第一要务。另外，聘请一个称职且经验丰富的当地律师，以了解当地的法律并与当地主管机关沟通，有时也十分必要。随着事故处理的逐步深入，其他方面的专业知识也会变得相当重要。例如，有关航海、天气和火灾的专业知识可能会对抗辩来自第三方的索赔或向第三方追索起到关键作用。在遇到船舶修理问题时，预先掌握一些先进的技术知识也往往十分必要。船舶与各种沿岸设施之间的碰撞经常会引发有关经营中断的巨额索赔。倘若不具备一定的会计知识和具体的业务运作知识，将很难理解一些用以支持索赔的复杂报告和文件。以下是 Gard 的另一则案例：

*在一起 Gard 承保的船舶与欧洲某主要港口的码头发生碰撞的事故中，Gard 收到了一个有关经营中断的索赔，并由很多复杂的报告和文件作为证据支持，索赔的金额远远超过了船舶的责任限制。作为本能反应，Gard 不得不先致力于将索赔金额限制在责任限额内。但是，Gard 之后聘请了一个熟悉码头业务运作的当地法务会计师。经过一番研究，该会计师证明码头提出的索赔金额明显过高。鉴于该会计师在法庭上的证词，索赔方在庭审过程中主动提出和解，最终双方达成的和解金额仅为责任限额的百分之四十。*

### 理赔牵头人的办公地址

全球的贸易结构和主要航运中心所在地揭示了在关键地点设立办公场所的重要性。这样不仅能获得当地和区域性的重要知识、人脉以及语言能力，还能确保该组织在所有时区都能有效运作。航运世界是一个“不眠世界”，重大的伤亡事故并不必然在正常办公时间发生，Gard 的如下案例便很好地体现了这一点：

当一艘 Gard 承保的船舶在中国发生严重的搁浅事故后，Gard 当值的理赔负责人及时得知了该起事故，Gard 在当地的员工也于事发后几小时内就抵达了事故现场。由此确保了船东和保险人在第一时间就收到准确实时的事故信息，并及早地介入了与有关当局的沟通。

### 理赔牵头人与专业救捞公司之间的关系

一般情况下，海上事故发生后的首要任务是与专业的救捞公司签订合同，以使其尽快赶赴事故现场开展救捞作业。理赔牵头人若能与拥有全球作业能力且信誉良好的救捞公司保持长期、稳定、互相信任的合作关系，则可确保救捞作业及时、有效地开展，并将救捞报酬控制在一个经济、合理的范围内，正如 Gard 的如下案例所示：

一艘在失火后遇难的船舶虽已设法靠泊，但在靠泊过程中，由于未能及时收回稳定器，船壳被刺穿。船舶的稳性因进水而受到影响，但当地主管机关对此情形却无能为力。通过与一家大型专业救捞公司建立应急响应安排，Gard 作为理赔牵头人，成功且快速地将专业救捞人员及设备安置到位。前瞻性的风险管理、可靠的稳性计算、专业救捞人员对救捞设备的熟练运用，使得救捞公司及时稳定了船舶状况，并解除了倾覆危险。由此更为船东和保险人避免了船舶全损的风险，泊位损坏、港口污染所可能引起的责任，以及随之而来的昂贵的沉船打捞费用。

### **服务：能力和态度**

#### 每周 7 天、每天 24 小时提供服务

设置每周 7 天、每天 24 小时的紧急热线服务是成为一家理赔牵头人的基本前提，但要真正做到全天候有效的应急响应，则必须配备一批经验丰富的专业理赔人员，同时，他们还需被授予必要的权限和资源。

#### 能力和资源

应急响应能力固然重要，但有经验的理赔牵头人会知道这仅仅是一个开始，整个事故的处理过程将持续相当长一段时间，并且保险人将全程面临严格的要求和考验。对理赔牵头人而言，具备持久的耐心和意愿去帮助并支持船东处理事故，直到船舶重新投入运营，同样十分重要。

#### 理赔牵头人的担保机制

事故发生后的首要关注点，就是要尽量避免船期延误并减少对船舶营运的影响。在船舶碰撞或其他船东存在潜在责任的案件中，为避免船舶滞留，理赔牵头人能在最短时间内提供担保函（LOU）或银行担保显得尤为重要。而最快捷有效的方法，就是提供一份由保赔协会出具的、为绝大多数案件/地区所普遍接收和认可的担保函。请见 Gard 的如下案例：

一艘在船舶保险下投保了碰撞和触碰责任险的船舶，在引航员于船上引航靠泊的过程中撞上了一个美国南部港口的码头。码头所有人扣押了船舶并坚持要求船东提供当地银行签发的银行担保—条款不利于船东—但最终，码头所有人被说服并接受了 **Gard** 签发的担保函（该担保函以 **Gard Marine** 代表所有船壳利益相关方签发的另一担保函为反担保）。码头所有人之所以能被说服的原因之一，是其在先前一个触碰险案件中曾经接受过另一家国际保赔集团旗下保赔协会所签发的担保函。

### 文化：在商业和营运现实面前解决问题

经验丰富的理赔负责人知道，他们需要用实际的、以解决问题为目的的态度开展工作。航运经历有时比莎士比亚所说的“命运的变幻与摧残”更甚。技术和实践操作问题虽已极富挑战，但商业利益的权衡、与当地政府的沟通以及法律问题的解决往往更具考验。在实践中，用不合理的担保要求来滞留船舶，几乎没有困难。无论何种纠纷，理赔负责人都必须透过问题表象看到背后实际的商业利益和当地的现实情况。在纷繁复杂的现实面前，能熟练并精准地选择和运用规则，是需要长期经验积累的。一个出色的理赔牵头人必定拥有一批经验丰富的理赔负责人，他们能将每个问题转化为解决纠纷的契机。

### 船舶保险与保赔保险的共同理赔牵头人

**Gard** 是目前为数不多的在船舶保险和保赔保险领域都颇具建树的保险人之一。我们相信，由同一家机构来处理众多攸关利益的优势是十分明显的。

在处理问题时有一条基本原则十分重要，即保险的存在，不应左右在重大保险事故处理过程中所作出的决定。在事故处理过程中，对不同方案以及相关成本和风险的权衡往往十分必要。一个理性的未投保的船东会考虑如何将总成本和风险控制最低限度，而不是如何去分配个别的成本和风险。当同一家保险机构同时处理船舶保险与保赔保险时，其关注焦点就会与船东趋向一致，即考虑何种方案才最为合理有效。

共享信息能让保险人更为快捷有效地作出决策。而成本和剩余风险，则可留待问题简化并不会产生律师和法律费用时，再去分配。

出色的理赔负责人需要理解由同一海上事故引起的各类索赔间的复杂关系。代表利益一方的理赔负责人，通常需要与代表利益相对方的理赔负责人进行合作。在此类案件中，仅仅掌握某一类保险专业知识显然不够，正如 **Gard** 如下案例所示：

一艘 **Gard** 承保的船舶在北欧水域搁浅，导致船体严重受损，一方面，**Gard H&M** 负责准备劳氏标准救助合同，并与救助方一起对各种救助方案进行评估。另一方面，**Gard P&I** 则负责帮助船长和船员在危难情况下撤离船舶。当得知船舶很可能会全损时，**Gard H&M** 责任项下的劳氏标准救助合同，就即刻转为了 **Gard P&I** 责任项下的沉船打捞合同。

## 海上事故理赔中文件处理的重要性

与工程浩大的救助作业、空中救援搁浅船舶上的船员，甚至是复杂的船舶维修工作相比，文件处理工作显得尤为枯燥乏味。然而，所有理赔处理工作，都是以合理、及时的理赔为最终目标的。将索赔文件以会计支付凭证或最终理算报告的形式呈现，在文件处理过程至关重要。同时，理赔牵头人还应及时与其他共同保险人互通讯息，并及时更新可靠的最新统计资料。良好的管理，不仅是出色理赔牵头人的必备要素，同时，也能帮助保险人更好地洞悉市场前景。

众所周知，北欧的保险公司在作为理赔牵头人时，通常也会对索赔项目进行理算，并借此拥有了一大批出色的理算员。无论船东是否选择启用内部理算，能在公司内部拥有一批理算专家来为理赔负责人和船东提供支持，对保险人而言，都是一大优势。

## 结论

一个出色的理赔牵头人必须能够：

- 通过有效的危机处理和实务管理为被保险人创造价值；
- 与经纪人和共同保险人建立信任；
- 提供各方当事人都能接受的切实可行的商业解决方案。

要想做到上述三点，一家出色的理赔机构必须拥有：

- 法律、航海、理算和其他各方面的公司内部专家；
- 经验丰富的理赔负责人；
- 全球无障碍的全天候服务；
- 能有效联络当地船代、救助公司、律师和其他服务提供者的全球网络体系。

但上述所有均须由一套正确价值所引导。

如对 **Gard** 本篇报道有任何疑问或意见，可发送邮件至 [Gard Editorial Team](#)。