

上海@

新闻力量优化生活

民生热线
63529999



晨报记者 荣思嘉

买车之后购买车险是所有车主的标配动作,为的就是在发生意外后,保险能提供一份保障。然而吴女士最近在遭遇了一起单车事故之后,找到保险公司理赔,却出现了问题:保险公司和4S店对于理赔方案出现了分歧,保险公司建议吴女士到非官方的维修店维修,这让吴女士感到非常不解,为什么保险公司理赔会不遵循4S店的方案?保险公司这样的理赔究竟合不合理?

大灯和前保险杠撞坏,理赔方案出现分歧

特斯拉撞了,保险公司指定了维修厂

车主:保险公司提出不在4S店维修

倾听民意@ 中国人保

[业内说法]

4S店“只换不修”导致车险理赔成本上涨

9月16日,吴女士驾驶特斯拉在浦东峨山路的一处停车场内发生了事故,她的车子撞到了停车场里的柱子上,车子的前部出现了凹陷。吴女士此前在“中国人民财产保险股份有限公司”(以下简称“中国人保”)投保了交强险和机动车商业保险,发生事故之后,吴女士第一时间联系了保险公司,保险的理赔定损工作人员也第一时间到场对事故进行了认定,随后车子被送到了特斯拉4S店进行维修。

之后,4S店给出的维修方案是需要对车子的车前灯和前保险杠进行更换,吴女士对于这个维修方案也是认可的。可是方案到了中国人保却不被通过,保险公司出具的

“机动车保险车辆损失情况确认书”上,手写补充了一条“该事故左前灯、前保险杠经我司低碳合作单位已核实损失程度可修复,如对定损告知内容有不同意见,可提供相关证据材料通过诉讼方式解决。”

对于保险公司提出的维修方案,吴女士感到十分不解,她认为保险公司只是提供理赔的机构,而对于车辆如何维修应该参考4S店的专业意见。“我的车子买来是80万元左右,也算比较贵的车子了,不在4S店维修,我觉得是不放心的。”吴女士随即提出了自己的质疑,并且否定了维修的方案,希望还是按照4S店的建议进行更换零部件,可保

险公司却和吴女士“僵持”住了。“保险公司就在拖时间,4S店也没法进行维修。”吴女士说。

从9月中旬到国庆节,整整大半个月的时间,车子就一直停在4S店,给吴女士的出行带来了很大不便,多番投诉反映,但保险公司却始终不松口。直到10月8日,吴女士才收到了保险公司同意4S店更换零件方案的通知。

但即便如此,吴女士仍旧不解,保险公司有何权力要求顾客到非官方的维修机构修车?出现车损难道不该以4S店的意见为主吗?在4S店维修还是去所谓的“低碳维修机构”到底谁说了算,判定的标准又是什么?

“在4S店进行维修,保险公司按价理赔。”这套看上去顺理成章的流程为何会杀出“低碳维修机构”这个“程咬金”,保险公司的这个“合理建议”是否是真的合理呢?对此,记者也采访一位长期从事车险业务的业内人士。

“主要还是因为各家保险公司在车险业务上长期处于亏损状态导致的。”业内人士告诉记者,目前车辆的投保量大,而机动车的事故发生也比较多,保险公司在此业务上的支出自然也多。但是4S店在维修业务上的报价往往要比普通的维修机构要高,要贵百分之二三十,而高端汽车品牌的4S店为了提供更加优质的服务,给

车主更好的感受,更是存在“只换不修”的“潜规则”,这在一定程度上更加加重了保险公司的理赔成本。“不能说4S店没有维修能力,是他们现在根本不修,为了降低成本保险公司就推出了和维修机构的合作。”

不过,该业内人士也指出,保险公司没有权力硬性规定车主到维修机构维保,只能提出建议,是否接受还是要根据车主自己的意愿。“据我了解,基本没有车主愿意到维修机构去维保的。”业内人士还给各位车主支招,如果遇上保险理赔人员硬性要求到维修机构维保的情况,可以向银保监会进行投诉。

“一般定损理赔的时间是在一个星期左右,遇上恶意拖延时间情况,也可以向银保监会进行投诉。”

受访者供图 制图/张继

中国人保:出于性价比考量提出建议

10月8日,记者首先咨询了特斯拉4S店的工作人员,工作人员告诉记者,保险公司建议车主到维修机构维修车辆的事情,此前确实也有类似的,但是否接受这个建议,还是最终由投保人车主决定,“如果车主要求比较高的话,要恢复车子事故前的原装,肯定还是要更换零部件的。”该工作人员告诉记者,也有车主对于车辆维修的要求没有那么高,可能也会选择到其他的维修店。“另外,就是看合同细则有没有专门的规定。”

而根据吴女士提供的保单显示,没有对于“车辆在何处维修”做出规定细则,那为什么保险公司会“强烈建议”吴女士在4S店之外的店进行维修呢?这样的建议有何依据?保险公司的做法是否存在问题?

对于这个问题,中国人保理赔部的陈姓工作人员进行了解释。他称,对于受损车辆的维修方案,最终还是由顾客进行确认的,但是保险公司确实会提出在合作的低碳维修机构进行维修的建议,主要的原因还是对经济方面进行的考量。

“有的维修技术4S店不具备,他们就会提出更换方案,这样性价比会低一些。”陈姓工作人员也告诉记者,中国人保合作的低碳维修机构都是经过审核,具备相应的维修资质的,在维保之后,对于维保效果的保质期,车主也可以通过中国人保和维修机构进行协商,保险公司和维修机构都会对维保效果进行负责。“不过顾客不认可,也还是可以在4S店维修的。吴女士这个案例,她的车最后也是在4S店进行维修。”

机动车保险车辆损失情况确认书			
被保险人		标的车	
厂牌型号	特斯拉Model S 纯电动轿车	VIN码	
出险时间	2021-09-16	出险地点	上海市浦东新区峨山路
换件金额	15180.00	工时费金额	1800.00
辅料金额	140.00	施救费金额	0.00
定损合计金额	(人民币)大写:壹万柒千零陆拾元整	Y: 17120.00	元
残值金额	(人民币)大写:零	Y: 0.00	元
扣残值后定损金额	(人民币)大写:壹万柒千零陆拾元整	Y: 17120.00	元
更换项目		维修项目	
序号	更换配件名称	报价金额	维修项目
1	动力电池散热器	3500.00	拆装:动力电池散热器
2	散热器框架	9150.00	拆装:散热器框架
3	前保险杠下护板	2750.00	拆装:前大灯(左)
4	散热器护板(左)	750.00	喷漆:前保险杠
5	导风罩S	1850.00	喷漆:前保险杠
6	板173	230.00	拆装:前保险杠
7	前保险杠下副板	1850.00	

