

车险理赔单定损 600 元,到账后怎么就缩水 15%? “不计免赔”须看分明

投保,理赔——保险这点事可没那么简单。翻看两周来保险维权热线 87783545 接到的投诉,不是躲过了投保的猫腻就能高枕无忧,理赔纠纷更让投保人郁闷。“很多条款,买的时候不说,赔起来就变卦!”赵先生是人保车险的老客户了,三年来很少出险。今年 1 月,车身的一处划痕定损 600 元,十天到账却少了 90 元。加收了手续费?还是有人拿了回扣?赵先生是怎么也没想通。

90 块钱不翼而飞,业务员前后说辞不一

“之前在人保保了好几年的车险,没出过状况。这次不知道怎么回事,定损就 600 块钱还赔不齐!”今年 1 月,赵先生把车停在自家小区时出现了两处人为划痕。定损人员考虑到理赔费用超过限额,有可能引起来年上浮保费,于是建议赵先生自费维修其中一处。经认可,开据定损单时只有一处划痕,维修费 600 元。“钱是我事先垫付的。”十天,赵先生查到到账的理赔费只有 510 元。

还有 90 元哪里去了?多次向人保客服投诉后,等来的却是前后不一的解释。

赵先生告诉记者,打来电话的业务员叫王芳,当时就是她介绍自己到省中医院附近的一家营业网点投保的。电话中,王芳声称每笔理赔都要加收 15% 的手续费。“她跟我道歉说定损时工作人员没说清楚,问我能不能看在她的面子上就不要追究了。”赵先生越想越纳闷。这次理赔少,手续费只有 90 块钱,要是高额理赔又怎么办?

带着赵先生的疑问,记者与人保江苏分公司取得了联系。理赔部主任杨健表示,人保理赔流程从来没有加收过手续费,这个说法完全不成立。该名叫王芳的业务员有可能只是保险代理员,不是人保的正式员工。如果赵先生理赔时通过代理完成,那么很可能是代理人不规范操作。

为了核实杨健的说法,记者又以赵先生家人的身份找到了王芳。“我怎么能拿到钱!”王芳并不认可从中抽取利润的说法。此次她又解释说,赵先生的保单上没有“不计免赔”这一项,自然需要自己承担一定比例的维修费。可是,赵先生是个老到的私家车主了,加保“不计免赔”是常识。王芳简单的解释不攻自破。当记者追问王芳属于哪个网点的员工,却遭到了拒绝。

“不计免赔”有门道,保单也玩文字游戏

通常情况下,理赔费用是直接由保险公司打到车主的账户,除非完全代理,否则不会经过业务员之手。那么,这 90 块钱的差价到底是哪里出了问题呢?

昨天,记者再次联系了人

保,与理赔中心负责调度的李经理取得了联系。根据赵先生提供的相关个人信息,查到了出险、理赔记录。“没有错,理赔的费用就是 510 元!”李经理解释,因为没有投保附加险不计免赔险,所以车主承担 15% 的维修费。可是,保单上明明写着“不计免赔”,怎么会没有投保附加险不计免赔险呢?

原来,不计免赔险分为“基本险不计免赔险”和“附加险不计免赔险”两种。“基本险不计免赔险”为车损险、三责险两个主险服务;“附加险不计免赔险”则是为附加险服务的,诸如划痕险等。李经理解释,车身划痕险属于附加险种,赵先生投保的只是“基本不计免赔险”,不能对其免赔部分进行赔偿的。

赵先生告诉记者,买车险的时候他交待过业务员,险种要尽量齐全。可是保单上附加险多出了座位险、车上责任险等好几个商业险种,唯独少了附加险不计免赔。另外,定损人员也没有告知过此项不赔,15% 的费用需车主承担。对此,车险部的李经理表示,商业车险中,附加险不计免赔险还是必要的,但不是所有附加险都有不计免赔。

»后续

业务员致歉,承诺续保一个不少

就在昨天下午,赵先生给记者打来电话。当初推销保单的王芳给他打电话,把“不计免赔”的个中关系都解释清楚了,还再次道了歉,承认自己存在失职行为。她还承诺来年续保时,一定按照赵先生的要求把一切都“搞定”,不实用的不保,必须保的一个也不少。但赵先生表示,绕了一大圈,自己总算是弄清楚怎么回事了,但是否还找原业务员投保,是否继续成为人保的客户,他还得仔细考虑考虑。

快报记者 谭明村

3·15 每年只有一天,而在《第一财经街》每天都是维权日。金融维权热线 84783545 继续为您服务。

»告别“被投保”

保费说涨就涨,涨幅 30% 保险公司还喊亏 摩托车交强险仍一单难求

“120 元涨到 156 元了,摩托车交强险真的涨价了么?”江宁车主老黄致电本报询问。记者调查后了解到,自本月 4 日起,江苏省摩托车交强险承保费率统一上浮 30%。

此前,本报曾报道摩托车交强险低保费高赔付,保险公司不愿卖,车主高价也买不到,摩托车交强险俨然成了块烫手山芋。这保费说涨就涨,保险公司的风险就得车主来买单?况且涨价就真的能缓解拒保现象吗?



»反馈

溧水:重启摩托车业务与涨价无关

摩托车交强险拒保的现象在南京市不算多见,以三区两县最为严重。“这和交规有关,市区机动车道和非机动车道管理规范。郊县大部分道路快,慢车道没有严格区分,出险非死即伤,赔付率高,拒保现象尤为突出。”有业内人士透露。由于此类拒保现象过多,溧水县车管所的摩托车相关业务曾一度瘫痪。

年检、上牌……本月以来,溧水车管所的摩托车业务重振旗鼓。不过,这似乎并不是保费上涨的功劳。“事实上,保费上浮后,还是有很多车主向我们抱怨拒保,就算是搭售商险,车主也庆幸多交钱能办就不错了。”一位不

愿透露姓名的工作人员告诉记者,之所以能重新“开张”,还是车管所内部与保险公司协调的结果。如今,溧水县车管所挑选了一家规模较大的保险公司,约定只要承保该县的摩托车交强险,就能得到溧水县交警大队警车的车险业务。“警车出险几乎为零,这笔买卖很划算!”

江宁:保费涨了保险公司却撤柜了

按理说,保费上调保险公司是最乐意的,但各家保险公司仍然不买账。因搭售商业险行为而被本报《这家检测点车险特别贵》曝光并追踪报道的江宁区摩托车指定检测站,面对上调保费的规定,不但停售了商业险,连保险柜台也取消了。江宁区车管所戴警官表示,出了正月,保险公司就撤走了。车主们根本无处

投保交强险,前往柜台总是以“保单用完”为由被拒之门外。“有门路的托关系才能买到,现在真是一天办不了几台车。”戴警官很无奈。

此前承保江宁区摩托车交强险的是永诚财产保险股份有限公司江苏分公司,该公司副总经理张蕾坦言,保费上浮 30%,仍然无法平衡在摩托车交强险这一块的亏损。“不过,我们撤柜的原因不是亏损,而是因为检测点搭售商业险违规。”

»强音

保监局:交强险仍要强制各家分摊

根据省保险行业初步统计,2009 年全省摩托车交强险原保费收入 28933 万元,综合赔款为 35887.25 万元,赔付率超

过了 100%,亏损达 6954.25 万元。江苏省保监局相关负责人表示,上涨保费是由江苏省保险行业协会牵头各家保险公司商定,再报由江苏省保监局批示的。秘书科科长孙惠表示,上调保费是市场经济行为,30% 的涨幅也是在历史数据基础上一个比较合适的调适。“我们是本着不能大亏损,也不能大盈利的原则。”

就保费上浮后仍然存在的拒保现象,孙惠则表示,作为监管部门,省保监局的态度非常明确。“如有拒保行为,只要情况属实,依规定从严处罚。”事后,记者又从小人保等几家保险公司了解到,尽管摩托车交强险的保费上调了,但承保问题仍然由省行业协会出面执行分摊制度。即根据各家保险公司所占市场份额,对摩托车交强险进行分配承保。“此制度会一直执行下去。”孙惠核实。快报记者 谭明村

»基金课堂

家有儿女 定投添富 e基金 e专家 e服务 汇添富基金
详询: www.99fund.com
电话: 400-888-9918 基金投资需谨慎

教你五招读懂基金招募说明书

在购买基金之前,一项非常必要的功课就是阅读基金招募说明书。理由很简单,基金招募说明书是基金最重要、最基本的信息披露文件,有助于投资者充分了解将要买入的基金。下面教你五招,让你轻松看懂基金招募说明书。

一看基金管理人。要细看说明书中对基金管理人和公司高管的情况介绍,以及拟任基金经理的专业背景和从业经验的介绍。优质专业的基金管理公司和投资研究团队是基金投资得以良好运作的保障。

二看过往业绩。以往业绩可以在一定程度上反映出基金业绩的持续性和稳定性。投资业绩部分值得投资者好好分析比较一下。

三看风险。这其实是招募说明书对投资者来说最为关键的部分之一。招募说明书中会详细说明基金投资的潜在风险,一般会从市场风险、信用风险、流动性风险、管理风险等方面来作说明。只有明了风险,投资才能更加理性。

四看投资策略。投资策略是基金实现投资目标的具体计划,描述基金将如何选择以及在股票、债券和其他金融工具与产品之间进行配置。

五看费用。基金涉及的费用主要有认购(申购)费、赎回费、管理费和托管费等,投资者可据此比较各个基金的费率水平。汇添富基金 刘劲文

»华泰视点

华泰证券 HUATAI SECURITIES 客服热线: 95597

彷徨中保持清醒

两会行情的弱势给大部分投资者带来一丝忧虑,2010 年信贷资金的紧缩以及 2 月经济数据带来的货币紧缩政策的预期无疑是主因,但是我们觉得不必过于担忧。从政府工作会议的主旨来分析,保持经济政策的连续性和稳定性将是今年经济工作的重点;此外,市场估值相对较低,目前大盘股已成估值洼地,市场调整空间有限。从投资机会来看,以农业、基建为代表的,有良好业绩预期且政策大力扶持的行业值得期待。

从 2 月份的经济数据分析,2.7% 的 CPI 增幅逼近了今年政府工作报告提出的 3% 的价格调控目标,使得市场对新一轮货币紧缩政策的预期有所增强;另外,从 3 月份的新股发行速度来看,融资的压力依旧巨大,这无疑给已经相对弱势的市场继续施加压力;从国际市场来看,主要压力同样来自于财政紧缩政策的预期,在希腊危机尚未有实质援助之前,债券再融资的压力依旧非常巨大;加之美国失业率依旧居高不下,多重因素制约了全球主流经济体的恢复速度。

从两会释放的信号来看,农业依旧是重点扶植对象,从前期政府大幅提高粮食价格的举措看来,国家正在加大农业扶植的力度;此外,家电、建材等生活基础设施的下乡活动贯穿 2009 年,相信在 2010 年也将体现其可持续性,相关公司的业绩也将得到体现。综合来看,我们认为大盘近期的热点需要转移到业绩预期较为乐观以及两会重点扶持的板块,建议关注农业、基建以及有新能源和节能环保概念的板块。

华泰证券南京中央路营业部 朱蕾