

车险投诉上升保险公司违约是主因 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/274/2021_2022__E8_BD_A6_E9_99_A9_E6_8A_95_E8_c67_274584.htm 车险投诉上升保险公司违约是主因 市消委会提醒：不要盲目接受新险种，购买前应先熟悉理赔与免赔条款 随着有车一族人群的增多，有关汽车类的投诉逐年递增，其中，汽车保险投诉是其中热点之一。来自市消委会的数据显示，最近几年，车险方面的投诉呈明显上升趋势：2003年12宗，2004年37宗，2005年47宗，2006年约60宗，近期市消委会几乎每天都收到有关车险方面的投诉。据市消委会负责人介绍，从受理投诉的情况看，绝大部分都是保险公司违约造成的，主要问题有：部分保险从业人员不讲职业道德，不将保险险种真实情况告知消费者，有的有意误导消费者，导致保单处于失效；理赔困难，不像购买保险时那么痛快，效率那么高，对消费者正当理赔也是一拖再拖，有的甚至找出各种理由拒赔；消费者普遍对保险的理赔及免赔条款买保险前知道甚少，一旦遇险后发现很多情况不在理赔范围，不符合消费者明明白白消费；保险公司和指定维修点衔接不到位，造成保险公司同意理赔，维修点却不给修车；车行购车强制要去指定公司买保险，买车险不给正本和发票等。市消委会提示：1、对险种进行比较，现在从事保险业务的公司比较多，险种也繁多，对消费者来说有了充分的选择余地，在决定购买某项险种前，不妨先搜集一些有关险种的资料进行比较，从中选择适合自己的险种；2、要充分考虑该险种的理赔和免赔范围，从以往的投诉情况来看这是消费者最容易忽视的地方，多宗投诉都是消费者事后才

发现其事故属于免赔的条款；3、慎重对待保险员的推广，特别是打着新推出的险种，不要盲目接受，最好在购买某险种前先熟悉该险种理赔与免赔条款；4、特别提醒已买了财产险、车险、人寿险等的消费者，请重新查验或核对：你提供的资料是否与险单上的资料相符；所履行的手续是否符合有关保险条款的规定，如应该由本人签名的是否出现替签名等等，这种情况市消委会曾经接到过联名投诉。

典型案例一：出错误保单低价吸引车主 有这样两则典型案例：消费者张先生向市消委会反映，于2007年1月5日与某保险公司业务人员沟通，在提供了行驶证和原保单复印件后，该公司就报出了保费价格。张先生经对比后，因该保险报价比其他保险公司优惠，就选择在该保险公司购买了5台车的保险（保险期限：2007年1月11日至2008年1月11日）。但是在2007年3月份车辆年审时，发现每台车的车险保单都有错误，其中一台车的保单车主姓名不符，最为严重的是有一台车的厂牌车型都完全不对。因年审保单需要与行驶证车辆资料相符，张先生要求保险公司更改。但该保险公司只对车主姓名和其它错误出了更改批单，对厂牌型号拒不更改。原因是型号更改后保费要增加2000多元，需要本人缴足该部分费用才能更改，于是该保单一直处于无效状态，保险公司也始终不主动沟通解决此事。张先生认为，这种靠出错误保单低价吸引车主，在车主发现问题后又追加费用的行为，应属于严重欺骗行为。后经市消委会调解，被投诉方某某保险公司免费将问题车的厂牌型号更改了过来。

典型案例二：卖保险时积极主动理赔时拖拖拉拉 消费者李先生7月20日也向市消委会反映，2007年5月22日他驾车从市区往南头方向行驶，行至北环路新洲立交

段时，前面五辆车连环相撞，他刹车不及，撞向前面一部别克车。事发后李先生即向投保的某某保险公司报了案，交警作了现场处理，并出具了《事故认定书》。并于5月28日提交了有关索赔资料，按承诺应在20个工作日内进行理赔，结果在李先生多次催促下，到6月29日才拿到理赔的3500元。同样，王先生于6月25日在北环路发生一宗交通事故，7月1日已将理赔材料上交了某某保险公司，但理赔迟迟不能兑现，无奈7月20日致电“生活315”节目，节目播出后第二天，某某保险公司才将理赔的4700元打入王先生账户。消费者反映，保险公司服务存在严重问题，不是因为手续没有办好，而是有意拖延，与当初推销保险的态度形成鲜明对比。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com