

核
心
提
示

汽车保险一直是车主们关心的话题之一,前段时间,国内多家媒体报道了车损险和盗抢险差额巨大,车损险保额超过车辆价值,保险公司仅按车辆实际价值赔付的事件。近日,济宁车主宋先生也遭遇了这一情况,他3年前买的新车,保险单上车损险和盗抢险保额差距很大,但两者不同的是,宋先生的盗抢险保额比车损险低了近一倍!保险公司不按照车辆价值制定盗抢险保额,这种做法合理吗?

盗抢险保额比车损险低了近一倍,车主丢车索赔时方知吃大亏
啥车易被盗,保险公司说了算?

本报记者 陈鸿儒

车主:丢了车才发现保额少了

济宁的宋先生2009年初买了一辆本田雅阁轿车,今年3月份被盗,当他去保险公司理赔时,却发现自己的车辆盗抢险的保额在2011年初入保时被降成了10万多元,所以只能获得8万多元的赔偿!

“价值十六七万的车丢了只给赔一半,这损失太大了!”宋先生告诉记者,2009年1月1日他开始在一财产

保险公司入保车险,当时第一年的保额为189800元,和车价一致,第二年按照标准折旧,可是到了第三年,保额却突然降低到了10万多元,一下子降低了六七万,当时续保时也没有告知,直到车丢了来理赔时才发现,而保险公司告知说只能赔给他8万多元,让他很难接受。

“入了保却无法得到合理的赔偿,

人保前也没有明确告知因为车型易被盗抢所以降低了保额,这种结果我无法接受。”宋先生介绍,3月份车被盗之后,他多次试图与保险公司协商,维护自己的权利,保险公司却一直坚持只赔付8万多元。不按照车辆的实际价值订制盗抢险保额,而且在入保之前并没有被告知,宋先生认为这是保险公司的霸王条款,坚持维权。

保险公司:易盗车型亏损严重

“我们公司也是从商业险的风险管控的角度考虑才制定了这个政策,并没有违反规定。”宋先生入保的某财险公司的运营负责人介绍,由于宋先生购买的车型容易被盗,保险公司历年来该车型的盗抢险业务严重亏损,所以公司自己制定了这种降低盗抢险保额的政策。这种调整保额的行为并不违反规定,属于保险公司的风险管控行

为。

该负责人认为,客户签字投保的保险合同上,清楚地写明了各项保险的投保金额,在客户签字后,合同已经生效了,也就是客户已经认可了合同的条款,如果客户对赔付标准不满,可以通过法律途径进行维权,法院判决后,保险公司会按照判决进行赔付。

该负责人介绍,由于宋先生办理

的是电话车险,所以在续保时除了业务员解释告知外,总公司还会将保险的内容以手机短信的形式通知客户,所以肯定是事前告知了的。而因为赔偿额度与客户的要求差距太大,所以理赔一直没能办成,济宁支公司也向上级公司进行了汇报,但还未得到回复。下一步,济宁支公司将与客户进一步协商,形成处理方案后再向上级汇报。

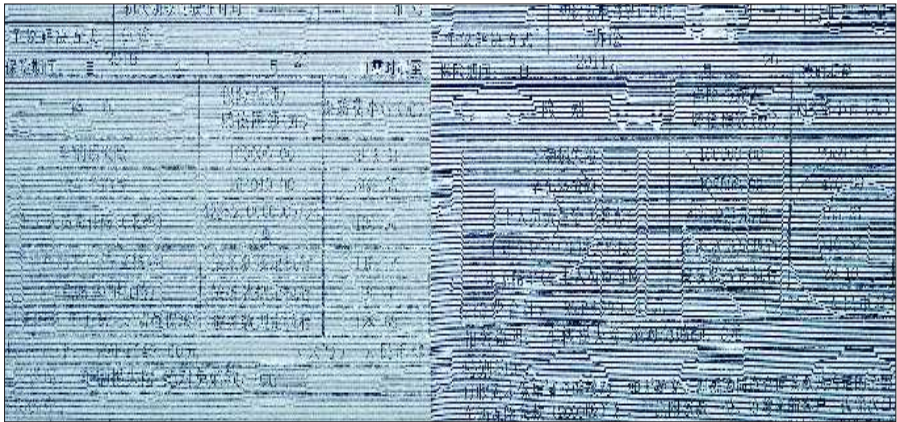
4S店:客户贪便宜我们很无奈

“听说这一情况后我们非常气愤,保险公司为了自己的利益用低廉的保费忽悠客户,但是客户往往会被便宜的费用吸引,我们也很无奈。”广州本田济宁鸿基汽车销售服务有限公司的总经理袁耀辉告诉记者,现在很多保险公司都设置了电话车险,以电话的形式来忽悠车主,降低车主的保额,计

算出的保险费用就会比正常的费用低,而车主看到低廉的价格就自然为之心动,一旦出现问题需要理赔时,才发现根本无法得到应有的补偿。

袁经理介绍,4S店都设有保险服务部,在售车的过程中,销售人员都会不遗余力地向客户推荐在4S店里购买车辆保险,虽然保险的价格确实

比保险公司的电话车险报价要高一些,但4S店的目的并不是盈利,而是为了保障车主的利益。”我们这里现在就停着一辆车,车主贪图便宜,保险公司人员把他的车损险降低了一半,现在出了事故要大修,可是修理费大大超过了保额,一直到现在也没能修车。”袁经理对记者说。



2010年宋先生的全车盗抢险是16万多元,2011年就变成10万多元,差额很大。

保险协会:属于经营行为,不违规

对此,济宁市保险行业协会的唐主任介绍,由于车险属于商业保险的一种,是保险公司的经营行为,所以保险公司有权对险种的内容进行调整,有些险种风险较

高,保险公司就可以对险种的内容进行调控甚至取消该险种。而保险客户投保的保额高,交的费用就高,保险公司所承担的风险也就高,而保额低了,交的费用也就少,

保险公司承担的风险也就相对小一些。客户签了保险合同,也就承认了保险的内容,如果认为自己的利益遭受了损失,可以通过法律途径进行维权。

业内人士:保单价低赔付也会缩水

记者拨打了济宁市多家财产保险公司的服务电话,以车主的身份进行咨询,发现易盗车型降低保额的现象并不常见,虽然有别个的保险公司也设置了易盗车型,但在投保时并没有降低这类车型的保额,仍按照车辆折旧后的保额为客户投保车损险和盗抢险。

针对这一事件,记者采访了一位从事保险行业多年的不愿透露身份的业内人士,他告诉记者,目前,车辆损失险(包括全损和盗抢)的保险金额有三种确定方式:按新车购置价确定;按投保时的实际价值确定;由投保人与保险人协商确定。不同保险公司对于不同车型的保值率,出险率采取考量指标多不一样,因此各家保险公司对于车损、盗抢

的赔付标准往往并不一致,保险金额甚至相差甚远。

随着电话车险的兴起,不少车主也悄然改变车险投保的方式。“电话投保确实方便了广大客户,但目前来看,这一新型投保方式还不是特别成熟,存在着个别公司低价竞争的嫌疑。”一位从事车险业务多年的业务负责人介绍,众多车主在购买保险时,往往只知道自己要买“全保”,但对于车损和盗抢的赔付额度,绝大多数车主,尤其是刚购车不久的车主,知之甚少,而电话车险也很容易忽视对客户投保内容的解释和告知,致使出现一些纠纷。

“同一辆车,宋先生如果在其他保险公司投保,保险费用大约要高

出800元左右,而保险金额最高大约将高出近8万元。”该负责人介绍,投保电话车险,盗抢险、车损险在满足公司最低限额的前提下,确实可以通过调整相关的保额,实现降低保单保费,进而提升公司竞争力,以盗抢险为例,如果保额降低了,车主在发生车辆被盗抢后,获得保险公司的赔付就相应减少了,一些“价格”很低的保单,赔付范围或赔付标准缩水是必然的事情。长远来看,这种经营方式损害了客户的利益,令客户遭受了损失,也破坏了整个电话车险行业的形象,对于这一行业的发展也造成了很大的打击。“低价总能获得消费者的青睐,低价竞争的方式刺中了消费者的要害,而带来的不良后果会波及整个行业。”

◎市民热议◎

支持派>>>

“保险公司在这类车型的盗抢险上吃了亏,不愿承担这么高的风险,所以降低这类车型的保额,这种做法也说得过去吧。”在商务公司当销售业务员的小王表示,既然汽车保险是商业险的一种,是保险公司的经营行为,那么保险公司根据以往的经营数据对开设的业务进行调整就无可厚非,任哪家公司也不会看着自己亏钱而无动于衷。

反对派>>>

“当初说得天花乱坠,蒙蔽了客户的眼睛,理赔时却变了一副脸孔,这种做法让人寒心。”陈先生开车十几年,也曾遭遇过保险理赔难的事情,2010年,他的私家车轮胎损坏了,到保险公司理赔,却被告知因交通事故损坏的轮胎才可以赔付,如果车辆其他零件没有损坏,只有轮胎损坏了,则不能赔付。”当初签合同业务员根本没提都没提,遇到事故了才告诉我,这种情况让人无语。”

●记者手记

低廉车险,慎入!

保险合同宋先生已经签了,不管事前保险公司是否告知过,这份保险合同已经成立,宋先生的维权之路非常坎坷。但从事情本身来看,保险公司降低车险的保额,用低廉的价格吸引客户,客户投保,一旦遭遇事故或车辆被盗抢,去保险公司理赔时,保险公司只需拿出保险合同,就可以一脸无奈地将责任推得一干二净。

从经营行为来说,保险公司这种扭转亏损的经营手段可以说是无可厚非,既然是做生意,就没有看着赔钱无动于衷的道理,但是保险业是为客户服务的,客户在保险公司投保,就是对保险公司的信任 and 托付,而被低廉的价格所吸引的车主们入了保,一切就已成定局。没出事当然是万事大吉,一旦需要理赔时,保险公司就拿出保险合同,在数页地头小字中找到所谓的规定条款,然后心安理得地拒赔或减赔,合同已经签了字,车主只能吃哑巴亏。

既然某些车型在保险公司所谓的盗抢险业务中处于亏损状态,那么保险公司大可取消这类车型的保险业务,这样不就不会亏损了吗?或者可以拟出专门的保险合同,写明是易盗车型的保险合同,让车主一目了然,这样既是对客户负责,也是对自己公司的信誉负责,何乐而不为呢?保险公司之所以不取消这项业务,也不把易盗车型搬到台面上来,个中原因也就昭然若揭了……