

车辆被淹, 保险如何理赔?

本报记者 刘江华

最近一段时间, 我市迎来多场强降雨, 部分低洼路段出现积水, 导致车辆被淹受损。面对突如其来的损失, 车主们最关切的核心问题在于: 车辆泡水后, 保险如何理赔? 怎么走流程? 又有哪些关键点需要注意? 记者就此采访了云冈区乌金律师事务所的彭博远律师, 梳理出涉水车辆保险理赔的关键流程与注意事项。



车辆涉水受损保险怎么理赔? 理赔标准是什么? 如何来定损?

如何理赔: 只要投保了车损险, 且车辆涉水受损后及时向保险公司报案, 暴雨、洪水导致的车辆泡水均可理赔。

理赔标准: 出险车辆投保车损险后, 对于非人为故意涉水行驶造成的车辆损失, 如车辆涉水行驶过程中熄火后未二次启动的, 或符合商业险条款的, 均可赔付。

如何定损: 保险公司会安排专业定损员对车辆受损情况进行评估, 结合行业规范, 根据车辆价值、水淹高度、水淹时间和水质等判定, 对外观、内饰、机械部件、电子元件等车辆部位进行定损。

车辆被淹受损后如何申请理赔, 具体有哪些流程?

(一) **报案:** 车辆被淹后, 应尽快向保险公司报案(通常在 48 小时内), 说明情况、地点等信息, 条件允许的情况下拍摄涉水现场照片、视频(水位线、车牌、车辆状态等), 便于保留证据。

(二) **现场查勘:** 保险公司安排查勘人员到现场进行查勘, 拍照取证核实车辆所

处环境以及车辆受损情况, 并协助客户完成施救。

(三) **定损与维修:** 车辆送至维修单位进行定损。定损员、修理厂、车主共同确认损失项目和维修方案。车主可选择保险公司推荐的维修厂或自己选择有资质的维修厂进行维修。

(四) **理赔:** 消费者配合保险公司提交理赔资料, 审核材料无误后, 进行理赔支付, 即可结案。

消费者需要准备哪些必要材料?

车主身份证明: 车主身份证(个人)/营业执照、法人身份证(单位)复印件、银行卡。

车辆证明: 行驶证(正副本)、驾驶证(正副本)。

新车未上牌: 车辆合格证、购车发票、临时牌照(需在有效期内且与车辆信息一致)。

保险证明: 有效期内的纸质保单或电子保单。

损失证明文件: 维修发票、拖车费发票、车辆登记证(涉及推定全损时需提供)。
现场证据: 车辆泡水照片(需拍摄水位

线、车牌及周边参照物)、公安机关证明(涉及车辆被冲走无法找到时需提供)。

正常情况下, 多久报案有效? 多久完成赔付?

报案有效期: 车辆涉水后需立即联系保险公司报案, 并清晰说明事故时间、地点、水淹高度等信息, 一般为 48 小时内。

赔付时间: 在材料齐全、损失确定且无争议的情况下, 一般 10 个工作日完成赔付; 若涉及推定全损或复杂定损, 可能延长至 10 个工作日以上。

遇到特殊情况怎么处理?

如果车辆被洪水冲走, 完全找不到车辆, 车主应在 48 小时内向保险公司报案, 同步向公安机关报案并开具车辆灭失证明。保险公司按“推定全损”处理, 根据车辆年限及残值核算赔偿, 若车辆后续被找回, 需要重新定损并调整理赔方案。

若车辆在未上牌期间被水淹受损, 只要已投保了车损险, 保险公司仍需按条款理赔, 若未投保车损险, 损失需车主自行承担。

新能源汽车在理赔上与燃油车有什么不同?

新能源车与燃油车涉水理赔的核心差异在于动力系统保障范围不同——新能源车主要针对三电系统(电池、电机、电控), 燃油车则侧重发动机及电子元件理赔。此外, 新能源车电池全损判定更复杂, 需专业设备检测内部电解液污染程度, 燃油车按水位线分级(座椅/仪表盘高度)即可初步判断损失等级。

消费者需注意哪些事项, 可避免出现无法理赔的情况?

车辆被淹后不要擅自启动车辆, 避免二次启动导致发动机损坏, 二次启动导致的发动机损坏一般不在车损险理赔范围内。

在水中强行驾驶导致车辆损坏, 若驾驶行为被认定为故意或重大过失导致损失扩大, 超出正常涉水行驶范畴, 保险公司可能对由此扩大的损失(尤其是发动机进水损坏)进行责任认定, 进行部分或全部拒赔。

车辆涉水受损, 消费者要及时报案, 并保留相关证据。



以服务铸就信任桥梁

在金融服务行业, 每一次与客户互动都是一次建立信任的过程。在客户遇到困难时, 银行员工能否及时伸出援手, 往往成为衡量服务质量的重要标准。近日, 建行城建支行的一次贴心服务就赢得了客户的由衷赞誉。

一个普通的工作日下午, 一位神色焦急的中年女性客户匆匆走进营业厅堂, 眼神十分无助。大堂经理敏锐地察觉到了她的异样, 主动上前询问情况。原来, 这位女士姓刘, 她的父亲突发重病住院, 急需手术费用。然而, 家里的积蓄都在定期存款中,

提前支取会损失不少利息。更糟糕的是, 由于紧张和慌乱, 刘女士忘了携带身份证原件, 只带了复印件过来。按照银行规定, 没有原件是无法办理提前支取业务的。

面对这一棘手情况, 大堂经理一边安抚刘女士, 一边迅速将情况汇报给上级领导, 并提议采取特殊措施解决问题。在得到批准后, 大堂经理陪同刘女士取回身份证原件, 并开通绿色通道加急处理业务。大堂经理亲自指导刘女士填写相关表格和申请材料, 确保每一项信息都准确无误。同时联系后台审批部门, 说明特殊情况并

请求加快审核进度。不到半个小时, 手续顺利办完, 刘女士拿着提前支取的现金热泪盈眶, 连声道谢。

这样的场景每天都在建行的各个网点上演着。无论是帮助老年客户学习使用自助设备, 还是为行动不便的客户上门服务, 又或是协助外地游客办理业务, 建行员工总是以高度的专业精神和热情态度为客户排忧解难。他们深知, 每一笔业务背后都承载着客户的期待, 只有用心去做才能赢得客户的信任。

(培煜 何晓琳 王雅楠)

为客户资金安全保驾护航

某天中午, 一位客户快步走进建行迎宾路支行, 向工作人员紧急求助。经了解得知, 客户刚刚遭遇了一起电信诈骗, 其名下银行卡内的存款险些被不法分子转走。当时, 建行风险防控系统已监测到该账户短时间内出现异常交易, 与客户日常用卡习惯明显不符, 随即自动触发受害人保护机制, 对账户采取了临时管控措施, 成功将这笔大额资金拦截下来。

了解情况后, 该行立即安排专人全程陪同客户处理。柜员仔细核查了账户流水, 确认存款因系统及时管控未被转出, 大

家悬着的心这才放下。随后, 工作人员迅速为客户办理了银行卡挂失、交易密码修改等应急操作, 确保账户后续安全。同时, 大堂经理向客户简要讲解了常见的电信诈骗手法, 帮助客户识破骗局。

临近下班时, 客户心里仍有些不踏实, 再次来到网点寻求进一步帮助。工作人员见状, 没有丝毫懈怠, 继续耐心接待, 一边安抚客户情绪, 一边深入了解事情经过。原来, 客户此前下载的某款手机软件被植入了诈骗陷阱, 导致信息泄露和账户被操控。针对这一情况, 工作人员主动为客户

追加了多项安全防护措施, 包括逐一解除该软件绑定的银行卡、清理相关风险授权、协助客户升级名下银行卡的安全设置等。为防范再次遭遇类似骗局, 工作人员还帮客户下载安装了“国家反诈中心”App, 并开启了来电预警功能。

经过一系列及时、周到的处置, 客户的资金安全得到了全面保障, 情绪也逐渐平复。此次成功拦截电信诈骗既体现了建行风险防控系统的有效性, 也展现了建行迎宾路支行员工遇事不推诿、服务暖人心的责任担当。

(培烨 安捷 杨雪峰)



☎ 欢迎您发短信或拨打

18635299919

13603528808

生活中, 您不可避免地会到银行、保险公司、证券公司等金融机构办理业务。那么, 您是满意而归? 还是扫兴而去? 如果您在金融机构中办理业务时遭遇侵权, 或涉及服务缺陷, 或落入误导陷阱, 或碰到霸王条款等情况, 都可以向本刊反映。亦或, 您对这些金融单位有什么意见或建议, 也请您告诉我们。我们将会扬行业之正气, 砭行业之时弊, 将您的声音传递给相关单位和部门, 并诉诸报端……

您可以发短信或打电话至 18635299919、13603528808, 也可将邮件发至 dtbjjzk1@163.com。