

# 车险保费涨价之谜： “贴心服务”背后多陷阱

◎本报记者 黄蕾

车主刘女士最近相当郁闷——由于上一年的不良理赔记录，续保时保险公司开出的保费均比去年高出很多。刘女士纳闷了：去年几次出险都是小磕小碰，保费涨价也不至于这么离谱。后来通过相关部门网站查询，刘女士竟然发现，有的出险记录根本就没有发生过，且理赔金额和日期也是编造出来的。

据记者了解，不少产险公司曾接到类似的投诉——车主的登记出险次数明显高于实际出险次数，那么，这些多出来的出险理赔记录究竟从何而来？来自业内的一种说法是，目前有些地区的车险赔款额中约两三成有“水分”，即由无证或资质较差的修理厂制造的假赔案而起，车主却毫不知情。记者为此展开了一轮采访调查。

## 骗赔招数曝光

“可能因为车主为了‘省事’把车辆交给维修厂时，在车主不知情的情况下，这辆车子被人利用反复骗保。”业内人士告诉记者，因为修理小刮擦赚不了多少钱，一些车辆维修厂便会人为地再去制造一次较大现场事故，然后再向保险公司理赔。

但有些车主不知道这方面的猫腻，以为维修厂是靠人际关系就能搞定，所以也就放心把车交给对方。最终导致爱车加重受损不说，投保车主在下一个年度续保时，还为此多买单。”上述人士为部分车主表示了担忧。

记者在走访多位业内人士后得知，汽修厂骗赔的具体操作如下：车主把本已受伤的车开到汽修厂时，汽修厂会让车主交出行驶证、驾驶证、保险卡和身份证，或被保险人的身份证。同时，他们会跟车主承诺修好车辆受损部位，并且帮车主代办理赔手续。

车主听了这番话，往往都会满意地按汽修厂的“指导”，留下证件。车主走后，汽修厂就会派人带上车主的身份证去银行开一个存折留在自己手里，将身份证以最快的速度返还给车主。紧接着，汽修厂员工就开着车出门再搞一次“撞击”，从有关交通管理部门骗来“交通事故认定书”。

这时，保险公司会对车辆受损部位、驾驶证、行驶证拍照、登记，汽修厂员工会在拍照结束后开车回汽修厂修理。“撞击”事件过去一两天，汽修厂有专人带着修理费发票和存折复印件，找到保险公司拿钱。保险公司见手续完备，便按程序把应付保险费打到存折里。修理厂再从赔款中拿出一小部分交给车主，谎称这就是全部赔款。

而汽修厂制造二次事故通常有三种方式：伪造车祸，一般



他们会把两辆已受损的车开到一个路口，伪造成追尾事故的现场，再选择晚上报警，此时天色黑暗，他们往往能够迅速取得交警出示的事故认定书；编造车祸，比如送来修理的车挡风玻璃裂了，他们就会把车子开到路上，然后报案谎称，车子被一辆运石头的大货车弹起的石头把玻璃砸碎了，骗到交警部门的证明，再去保险公司理赔；制造车祸，把送来修的车开出去真撞，有着丰富经验的修理工人们，可以撞得“刚刚好”，只会撞坏车的表面，不会伤到发动机等内部零件。

## “贴心服务”造就骗赔途径

在一笔笔钱流入汽修厂口袋时，车主却浑然不觉。为了图省事，越来越多的车主会将车委托给汽车修理厂代办保险。而不少汽修厂却往往将车险理赔当作自己的“生财之道”，一次又一次赚取骗赔差价。

业内人士告诉记者，小额现场理赔、修车厂代理勘察肇事现场等服务，有时也是骗赔的途径。一些保险公司为了提高理赔速度和服务质量，推出了此类举措，但方便了客户的同时，也放宽了理赔员和修车厂的权限。上述人士建议，保险公司应提高核赔水平，彻底杜绝汽修厂的骗赔行为。

对于车险行业整个骗赔现象，业内人士认为，单靠一家保险公司的力量是不够的，需要保险公司联合起来，在行业内部建立一个“黑名单”制度，共享包括车辆和修理厂等在内的已被证实了的骗赔信息。“黑名单”一旦建立起来，骗赔“高手”将难以生存。

记者日前从上海保险同业公会获悉，上海即将研究制定车险定损修理的行业统一标准，目的就是打击车险假赔案，提高赔款的真实性。

## 甩手掌柜做不得 投保理赔要“操心”

◎本报记者 黄蕾

车险价格里面到底有多少猫腻？理赔记录被“偷梁换柱”，这些假的理赔记录究竟是从何而来？车主面对投保、理赔时遇到的问题，怎样的投保和理赔理念才是最合理的？

多位车险业专业人士告诉记者：车主的习惯往往是“买的时候费尽心思比来比去，最后还要磨破嘴皮讨价还价，理赔的时候就撒手不管了”；其实比较合理正确的理念应该是“投保时科学简单，理赔时则需要车主在适当的时候操操心”。

有车主就表示过这样的投保困扰：在选择渠道购买车险时，往往相同一家保险公司的车险产品，咨询4S店、保险代理人，给出的报价不尽相同。有时，甚至当车主以不同电话、不同身份致电同一中介公司时，最终报出的价格也还是不一样。“车险价格里面到底有多少猫腻？”这雾里看花的报价，多数车主表示心理不踏实。

“在通常情况下，一个保险代理人往往负责多家保险公司的投保渠道。这对于车主而言，如果选择传统渠道投保，价格混乱不说，选择哪一个保险公司、保险代理人也是一件很头疼的事情。”一位多年办理车险业务的销售经理说。

而多数体验过电销投保方式的车主就坦言：电话车险目前就采用透明统一报价，不再需要车主伤什么脑筋去猜价格；同时，车主也不必再为寻找个资深的代理人而找关系、托熟人。往

往只需一个电话，方可办理电销业务。就拿电销起步较早的平安来说，车主可拨打公司电销投保热线，将自己车辆的基本情况及时报出价格。同时，还会在24小时内会派专人将保单送到指定地点。

对此，专家表示，“车主直接拨打保险公司的电销热线。这种直销渠道投保模式，面对所有车主均采用统一的报价模式，价格透明。”

其实，对于车主来说，也应学会防范汽修厂的二次撞车。业内人士提醒广大车主，投保时务必留下自己的真实资料，如果车辆出险，保险公司一般会通知投保人，但一些车主在保单上填的甚至是中介或者修车厂的电话，这就为骗保留下了隐患。

至于理赔时，甩手掌柜做不得，千万别为了图方便把身份证等所有资料随便交给修理厂。“事实上，有些理赔关键环节，还是需要车主亲自去把关的。就像遇到车险事故，我们建议车主先经保险公司定损后，自行出钱维修车辆。这样就可以杜绝车辆维修机构反复骗保，从而导致车主在次年续保时遭遇保险公司拒保或车险费率高额增长的尴尬。”一家保险公司相关负责人表示。

而目前，福建泉州已经取消了车险“理赔代理制度”。车主亲自参与理赔环节，保证了理赔案件的真实性，遏制了保险欺诈行为的蔓延。新规试行一段时间以来，该市车险理赔案件下降了近三成，有个别保险公司甚至下降了50%。

## 互动调查

### 八成车主赞成 车险费率浮动新方案

◎本报记者 涂艳

10月21日，北京保险行业协会公布了《北京地区机动车商业保险费率浮动方案（征求意见稿）》，从2010年开始，车险的费率将和理赔记录挂钩。即安全行车的车主如果5年不出险，保费最低可打4折，而一年出险8次及以上的保费则会最高上浮至3倍。

此方案一出，立刻引来市场的关注，原先最低7折优惠的惯例被打破。上证报联合新浪财经就此在网上发出调查，其中有近一半的车主表示曾经购买车险时获得了最低7折的优惠，而有3成车主表示甚至得到7折及更低的折扣。看来，车险费率折扣是业内竞争必然的产物。

同时，对于将车险费率的浮动和理赔记录挂钩的新做法，有82.6%的网友表示了赞成。这种奖励和惩罚性并举的措施显然将让出险记录良好的车主获得更加公平的待遇。然而，也有专家表示车辆出险其实有很多种情况，应当区分主动出险或被动出险，这可能将对另一部分出险频繁车主的利益有所保护。

另外，理赔记录超标的车主除了不能在费率上获得优惠外，还将影响其车辆的续保。在调查中，有17.4%和4.3%的网友表示曾因上年度出险次数太多和个人信用记录不良而被保险公司拒绝续保。目前部分保险公司规定，投保车辆一年出险超过8次将不再允许续保。然而对于出险过多的车辆，征求意见稿并没有对保险公司究竟是“高价”还是拒保做出规定。

另外，本调查也对出险后的理赔做出了相关了解，结果显示理赔中自己解决和交给汽修厂或4S店代理的车主几乎各占一半。记者了解，在新《保险法》出台以来，国内有部分城市已经在进行取消车险理赔代理制度的试点，因理赔记录被偷梁换柱的保险欺诈行为将有被遏制的势头。如果北京的车险新方案最终实施，出险记录将对车主在车险上的费用支出有重要影响，故专家建议车主应亲自把关车险理赔。

