

买了自燃险，车子着火被拒赔

保险公司：车辆烧没了，会理赔 车主：早知道这样，就不去救火了



车主：买了自燃险却被拒赔

林师傅告诉记者，他名下有一辆奔腾 B70 轿车，开了五六年了。平时他用车十分小心，还买了汽车自燃险。

2月21日上午，林师傅忽然听到有人喊“车子着火了”。他出来一看，发现是自己的车着火了。“我知道应该是电路短路，赶紧从办公室跑出来把电瓶线给撬了，之后火没着起来。”

经4S店检查，发现车子自燃是由于线路“搭铁”短路造成的，电瓶、电脑

板、喇叭、部分线路都在燃烧中受到损坏，维修费用将近3000元。想到自己买了自燃险，林师傅马上联系了保险公司。不过，保险公司工作人员回复林师傅，他这样的情况不在理赔范围内。

林师傅感到很不合理，最后经过多方交涉和协商，保险公司给了他1000元。林师傅说，他只好无奈地接受，但想想还是十分生气。

那么，保险公司拒赔

的理由是什么呢？林师傅说，是因为保险公司和他签的合同中约定，自燃仅造成电器、线路、油路、供油系统、供气系统损失免赔。“早知道这样，我就不去救火了，让车子全部烧完得了，这样反而还能获得索赔呢。”

在林师傅看来，这与他当初没有仔细看保险合同有关。据他回忆，办理保险时，他看也没有看就在合同上签了字，如果仔细看一看，就不会出现这

种事了。现在，只好自认倒霉，自己承担2000元的损失。

对于这样的保险条款，林师傅表示难以理解。车子自燃时他全力施救，为的是减少自己和保险公司的损失，但到最后保险公司却以车辆只是部分燃烧为由，拒绝理赔，实在让他大跌眼镜。“遇到这样的保险条款，我实在想不通，将继续向有关部门进行投诉，为自己讨一个说法。”

保险公司：没赔但奖励了1000元

前天，记者与中国人寿保险公司宁波分公司负责余慈赔付的工作人员取得了联系。他告诉记者，事故发生以后他们也对林师傅车辆的损失进行了检查，发现林师傅车辆损坏的只是电器、线路方面，并没有造成其他的损失，所以按照保险公司的合同规定实在是赔付不了。

这名工作人员还表示，如果当时车辆完全烧

没了，保险公司会对车辆的损失进行相应的理赔。他还纠正说，他们给林师傅的1000元不是赔偿，而是“积极施救奖励”，因为按照保险合同，他们是没有赔偿义务的，但林师傅的行为为保险公司挽回了损失，也算是一种补偿。“这样的处理已经很好了，虽然他自己承担了一部分损失，但没有出保记录，明年的保费也不会

涨了。如果走保险的话，明年的保费还会上涨。”

对于林师傅提出的没有仔细看保险合同的说法。他说，在给客户办理保险的时候，经办人都会告知客户的。客户如果说不知道，可能是粗心，他们只能严格按照规定来办事。目前，此案已经处理完毕。

昨天下午，记者就此事咨询了相关的法律界人

士。据介绍，引起汽车自燃的原因很多，在自燃险的购买和索赔过程中，一定要在合同中严格约定。对于消费者来讲，在购买保险时千万要注意相关的条款，如果有不明白的地方，可向专业人士咨询，千万不可随意签字，以免给自己带来不必要的损失。

记者 边城雨
通讯员 戚益春

快件遗失破损如何维权？

消费者遇到快件遗失或破损时，如何申诉维权？昨天，记者请宁波市邮政管理局消费者申诉中心工作人员为消费者支招。

快件收到时破损了

柯先生在宁波工作，老家在黄山。今年春节，柯先生选择顺丰快递将一套裱了框的婚纱照（一幅大的，三幅小的）寄回家，运费67元。另外，他还花了35元为这套婚纱照作了保价7000元，并花了180元给装婚纱照的箱子弄了个木质固定架，以防破损。

可签收的时候，柯先生发现大幅结婚照破损了，没有签收。第二天，他致电顺丰要求赔偿。顺丰认为，按照保价快件的赔付标准建议给予2500元。柯先生不满意这个理赔金额，“我保价了一整套7000元，现在却说只赔2500元？”他随后申诉至市邮政管理局消费者申诉中心。申诉中心随后进行了调查。柯先生提供了在婚纱店拍照裱框的费用发

票，总计7666元，其中大幅的3000多元。顺丰认为应按照单个快件的损毁金额进行赔偿。最后，经协调，顺丰赔偿了3176元给柯先生，并且运费免单。

支招：像柯先生这样的情况，市邮政管理局消费者申诉中心的工作人员表示，内件为贵重物品，建议寄件人对贵重物品进行保价或者购买保险。一般来说，对未购买保险或保价的，快递运单格式合同经寄件人签字确认后即为双方合同内容，多数企业均规定按照邮费的3~5倍进行赔偿。对购买了保险或者保价的，则按保险或保价的标的额进行赔偿。

另外，建议消费者保存贵重内件物品的购买发票或相关证明材料，一旦发生快件损毁、丢失等，以便企业核实赔偿。

快件放在门卫丢了

1月27日，投递员给刘先生发短信说快件放在门卫了。在外地的刘先生立即发了个短信，告知对方取回，正月初八派送。“这个门卫经常丢件，我短信告知了投递员，不要放那里。”刘先生说，这箱东西价值3300元，是唇膏及日化用品。他不放心，第二天又致电EMS客服，要求安排收回。客服联系他说已安排取回。

他初八回家后，联系投递员和客服，对方又说没有取回。刘先生找不到此件，打了11183中国邮政速递公司，之后又打了市长热线。

3月1日，11183回复：“1月26日中心区投递班签收。我局当班按规定投送，因收件人住的公寓禁止投递员进入，所有邮件都投递至门卫收发室。投递员也将该件投至门卫，并发短信给收件人。收件人收信后，联系投递员表示外出不在，要求初八投递。投递员按照要求次日至门卫取件，但发现邮件已不在收件地

址。我局2月27日下午经多方打听找到邮件，用户收到。”

刘先生说：“他没有收到邮件，邮政对他进行了赔偿。”

支招：针对这样的情况，宁波市邮政管理局消费者申诉中心的工作人员表示，按照规定，经营快递业务的企业投递快件（邮件），应当告知收件人当面签收。根据《快递服务》国家标准，目前有三种自取的情形：一是与寄件人有约定，由收件人自取并注明在面单上的；二是因用户原因导致无法投递，并与用户协商同意自取的；三是相关政府部门（如海关、公安等）提出要求的。

此外，工作人员还特别提醒，很多消费者认为快递柜是万无一失的，其实不是，也有接到申诉是消费者收到快递柜短信后一直没空去拿，结果丢件了。建议消费者当面验收，及时取件。

记者 苏钧天
通讯员 王凉 陆玲艳

宁波保监局发布2016年度宁波市车险理赔服务质量报告 3000元以下案件结案周期缩至12天

商报讯（记者 徐文燕）宁波保监局昨天发布了2016年度宁波市车险理赔服务质量情况，现场查勘及时率从2015年的74.07%提高至82.14%，3000元以下案件结案周期从2015年的14天缩短至12天，整体案均结案周期从2015年的16.8天缩短至16.2天。

今年，宁波保监局拟采取分批抽查方式开

展车险理赔服务质量现场测试，为确保现场测试公平性，测试时间、测试地点、测试机构、测试人员均随机产生。记者了解到，第一批6家财产保险公司的车险理赔服务测试已于3月8日进行，随机测试结果显示，太保、大地两家机构成绩较好，华泰、永安两家机构成绩较差。30分钟内到达测试现场的机构有太保、大地和

华安，华泰、永安和亚太三家机构均未能在规定时间内到达，到达最晚的永安财险用时38分钟；华泰财险的查勘车辆无公司标志，查勘人员未挂牌上岗、未穿工作服；华泰、永安两家公司专业知识测试成绩较差。宁波保监局介绍，其他财产保险公司的车险理赔服务质量现场测试将会陆续开展。

据介绍，自2010年

起，宁波保监局建立了车险理赔服务质量测评机制，结合现场测试和非现场指标评价，就服务时效、服务基础、资源配置、客户满意度等车险理赔关键环节的6大类26项指标，对辖内车险经营机构的车险理赔服务质量进行综合评价，并及时向社会公布测评结果，督促公司自觉提高车险理赔服务水平。