

汽车保险 至关重要!

汽车保险索赔信息指南

Insurance Law Service



汽车保险 至关重要！

当您根据您的汽车保险提出索赔时，本资料将为您提供帮助。它包括以下内容：

- 您的索赔被延误，
- 您无力支付附加费，
- 您的索赔遭到拒绝，
- 您未入保险，并且经济窘迫，
- 金融监察专员服务局 (Financial Ombudsman Service) 在处理您同承保人之间的纠纷方面的作用。

本资料没有涵盖汽车保险的所有事宜。如果您需要进一步的信息，请致电保险法服务处 (Insurance Law Service)，号码是 1300 663 464。

小诀窍

- 不要别人一说您就放弃了提出索赔的念头——您要坚持自己的索赔决定，坚持要一份书面拒赔说明
- 您可以要求承保人对任何决定做内部复审
- 不要因为您无法支付附加费而放弃索赔
- 要是您的索赔遭到拒绝或者久拖未决，您可以去金融监察专员服务局获得免费服务
- 态度要坚决、口气要坚定——如果您用英语交流有困难，就坚持要求给您配一名口译人员
- 咨询律师

详细联系方式见本出版物的末尾。

何为保险单？

保险单是您与承保人之间具有法律约束力的契约。它规定了您的承保人必须支付保险费的时间、方式、数额，以及支付保险费的条件。

披露义务



当您投保或续保时，在以下两种情况下您必须披露有关的信息：

- (a) 当承保人问您具体问题的时候，或
- (b) 当您知道——或者理应知道——有关情况，而这些情况与承保人做出接受保单的决定有关联的时候。这可能包括您的违章驾驶情况或车辆目前的受损情况

您不知道的情况无需披露。

自您投保之日起14天内，承保人必须给您寄送您的书面保单信息。这通常包含对您已披露的信息进行的总结，以供您核对和进行必要的更正。如果您通过电话办理保险事宜，这种电话常常被录音。因此，对当时所说的话，承保人往往有很好的证据。

如果您英语讲不好，您应当在口译人员的协助下在柜台办理保险事

宜。如果您通过电话跟承保人打交道，不要回答您不明白的问题。这时要请承保人进一步解释或请口译人员提供帮助。

提出汽车保险索赔

在提出保险索赔之前，您需要考虑您是否确实应当提出索赔，因为这会影响到您的保险金优惠、将来的保费开支，以及您日后获得保险的能力。您或许还得缴纳一笔附加费，这是一笔在提出索赔时您同意支付的费用。

如果汽车的受损程度很轻，维修费几乎等于或小于附加费的话，您可以考虑不索赔。请记住：损失费可能不仅包括维修费或您汽车的更换费，而且还可能包括其他在事故中受损的车辆或财产的费用。

个案研究

马丽遭遇了一次轻微的撞车事故。她的车受损极轻，因此她决定不提出索赔。三个月之后，她收到一封债务催收员的信，向她索赔另一辆车的受损费\$1200。

您可以决定不提出索赔，而把另一辆车的车主告上法庭。但是，即使您打赢了官司，您也许收不回所有的诉讼费。要是输了，您将负责自己的费用和另一方的费用。打官司之前您要咨询律师。

如何提出索赔

您的保单可能要求您将事故和损失情况尽快通知您的承保人。没有在合理时间内将情况通知承保人可能会成为拒赔的依据，因此最好不要拖延。

您最好到您的承保人工作柜台当面提出索赔。要是您英语讲不好，您还应当安排一名口译人员作陪，这将减少您同承保人之间的交流问题。

如果您通过电话提出索赔，打电话之前想清楚要说什么。描述得简单

准确很重要。要是您心烦意乱或是惊魂未定，不要给承保人打电话。

可能的话，要一份索赔表，这样您就可以有时间考虑并且清楚地描述所发生的事。

如果承保人通过电话告诉您您不能索赔或者您的索赔将被拒绝，这种说法不一定是正确的。您应当请承保人给出书面的拒绝理由，这样您就可以拿着去找律师咨询。

总是记下您的电话索赔情况（包括同谁通话、时间、交谈内容，以及任何索赔号码）或保存一份您的索赔表。

如果您的索赔被延误了怎么办？

个案研究

梁军有一份新车综合保单。买车三个月后车被偷了。他提出索赔。车找到了，但是需要大修。他需要尽快开车上路。他每天给承保人打电话，但是一周一周音讯全无。他的车停在修理店。他的承保人不停地向他了解情况，但就是不对索赔做决定。

《一般保险业务法规》(General Insurance Code of Practice) (下称《法规》)要求承保人公平、透明、及时地处理索赔。《法规》还在以下几方面有强制性的时间规定：

- 承保人何时必须决定接受或拒绝您的索赔请求；
- 当需要更多信息、评估或调查时，承保人必须做什么；
- 承保人每隔多久必须通知您索赔处理的进展。

要查找《法规》的最新时间规定，请访问 www.codeofpractice.com.au 如果承保人不做决定，也不通知您是否需要进一步的信息，或者为什么您的索赔被延误，您可以向承保人的内部争议处理部门做书面投诉。如果这样做无效，您接下去可以向金融监察专员服务局的法规执行部 (Code Compliance Division of the Financial Ombudsman Service) 投诉。

如果您无力支付附加费怎么办？

如果您因为经济困难而无法支付附加费，请承保人将附加费从您的索赔金额中扣除。另一种方法是要求分期付款。承保人不当仅仅因为您无法先付附加费而拒绝您的索赔要求。如果承保人不讲道理，您要进行相关咨询。不要因为您无法支付附加费而放弃索赔。

如果您的索赔被批准

您的车是否损坏到了要报废的程度或者是否应当修理是由承保人决定的。如果汽车报废，承保人可能把车取走并且把车钱给您。如果汽车需要修理，它应当由承保人批准的修理厂家修理。

《法规》第3.13条规定：当修理厂家由承保人选定和批准时，修理技术和用料由承保人负责。承保人还必须将有关修理不及时或修理厂家行为的投诉作为其投诉处理程序的一部分来处理。因此，如果修理得有问题或者没修完，而修理厂家是承保人选的，承保人负责处理投诉。

如果您只有第三方财产险 (third party property insurance) 怎么办？

如果有任何其他汽车或财产受到损失，您需要根据您的保单提出索赔。如果您自己的车受损，您就需要自己支付修理费。要是您认为是别人造成了或部分造成了事故，您也许能够从他们那里或他们的承保人那里索取费用。

未入保驾车人责任险

您的第三方财产险保单也许使您能够为您受损的汽车索赔一个最高金额，通常是\$3000。该保单也许包括一种叫“未入保驾车人责任险” uninsured motorist extension (UME) 的保险赔偿费。如果是另一辆车的没入保险的司机出了错而您又能识别出那个司机的话，您可以索赔。索要这种赔偿费不容易。如果您的索赔遭拒，您应当咨询律师。

如果您的索赔被拒绝

索赔遭拒有四个主要原因：

1. 未履行披露义务
2. 不属于保险范围事项条款
3. 诈骗
4. 保单被取消

拒赔理由： 未履行披露义务

您提出索赔时，如果承保人发现您投保时未正确披露或根本未披露某些信息，承保人可能拒绝您的索赔要求。常见的例子有：您未告诉承保人您的驾照之前曾经丢失、以前的交通事故或给车做过改装等。

在以下情况下您也许可以对承保人的拒赔决定据理力争：

- 您确实把这种信息告诉他们了；
- 办理保险时，承保人没有明确告知您的披露义务，或者误使您认为未披露的信息不相关或不必要，或者
- 如果您告诉过他们这种漏掉的信息，承保人也不会拒绝给您提供保险（在这种情况下您可能需要支付较高的保险费）。

如果您的索赔因为未履行披露义务而遭到拒绝，您应当索要一份您投保时填写的申请表的副本或者电话录音。

就未履行披露义务这一点进行争论会很复杂，如果您讲的英语是第二外语或者根本不会讲英语，情况可能会更加复杂。如果您的索赔以未

履行披露义务为由遭到拒绝，您应当咨询律师。如果您无法得到法律上的建议，或者无法说服承保人改变他们的决定，您可以及时向金融监察专员服务局投诉。相关的时限问题请参见下面的“如果索赔遭拒您怎么办？”一节。

拒赔理由： 不属于保险范围事项条款

个案研究

马春花遭遇了一次严重的车祸。她有保险。她给承保人打电话报告了这次事故。一个月以后，她的承保人出具了一份事故报告，她收到一封信，信中说：因为她的车“不适合上路”，她的索赔要求被拒绝了。这次事故根本不是她的错！

保险合同包含不属于保险范围事项条款，规定承保人何时可以不对您某些种类的损失支付保费。常见的例子有：无证驾驶、吸毒或酒后驾驶、车辆不适合上路，或汽车改装等。

为了依赖不属于保险范围事项条款，承保人必须说明该相关条款具有适用性，并且不给付条件和除外条款中规定的行为或情况同投保人遭受的损失之间有联系。

例如，如果您的车胎不适合上路，但是发生了一次事故，事故中您被别人从后面撞到，承保人就不能以不适合上路为由拒付保费，因为事故根本不是由您造成的。

拒赔理由：诈骗

个案研究

在一周又一周的拖延和无休止地要求提供信息之后，范丽霞的保险索赔被拒绝了。承保人说她的财务记录中有太多的反常情况，并且他们已经发现，在她的车被盗的那天晚上发生的事有前后不一致的地方。范丽霞精神崩溃了——她的车本来跟新的一样，她有一大笔贷款要还，而且她需要开那辆车上班。

为了使欺诈罪名成立，承保人需要证明您想要欺骗承保人。如果欺诈罪名成立，承保人可以拒绝您的索赔，并且取消您的保单。这意味着您不再有保险。严重的话，这种事可能会报告给警察。然而，如果欺诈行为性质不严重、如果拒赔就会不公平的话，承保人就不能依赖欺诈的罪名。



承保人总是在寻找欺诈行为。在受到调查的时候，您要持合作态度，并提供所有有关的信息。要是您认为承保人索要的信息太过分或者不相干，您应当向承保人投诉。投诉时要尽量自信，但不能粗鲁或咄咄逼人。

如果您正在受到欺诈调查，您要立即咨询律师。另外，如果您英语讲得不好，一定要安排一名口译人员协助您调查。

如果您感到受到了不公平的对待，金融监察专员服务局可以对承保人的决定进行复审，以决定欺诈罪名是否有商榷的余地。可能的话，在投诉之前要先获取相关的建议。

拒赔理由：保单被取消

承保人有时会取消正处保险期的保单。这样做可能是因为您额外提供的信息把承保人的风险提高到了一个它无法接受的水平。更常见的一个原因是您没有支付保费。当您选择通过银行直接转帐分期支付保费、而您的直接转帐已经不起作用的时候，往往就会发生这样的事。

要是您的承保人告诉您您的保单已经被取消，您应当获取建议，了解他们是否有充分的理由取消保单，以及他们是否采取了恰当的步骤通知您取消保单。与此同时，您还应当考虑购买另一种保险，以备您需要提出索赔时使用。

如果您通过银行直接转帐的方式按月支付保费，您要定期检查您的账户，以确保您的付款都已经被扣除，并且账户或地址方面若有任何更改也要通知承保人。

如果索赔遭拒您怎么办？

1. 尽快向您承保人的内部争议处理部门要求进行内部复审；
2. 如果对内部复审结果不满意，您可以在一定的时限之内申请由金融监察专员服务局对该结果进行免费复审。请打电话 1300 663 464 联系保险法服务处了解当前的时限规定。要是承保人花了太长时间考虑您的索赔，不要拖延，直接去找金融监察专员服务局；
3. 如果对监察专员服务局的决定不满意，您可以去找当地有关的消费者索赔案审议庭 (Tribunal for consumer claims) 解决；
4. 另外，如果您的索赔额超出了监察专员服务局或审议庭的审理权限，您可以找法院。从产生起诉理由时算起（通常是从事事故发生日期算起），您有6年时间向法院起诉；
5. 此外，你可以选择什么都不做或者放弃——在这样做之前要咨询律师。

个案研究

刘振华出了一次交通事故，不清楚是他的错还是另外那辆车的错。他给警察打电话。因为没人受伤，警察拒绝去事故现场。然而，他同另一位驾驶员交换了彼此的详细情况。刘振华什么保险都没有；他只是给他的车登了记，买了交通事故伤亡保单(green slip)。六个月后，他收到一封香蕉保险公司 (Banana Insurance Company) 发来的信，向他就这次事故索赔\$6,000。他真的很气恼。他根本没办法付这笔钱，因为他失业了。

您没有保险，但是您没有过错！

要是您没有过错或只有一部分过错，您可以向另一辆车的司机和/或车主提出索赔或提出部分索赔。通常要发一封索款信 (letter of demand)。如果遭到拒付，则要通过法院开始索赔。此外，在以下三种情况下您可以通过金融监察专员服务局提出索赔：(1) 您没有过错，(2) 损失费在\$3,000以下（或者您准备接受这个数目），(3) 另一位驾驶员有保险并且已经据此提出索赔。

您没有保险，但是您有过错

如果您有过错，您需要给另一辆车支付合理的损失修理费。您一收到索赔就需要马上行动。通常的程序是：(1) 您收到了另一方或他们的承保人发来的索款信 (2) 债务催收员也可能会同您联系 (3) 您可



能收到一份法院给的索赔清单 (Statement of Claim) (4) 要是您没有在某一时间内提交抗辩书 (Defence to the Statement of Claim), 另一方就会获得对您不利的判决 (5) 这时，另一方可能会利用法院的力量迫使您付款，例如，通过扣押您的薪水、强占财产和/ 或使您破产等。

您收到索款信时，要是您同意应该赔偿，而且索赔金额似乎合理的话，您可以选择支付这笔索赔款。要是您能立即支付，承保人往往会

同您商议一个折扣价。如果承保人同意了一个较少的数目，您一定要看到关于这一点的书面文字。

如果您经济上有困难怎么办？

如果您经济上有困难，无力一次性支付所有索赔款项，根据《法规》第3.11条，承保人必须给您提供分期偿债的机会。获取建议，确保您不会做出无力承担的付款安排！

如果您病了以及/或者经济极其拮据，让承保人取消债款也很可能办得到，这要咨询金融顾问或律师事务所。

要是您因经济困难要求取消还款的努力遭到拒绝，您可以向您承保人的内部争议处理部门要求做内部复审。如果事情仍未得到解决，您可以向金融监察专员服务局的法规执行部 (Code Compliance Division) 投诉。

如果索赔金额不合理怎么办？

记住：修车确实要花钱，而且承保人想尽可能地降低修理费。如果索赔金额似乎不太合理，您可以写信索要分项维修报价单。在仔细研究了分项报价之后，要是您还认为索赔金额过高，您需要说明为什么高，可能的话要提供证据。

要是您争辩说索赔金额太高了，这说明您还欠着一些没有付。要做好准备支付那笔您知道您还欠着的款项，或者开始付款。

一些有用的联系方式：

保险法服务处的电话 1300 663 464

金融监察专员服务局的电话 1300 780 808

提交投诉可登录

www.fos.org.au

或者写信寄往：

Financial Ombudsman Service Limited
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001 (Australia)

要获得其他材料及信函样本，请访问

www.insurancelaw.org.au.

如需《一般保险业务法规》的副本，请访问

www.codeofpractice.com.au.

Insurance
Law
Service



由保险法律服务中心制作

消费信贷与法律中心（新南威尔士）的项目由新南威尔士法律援助中心、新南威尔士法律与司法基金会和维多利亚法律基金会赞助。

如需索取本手册，请发送电子邮件至 info@cclcnsw.org.au

也可在线访问 www.insurancelaw.org.au



Consumer Credit
Legal Centre NSW

