



“中国人保”1年期车险“缩水”10天

保险公司:可给50元至300元补偿 消费者:这期间出事故咋办?

□本报记者 李赫

去年3月,市民徐先生在中国人民财产保险股份有限公司哈尔滨市分公司,为自己的汽车投保了交强险和商业险。“缴费时很明确,一年期保险。年前收到续保提示,我又仔细地查看了一下保单,结果发现上一年的商业险保期竟然缩水了10天!”从春节前开始,徐先生就持续和“中国人保”哈分公司的业务人员联系,希望对方能把“缩水”的10天保期补回来,但是,一个月过去了,问题依旧没有解决。

确定好的保单

保险公司“失误”改了日期

徐先生已经持续七年在“中国人保”哈分公司购买车险。他首年投保的起保时间是4月10日(到期日是次年4月9日),此后每年都会在启保前一个月左右续保下一年度的车险。正常情况下,徐先生2021年购买的车险,应该在今年4月9日到期,但是,他在春节前收到了保险公司的续保提醒:2021年所购汽车商业险保单,将于2022年3月29日到期。

徐先生向记者出示的缴费电子截图显示:去年3月11日,他向“中国人保财险移动支付收银台”支付商业险、交强险等保费3000余元(其中,商业险1700余元、交强险及车船税1400余元),商业险和交强险起保时间均为2021年4月10日。但是,在他的电子保单上,商业险起保时间却是2021年3月30日。

为何实际生成的商业险保单,到期日却提前了10天?记者和徐先生一起拨通了“中国人保”哈分公司的电话,业务人员解释,“后台录入人员工作失误,将保单起保时间提前了,因此保单到期日也相应提前到3月29日。”

“这意味着,同一辆车尚在上一年度保单的保险期间内,又购买了一份相同的商业保险。在同一个保险公司、同一个系统内,为何会发生这样重复的投保情况?”徐先生向工作人员提出质疑,而工作人员对此没有给出解释。

无法更改时间

工作人员称赔点钱不行?

在与工作人员沟通中,徐先生明确表示,希望保险公司可以将保障时限调整回来。工作人员最初表示,走流程需要一个月时间,徐先生对此表示同意。后来,工作人员又打来电话说,更改系统录入的保险时间实现不了,不断建议他提前10天续保。“我当初购的保险是365天,不是355天。再说,即使续保,为何继续选择给自己造成麻烦的保险公司?”徐先生向记者表示。

徐先生向记者提供的通话录音显示,保险公司工作人员曾提出给他赔偿,方案是:“你的保费是1700元左右,平均每天不到5元,我们可以赔偿您50元,行不行?”后来,工作人员又打来电话,“给你做200元至300元补偿,你看行吗?”徐先生表示拒绝。

记者和徐先生一起与保险公司工作人员电话沟通,“不需保险公司现金补偿。既然无法更改既有保单日期,双方能否签一个10天的车险短期合同,予以保障。”对此,保险公司的工作人员表示,无法签订。

如果徐先生不提前10天续保,在这期间,车辆出现事故时保险公司能否予以保障?对此,工作人员没有明确表态。徐先生向记者表示,车的商业险马上到期,希望保险公司尽快对“缩水”10天的保单拿出解决方案。记者与保险公司的工作人员进行了沟通,对方表示“我们尽快”。但是,截至记者发稿时,保险公司还没有答复解决方案。

律师说法

缴费单据标注的起保时间具有法律效力

黑龙江佳旭律师事务所主任律师曹俊表示,依照法律规定,保险合同的成立通常包括三个要件:即投保人提出保险要求、保险人同意承保、投保人与投保人就合同的条款达成一致,满足上述情形,保险合同即告成立。

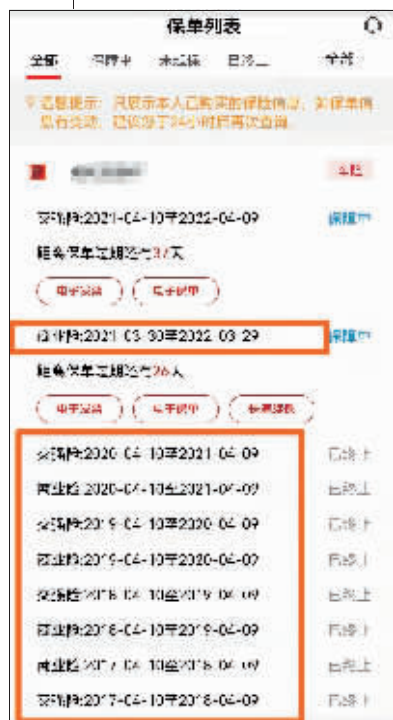
曹律师表示,本案中,徐先生同保险公司之间连续多年存在保险合同关系,每份保险合同的期限均为一年。徐先生本次属于续保,并足额支付了一年期的全额保费,保险公司为其出具的缴费单据上也标明起保时间是2021年4月10日。由此可见,保险公司收取续期保费时双方的保险合同关系已经成立并生效,保险期限为2021年4月10日至2022年4月9日,为一年期保险。双方的争议在于保单载明承保期限为355天,莫名其妙的少了10天。

曹律师表示,根据《保险法》第十三条规定,保险合同成立后,保险人应当及时向投保人签发保险单或者其他保险凭证。本案中一年期的保险合同成立后,保单表面记载的保险期限同合同约定出现了不符的情形,即少了10天,这等同于保险公司收取了一年期的足额保费却只能给予355天的保险保障。如果这种记载成立,就等于免除了保险公司10天的风险概率负担。根据《保险法》等相关规定,在双方没有明确特别约定保期减少10天的情况下,该减少10天的表述内容对投保人不发生法律效力。同时,根据“《保险法》司法解释二”第十四条的规定,投保单与保单或者其他保险凭证不一致的,以投保单为准。

对于此事,曹律师建议:徐先生可以同保险公司进行协商,通过批单或者特殊备注的形式解决10天遗漏的问题。如果协商不成,可以提出民事诉讼维护自身合法权益。



徐先生提供的电子保单。



投诉方式

1. 微信投诉:新晚报官方微信后台留言投诉(24小时受理投诉)



2. “聚焦3·15”维权热线:18246099110(每日8时30分至12时、13时30分至17时受理投诉)

英孚会展中心校区 刚收完学费就搬迁

20余位家长:上课难退费更难,等了一个多月没结果

本报讯(记者 董琳)近日,多位家长向本报“我为群众办实事·聚焦315”消费维权热线反映:英孚英语学校会展中心校区与国展校区合并后,原校区的学员不得不到6公里外的国展校区上课。“交了上万元费用,有的刚上几节课,有的还没上课,就突然通知换校区了。因为上课时间和距离都不方便,我们申请退费,可等了一个多月也没结果,学校一直说在登记、上报。”家住红旗大街附近的刘女士告诉记者,孩子之前就在英孚教

育会展中心校区上英语课。去年6月,交了10500元订了第二期课程。然而,年初第二期课还没开始,学校便发出校区合并通告,告知家长要到西大直街上课。“平时都是老人送,现在差出6公里远的距离,老人送太不方便了,而我们又没时间。学校说给部分通勤补助,可解决不了上课时间问题。我申请退第二期课的预付款,但直到现在也没结果。”跟刘女士遭遇相似的还有家住三大动力路、交了14980元刚上三节课的溪溪妈妈,交了15180元上了10多节课的

贝贝妈妈等人。

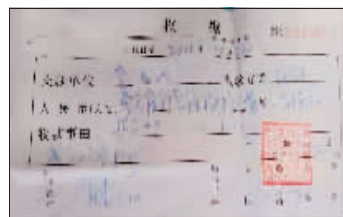
对于学校的做法,家长们表示,“合并校址既没有提前通知,也没有征求学员家长的意见,要求退费还一直拖着。原来的校址已经人去楼空,联系班级老师,每次都给说给登记,上报总部,让等待。”

记者通过英孚教育青少年官方服务号查询到,该校哈尔滨校区仍显示有会展中心校区、博物馆中心(国展校区)等四个校址。其全国客服热线的工作人员表示,会展中心校区目前确已停

止办公。“哈尔滨的校区属于加盟店,受英孚总部监管。学员出现无法继续上课的情况,通常可以进行转让、转课或退费处理。”工作人员说。

记者在一周内多次联系该校国展校区,前台工作人员表示,校区合并的事由专门的校长负责,现在人不在,无法解答,并留下记者联系方式让等回复。截至记者发稿时,仍未接到答复。

哈尔滨市经开区市场监管局办公室胡主任告诉记者,近期关于英孚教育会展中心校区并校退



费的投诉已经有20余个,“局里非常重视,辖区管理所工作人员已与校方取得联系,并积极协调处理。目前,校方给出分期退费的意见,我们还在做进一步沟通。”对此,本报也将进一步关注。