

# 爱车异地出险理赔攻略

清明小长假中,不少车主打算选择自驾游或自驾车回老家,如此出行更加方便,但却难免会碰到一些交通事故。据了解,以往假日期间,各保险公司接到的异地车险报案都有所增加,高速、国道和省道地段成为事故高发区,除刮蹭等小事故外,交通事故中也有不少伤人案件。如何尽可能地利用自己投保的车险来保障权益,弥补损失就成为了车主们关心的话题。

## 状况1 外地车无三者险咋办

**个案:**山东A车行驶至江苏时,与当地B车相撞。山东A车购买了交强险和商业车险(三者险),而江苏B车只购买了交强险,没有三者险。这种情况如何赔付?

**保险公司:**具体赔付方式需先确定双方在事故中所负的责任,建议车主在取得事故认定书后向保险公司了解如何办理索赔。一般来讲,山东车主负全责时,需提供相关资料以及B车的维修发票等到自身承保公司办理索赔。若双方车主都有责任,且双方事故损失都不超过交强险限额,双方签署互碰自赔协议书,到各自的保险公司办理自身车辆损失的索赔手续。如果山东车主在事故中没有责任,那么其车辆损失需由对方负责,若B车保险限额不足以赔偿山东车辆的损失,超出部分需由其个人承担。

**提醒:**如果对方车负全责,而对方车只买了交强险,那么超出部分要由对方车主个人承担。

## 状况2 现场估价如何处理

**个案:**张先生的车在长沙与当地一辆货车相撞,受损严重。交警判定货车负全责。保险公司现场查勘后,给出一个定损价格。看到定损内容与现场损失并无出入,心急回家的张先生签名同意。不料,到维修厂维修时,张先生才发现车子有内伤。

**保险公司:**像张先生那样到维修厂后才发现内伤的,要立刻停止维修,及时知会保险公司,查勘员到维修厂重新定损后再开始车辆维修。

**提醒:**如果对车子受损状况拿不准,还是去修理厂拆检定损为妥,以免日后出现纠纷。



## 状况3 异地能否应急修车

**个案:**周先生在外地发生交通事故,向交警和保险公司报案后,保险公司推荐周先生去当地一家定损点或回山东维修。由于周先生有急事,必须立马启程,所以想在路边修车店“应急”修车。

**保险公司:**“应急”修车不影响行车安全是可以的,但是被保险人应该请保险公司拍摄车辆损坏的照片并定损后再起程。

**提醒:**有特殊情况,保险公司也会酌情处理。不过,一个重要前提是要与保险公司

及时、充分沟通。

## 状况4 异地出险能否回来修

**个案:**陈先生的车子在外地发生交通事故,定损后,保险公司向陈先生推荐了当地一家修车厂,而陈先生要求回来修理。

**保险公司:**事故损失在不影响行车安全以及不会引发车辆扩大损失的前提下,客户可以回到承保地维修。

**提醒:**异地出险时,车主如果打定主意回家修理,定损单上的定损内容一定要写得比较详细。因为回来后,保险公司只对定损单上的定损

内容买单,新增的损伤项目,保险公司不会负责。

## 状况5 报案时间有无限制

**个案:**张先生去年10月2日在外地丢车,他没向任何部门报案。10月6日回到家后,张先生向保险公司索赔遭到拒绝。

**保险公司:**根据相关法律法规的规定以及保险条款的约定,车主在被保险车辆被盗后应立即向公安部门及保险公司报案。若车主未及时向公安部门报案,又无法提供公安部门的证明文件,此种情况将得不到保险公司的赔偿。(张潇)

## 小贴士

### 车险理赔 五步走

一、及时报案。  
发生保险事故后应在第一时间及时拨打报案电话向保险公司报案,这样有利于保险公司查勘现场,判断事故原因;如果不能第一时间报案,也要在24小时内报案。非第一现场报案的时候,视情况理赔时可能会出现部分免赔。

二、协助查勘定损。  
保险公司接到报案后,会迅速派人进行现场查勘,确定损失大小,并出具查勘报告。在此环节,客户应当积极协助保险公司进行保险事故的查勘定损。

三、提交索赔单证。  
索赔时,被保险人应当按照保险合同约定向保险公司提交以下单证:1.出险通知书;2.保险单正本或机动车保险卡、驾驶证、行驶证及身份证原件(被保险人为个人的);3.事故发生地交警部门的责任认定书,事故调解书;4.全车失窃须另提供保险合同规定的必备单证;5.涉及的第三者责任方追偿的赔案,须提供诉讼受理证明和追偿权利转让书;6.银行卡号(为便于支付理赔款)。

四、赔款审核。  
保险公司根据车险合同条款、客户提交的索赔单证、查勘人员提供的查勘报告以及公司有关理赔规定,将作出是否赔偿以及赔偿多少的结论。

五、领取赔款。  
对属于保险责任的事故,保险公司将根据理赔结论通知被保险人办理领款手续。按照《保险法》的规定,保险公司自与被保险人达成赔偿金额协议之日起10日内,保险公司应当履行支付赔款义务。(梁新哲)



## “拉直”电话车险两大问号

近年来,电话车险以其便捷性和良好的性价比吸引了越来越多的车主。但在投保过程中,很多车主对于电话车险保单配送环节和车险的服务依然心存疑虑。

### “两次送单” 靠谱吗?

电话车险投保模式,就是让车主坐在家中即可完成咨询险种、报价、填写保单、刷卡付费以及保单配送等整个投保过程。“有些车主认为自己上门更安全些,愿意亲自跑到营业大厅来领取保单。”据某财险电子商务中心相关统计,在某些区域,选择上门取单的电话车险用户比例达到了30%。

在济南工作的钱先生投保时就心里打鼓:“为什么保单要分两次来送?保费交给配送人员‘靠谱’吗?投保电话车险后,配送人员是否能在约定时间将保单递到手,也是消费者最担心的事之一。某财险电子商务中心相关负责人对此解释道,电话车险“两次送单”的模式是保监会规定的,第一次是投保单,而第二次才是正式的保单。在保单配送服务方面,很多知名财险公司都拥有全国服务网络,几乎覆盖了全国大部分地区,其保单配送服务非常健全并有保障。消费

者大可安心在家享受送单服务,不必上门费时费力。

### 电话车险是 “异地投保”?

在有关方面的消费者调查中,不少初次接触电话车险的车主都认为“电话车险”即“异地投保”,担心通过电话投保将来出险时必须要和远在异地的保险公司联系,如果当地没人管就十分麻烦。

对此,业内人士表示,电话车险并不是异地投保,异地投保形式与电销的集中销售是两个概念。根据保监会规定,电话车险必须集中运营,保险公司使用的呼出电话号码均带有运营中心所在地区号。如人保电话车险的电销总部在北京,所以打到全国的客服呼出电话都有01095518,带有北京区号。并且,电话车险由于采用“集中销售,当地理赔”的地空结合的投保方式,即电话销售中心会负责和客户进行询价、报价、出单等流程,而出单后期则交由当地分公司负责,主要包括送单、理赔等环节。正是由于采取了集中管理,统一销售,电话直销车险报价比较透明,可以让车主“明明白白”地买车险。

(邱石)

## 理财支招

### 读懂条款 规避“拒赔雷区”

买了车险,发生交通事故后,消费者偶有碰到保险公司以“无责不赔”、“次责少赔”等规定为由,拒赔或者少赔的现象,让不少车主发出无奈的感叹。因此,车主在买车险时必须对车险“拒赔规则”有所了解,以免让保险条款的“免责条例”钻了空子。

#### 不是不赔 是谁拒赔

车损险和商业三责险规定:保险车辆发生道路交通事故,保险公司根据驾驶人在交通事故中所负事故责任比例相应承担责任。

保险人负次要事故责任的免赔率为5%;负同等事故责任的免赔率为8%;负主要事故责任的免赔率为10%;负全部事故责任或单方肇事事故的免赔率为15%;保险人无事故责任的,保险人不承担赔偿责任。其中,“无责免赔”条款备受公众质疑。

**保险专家:**“无责免赔”并非不赔,而是由责任方赔偿。按照保险中的“责任划分”,赔偿主体应该是对车主

造成损失的对方车主。如果对方车主买了商业三责险,那么,无责车主就可以从对方车主投保的保险公司获得全额赔偿,如果对方车主没有购买保险,按照法律规定,则由对方车主对受损车主进行赔偿。

#### 有责没责

##### 保险公司优先赔

车主小李去年年底驾车回老家探亲,返回途中被一货车追尾,交警认定货车负全责,小李没有任何责任。由于车辆损毁严重,小李在第一时间报警的同时也通知了投保的A保险公司。随后对方车辆的B保险公司也前来查勘,车辆定损5万元,A保险公司声称由于小李无责因此不赔,B保险公司声称汽车修理厂报价太高也不管。在双方拒赔的情况下,小李自己掏了将近9万元才将车修好。

**保险专家:**如果有责任方无能力或有责任方保险公司拒绝赔偿,无责车主一般可通过诉讼途径来解决。但目前法律普遍主张只要保险公司

承担车辆损失保险,一旦出险,无论是否有责,都应赔付。

#### 车主可申请 “代位求偿”

针对公众对“无责免赔”的职责,保监会日前发出通知,要求保险公司严格执行报备条款,特别是完善车损险无责方对责任方保险公司“代位求偿权”的标准和流程等。所谓“代位求偿”是指投保人可将追偿权转移给保险公司,保险公司可先行垫付赔偿,然后向有责方追偿。

**保险专家:**按照“代位求偿”,小李所受损失应由自己投保的A保险公司先付赔偿金,再由A公司向对方车主所投保的B保险公司追付赔偿。(王娟)



## 抢救失效保单

### 中意人寿推出提醒服务

为了切实维护客户权益,保障客户的基本利益,中意人寿保险有限公司日前正式推出“保险合同效力终止提醒通知书”服务,在保单效力终止前两个月以信函的形式提醒客户。据了解,中意人寿是仅有的几家提供此项服务的寿险公司之一。

依据保险合同条款约定,在保单效力中止后两年内,若客户未申请办理恢复保单效力,保单效力将随之终止。为保障客户利益,中意人寿将在保单复效期满(即保单效力终止)前两个月,以信函的形式,向客户寄发《保险合同效力终止提醒通知书》,提醒客户

办理复效。该通知书由中意人寿个人保单管理系统自动生成,包含以下三部分内容:

第一,告知客户保单效力即将终止的日期,并提示客户在保单效力终止前可申请办理复效手续,以延续保单的保障权益。  
第二,告知客户如客户

未能及时办理复效手续,保单效力终止后,中意人寿将清算合同账户。

第三,告知客户中意人寿服务热线(400-888-9888)。如客户需要任何帮助,可致电该热线或联系保单服务人员,中意人寿将为客户提供最优质的服务。