

新车撞墙 由拒赔到赔付带来的启示

□记者 宋锋辉

近日,徐女士向“保险在线”反映,刚买半月的新车,在4S店意外撞上墙壁受损,交过交强险和购买了相关商业险的她立即联系保险公司,工作人员查看现场后告知车主不能赔付,经过交涉,保险公司最终对徐女士所遭受的损失进行了赔付。由拒赔到赔付,这究竟是怎么回事呢,能为众多车主带来怎样的启示呢?



绘图 仁伟

▶▶ 新车在4S店意外出事

徐女士今年7月份选购了一辆力帆小轿车,并于8月2日提车。提车当天,徐女士就在某保险公司购买了相关的商业保险。没想到,仅仅过去半月有余,徐女士开车到4S店,意外撞上了该店维修间大门处的墙壁和隔断。

徐女士随即与该保险公司联系,工作人员王某与同事赶到现场查看后,告诉徐女士按照保险的某些条款,这种情况保险公司是不能赔付的。刚买的新车,又是刚交过保险,现在出事了却不能赔付,徐女士不能理解,也不能接受,随即致电本报反映相关情况。

▶▶ 事出有因 徐女士终获赔付

当记者联系到徐女士时,她说,保险公司的一个客户经理已经告诉她可以赔付。这就奇怪了,既然可以赔付,当初勘察现场的王某

为什么说不赔呢?如果王某所说正确,后来怎么又能赔付呢?

记者经过多次联系才拨通王某的电话,然而接电话的却是一个自称姓黄的工作人员。他说,他和王某一同去现场的,按照他们看的现场和某些保险条款,的确不能赔付,并在当天晚上把相关情况反映给了他们的领导。

后来,记者到该保险公司,一个理赔经理舒某说,现场勘察人员之所以说不赔,是因为她的车是在4S店出的事故,根据机动车损失保险条款的相关内容,“在竞赛、测试、展览期间,在营业性场所维修、保养、改装期间,被吊装、拖带、运输期间”等情况下造成的损失,保险人均不负责赔偿。正是基于这样的条款,现场勘察人员才告诉徐女士,她的车不能赔付。

那么后来怎么就赔付了呢?舒某说,后来经过详细的调查,我们发现,徐女士的车虽然是在4S店出的事故,但其并不是去维修或者保养,而是去找人,在返回的时候,因为驾驶

技术原因导致的事故,并且驾驶人员是徐女士本人。另外,徐女士是新手,车也是新车。综合考虑各种事实,该保险公司最终决定进行赔付。

▶▶ “责任免除”等重要条款需认真阅读

徐女士的问题解决了,却留给了我们另外一个问题:究竟哪些情况下保险公司会不赔付呢?

舒某说,车主为自己的车辆购买了商业保险,并不意味着什么情况下都能获得赔偿。除了上述的不赔付情况外还有很多,如未经车主同意的司机驾驶或者无照驾驶造成的意外事故损失就不在赔付之列,车辆在“被扣押、罚没、查封、政府征用期间”造成的损失也不在赔付之列。舒某建议,购买车辆相关保险的车主要认真阅读相关保险条款,尤其是“保险责任”、“责任免除”等相关条款。

■ 连线保协

存款还是买保险? 理财方式要分清

□记者 李永高 通讯员 唐亚光

近期我市消费者的保险投诉,多集中在银行代理保险业务上。保协会工作人员提醒广大市民到银行办理业务时,对选择哪一种理财方式一定要想清楚,保险理财和银行存款是不同的概念,同时,要明白:保险是一份合同,是合同就具有法律效力,中途解除合同(退保)是要受到损失的。

▶▶ 消费者称,被误导存款变保险

上周,记者从保协会了解到:8月份以来,该协会先后针对多起消费者保险投诉向相关保险公司下达了督办函。

市民袁先生投诉称,2008年7月23日,在某银行网点准备将退休金2000元存3年定期时,被动员“存了某公司的两全保险”。当时工作人员介绍此产品免税且分红要比定期三年利息高。今年7月24日,到期取钱,却被工作人员告知合同为5年期,如果现在退保属于中途解除合同,收益会受到损失。

有关保险公司在接到保协会投诉督办函后,组织相关人员对袁先生进行面谈。原来袁先生把保险产品误认为是银行存款,因此要求按银行当年定期利率退款。经双方协商,给袁先生办理了退保手续,袁先生对处理结果表示满意。

两份让消费者“上火”的保险合同

□记者 李永高

上周“保险在线”接到两件投诉:贾先生投保近2万元,生病理赔时才被告知“不符合人保条件”;梁先生缴了6万元保费,想退保询问保险合同中的“现金价值”时,保险公司工作人员让“咨询专业律师”。这也是上述两位读者向本报的第二次投诉。

贾绍峰家住西工区,今年37岁。2009年到2010年,他先后在中国平安人寿保险公司洛阳分公司办理了3份总计17000元的不同

类型医疗保险。

今年3月,因病需要理赔时,保险公司却答复,贾先生入保前已有住院记录,不符合人保条件。正在双方为当初是否符合人保条件发生争议时,贾先生收到了一条银行账户变动通知短信:他下一年的保费已经被保险公司从银行卡账户上划走了。

几经协商,仍旧被告知不能理赔的贾先生说,“还真得感谢这场病”,否则他还不知道自己不符合人保条件,也许会持续交更多保险费。孟津县的梁智兴提起“现金价值”就上火。

2007年7月19日,他购买了中国人寿保险公司的“国寿美满人生年金保险(分红型)”,每年缴2万元,缴了3年。如今提出退保,才发现合同书上对决定退还保费多少的关键词“现金价值”没有一个明确的定义。

近日,记者和他从西工跑到涧西,奔波了半天,保险公司受理咨询的四五位工作人员给出的解释五花八门,计算的金额相差3倍之多。最后该公司一个相关部门负责人这样答复:“这个最好去问精通此专业的律师。”



绘图 玉明

▶▶ 保协会建议, 办理业务之初就要防误导

据保协会工作人员介绍,像上述袁先生所遭遇的情况,在所受理案件总量中占比很高,一些消费者认为合同期满,想从银行取钱,却被告知实际合同还未到期,若中途退保,会造成损失。在这种情况下,消费者要么继续持有保单,如果选择提前退保,保障与收益方面都可能受到损失。

近期,为了规范洛阳的保险市场,更好地服务客户,各保险公司对本公司业务员的培训力度在不断加强。

同时,他表示,对消费者的每件投诉,保协会都会认真督促有关保险公司调查、解决问题,同时希望广大市民在日常金融消费中,为了避免日后对持有的理财产品存在疑问、导致纠纷,在银行网点办理理财业务时,就要向工作人员了解清楚产品的名称、缴费年限,不能一味地听销售人员的。对于保险产品,要仔细阅读合同中的各项条款,如有任何疑问拨打公司的客服电话。

“保险在线”一周综述: 5天35件投诉

□记者 李永高

“保险在线”“上线”5天,共接到读者投诉及建议30多件,涉及保险公司11家。

上周,是“保险在线”“上线”的第一周,工作人员的两部电话经常处于“正在通话中”状态。5天里,共接到读者投诉及建议35件,其中,明确指出保险公司名称的28件,涉及保险公司11家。

梳理5天来关于保险的投诉或建议,主要包括以下几个方面:

一、反映服务跟不上及理赔难的有11件,占投诉总量的39%。如缴费后,不能及时拿到发票。西工区王女士说,新华保险工作人员推销保险时说得很完美,要“上门服务,到期主动收费,给送发票等”,买了以后,反而要

自己上门缴费,打电话催问缴费时间等。

二、投诉退保难的有8件,占投诉总量的29%。老城区宋先生称,2010年7月,他开始购买10年期平安人寿,缴了1年4000元,想退保时却被再三推托,并被告知只能退1600多元。

三、“存款被忽悠成保险”的有6件,占投诉总量的21%。40多岁的赵先生去银行存款却被“忽悠”成了5年期新华保险,每年1万元已缴了3年,现在提出退保,保险公司却提出只能退2.5万元。

四、认为收益没有承诺时高的有3件,占11%。家住老城区的王女士,2007年5月23日到银行存款3.5万元,被“做成”了合众人寿,到期收益远没有承诺的高。

5天来的28件投诉中,涉及新华人寿8

件、中国人寿6件、平安人寿4件、中国人保1件、太平洋产险1件、信泰人寿1件、太平人寿1件、合众人寿1件、中华联合1件、康宁保险1件等。截至发稿时,已给予解决并得到读者满意回复的有:中华联合1件、中国人寿2件、平安人寿1件。

保险在线

13837999844
13837978843

jrlcsyb@126.com