

A3 银行营销方式打科技牌

用纸质说明书、电子显示屏向客户推荐理财产品已经Out了！日前，北京银行推出首个客户营销移动终端，银行工作人员今后将用iPad为客户进行风险测评、介绍在售产品。

A4 大股东增持新规存漏洞

新规可能会加剧内幕交易等各种违规行为，这种观点的逻辑是，基于大股东与散户间的不对称信息。总之，鼓励大股东增持的新规，将会改变目前市场交易规则。

A7 天下没有免费的银条

有投资者向本报爆料，称自己参加某公司举办的赠送银条活动，成功拿到银条后，却发现所谓的银条没有标示成分、重量，与先期宣传极为不符，而且经初步检测，“银条”也并非银子，至少含银量极低。

车险理赔犹存七大顽症

商报记者 崔启斌/文 宋媛媛/漫画

顽症1 高保低赔尚待解

“高保低赔”一度被认为是车险市场的“霸王条款”。也就是说，以新车购置价投保，而出险时以折旧车价确定保险金额引起了社会的不满。保险行业给车主的投保自主选择权（自主选择可按新车购置价、投保时的实际价值或投保人与保险公司协商确定价来投保）如同虚设。

去年下半年，监管机构在下发有关车险费率征求意见稿时，要求保险公司以车辆实际价值确定保险金额，这给车险费率的拟订提出了更高的要求。但是，随着车辆使用年限变化和磨损程度不同，实际价值也不断变化，这需要全行业统一执行标准车型库，并出台行业车辆折旧率办法。

顽症2 无责索赔有难度

依据车险的相关规定，发生交通事故时，车辆无责受损应由对方车辆的三者险来支付赔款，不应由车损险来赔付。这一合情合理的条款却在执行过程中被冠上了“无责不赔”的罪名。

无责车主难获赔付的形式往往是，有责方三者险拖赔，或有责方根本就没有投保三者险，而已方保险公司又不愿意先行垫付再代位求偿。因此，无责车主变成“冤大头”，索赔往往困难重重。保监会去年上半年表示，要进一步完善保险公司“代位求偿”标准和流程等。

去年8月起，北京地区

投诉率高、理赔纠纷多等难题时常将车险推上风口浪尖，理赔难已成为车险留给公众的普遍印象。近期，保险监管机构将理赔难列为今年改善保险服务的重点工作之一。

车险理赔难，究竟难在何处？记者近日采访调查发现，目前车险理赔犹存七大顽症。

率先明确，在北京市行政区域内道路上发生一方全责一方无责的交通事故，无责方保险公司接到客户报案后，首先应积极协助无责方向全责方及其保险公司进行索赔。如果全责方车辆并没有买三者险且怠于赔付的，无责车主可先行获得车损险的赔付。

顽症3 异地理赔较繁琐

多家保险公司大打服务牌，提出异地出险全国通赔。不过，对于很多车主而言，在异地获得赔付并不容易。这是因为：一方面，目前并非所有保险公司都提供全国通赔服务，中小保险公司的网点并没有全国布局或信息数据没有全国联网；另一方面，即使全国联网的大保险公司，实现通赔的也只是责任明确的小额赔案。

只要稍有资料不全、责任认定不清或定损有异议，车主就将奔波于多地提供资料、办理理赔，或者多方打电话进行询问了。有车主就曾遭遇这样的难堪，如在当地出险后，保险公司当地分支机构称已将

查勘定损资料传到省级分公司，待车主再联系省级分公司时得到的答复却是已上报总公司，事后总公司又说已将相关资料转到所属地……异地出险理赔繁琐可见一斑。

不过，这也并非异地理赔的惟一顽症。通常而言，异地出险车主多急于办事，当责任认定、定损后就可能匆匆离开现场了，然而在修理时再发现还有其他受损时就容易引发理赔纠纷。

顽症4 “真空期”出险难定案

曾经多次被曝出新车投保后出险，但因当时还没有办理牌照却遭到拒赔。现行车险条款中明确列出，“发生保险事故时无公安机关交通管理部门核发的合法有效行驶证、号牌，或临时号牌、临时移动证的”，车辆出险保险公司不承担赔付责任。也就是说，投保车辆出险时有临时牌照和正式牌照，依据合同规定均在承保责任范围内才能获得赔付，一旦临时牌照到期而正式牌照还没有办下来，恰恰又在

这期间出险将无法得到车险赔付。

市场对上述车险责任免除提出质疑，既然投保了为什么拒赔，既然“真空期”不在赔付范围内，为什么又算保险期限呢？关于“真空期”是否应该得到赔付成为市场各方讨论的话题。目前，新车险示范条款征求意见稿已将这一“真空期”从免除责任中取消。

顽症5 免责条款引不满

在车险条款中，责任免除项目并不少，如车辆爆胎受损、人为打砸致车受损、车辆零部件被损或被盗、涉水行驶引起发动机损坏等。然而，车主对很多责任免除项目并不完全清楚，由此引发的理赔纠纷频发。

保险公司通过附加险来扩大责任范围，如单独玻璃破碎险、车身划痕险等对车辆局部零部件的意外损坏进行赔付，但其他部件受损或被盗却没有附加险种的承保赔付，引起市场的误解，认为车灯和倒车镜单独受损也应有具体的险种承保。



一个多月之后才出具定损结论。在等待定损期间，顾某无法使用投保车辆，所以不得不租车代步，为此发生租车费1万元。顾某认为是保险公司迟延定损，才导致发生租车费损失，因此要求保险公司赔偿其1万元，保险公司则认为租车费不属于理赔范围，所以不同意赔偿。

顽症7 赔付限额引纠纷

车损险对车辆损失进行合理赔付，而交强险和三者险除了对车损赔付外，还对人身部分进行补偿。例如，交强险和三者险都规定了，在医疗费赔偿项目上，都以国家基本医疗保险为限，即自费医疗部分不赔。在认定哪部分该列为自费医疗部分，也容易产生纠纷。

例如，车主王先生发生交通事故，致使刘某骨折。交警认定，王先生承担事故全责，刘某治疗花费医疗费3.5万元，其中自费部分1.5万元，自费金额中包括为治疗骨折而使用钢板、钢钉共计8000元。王先生向刘某赔偿后，再向保险公司办理理赔。然而，保险公司表示，就医疗费项目，只同意赔付医保部分，对自费部分不同意理赔。

在责任险中，第三者医疗费赔偿范围原则上以保险合同约定的医保范围为限，但内固定材料费属于为治疗支出的必要的合理费用，应由保险公司赔付。法院认为，刘某治疗中所使用的内固定材料，属于治疗的必需材料，且该内固定材料属于国产的通用型，保险公司应当对此材料费用给予赔付。

目前，存在的一个现实问题就是，车主为了获得赔付，在车灯或倒车镜单独破损时，有时通过人为扩大损失来获得赔付。有关专家提出，虽然车主的这一行为有失诚信，但保险公司也应该想法通过增加险种来弥补这一漏洞。

顽症6 定损不力存分歧

由于行业还没有统一的查勘、定损流程，各保险公司在这方面的操作具有较大的差别，这也成为车险理赔纠纷产生的主要原因之一。有统计显示，因定损不力造成的损失，占到私家车险理赔纠纷的八成左右。监管机构也认为，行业缺乏透明的理赔定损标准，缺乏与其他相关行业的沟通与协调，造成定损价格偏差大、随意性大等。

定损不力造成的损失应由谁负责呢？例如，车主顾某出险后向保险公司报案，但保险公司直到事发3