

保险知识普及丛书系列之三

# 乐享驾驶： 我的爱车我做主

—— 机动车辆保险消费指南

 中国金融出版社

责任编辑：许振玲 马云霞  
责任校对：潘 洁  
责任印制：裴 刚

## 图书在版编目（CIP）数据

乐享驾驶：我的爱车我做主（Lexiang Jiashi:Wode Aiche Wo Zuozhu）/北京保险行业协会，北京保险学会，北京市消费者协会联合编著. —北京：中国金融出版社，2012. 3

（保险知识普及丛书）

ISBN 978-7-5049-6289-8

I. ①乐… II. ①北… ②北… ③北… III. ①汽车保险—基本知识—中国 IV. ①F842.63

中国版本图书馆CIP数据核字（2012）第028609号

出版  
发行



中国金融出版社

社址 北京市丰台区益泽路2号

市场开发部 （010）63266347, 63805472, 63439533（传真）

网上书店 <http://www.chinafph.com>

（010）63286832, 63365686（传真）

读者服务部 （010）66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 北京华联印刷有限公司

尺寸 130毫米×185毫米

印张 1

字数 18千

版次 2012年3月第1版

印次 2012年3月第1次印刷

定价 3.70元

ISBN 978-7-5049-6289-8/F. 5849

如出现印装错误本社负责调换 联系电话（010）63263947



# 《保险知识普及丛书》 编辑委员会

主 任：刘凤全  
委 员：冯贤国 臧 炜 张爱民 秦旭辉 郑庆红  
方 萍 李洪林 董 青

执行主编：方 萍  
副 主 编：屈建辉 王小河 陆秀萍  
编写人员：景 伟 陈家伟 葛 擎 蔡 浩 陶 鲲  
徐福军 韩 鸥 曾泽戎 魏 然 朱 蕾  
罗耀东 李建亭 张 祈 李长海 姜 婷  
专业支持：李 枫 符云波 魏 杰 欧秋钢 郑明涓

装帧设计：李长海 董 爽 辛 博 马 冉  
策划执行：北京东方友谊广告有限公司

## 编者的话

随着社会生产力水平的提高，科学技术的进步，汽车文明在给人们生活以出行便利的同时，也给人们带来了因各种意外事故造成的悲剧，对社会的危害也越来越严重。

我国自1980年国内保险业务恢复以来，机动车辆保险（简称车险）业务已经取得了长足发展，伴随着汽车进入百姓的日常生活，车险正逐步成为与人们生活密切相关的保险产品，其分散风险的保障作用也越来越重要。



# | 目 录 CONTENTS

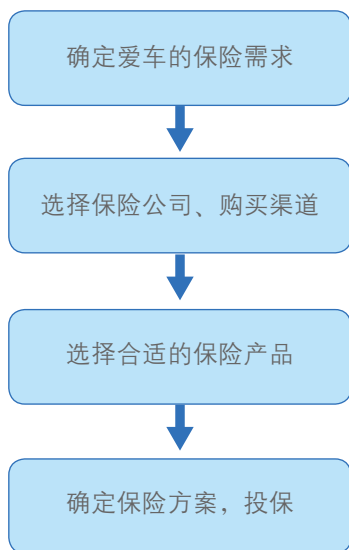
第1章 选择适合的车险 .....	06
投保流程	
选择适合的险种	
第2章 车险投保应注意什么问题 .....	15
第3章 发生交通事故该怎样处理 .....	19
交通事故快速处理流程	
一般的索赔流程	
第4章 车险理赔的温馨提示 .....	23
报案时需注意	
修理时要谨慎	
理赔时应了解	
附 录 .....	27

## 第 1 章 选择适合的车险

汽车，让我们既享受了文明与便利，也负担了不同程度的风险，通过保险来转移风险是人们最佳的选择。我国的车险有交强险和商业险。交强险是强制投保的，商业险则可自由选择投保。车主可结合自身的使用特点、驾驶习惯等因素来选择合适的险种投保。一套适合的保险方案，可以帮助您以较少的保费支出获得较好的保险保障。



## ! 投保流程



## ! 选择适合的险种

### 第一步 确定爱车的保险需求

消费者在给爱车投保前，确定爱车的保险需求是非常重要的事情。根据车辆自身和使用的特点量身打造的投保组合，既省钱又能够提供较全面的保险保障。

投保前的考虑：

### 1. 爱车本身的特点？

例如：对于维修成本较高的车型，可考虑投保车损险；对于被盗（抢）可能性较高的车型，可考虑投保盗抢险；对于使用三年以上的车辆，可考虑投保自燃险。

### 保险小博士提示：

选择为爱车买保险前，可到相关网络论坛看看这款车型在使用过程中会出现什么问题，为给爱车投保提供参考。





## 2. 您的爱车如何使用?

您是否拥有良好的驾驶习惯，是否规范行车？经常并线、超车、疲劳驾驶将导致车辆发生交通事故的风险大大增加；平时不注意车辆的保养、维修，车况不佳也会导致车辆发生交通事故的风险增加；车辆的主要用途是什么？仅用于上下班代步的车辆发生事故的风险一般会小于经常远途的车辆。

### 保险小博士提示：

安全驾驶，不违章驾驶，注意车辆的日常维护、保养是减少车辆发生交通事故的最有效的防范措施。良好的用车习惯可以降低风险，减少事故的发生。



### 3. 您平时经常把车停放在什么地方？

停放在营业性停车场所的车辆，发生被盗、被划伤的可能性相对较小，即使发生上述事故，收费单位也应负有一定赔偿责任；而随意停放在无人看管的停车场所发生车身被划伤的可能性较高。

#### 保险小博士提示：

通过对车辆停放期间的风险分析，以及风险一旦发生是否有人承担责任等因素的综合考量，确定是否需要投保盗抢险、车身划痕损失险等相关保障。另外，在交纳停车管理费的时候，需要您保存好相关的票据、材料。

### 4. 您的风险承受能力怎样？

通过以上内容，您了解到了爱车所面临的各种风险，您还应该考虑哪些风险自己不愿意承担？是否考虑去转嫁这个风险，能够承受用多少费用来转嫁？

#### 保险小博士提示：

消费者根据自己的风险承受能力，综合转嫁风险需要支出的费用，确定哪些险种需要投保，保险金额和责任限额多高等问题。

## 第二步 选择保险公司、购买渠道

1. 直接到取得合法经营资格的保险公司的营业机构投保；
2. 向取得《保险代理机构法人许可证》或《保险兼业代理许可证》的合法代理机构投保；
3. 通过各保险公司电话销售中心或网站投保。

### 保险小博士提示：

为爱车购买保险时，要仔细选择保险公司，首先要看是否正规合法，除此还要对价格、服务、网点等多种因素综合考量。



### 第三步 了解险种

车险产品主要包括机动车交通事故责任强制保险、机动车损失险、全车盗抢险、自燃损失险、车身划痕损失险、玻璃单独破碎险、发动机涉水损失险、商业机动车第三者责任险、车上人员责任险等险种。

#### 保险小博士提示：

保的险种越多，所需的保险费也越多。因此，根据车型的不同，结合自身的需要，选择需要的部分险种投保是一种合理的投保方式。对于私家车主来讲，最好根据自身情况有选择地投保必要的险种，达到花较少的钱买更佳保障的目的。

### 第四步 选方案

下面为您特别推荐4个机动车辆保险方案：



### 1. 最低保障方案

**险种组合：**只购买交强险

**保障范围：**只对第三者的损失在交强险责任限额内负赔偿责任。

**特点：**所有上路行驶的机动车车主或管理人必须投保的险种，一旦发生保险事故，只能针对第三者的损失在交强险责任限额内赔偿，而超出限额的损失和自己的车辆损失只有自己承担。

### 2. 基本保障方案

**险种组合：**交强险 + 车辆损失险 + 第三者责任险（商业第三者责任险）（10万）+ 不计免赔特约险

**保障范围：**一般的保险事故得到相应赔偿。

**特点：**适用于部分认为事故后修车费用很高的消费者，意外事故发生率比较高，能为自己的车、第三者的人身伤亡和财产损失提供保障。

### 3. 经济保障方案

**险种组合：**交强险 + 车辆损失险 + 商业第三者责任险（10万~20万）+ 不计免赔特约险 + 全车盗抢险 + 车上人员责任险

**保障范围：**除上述两个方案保障的风险，消费者关心的车辆丢失和自身车内人员受伤的风险也得到相应保障。

**特点：**保险性价比高，但还不算是完善的保险方案。



### 4. 优化型保障方案

**险种组合：**车辆损失险+交强险+商业第三者责任险（20万~50万）+车上人员责任险+玻璃单独破碎险+不计免赔特约险+全车盗抢险+车身划痕损失险+自燃损失险+发动机涉水损失险

**保障范围：**与汽车有关的保险事故损失绝大部分都能得到赔偿。

**特点：**保障相对全面，只是费用也较高。

**注：**由于各家保险公司车险产品的险种名称、内容存在差异，以上4个方案仅供参考，请消费者根据实际产品购买。



## 第2章 车险投保应注意什么问题

购买车险非常重要，不但能在事故发生后降低经济损失，还能减少车辆出险带来的麻烦。消费者要为爱车做到“防患于未然”，在投保车险时，需要注意哪些问题呢？



## 一、“全险”并不“全赔”

人们常说的“全险”的概念是一种误解，并不准确。车险产品中并没有“全险”这个概念，并不是任何事故保险公司都能够赔偿的，如果保险公司的销售人员称为您投保了“全险”，您一定要问清楚，到底投保了哪些险种，保额是多少，才能更好地保障自身的权益。

## 二、比价格更要比服务

消费者购买车险时，在比价格的同时，还要看看所投保的保险公司的服务情况。因为一旦发生保险事故后，能够享受到方便快捷的理赔服务，维护自身的权益还是很重要的。所以在买车险产品的过程中，应该重点关注保险公司的服务能力，比如理赔





网点、保险公司的品牌、办理理赔手续是否方便等。

### 三、要仔细阅读保险合同

消费者在买车险过程中要仔细阅读合同条款，尤其是黑色加粗字体的责任免除部分。对于不明白的地方，一定要向保险公司咨询清楚，避免发生保险事故后出现一些不必要的纠纷。

### 四、选择险种的保障要充分

消费者不要为了节省保费，就想少买几种险，如只买车损险，不买第三者责任险，或者只买主险，不买附加险等。其实各险种都有各自的保险责任，假如真的车辆出事，保险公司只能依据当初订立的保险合同承担保险责任给予赔付，不在险种保障范围之内的损失就无法得到补偿。

### 五、注意及时续保

如果在保险合同到期后未能及时续保，所造成的损失只能消费者自己承担。万一车辆就在这几天出了事故，保险公司是不负责赔偿的。

### 六、如何审验保险单证真伪

消费者可以直接登录保险公司网站，输入保险单号进行查询验真；也可直接拨打保险公司客服电话，由客服人员查询验真。



## 七、认真核对保单

消费者需要认真核对保险单上列明项目如车牌号、车架号、发动机号、投保险种、保险金额等是否有错漏，如有错漏应立即提出更正。

## 八、妥善保管身份证件

消费者不要将自己的身份证件原件交给不熟悉的机构或个人，同时要在自己的身份证复印件交给保险中介时，在复印件上注明“仅做投保车辆保险使用”等字样，防止出现不必要的麻烦。

## 九、保险单应随车携带

车辆发生保险事故后，报案时需要提供车牌号、保单号等信息，因此消费者的保险单证应随车携带。需要注意的是，根据交管部门规定，交强险的保险标志要贴在车辆前风挡玻璃的右上角。



## 第 3 章 发生交通事故该怎样处理

发生交通事故后，消费者一定不要慌张，先保证人身安全，再来一步步地处理事故、申请理赔。下面看一下发生交通事故后应该怎么办？



## ! 交通事故快速处理流程

机动车之间的  
双方事故

开启车辆危险报警闪光灯  
(夜间还须开启示廓灯和后  
位灯)

是否有下列情形之一：

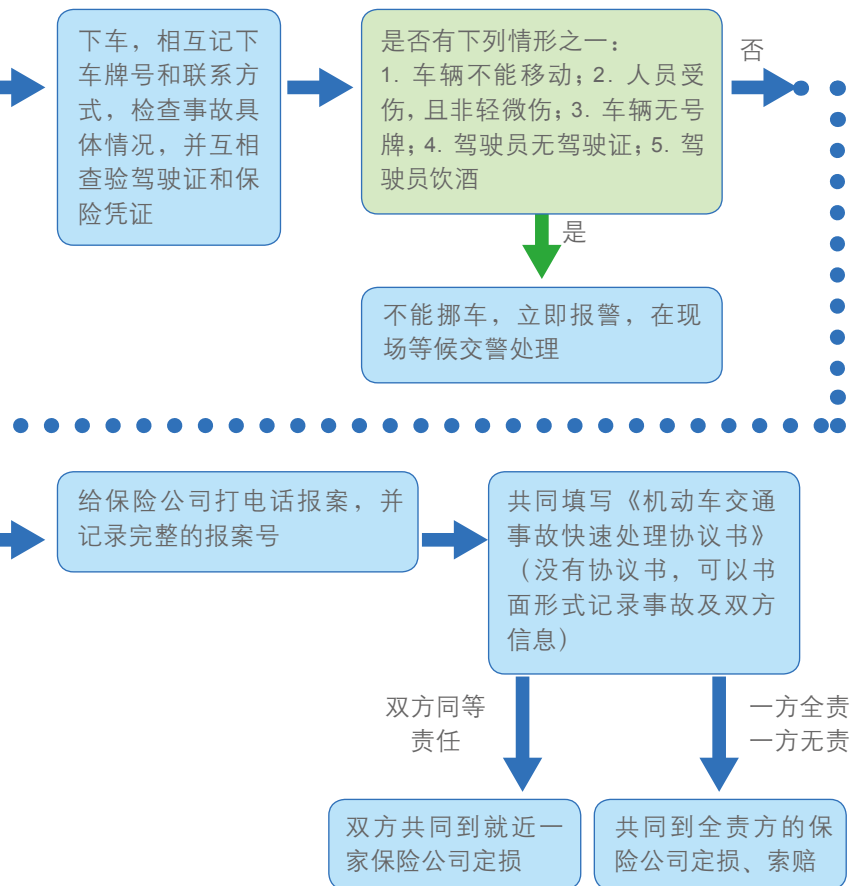
1. 碰撞建筑物、公共设施及  
其他设施；2. 无检验合格标  
志；3. 无交强险标志；4. 未  
在本市投保交强险；5. 一方  
逃逸

否

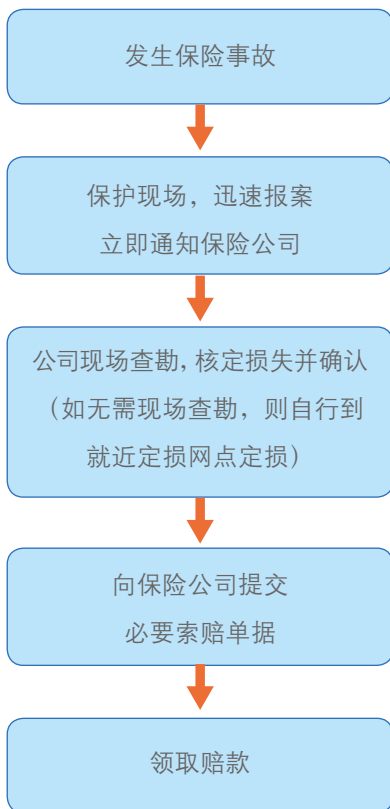
迅速将车辆移动  
至不妨碍交通的  
地点，与对方共  
同协商事故责任

是

标划现场，迅速将车辆移至不妨碍交  
通的地点，报警，等候交警处理



## ! 一般的索赔流程



## 第 4 章 车险理赔的温馨提示

购买保险的核心价值在于风险发生后可以按照保险合同获得赔偿。在处理保险事故过程中，提醒消费者要注意下面的一些问题。



## 报案时需注意

### 一、报案要及时

目前，各保险公司车险条款均有规定，发生保险事故后，被保险人需在保险事故发生后及时通知保险公司。否则，造成损失无法确定或扩大的部分，保险公司不承担赔偿责任。

### 二、证明要提供齐全

报案时应与保险公司确认并记好索赔应当提供的证明或单据。一般常见事故类型需要的单证如下：

在事故适用快速处理办法的情况下，索赔时应提供：事故双方当事人驾驶证及有效身份证、事故车辆行驶证、机动车交通事故快速处理协议书、事故车辆保单及车辆损失的证明文件。

在事故不适用快速处理办法的情况下，索赔时应提供：《机动车辆保险索赔申请书》、保险单正本、事故证明、驾驶证、行驶证、被保险人身份证及各种损失的证明文件。



## 修理时要谨慎

### 一、定损后再修车

在保险公司确认车辆损失之前，不要不知会保险公司自行进行修复。保险合同一般约定，“因保险事故损坏的被保险机动车，应当尽量修复。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，否则，保险人有权重新核定；无法重新核定的，保险人有权拒绝赔偿。”

### 二、慎重选择修理厂

目前汽车维修企业众多，良莠不齐。建议消费者选择信誉良好的正规修理厂进行修理，确保配件及修理质量。



## ! 理赔时应了解

### 一、保险理赔建议由本人亲自办理

如确需委托代理人代办索赔事宜时，尽量不要将身份证原件交给他人，同时要关注汽车修理的过程，确保修理质量。

### 二、发动机涉水行驶损坏如何赔偿

“因涉水行驶或发动机进水后启动导致的发动机损坏”是不属于车损险赔偿范围内的，消费者可以投保“发动机涉水损失险”来获得相应保障。

### 三、商业第三者责任保险可能保额不足

随着车辆维修成本和人员伤残赔偿标准的不断提高，低保额已经不能满足赔偿需求。建议消费者购买保额在30万元以上的商业第三者责任保险，这样在发生意外时才能够获得较充分的保障。

## 附录

### 消费者投诉注意事项

正式受理投诉时，请协助消费者协会做好以下材料的准备工作：

- （一）引发消费纠纷的事实经过及其投诉要求；
- （二）消费者的姓名、电话、详细地址和邮编；
- （三）投诉方的名称、电话、详细地址和邮编；
- （四）购物凭证、维修记录、检测结果等必要的证明材料的复印件。

### 不宜投诉情况

- （一）消费者在外地购买或接受的非本市的产品或服务；
- （二）消费者未按商品说明安装、使用、保管或由于自行拆动而导致商品损坏或人身伤害的；
- （三）有使用价值、但明确标明商品有瑕疵（处理品）的；
- （四）私人间因转让物品引起纠纷的；
- （五）购买或接受无照商贩提供的商品或服务的；
- （六）购买奖券或有价证券的；
- （七）争议双方曾达成和解协议并已执行，而且没有新情



况、新理由的（协议内容违反法律、法规的除外）；

（八）企业或个人购买或接受用于非生活消费的商品或服务的（农民购买、使用、直接用于农业生产的资料除外）；

（九）经营者之间的质量经济纠纷；

（十）法院、仲裁机构或有关行政部门已受理调查和处理的消费纠纷案件；

（十一）商品或服务超过规定或约定的保修期或保证期的；

（十二）投诉人或被投诉方姓名、名称、地址不详以及投诉不能提供有效凭证、证据的；

（十三）消费者知道或者应该知道自己的权益受到侵害之日起超过半年的；

（十四）不符合国家法律规定有关规定的；

（十五）其他不属于消费者协会工作范围的。

## 消费者的维权途径

保险消费者和经营者发生权益争议的，可以通过下列途径解决：

直接与经营者协商和解

通过保险行业协会申诉

通过保险行业合同纠纷调解委员会调解



通过消费者协会调解  
向有关行政部门申诉  
提请仲裁机构仲裁  
向人民法院提起诉讼

## 咨询与投诉的渠道

各保险公司客户服务电话  
北京保险行业协会咨询电话：010—96001303  
北京保险合同纠纷调解委员会电话：010—58701292  
北京市消费者协会电话：96315  
中国保险监督管理委员会北京监管局信访电话：  
010—66060227

北京保险行业协会网址：

<http://www.biabii.org.cn>

北京市消费者协会网址：

<http://www.bj315.org>

中国保险监督管理委员会北京监管局网址：

<http://www.circ.gov.cn/web/site3>



## 北京地区保险公司联系方式

公司名称	客服电话
<b>财产保险公司</b>	
中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司	95518
中国太平洋财产保险股份有限公司北京分公司	95500
中国平安财产保险股份有限公司北京分公司	95511
华泰财产保险股份有限公司北京分公司	4006095509
太平财产保险有限公司北京分公司	95529
中华联合财产保险股份有限公司北京分公司	95585
永安财产保险股份有限公司北京分公司	95502
天安保险股份有限公司北京分公司	95505
中国大地财产保险股份有限公司北京分公司	95590
华安财产保险股份有限公司北京分公司	95556
安邦财产保险股份有限公司北京分公司	95569
永诚财产保险股份有限公司北京分公司	95552
都邦财产保险股份有限公司北京分公司	4008895586
天平汽车保险股份有限公司北京分公司	95550
阳光财产保险股份有限公司北京分公司	95510
安华农业保险股份有限公司北京分公司	95540
渤海财产保险股份有限公司北京分公司	4006116666
民安财产保险有限公司北京分公司	95506
中国人寿财产保险股份有限公司北京市分公司	4008695519
安诚财产保险股份有限公司北京分公司	4000500000
中银保险有限公司北京分公司	4006995566
华农财产保险股份有限公司北京市分公司	95105535
长安责任保险股份有限公司北京市分公司	95592
现代财产保险(中国)有限公司	4006080808
中意财产保险有限公司	4006002700
利宝保险有限公司北京分公司	4008882008
美亚财产保险有限公司北京分公司	4008208858

公司名称	客服电话
苏黎世保险公司北京分公司	84547799
信达财产保险股份有限公司北京分公司	4008667788
英大泰和财产保险股份有限公司营业部	4008195598
紫金财产保险股份有限公司北京分公司	4008280018
三星财产保险(中国)有限公司北京分公司	4008333000
三井住友海上火灾保险(中国)有限公司北京分公司	4008832832
浙商财产保险股份有限公司北京分公司	4008666777
太阳联合保险股份有限公司北京分公司	8008205918 4008205918
国泰财产保险股份有限公司北京分公司	4008202288
人身保险公司	
中国人寿保险股份有限公司北京市分公司	95519
中国太平洋人寿保险股份有限公司北京分公司	95500
中国平安人寿保险股份有限公司北京分公司	95511
新华人寿保险股份有限公司北京分公司	95567
泰康人寿保险股份有限公司北京分公司	95522
太平人寿保险有限公司北京分公司	95589
美国友邦保险有限公司北京分公司	8008203588 4008823588
信诚人寿保险有限公司北京分公司	4008838838
民生人寿保险股份有限公司北京分公司	95596
中美联泰大都会人寿保险有限公司北京分公司	4008188168
生命人寿保险股份有限公司北京分公司	95535
中宏人寿保险有限公司北京分公司	8008203998 4008188888
中英人寿保险有限公司北京分公司	4008800900
光大永明人寿保险有限公司北京分公司	95105698
中意人寿保险有限公司北京分公司	4008889888
合众人寿保险股份有限公司北京分公司	95515
海康人寿保险有限公司北京分公司	95105768
金盛人寿保险有限公司北京分公司	4006705566
华泰人寿保险股份有限公司北京分公司	4008895509
中航三星人寿保险有限公司北京分公司	4008101888



公司名称	客服电话
中荷人寿保险有限公司北京分公司	4008161688
中国人民人寿保险股份有限公司北京市分公司	4008895518
长城人寿保险股份有限公司北京分公司	95576
恒安标准人寿保险有限公司北京分公司	4008188699
中国人民健康保险股份有限公司北京分公司	95591 4006695518
嘉禾人寿保险股份有限公司北京分公司	95581 4007795581
英大泰和人寿保险股份有限公司北京分公司	4008895598
阳光人寿保险股份有限公司北京分公司	95510
信泰人寿保险股份有限公司北京分公司	4006008890
瑞泰人寿保险有限公司	4008109339
华夏人寿保险股份有限公司北京分公司	4007000777
正德人寿保险股份有限公司北京分公司	4008893311
中德安联人寿保险有限公司北京分公司	4008883636 8009886688
国华人寿保险有限公司北京分公司	4007066666
国泰人寿保险有限责任公司北京分公司	8008199899 4008869899
幸福人寿保险股份有限公司北京分公司	95560 4006688688
招商信诺人寿保险有限公司北京分公司	4008888288
新光海航人寿保险有限责任公司	4008008008
太平养老保险股份有限公司北京分公司	4008895589
平安养老保险股份有限公司北京分公司	95511
昆仑健康保险股份有限公司北京分公司	4008118899
中邮人寿保险股份有限公司北京分公司	4008909999
泰康养老保险股份有限公司北京分公司	4006695522
百年人寿保险股份有限公司北京分公司	4006999100
长生人寿保险有限公司北京分公司	4008208599
安邦人寿保险股份有限公司北京分公司	4008895569
和谐健康保险股份有限公司北京分公司	4008816816
汇丰人寿保险有限公司北京分公司	4008208363
中国人寿养老保险股份有限公司北京市分公司	95519
中融人寿保险股份有限公司北京分公司	4006890088
建信人寿保险股份有限公司北京分公司	4008855668