

理赔是保险消费者头等关心的大事

如何让保险理赔快速又省心？



对消费者来说，谁都不希望出现纠纷，但保险纠纷真的出现时该怎么办？如何让保险理赔快速又省心？如何避免退保的损失？

申请理赔时

◎申请理赔，资料齐全好办理

理赔是保险消费者头等关心的大事，长期以来，理赔环节是消费者投诉的“重灾区”。

消费者在申请理赔时，别急着跑保险公司，先打个电话给客服或者值得信赖的该公司保险代理人，询问申请理赔需要哪些材料，也可以上公司官网查询。一般官网都会将常见的理赔类型对应所需的材料详细罗列出，便于客户参考。不同类型的理赔所需材料有所差异，准备齐了再一次性递交给保险公司，可以大大节省时间和精力。

申请保险金也有一些程序上的规定，消费者要明确发生保险事故后如何获得理赔，注意条款中是否有规定期限等信息。如果因超过申请时间而影响自身利益，往往令消费者难以接受，而事先稍加确认就能有效避免在申请环节发生问题。此外，需要提醒的是，消费者需注意合同中医院的定义，是否指明了门诊和住院定点医院或对医院资质有所规定等。

◎留存证据，以防万一

代理人在向消费者推销保险时，往往会作出一些承诺。消费者首先应问清楚保单上的哪个条款作出了这样的承诺，并要求其在合同上以附加条款的形式注明并签字，必要时还可录音。

需要理赔时，消费者首先要控制好自己的情绪，不要惊动保险公司，先通过和业务员的再接触，取得有利于自己的证据，然后再去保险公司维权。有了证据后，再向保险公司反映，这通常是成本最低、时效最快、结果最直接的方式。只要证据确凿，保险公司没有理由无视消费者的诉求。如果对于保险公司的处理方式不予认同，消费者还可通过保监局、保险行业协会进行投诉，或提请保险调解委员会调解、请仲裁机构仲裁或向人民法院提起诉讼。

要求退保时

◎犹豫期退保要用好

保险合同的犹豫期，是指投保

人在签订保险合同后10天内，可无条件撤销保险合同，而损失不会超过10元的成本费。因此，保户只需在这段时间内提交解除合同申请书，就可避免大额损失。一般来说，一年期以上的人身保险产品都赋予投保人“犹豫期”的权利。凡“犹豫期”退保的，保险公司只收取工本费。

一旦感觉购买的保险并不是自己需要的，就务必要赶在犹豫期内退保。即使在退保后发现这是一款你需要的优秀产品，那依然可以重新购买，至多是损失点工本费，但可规避买到自己不需要购买的产品导致的大额损失。

◎善用减额缴清

过了“犹豫期”退保，客户所能得到的退保金寥寥无几。为避免退保损失，投保人可根据相关合同约定，利用保单的现金价值办理减额缴清，这样将不用再缴纳费用，而其保险合同也将在减少相应保险金额的基础上继续有效。减额缴清是投保人在失去交费能力的情况下可采取的措施，如果灵活运用，可有效帮助投保人减少损失。购买保险前，可以咨询该险种对于减额缴清的相关规定。

减额缴清：保险合同的保单价值可以折算成为保险费“自给自足”，保单持有人可以申请将保单现金价值折算成一次性缴清保费，保险公司将原有保险金额下调至与之对应的金额。保单持有人不需再支付保费，只是保障额度相应减少。

◎契约转换

如果保户想要更换保险，却不想付出更多的费用，可不用退保，先向保险公司咨询“契约转换”服务。这种服务可按规则将现有险种转换为其他险种，保户已缴纳的保费也将直接转换为新险种的已交保费。这样保户拥有了更多的选择范围，也避免了“先退保再投保”带来的损失。

可进行契约转换的保单都有相应的要求，一般要求保单生效满一年或两年以上，同时保险公司可能会不定期更改可进行转换的险种和转换系数，消费者可多加注意。

业内人士提醒，作为涉及金融及法律领域的行业，保险专业知识蕴含了大量的信息，如果用心研究，很可能在关键时刻为自己和家人避免不必要的损失。 ■任国省

热点聚焦

保险可让共享单车骑得更远

共享单车风靡全国大中城市，但随之而来的乱停乱放、车辆损毁、私人侵占以及发生交通事故后的保险理赔等问题也受到社会的广泛关注，保险作为一种独特的安全保障确实有让人们骑行更为安全、安心的作用。

但使用频率多了，发生意外的概率也随之增加。据报道，外地已接连出现使用人摔伤的事故，还有使用人为此起诉了单车公司。那么，骑行“共享单车”发生人身损害或事故时，到底该怎么办呢？单车公司有没有为使用人购买保险呢？

下坡时刹车失灵

用户骑共享单车摔伤

据报道，近日北京的冯先生租用某共享单车，在下坡骑行时摔伤。冯先生认为造成事故的原因是刹车失灵，一气之下将共享单车公司起诉到了法院。冯先生诉称，通过手机扫码租用了某共享单车。在骑行不到100米处遇到下坡，结果自行车刹车突然失灵，导致他连人带车失控摔倒。此后，冯先生尝试联系运营商某公司，该公司表示已经为客户购买保险。可联系保险公司后，得知这个情况最多给冯先生赔1万元。实际上，冯先生的医疗花费已超过2万元了。为此，冯先生将某单车公司诉至法院，要求该公司赔偿医疗费、误工费、伤残赔偿金、后续治疗费、交通费、精神损害抚慰金等共2万元。目前，法院确认已经立案。

无独有偶，厦门叶女士在小区附近骑上一辆共享单车，尽管在骑行前仔细检查了车轮、坐垫等设施，但在经过一段斜坡时，叶女士失去平衡，整个人飞出车外，重重地摔在地上。叶女士认为，发生事故的原因是刹车失灵。据悉，单车公司方面已启动保险理赔程序。

另外，各地还有几起类似用户骑共享单车发生事故的情况，存在事故原因需交警认定，只要取得交警部门的合理责任认定，共享单车的经营者就可以在其责任范围内对客户进行赔付。

骑车前如何检查车况？

大部分人仅仅试试刹车

针对外地接连发生的共享单车事故，市民在使用共享单车前会进行专门的检查吗？他们了解共享单车的保险吗？

“每次用共享单车前会检查车况吗？”对于这一问题，随机问了10位市民，有7位表示，没有专门检查过，只是看下轮胎有没有气，然后试一下刹车；另外3位市民则相对谨慎，表示会查看下车轮上的钢丝、刹车片和链条，确定没有问题后再使用。“骑共享单车时发生意外事故怎么办？”对于该问题，10位市民的回答几乎一致，他们表示，如果是车辆问题，会联系单车公司，也就是拨打客服电话反映；如果是自身的问题，那就只能自认倒霉了。

“你骑的车有保险吗？”对于这个问题，9位市民的回答是一致的，“自行车怎么会有保险，又不是汽车和摩托车。”剩下的一位市民则用不太肯定的语气说，单车公司应该会给使用人购买人身保险吧！

共享单车需上保险吗？

目前尚无强制性的规定要求

据了解，目前ofo已实现为每一位使用人购买保险，摩拜已与众安保险达成合作，但尚未落实到每一位骑行者，其他品牌单车部分在推进中，部分表示没有为驾驶人购买保险。大多数共享单车使用者认为，共享单车在突发事件的应急处理方面尚有欠缺，大多依赖客服连线，并没有完善的应急处理机制。

据消协人士介绍，目前尚无强制性的规定要求单车公司为使用人购买安全保险，但对消协来说，乐见单车公司加强对消费者的人身安全保障。

地方立法引入保险机制

维护共享单车用户合法权益

用户在使用共享单车时发生事故怎么办？该如何保护共享单车用户的合法权益呢？保险在其中扮演着不可或缺的角色。

去年12月27日，深圳市发布《关于鼓励规范互联网自行车服务的若干意见（征求意见稿）》，明确界定了政府、企业及市民的责任和义务，要求提供相关服务的企业应购买相关保险、须设立押金专用账户、建立用户个人信用管理制度，并要求将用户违法违规信息纳入个人信用记录。深圳的地方立法引入了保险作为一种风险管理和风险管理的手段，有利于共享单车的健康发展。

今年1月9日，成都市交委正式对外公布《成都市关于鼓励共享单车发展的试行意见（征求意见稿）》，明确企业是共享单车投放和经营管理的主体，鼓励企业为使用者购买意外伤害保险及第三者责任险，并有一定的赔偿额度；同时对服务过程中发生的安全责任事故等承担先行赔付责任。

业内人士提醒：

使用共享单车发生交通事故该怎么办

共享单车用户与共享单车公司之间，事实上是形成了一种租赁关系，如果用户在驾驶车辆过程中受伤，确属产品缺陷导致，共享单车经营者需要承担赔偿责任，因为经营企业未能尽到其提供的产品或服务应有保障消费者人身及财产安全的义务。不过，是否存在产品缺陷，需要权威部门通过司法鉴定予以确认。同时客户的操作不当、路况、第三者的责任等都可能引发事故。

建议用户在发生严重的交通事故后，应当及时报警，并对现场拍照，对车辆进行保存，进行证据固化，以待各方面的鉴定意见，这样有利于分清事故责任，避免产生理赔纠纷，也方便申请保险理赔。