# “3.15”消费者权益保护 特刊

今年中国保监会将在“3.15”期间开展“保险消费者权益保护活动周”**（3月13日~3月17日）**教育宣传活动。旨在普及保险消费者的保险知识，帮助消费者树立理性的消费观念，提高消费风险意识和自我保护能力。

今年保险消费者权益保护的主题： **“美好生活，保险保障”。**

为配合本次“3.15”宣传主题，并且随着中国机动车保有量的显著提升，今年我司就机动车保险的常见问题与大家做个分享。

**机动车保险事故发生后如何索赔？**

**这是每个车主都会关注的问题。正常的索赔程序如下：**

1、保护好现场。以最快速度在规定时间内就近向公安部门和保险公司报案。　　  
     2、配合查勘定损。一是认真填写出险登记，二是如实提供有关单证，三是配合查勘定损，确定保险责任，四是协商维修，保存好修理发票。　　  
     3、保险车辆索赔需提供：驾驶证，行驶证，出险通知书，保险单，交管部门证明、责任认定书，非交通事故由派出所或乡以上政府出具的事故证明，各种费用发票、收据等。　　  
     4、领取保险金。经保险公司审核理赔资料无误后，将向被保险人支付保险金。

**这里还想向大家介绍几个车险理赔中存在的误区：**

1、“全险”就是全赔吗？

“全险”并不等于“全赔”。所谓“全险”包括了车损险、第三者责任险、盗抢险、玻璃险、划痕险、车上人员险及不计免赔等多个险种。而未依法采取措施离开事故现场；饮酒、吸毒；故意行为；营业性场所维修、保养、改装期间；无驾驶证、准驾不符、驾驶证被依法扣留、暂扣、吊销、注销；私车营运这些都是无法赔付的。

2、出险后非4S店不修吗？

车子出险以后，不是所有的车都得统统到4S店维修的。机动车保险条款规定，损坏的机动车在修理前被保险人应当会同保险人检验，协商确定修理项目、方式和费用。

 还有一个办法，那就是选择投保“指定修理厂险”，投保了该附加险，发生事故后，被保险人可指定修理厂进行修理。

3、受损零件必须换掉吗？

不是！保险理赔是有原则的。机动车保险条款中提到，因保险事故损坏的被保险机动车，应当尽量修复。修复是保险的第一原则，保险公司既不惜赔，也不滥赔；当然，在实际工作中，安全性能始终是保险公司的第一考量，对此，客户完全可以放心，也应该相信。

**最后还想向大家做个宣传，中国保监会今年也举办了“3.15”保险知识有奖竞赛**

活动期间：2017年3月13日-3月17日

参与方式：关注微信公众号“保监微课堂”参与保险知识竞赛答题

试题分为“保险从业者组”和“保险消费者组”两类，分别都设有奖项，期待各位的积极参与！