编者按 随着金融业的发展,金融服务已经全方位的覆盖了我们生活的方方面面。但在需求增长、业务迅猛发展的同时,有些金融系统工作人员的服务态度和服务效率却没有跟上发展的脚步,一些看似不大的问题,却严重影响了金融业的健康发展。

金融方面的事,大家都来说一说,在"3·15"即将到来之际,本报开设专栏,读者可以拨打本报热线13685350711参与,说说在金融领域遇到的那些事。

俺的事故车啥时候能理赔?

车主:几个月了一直未获理赔款;保险公司:怀疑车主骗保已报案

律师:公安机关没立案,车主可对财险公司提起民事诉讼

本报记者 苗华茂 李娜

3·15 消费调查 维权热线:13589875032

▶曾翻到沟里的事故车已经面目全非,至今还在4S店中。本报记者 李娜 摄

2011年10月,市民王先生驾驶轿车行驶至福山区门楼镇附近时,不慎翻进沟里。其投保的华安财产保险公司经过现场勘查,最后定损48000元。而几个月过去,王先生一直没有收到理赔款,致电该公司,对方给出的理由是怀疑车主骗保。另外,保险公司称案件调查期间的车主损失公司不负责。

被保险人:事故车定损48000元,可保险公司迟迟不给理赔

24日上午,记者在福山区张格庄见到了当事人王先生。据他介绍,去年10月15日傍晚,他驾车行驶至福山门楼镇附近时,不慎连车带人翻到了路边的沟里。事故发生后,他从车里爬了出来,除了手轻微划破,脖子扭了一下外,身体其他部位并没有受太大的伤。

出来后,他第一时间报了警,并给投保的保险公司打了电话。大约半个多小时后,保险公司的理赔勘查人员赶到现场,对事故情况进行了了解,还对事故车拍了照片。

"过了一两天,保险公司给车子定损总计48000元。但之后既没有给赔付,4S店也没有给维修。"王先生回忆说,又过了一个多月,保险公司的工作人员给他打电话说他涉嫌骗保,暂时不能赔付。从那之后他多次找保险公司,但对方声称已经到公安机关报案,等有了调查结果后才能决定是否赔付。

王先生说,从发生事故到现在已经有4个多月的时间了,他有个饭店,每天要开车出去采购,由于保险公司一直不给理赔,车也无法进行修理,没办法他又重新买了一辆车。

保险公司:疑点重重已报案,调查期间的损失公司不负责

24日,记者见到了华安财产保险股份有限公司总经理阎振杰。阎振杰说,从车辆和现场情况以及投保人的描述来看,存在很多疑点,已向刑警队报案。

"投保人说当天要去参加同学的婚礼,但却说不出来结婚人的名字和电话,这很不合情理。"阎振杰说。

照常理,车辆靠右面自南向北行驶,撞在左面桥墩然后翻车,桥墩应该被撞到桥下。阎振杰说,据他们拍摄的现场照片显示,被撞坏的桥墩还保留在桥面上。另外,据负责这起事故定损的王经理介绍,当事人说是从后面爬出来的,但车子左后方完全被撞坏,出来是很困难的。这么大的事故,人却几乎毫发无损,也让人生疑。

"之所以报案,是因为我们要防范道德风险,现在每年骗保的数量都在增加。"阎振杰说,不管如何他们都会给投保人一个答复。如果投保人的确是因为途中出现事故导致车辆受损,华安将按照定损的金额,给当事人相应的赔偿。如果骗保,这将由公安机关进行处理。

对于投保人所说的,案件调查期间给他个人造成的不便和损失,华安财险的负责人回应:这段时间内,造成的间接损失,公司是不负责的。

公安部门:目前还没立案,处于案前调查阶段

负责这个案件的烟台市公安局刑警支队刘警官介绍说,他们确实接到了华安财险的报案,并已受理,但目前仍处在案前调查阶段,该案件没有立案。

刘警官说,要给事故车最终定论是否存在骗保不是一件简单的事,除要对当事人进行了解外,还要对事故车进行撞击力度检测、对事故现场进行勘查、对目击证人进行调查了解等。

刘警官告诉记者,这个案件中的当事人,由于没有接到保险公司给予的赔付款,现在最多只能说是怀疑他骗保未遂,对于这样的情况公安机关以案前调查为主。

当记者问到,目前调查的进展时,刘警官说,该案中的事故车目前还没有进行撞击检测,待检测之后,再综合其他情况才能决定是否立案。

律师说法:

可先向保险公司提起民事诉讼

山东平和律师事务所孙法朋律师介绍,根据本案的情况,保险公司怀疑车主骗保,有权利向公安机关报案,并要求公安机关对此进行调查。公安机关接到报案后,如果判定该案符合立案的所有要求,达到立案条件,就可以对案件展开调查。

在调查过程中,保险公司是可以暂不予对车主进行赔偿的。待公安机关侦破结束后,如果当事人确实存在骗保的行为,保险公司可以不予赔付,当事人要受到相应的法律制裁。而如果公案机关在立案后,经过调查,判定当事人不存在骗保的行为,那么保险公司仍然要对当事人进行赔付。

目前,公安机关没有立案,当事人又对财险公司一直不予赔付的行为产生异议。那么,当事人就可以先向保险公司提起民事诉讼,要求保险公司履行合同,进行赔偿。

银行窗口要"午休",客户无奈排长队

三分钟的业务等了一个多小时

3·15 消费经历

本报2月24日讯(记者 李娜) 22日,在莱山区工作的王先生给本报打来电话,说他为了办理一项简单的转账常规业务,在银行足足等了一个多小时。

因为急需转账,王先生下班后到莱山芳花园附近的农业银行,结果工作人员告知他需要到支行办理。为了不耽误上班,王先生又匆忙赶到中国农业银行莱山支行。

中午12点45分,王先生叫了一个号,号码单上显示前面还有41人。"当时好几个窗口都拉下了帘子,开着的有两个。"王先生说。根据办理业务的速度,他估算半个小时内就可以办完。

下午刚过1点钟,正在等待的他,发现一位窗口柜员拉下帘子走了。这时候,在他之后又来了10多个人,柜员的离开让等待的人群中响起一片叹息声。王先生着急地询问大厅工作人员,为什么只有两个窗口还又关闭了一个。大厅的工作人员回答他说,工作人员也要休息吃饭。

下午1点半以后,又来了一个窗口工作人员。1点50分,王先生终于办完了业务。因为工作地点离银行较远,他回到办公室,已经快两点半了。"三分钟就能办好的业务,竟然让我等了1个多小时。"王先生对银行的这种服务非常不满。

"银行作为重要的服务窗口,应该把便利留给市民。"在他看来,上午8点半至11点半是大多数市民的工作时间,办理银行业务只能利用下班的时间,那么银行为什么不能根据市民的需求,在中午的时候,多留几个窗口呢?记者随机采访了一些在等候的市民,几乎每个在银行办理业务的人都有过几次排长队的经历。

中国农业银行烟台分行的工作人员说,每天中午客户有多有少,这个时间段内柜员也要吃饭,所以柜员是轮流上班的。"可能因为特殊原因,柜员短时间内离开,但是不会存在窗口无人的情况。"该工作人员告诉记者,在农行的各个网点,都有存取款一体机,市民如果是小额度的存取款,可以在大厅经理的帮助下利用存取款一体机办理业务。

消费安全大家说 线索征集:96706

电视购物买了一款"粗糙货"

因厂家在外地只好自认倒霉

本报2月24日讯(通讯员 姜黎明 王健 记者 秦雪丽) 近日,蓬莱市民李先生在某电视购物频道,看上了一款金龙玉玺,价值9900元,当即订购。可该款收藏品邮寄到家时,李先生不禁傻了眼,近万元竟买了个"粗糙货",根本没有收藏价值。

蓬莱市民李先生在某电视台的电视购物频道上看好一款金龙玉玺价值9900元。李先生立即订购了一套,第二天就收到货。

但李先生打开包裹后就傻了眼,这块玉玺与广告上说的完全不一样,根本就是一个粗糙的工艺品。李先生当即拨打电视购物的服务电话,打了一下午都是提醒座席全忙,李先生只好又打订购电话,对方回答是系统升级等他们联系。结果等了两天也没有人和李先生联系。

每次拨打客服电话都是座席忙,而订购电话却一拨就通,李先生越想越不对劲,于是投诉到了蓬莱市消协。消协工作人员了解到,李先生购买玉玺并没有索要发票,而且经营者是在外地。消协工作人员告诉李先生只能到经营者所在地的消费者协会投诉。

考虑再三后,由于时间、费用等问题,李先生只好自认倒霉。消协提醒广大消费者,尽量不要通过电视购物购买贵重物品,以免造成较大的损失。

洗浴中心洗澡时跌倒被浴盆割破脚

经消协调解获得600元赔偿

本报2月24日讯(通讯员 姜黎明 记者 秦雪丽 实习生 白利倩) 招远市郭女士近日到某洗浴中心洗澡,因地面湿滑不慎摔倒,被破碎的浴盆割破脚。洗浴中心当时为其支付了医药费200元,而关于事后理赔双方始终达不成协议,最后在招远消协的调解下,郭女士得到洗浴中心600元赔偿。

近日,郭女士到当地某洗浴中心洗澡,因地面湿滑,不慎摔倒。由于浴盆边破碎瓷片锋利,下水道盖板破裂,把郭女士的脚割破。洗浴中心当即将郭女士送至医院,为其支付了医药费200元。事后郭女士要求洗浴中心进行赔偿,但是双方几经协调都没有达成最终协议。

伤愈后,郭女士将此事投诉到招远市消协,要求洗浴中心赔偿医药费、交通费、误工费总计988元。接到投诉后,招远市消协展开了调查核实,经查,郭女士反映情况属实。

该洗浴中心明知浴盆和下水道盖板破裂,却未在明显位置设置警示标志,致郭女士滑倒摔伤,浴池应对此负责。《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十一条规定:"经营者提供商品或者服务,造成消费者人身伤害的应支付医药费、治疗期间护理费、误工费"。据此,消费者郭女士提出的合理赔偿要求并不过分,理应得到赔偿。

经招远消协多次调解,最终双方达成共识,洗浴中心一次性赔偿郭女士人民币600元作为事故赔偿。