

# 普通车主有没有必要买全险?

中国平安财产保险股份有限公司衡阳中心支公司总经理杨军做客《政风行风热线》

2018年5月8日上午,由衡阳市纠风办、衡阳市广播电视台主办,衡阳人民广播电台和衡阳晚报承办的《政风行风热线》节目,邀请了中国平安财产保险股份有限公司衡阳中心支公司总经理杨军、副总经理谢志辉做客《政风行风热线》直播室,就“车险”有关问题与广大听众进行了在线交流。

## 平安车险有哪些优势?

**主持人:**请问平安车险的市场份额排名情况怎么样?

**杨军:**保险是特殊的消费需求,我个人觉得份额多少是一方面,另一方面是服务水平和客户认同度。目前平安车险在衡阳排名第二,家庭自用车的份额将近25%,也就是说每4台家用用车,就有一台在平安投保,这是广大车主对我们的高度认同,在此要感谢

广大车主对平安的支持!

**主持人:**与其他保险公司比,平安车险有哪些方面的优势?

**杨军:**平安在成立之初,就非常注重服务体系的搭建,这些年来,对于整个服务体系的搭建,平安是走在行业领先的一个位置。比方说我们的率先微信直赔,对于损失较小的事故,可以通过微信减少理赔等待时长,直接将

案件现场处理完毕,是节约时间与提升服务的举措。同时总公司还出台一系列创新措施,比如510全国各大城市极速查勘,实行市片区网点5分钟或10分钟内到现场的极速查勘;万元以下案件,资料齐全,当天实时到账;通过好车主APP实时查看事故理赔明细等,提升理赔过程透明化,理赔程序简单化,提升理赔服务质量。

## 什么样的情况可以快处快赔?

**主持人:**请问什么样的情况,可以快处快赔?

**谢志辉:**快处快赔是指道路上发生的非人伤机动车碰撞事故,在损失轻微且不影响交通畅通或安全的前提

下,双方当事人、交警部门或保险公司查勘人员进行现场拍照固定,然后再一起前往快处快赔点进行责任划分和定损赔付。快处快赔需符合以下要求,首先是双方都买了交强险;第二是双

方都必须证件齐全;第三是车辆损失在两万元以下;第四是不涉及人伤;第五是车辆能正常行驶。

## 普通车主有必要买全险吗?

**主持人:**请问全险是怎么回事?普通车主把所有的险种都买齐,有没有必要?

**杨军:**广大车主朋友说的所谓的全险,可能是说买了车损险、三责险、座位险和不计免赔等基本险种。但实际上为了满足不同的客户需求,这个车险的种类是非常多的,做为一个普通车主来讲,如果你要买齐所有的险种,第一我觉得没有必要,根据对风险的评估,选择合适自己的,可以根据驾驶年龄、车型或者行驶的区域来合理

选择,购买保险的正确的方式就是选择自己有需要的险种。

**主持人:**不计免赔险种有什么好处?贵不贵呢?

**谢志辉:**不计免赔险是车损险、座位险、第三者责任险还有盗抢险这四个主险下面的附加险。不计免赔险是在保险事故发生后,按照对应投保的险种约定的免赔率计算的、应当由被保险人自行承担的免赔金额部分,由保险人来负责赔偿。不计免赔险费用其实很便宜,一般是主险保费的15%。

**主持人:**机动车损失保险无法找到第三方特约险,在什么时候启用?它的保障范围是哪些?

**谢志辉:**投保了机动车损失保险后,可投保无法找到第三方特约险,投保了这个险种以后,对于机动车损失险第十一条第(二)款列明的,被保险机动车损失应当由第三方负责赔偿,但因无法找到第三方而增加的由被保险人自行承担的免赔金额,保险人负责赔偿。

## 车撞坏公共设施,赔付标准不一致怎么办?

**王先生:**我有一个亲戚撞了人,人在医院住院,保险公司给的陪护费是80块钱一天,但是现在80块钱一天是远远不够的。还有一个问题,车撞了公共设施,保险公司是一个标准,交警又是另外一个标准,买的全保,费用谁来承担?

**谢志辉:**第一个问题,赔付标准是

交警部门根据湖南省统计局提供的年度统计数据与财政厅颁布的《湖南省国家机关事业单位工作人员差旅费开支规定》执行,保险公司是按照交警队根据标准的调解结果进行赔付,而这个标准每年会有调整。

第二个问题,发生事故造成交通设施损坏,实际赔付标准和交警按要

求确定的赔付标准基本一样。道路交通设施一般是以政府相关部门的采购标准为准,一般不会超过标准的范围。关于公共设施的标准,一般以交警部门划定的为准,如果双方产生的差异超出标准,我们及客户会申请让物价部门介入,以物价部门的评估为准。

## 朋友全责却能不花钱就提车,这是什么险?

**罗先生:**前段时间我一朋友发生交通事故,交警判定为朋友全责。后来朋友的车修好了,一分钱也没花,就从修理厂里面提出来了。我现在准备买车,我一直在想买什么样的险种,不用花钱就能从修理厂里把车给开出来?

**谢志辉:**说的没错,在了解客户痛

点的情况下,我们优化了很多流程,原来的理赔流程是车辆受损后,客户需要垫付较大金额的维修费用,待车辆维修好后再开具修理发票并将所有的资料送到保险公司来进行理赔。考虑到许多客户在资金方面无法及时周转,导致不能及时提车,在报备保监

部门许可的情况下,与合作的修理厂签订协议,并由被保险人签字授权后,保险公司将车辆维修款直接支付给合作综合维修厂或4S店,减少客户资金周转的问题,提升客户的服务体验。

## 指定专修险是不是可以取消?

**网友“飞鸟”:**指定修理厂险减轻了保险公司的责任,附加在消费者身上,这样限制了消费者权利,有重复收取保费的嫌疑。这个险种对消费者既不公平也不合理,都说是霸王条款。这项收费是不是可以取消或是保费能不能降到最低?

**杨军:**这个问题非常专业,可以看出这位网友对保险公司条款的设定,进行了深入的研究。因为车辆在出险之后根据条款是由被保险人与保险公司协商修理的方式,那就是怎么修,费用多少,在哪修?也就是根据车主的需

求,选择在哪个地方修?在汽车修理市场中不同服务品质的修理平台,所获得修理服务及费用就有所不同,那么车主朋友们就要购买一个这样的险种来抵消不同平台之间所产生的差价。指定专修险是机动车辆损失险的附加险,如果没有购买这个附加险种,我将建议客户前往我们有合作协议的修理厂享受修车服务,因为如果车主自己需要到4S店维修,中间可能会产生的修理费用差价可能要自己承担。因为保险的收费是根据正常的、大众化的水平来制订的费率,这与出去旅行

报旅行社选择酒店时普通酒店与星级酒店收费不同是一样的。你如果买了这个险种,就不用支付差价,如果你没买这个险种,那我们一般会跟客户协商,客户如果确实要去指定的地方维修,产生的差价也需要自己承担。比如说一个漆面在4S店可能是400元,到综合修理厂同样的油漆修理可能只需要300左右,同样的油漆就因为地方与服务不同存在差价。像这种事情只能用真实的案例来讨论。



中国平安财产保险股份有限公司衡阳中心支公司总经理杨军 罗盟摄

## 保险代位求偿权是什么意思?

**欧先生:**朋友前段时间发生交通事故,听说保险公司可以代位求偿,代位求偿是不是意味着保险公司可以把钱先赔付给我朋友,然后由保险公司再去和对方,或是向对方的保险公司追偿这部分损失?

**谢志辉:**对于这个情况是符合保险条款规定的,应该由被保险人赔付的这一部分费用如果因为第三者他不赔付,不来处理这个事故,在交警队对于事故责任的认定情况下,可以由承保公司按条款规定先行赔付,再把相应的追偿权益转让给保险公司去追偿。

## 车辆被淹,保险赔不赔?

**金先生:**车在下暴雨的时候被淹了,想问一下这种情况该买什么险种?保险公司能不能赔付?

**谢志辉:**如果您的爱车不是涉水行驶,而是停在那里被水淹了,那么购买了车损险就能够进行赔付。需要注意的是,如果涉水行驶导致发动机损失,且买了发动机涉水行驶险,那整个损失都可以赔付。如果仅仅买了车损险没买涉水险,那发动机扩大损失就不在赔付范围内。

**主持人:**暴雨来了,保险公司有没有提醒义务?会不会提醒客户?

**谢志辉:**我们有防灾防损的措施。在暴雨来临之前,会根据天气预报提前发短信提醒客户,注意不要把车放在低洼地方。如果是遇到车被淹了,请车主立即熄火,第一时间下车,不要第二次去打火,防止发动机受损造成损失扩大,并撤离到安全地带,在保证自身安全的前提下,拨打平安保险95511的报案电话,理赔人员会第一时间通知施救公司到现场去施救车辆。

## 衡阳买的保险外地出了事故怎么处理?

**张先生:**我在酒店工作,酒店投了公众责任险。但是经常会遇到一些第三者滑倒、摔倒之类的意外事故索赔,这种情况该如何处理?

**杨军:**公众责任险保障的就是酒店等服务性行业或者私人企业。酒店方购买了公众责任险,比如客户在酒店滑倒、摔倒受伤,酒店是应该赔偿的。我们的公众责任险,它保障范围就是公众的意外事故造成的伤害。

**黄小姐:**在衡阳买的保险,如果在外地出了事故,该怎么处理?

**杨军:**从2002年开始平安最先提出全国通赔的概念,平安一直在讲要从一个保险公司向科技公司转型,就是为了更好地为客户提供非常便捷、温馨的服务。客户在国内任何一个地方发生交通事故或者意外情况,都可以直拨95511,没有所谓本地跟外地之分,就是你到任何地方,体验的平安服务都是一样的,与你在哪儿买保险是没有任何关系的。在何处修车?车主可以自主选择,你可以在出险地修车,也可以回到衡阳处理,没有任何问题。