

没有维修发票原件就不给全额理赔

# 读者质疑平安车险理赔规定

近日,金融帮办热线84783629接到南京车主包先生来电:爱车出险后,报案定损都很顺利,却在与承保的平安产险江苏分公司沟通理赔时遇到了麻烦。该公司工作人员称,由于包先生的理赔材料中缺失维修发票原件,无法按照条款进行全额理赔,需要包先生自己承担17%的税费。包先生认为,平安车险在自己已提供维修发票存根的情况下,还让他承担17%的税费并不合理。



漫画 俞晓翔

## 【车主投诉】 车险理赔要扣17%税费

据包先生反映,去年10月份,他的丰田威驰出险,雾灯等部件需要维修。报案、定损均很顺利。事后,他在一汽丰田4S店修理,维修费用共计870元。

“后来因为开交通事故证明时总是碰上交警值班,所以理赔的事儿就耽误了下来。”包先生告诉记者,因为间隔太久,今年8月向保险公司递交材料时才发现丢失了维修发票。为此,他向4S店索要了发票存根,并复印加盖了4S店的财务公章,再次向保险公司申请理赔时,却被告知因为没有维修发票原件,以需要包先生承担17%的税费为理由,拒绝全额赔付870元的维修费用,须扣除148元。

“我又不是没有修,又不是骗保,发票存根可以证明维修费用的产生,为啥还要扣17%的税?”对此,包先生表示不能理解。他告诉记者,与平安车险第一次交涉后,对方一直没有回应,直到他再次带上理赔材料前往,对方工作人员才办理了相关手续,不过,只按照维修费用的83%进行了赔付。

## 【平安回应】 全额理赔须有发票原件

带着包先生的疑问,记者与平安财产保险股份有限公司江苏分公司理赔部取得了联系。在核对了包先生的情况后,该部门

一名孙姓工作人员解释,包先生与该公司双方都已确认理赔,而且“行业惯例”就是全额理赔时车主必须提供维修发票原件。对于“扣除17%税费”这一说法,她表示,保险公司的性质比较特殊,理赔产生支出,税务部门会跟踪发票去向,而在包先生的理赔案中,保险公司无法提供发票,他们对税务部门无法交代。

此外,该孙姓工作人员还给出两条建议。第一,包先生可在维修费用产生当月到税务部门撤销前一张“丢失的发票”,再开具新发票;第二,维修点会定期清理发票存根,包先生可以在维修发生当月索要发票存根,再到税务部门取消销点,也就说能够在税务部门拿回保险公司所扣除的费用。但这两点都建立在发票开具当月这一时间基础上,包先生的车子是去年维修的,间隔时间过长,所以这两个建议均无法实行。

## 【律师说法】 维修费真实性可考, 平安应予全额理赔

随后,记者又咨询了多家保险公司发现,面对车辆维修发票丢失、破损等问题,保险公司大多会“就事论事”,即具体情况具体对待。

紫金财产保险股份有限公司江苏分公司行政部经理王蕾告诉记者,在保险公司管理的内部流程中,原则上须提供原始发票,但如果维修发票确实丢失、破损,而车辆维修与费用支出也

确实存在,保户如能提供证明出险事实存在的相关资料,经过协商,还是可以得到全额理赔的。

另有多位保险从业人员告诉记者,相关税费事宜都是通过财务部门办理的,而财务部门根据理赔部门核出的理赔款拨款,通常财务部门不会查阅保户递交的理赔单据。某保险公司理赔部相关人士告诉记者,理赔部门要求出具发票原件其实主要是为了防范保户在多家保险公司重复理赔的潜在风险。

中银(南京)律师事务所律师李口表示,车主包先生出示的加盖公章的发票存根复印件已经证明了维修事件与费用支出的存在。江苏恒山律师事务所律师章熙林也认为,当事人包先生提供的资料足以证明维修费用的真实性。“既然维修费用真实存在,而且发票也实际产生,就应该进行全额理赔。”章熙林表示,征收税费的只能是税务部门,即便是需要缴纳税费也不应由保险公司代扣。而且,包先生在4S店已经缴纳了营业税,保险公司如果需要发票原件证明已经纳税,应该先对车主进行全额理赔,而后要求4S店开出一张税条即可。没有理由用“税费”一条从包先生的理赔款中扣除17%。

实习生 朱正芳 快报记者 金戎

## ■特别提示

快报将持续关注车险理赔“不平事”,遇到车险理赔麻烦或困惑的读者,请拨打84783629与我们联系。

## 工行网点服务 将现大幅提升

8月28日,工商银行江苏分行营业部在钟山宾馆召开了服务大提升动员大会,会上提出下一步营业部将全面开展“大堂制胜、窗口扩量、柜面减压、技能提升”工程、“服务细节百分百工程”等十二大工程,力争到今年年底,营业部各网点排队问题治理取得明显成效,三年迎来根本改观。

工行江苏分行营业部近年明确把服务提升工程作为提升市场竞争力的重要举措。三年来,该部已相继对83家网点进行环境改造和功能升级、投放自助设备308台,搭建了财富中心、贵宾理财中心、一般理财网点、金融便利店以及自助服务区等金融服务平台;不断改善服务管理,制定30余项服务制度规范和上千条服务标准。

此次动员大会后,工行江苏分行营业部将通过全面强化大堂经理配备,大幅提高柜口开放率,创新优化电子银行服务功能,全面提升营业部的服务能力和质量,开创与“最盈利、最优秀、最受人尊重”银行地位相称的现代金融服务新格局。

快报记者 刘果 通讯员 王晓璇

## 短信被转移 账户被盗千元 支付宝快捷支付给予全额赔付

手机收到一条10086的短信,说自己开通了“短信转移”业务,第二天账户就莫名被盗了1000元。幸好支付宝快捷支付有全额赔付的承诺,才没有造成资金损失。

### “奇怪”业务留漏洞

8月4日晚上10点56分,上海市民周晨收到一条来自10086的短信:您已开通“短信转移”,每月收费3元……周晨以前没听说过此类业务,也没在意,直接关机睡觉了。第二天早上,周晨开机收到这样一条短信:支付宝在8月5日0:00时消费500元。周晨这才知道自己的支付宝被盗刷了,他后来查询得知,自己一共被盗刷了两笔共1000元。

根据支付宝快捷支付的服务规定,当用户第一次使用支付宝“快捷支付”时,通过银行卡资料验证和手机动态口令校验即可完成支付。之后再次购物时,只要输入支付宝支付密码,绑定银行卡的“快捷支付”便可以直付付款,而无需重新输入银行卡资料,或者跳转到网上银行。

而周晨此次账户被盗是因为其支付宝密码被盗,盗用者从其账户内找到绑定的手机号码,由于周晨的手机上营业厅与支付宝密码相同,盗用者登录网上营业厅,并开通短信转移业务,利用快捷支付盗刷了1000元。

### 72小时内全额赔付

幸运的是,支付宝对于快捷支付有72小时全额赔付的承诺,不管用户是因为个人原因还是运营商原因造成资金损失,只要资金是通过快捷支付付出去的,支付宝都会给予全额赔付。周晨表示,被盗刷的1000元钱17日已经由支付宝全额赔付了。经客服人员提醒也修改了支付宝密码,并查杀了木马病毒。

网络安全人士提醒,这类支付宝账号被盗的事给大家提了个醒,手机网上营业厅与支付宝密码相同会让不法分子有机可乘,像支付宝、网银、手机网上营业厅等涉及资金和个人隐私的账号,一定要设置单独的高强度的密码。此外,使用数字证书、支付盾、宝令等安全产品也能够帮助提升账户的安全等级。

## ■华泰视点

### 在底部震荡中探寻投资机会

本周前两个交易日,沪深市场受消息面影响回落整理、震荡反复。对短期行情影响最大的无疑是央行拟将商业银行的信用证保证金存款、保函保证金存款以及银行承兑汇票保证金存款等三类保证金存款纳入存款准备金的缴存范围;同时二三线城市开始发起新一轮楼市限购,市场观望情绪再度加重。另外,本周起将逐步公布8月份宏观经济数据,市场还将面临一次考验。虽然各项数据可能依然处于高位,但若能如预期有所下降,对市场情绪或将起到稳定作用。从市盈率历史走势看,目前A股估值水平接近2008年金融危机时的低位,底部形态较为确定。

我们认为由于当前的宏观经济环境依然不明朗,资金面也没有

明确的转向信号,近期只能通过短线热点轮换以维持人气的格局,较难走出股指大幅反弹的行情。鉴于8月重要宏观数据笼罩在大盘的上空,预计本周乃至中秋节前指数将以反复震荡为主。

因此,建议投资者在谨慎的前提下顺势而为,仓位最好控制在半仓以内,波段操作。操作上,逐步逢低调仓,布局前期调整充分、成长性较好、估值日趋合理的个股。重点关注中小盘、符合国家政策扶持方向的板块及热点,轻仓者可关注并参与消费、农业概念股。

华泰证券广州路营业部 朱红梅



## ■活动预告

### 定向增发投资机会邀您参加

截至8月25日,股指已下跌6.87%。但参与增发的资金净浮盈仍达356亿元,以平均14%的收益率远胜大盘跌幅。据统计,有四成以上的定增股票在一年后的解禁平均收益超过了50%,有七成以上获得正收益。

应客户要求,我们特邀兴业全球基金VIP财富中心高管于9月17日下午1:30,来南京金陵国际商城(新街口)做《四季度经济形势

报告与掘金定增机遇》的投资报告。有兴趣的读者可预约报名,名额仅限30名,先到先得!如果您对高收益、高风险的金融理财产品感兴趣,不妨关注一下下述案例。

咨询电话:4008200418  
025-84271085



证券理财			
案例	投资门槛	期限	预期年收益
定向增发项目(二期)	100万	1.5年	30%
信托理财			
案例	投资门槛	期限	预期年收益
重庆黄金地段商铺质押	300万	1年	10.5-13%
央企信托,补充流动资金	50万	1.5年	8.5-9%
华澳面包新语(知名连锁企业)	100万	2年	9.5-11%

## ■基金课堂

### 运用ETF把握二级市场趋势

伴随“征婚”节目的走红,如何寻觅到适合自己的“另一半”是大多数人面临的问题。同样,今年股市的“阴晴不定”,也让多数投资者寻寻觅觅。

面对当前股市动力持续性偏弱的情形,普通投资者对个股的操作仍有一定难度。而当前市场临近底部,整体估值显示出相对优势,对于投资者而言,流动性高、指数化投资的ETF应该是个不错的选择。ETF能赢得“投资者”芳心的原因是,可以通过一些优质的ETF品种来把握二级市场的阶段性趋势甚至是实现日内T+0交易。上述投资功能的实现主要得益于ETF独有的一级市场实物申购赎回、二级市场交易的特性,将股票

和指数基金的优势结合。普通投资者既可以通过一级市场运用一篮子股票进行申购赎回,又可以在交易所二级市场进行ETF交易。

拿投资者可以通过ETF实现日内T+0的交易来说,只要投资者判断当天股指有上涨的趋势,就可以在日内进行相应操作,具体有两种方式:一是先买股票进行ETF申购,然后在指数上涨后再卖出ETF;二是先买入ETF,然后赎回换成一篮子股票,在指数上涨后再把股票卖掉。 汇添富基金 供稿



## 险企锁定“A+H”上市模式

近日,记者从泰康人寿十五周年庆典大会上获悉,未来三年内,泰康人寿将在上海证券交易所和香港上市。这是继人保集团宣布即将采用“A+H”模式上市之后,又一家选择该模式上市的保险公司。

“选择A+H上市模式,表明了国内保险公司开拓海外市场业务的‘野心’。”一位资深业内人士解析,此前泰康人寿已借助“李娜

代言”与海外相关保险机构接洽,迈进军海外市场第一步。据悉,截至今年6月30日,泰康的总资产已近3300亿元,净资产超140亿元,偿付能力充足率超173%,累计上缴税收近79亿。另据了解,人保集团最快将于今年10月在沪港A+H上市,最多或筹60亿美元,折合逾468亿港元,有望成为今年筹资规模最大的险企。而泰康人寿紧跟其后。 快报记者 谭明村