

FEISHOUXIAN

ANLI

PINGXI

上海保监局 \ 编著

非寿险案例 评析

 中国金融出版社

非寿险案例评析

上海保监局 编著



中国金融出版社

责任编辑：罗邦敏

责任校对：张志文

责任印制：张 莉

图书在版编目 (CIP) 数据

非寿险案例评析 (Feishouxian Anli Pingxi) / 上海保监局
编著. —北京: 中国金融出版社, 2010. 4

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5245 - 5

I. 非… II. 上… III. 保险法—案例—分析—中国
IV. D922. 284. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 160194 号

出版 **中国金融出版社**

发行

社址 北京市丰台区益泽路2号

市场开发部 (010) 63272190, 66070804 (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 北京松源印刷有限公司

尺寸 148 毫米 × 210 毫米

印张 10.5

字数 294 千

版次 2010 年 4 月第 1 版

印次 2010 年 4 月第 1 次印刷

印数 1—2600

定价 25.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5245 - 5/F. 4805

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

序

随着保险业的较快发展，保险业与经济社会发展的联系越来越紧密，已经逐步渗透到社会管理、企业经营、人民生活的各个方面。非寿险行业作为保险市场的重要组成部分，在市场经济条件下可以发挥风险管理的基础性作用。保险业站在新起点、进入新阶段，加快非寿险业发展，有利于应对灾害事故风险，保障人民生命财产安全和经济稳定运行；有利于协调各种利益关系，有效化解社会矛盾和纠纷，推进公共服务创新。

由于保险业起步晚、基础薄弱、覆盖面不宽，非寿险业的功能和作用发挥不充分，与全面建设小康社会和构建社会主义和谐社会的要求不相适应，与建立完善的社会主义市场经济体制不相适应，社会公众对非寿险的认识也还不够深入和全面。2006年国务院23号文件《国务院关于保险业改革发展的若干意见》明确提出，全社会要“学保险、懂保险、用保险”，提高运用保险机制促进社会主义和谐社会建设的能力和水平。随着近几年23号文件的深入贯彻落实，各级地方政府、各行各业和人民群众对保险都希望有一个比较系统全面的认识。上海保监局组织编写的《非寿险案例评析》，以案例的形式，介绍了保险监管、保险经营和保险消

费等方面的知识，为社会各界认识和了解保险业提供了一个很好的窗口。

上海是我国民族保险业的发源地，也是我国保险业改革开放的前沿。特别是国务院提出的推进上海国际金融中心和国际航运中心建设，给上海保险业提供了难得的发展机遇。在非寿险市场方面，无论是机构的种类数量，还是产品的结构种类，上海在国内都处于相对领先的地位。上海非寿险市场所反映的问题，将对全国非寿险市场的发展具有借鉴意义。

本书所收集的 106 个案例，涉及当前我国非寿险业发展多个方面的情况和问题，蕴涵了大量的、有价值的信息，具有以下几个特点：

一是内容结构丰富。相比寿险，非寿险所涉及的险种更多。既有与人民群众密切相关的机动车辆保险、农业保险、家庭财产保险、旅游保险、房贷保险、物业责任保险等，又有与企业经营密切相关的财产保险、货运保险、出口信用保险、雇主责任保险、产品责任保险、董事监事及高管人员责任保险等，还有与政府社会管理密切相关的公众责任保险、医疗责任保险、校方责任保险、家政保险、外来从业人员综合保险等。每一个险种自成篇章体系，可以系统了解非寿险知识。

二是材料来源广泛。正是由于非寿险案例内容和结构的多样性，使得材料的来源十分广泛，既有信访案例，也有保

险公司经营实践。比如，一些水险案例多为外资公司提供的国际保险业务。他山之石，可以供我们学习借鉴。其中绝大部分案例来自上海保险业实践，从中可以感受到上海经济社会的发展，感受到公众和企业法治意识的提高。

三是评析结论客观。应当看到，我国保险市场还处于发展的初级阶段，法律法规方面还存在着一些不健全的地方。本书提供的案例具有一定的典型性、代表性和普遍性，同时对案例进行了客观的评价和分析，对消费者、经营者和监管者都有参考作用。

四是目标定位明确。除了对一些传统险种引发的信访纠纷进行风险警示教育外，对一些相对较新的险种，重点是通过案例宣传其功能作用，以使这些险种能够为大家所了解接受，能够在国内高起点、健康地发展起来。比如，对责任保险，本书对每一个险种的基本情况逐一介绍，并援引案例对这些险种的重要性进行了阐释。

《非寿险案例评析》是继《寿险案例评析》之后，上海保监局在监管工作实践中的又一成果。一个个鲜活的案例，反映了我国非寿险业发展的历程和轨迹。保险市场教育促进了消费者的逐渐成熟，保险消费者反过来也推动和促进了保险市场、保险经营者、保险监管者的逐渐成熟。以这些案例为鉴，可以使保险监管者按照依法、科学、有效的原则更好地履行监管职责；可以使保险经营者更好地以人为本，守法合规经营；可以使每个保险消费者了解如何维护自身权益。

希望保险业在新起点、新阶段，全面落实科学发展观，做到体现时代性、把握规律性、富于创造性，努力实现又好又快发展，为社会主义和谐社会建设作出新的更大的贡献！

吴定富

2010.4.

目 录

一、机动车辆保险

(一) 基本介绍	1
(二) 典型案例	1
1 保险合同的订立	1
1.1 合同双方应遵循最大诚信原则	1
案例1 被保险人提供型号暂缺的行驶证是否履行 如实告知义务?	2
案例2 酒后驾车造成第三人死亡, 保险公司是否 承担责任?	4
案例3 投保人应按照实际营运性质进行投保	6
案例4 保险公司可否以“没有公安部交通管理部 门核发的行驶证号牌”为由拒赔?	7
案例5 被保险人应注意特别约定条款	8
案例6 约定“被保险人不得解除保险合同的条款” 是否有效?	9
1.2 被保险人应对保险标的具有保险利益	10
案例1 谨慎约定“被保险人”	11
案例2 挂靠车辆的保险利益问题	12
1.3 被保险人委托保险代理人办理投保业务要留心	13
案例1 保险代理转包行为最终损害被保险人利益	14
案例2 谨防汽车销售商和代理商擅自截留保险费	15
案例3 这家汽车修理厂真坑人	16
案例4 按揭车辆保险不应包括车牌费用	17

2 非寿险案例评析

2 保险合同的履行、变更和终止	18
2.1 被保险人应履行义务	18
案例1 被保险人的危险增加通知义务	18
案例2 车辆过户拒赔案	20
案例3 发生保险事故时保险车辆检验不合格保险 公司不予赔偿	21
2.2 退保费计算应严格按照条款规定	22
案例1 保险公司仅退保险合同解除后的保险费	22
案例2 代理保费是否已结算不应影响客户退保	25
案例3 车辆按揭贷款保险退保费应按条款规定计算	25
3 出险/理赔环节	26
3.1 理赔原则	26
案例1 保险公司的赔偿以修复为主	26
案例2 不足额投保只能按比例赔偿	27
案例3 轿车发生事故后贬值费能否获赔	28
案例4 道路交通事故人身损害赔偿案件中,住院 伙食和护工费可否重复计算?	30
3.2 保险公司应尽快处理理赔案件	32
案例1 保险人应及时核定并支付保险金	32
案例2 已经确定的保险损失可以先行赔付	33
案例3 车辆异地出险在定损中发生纠纷	34
3.3 被保险人义务	35
案例1 施救费用应当是必需且合理的	35
案例2 千万不要擅自移动事故现场	36
案例3 申请理赔应如实告知事故原因和经过	36
3.4 被保险人需要注意的其他问题	38
案例1 涉水行驶致损拒赔案	38
案例2 新增设备为何遭到拒赔?	39
案例3 伤残复议问题	39
案例4 机动车交通事故责任强制保险中“未取得	

驾驶资格”问题的认定	40
案例 5 “车辆故障，引起火灾”，保险公司是否可以“自燃或不明原因产生火灾”责任免除?	41

二、责任保险

医疗责任保险	44
(一) 基本介绍	44
(二) 典型案例	45
案例 1 患者知情权不应受到侵犯	45
案例 2 如实告知患者病情是医院应尽的义务	47
案例 3 客户在发生纠纷时可求助专业机构的帮助	48
职业责任保险	50
律师执业责任保险	50
(一) 基本介绍	50
(二) 典型案例	51
案例 1 律师执业疏忽，保险公司埋单	51
雇主责任保险	53
案例 1 重复保险并不能获得超额保障	53
案例 2 切忌在对赔款有争议时签订赔案终结协议	54
董监事及高级管理人员责任保险	58
(一) 背景资料	58
(二) 典型案例	59
案例 1 招股说明书夸大营业收入属于高管责任	59
案例 2 财务违规导致股价波动引起诉讼	61
案例 3 被解职的前任高管要求公司雇用索赔	62
产品责任保险	64
(一) 背景资料	64
(二) 典型案例	65

案例 1	产品说明书设计的缺陷靠法律抗辩服务挽回损失	65
案例 2	产品缺陷责任认定往往有利于消费者一方	68
案例 3	生产商、销售商和原料供应商都有可能成为被告	70
案例 4	买保险可促进生产企业工艺改善	72
公众责任保险		73
案例 1	外籍人士受伤送至国外治疗是否可保	73
案例 2	超市坠楼事件与社会风险意识	77
案例 3	公众场所的安全保障问题不容忽视	80
校方责任保险		81
案例	未成年人权益保护可通过保险缓解	81
外来劳动力综合保险		82
(一) 基本介绍		82
(二) 典型案例		82
案例 1	外来从业员工的合法权益不容侵犯	82
案例 2	保险公司全方位为外来务工人员提供保险服务	84
物业责任保险		85
(一) 基本介绍		85
(二) 典型案例		87
案例 1	小孩磕伤, 保险公司负责埋单	87
案例 2	水漫家中, 物业该负责任	88
旅游保险		89
案例 1	责任保险和意外保险是不同的两类保险	89
案例 2	旅行社责任归属是能否获得理赔的关键	93
案例 3	理赔后保险公司可向责任人追偿	96
案例 4	旅行社的责任到底有多大?	99

三、水险及陆上货运险

案例 1	共同海损如何处理?	101
案例 2	货物贬值如何定损?	104
案例 3	如何界定运输延迟造成的损失?	106
案例 4	如何确定保险利益——进口皮鞋湿损案	110
案例 5	代位追偿的运用	114
案例 6	国外法院的判决是否可以在中国执行?	116
案例 7	一切险不是承保一切风险	121
案例 8	保险理赔中对提货不着的理解	129
案例 9	公估报告的法律地位	135
案例 10	谨防保险合同漏洞风险	139

四、财产保险及大型商业保险

财产保险	147
(一) 基本介绍	147
(二) 典型案例	147
案例 1 企财险承保时保险公司进行风险调查非常必要	147
案例 2 财产发生损失时保险公司如何定损?	151
案例 3 施救时发生的合理费用可以得到保险公司赔偿	154
案例 4 重复保险能得到重复理赔吗?	156
案例 5 货物不见是否可推定为存在盗窃?	159
案例 6 市场价格无法确定时应如何评估受损财产价值?	163
案例 7 火灾发生后存货和固定资产如何理赔?	165
案例 8 投保企财险时应注意有不同的条款版本	167

大型商业保险	168
（一）基本介绍	168
（二）典型案例	168
案例1 试车费用的确定——乙烯工程事故	168
案例2 保险安排对上海地铁四号线事故发生后的 修复发挥了重要作用	171
案例3 保险责任中意外事故的界定	175
案例4 以合作模式进行大型能源行业保险	177

五、出口信用保险

（一）基本介绍	180
（二）典型案例	180
案例1 国际债务发生问题可以由保险公司护航	180
案例2 中间商引发的合同风险	183
案例3 灵活运用非诉讼方式解决质量争议	186
案例4 尽早介入追账，快速赔付保户	188
案例5 风险评估的实质是为客户度身制订解决 方案	191

六、农业保险

（一）基本介绍	195
（二）典型案例	195
案例1 买了保险不是什么损失都能得到保险公司 赔偿	195
案例2 采瓜后期的西瓜受损按实际损失赔偿	196
案例3 为少缴保费故意压低投保产量的后果	197
案例4 茭白跌价引发的争执	198
案例5 农业保险是按实际发生的损失进行赔付	198

案例 6	权威机构的鉴定是调解农业保险纠纷的良方	199
案例 7	能繁母猪养殖有保障了	200
案例 8	农业气象指数保险	201
案例 9	郊区居民建房综合保险	202

七、意外及短期健康保险

(一)	基本介绍	204
(二)	典型案例	204
案例 1	房贷险, 保了房子也保人	207
案例 2	2001 年 11 月 15 日之前的旧版房贷险自动 扩展还贷保证责任	207
案例 3	被保险人在整容手术, 内、外科手术中发 生的医疗事故不属房贷险保险责任	208
案例 4	关键内容不说清, 保险公司担责任	209
案例 5	保险公司要说明, 投保人听了才算数	211
案例 6	家政险, 家政员与户主的安心符	213

八、运用商业保险机制创新政府管理

案例 1	上海探索创新建设工程风险管理机制保险 业辅助社会管理职能凸显	216
案例 2	杨浦区政府引入保险机制参与社区管理工作	219
案例 3	闵行区引入保险公司参与新型农村合作医 疗补充医疗保险	221
案例 4	虹口区政府带头把保险引入社区	224
案例 5	2004 年上海市建立机动车辆联合信息平台	225
案例 6	2002 年上海全面启动医疗责任保险	230

附 录

中华人民共和国保险法·····	232
机动车交通事故责任强制保险条例·····	265
国务院关于保险业改革发展的若干意见·····	274
上海市财产保险公司车险理赔服务承诺·····	282
上海市交强险与交通违法相联系的费率浮动标准·····	283
上海市公安局关于《上海市机动车物损交通事故当事人 自撤现场、自行协商处理暂行办法》的通知 ·····	286
上海市高级人民法院关于下发《关于审理道路交通事故 损害赔偿案件若干问题的解答》的通知 ·····	291
关于印发《机动车交通事故责任强制保险费率浮动暂行 办法》的通知 ·····	296
中国保险监督管理委员会、国家旅游局关于进一步做好 旅游保险工作的意见·····	301
关于推进建设工程风险管理制度试点工作的指导意见·····	306
关于本市开展火灾公众责任保险试点工作的实施意见·····	313
后记·····	316

一、机动车辆保险

（一）基本介绍

机动车辆保险是我国财产保险业务的最大险种，在财产险业务中占据十分重要的地位。虽然，车险业务从诞生、发展到现在只有近百年的历史，比不上水险业务那样历史悠久，但其植根于社会、经济之中，与广大人民群众生活密切相关，因此一直为社会所关注，特别是近年来，我国车险业务实现了长足的发展。但与此同时，涉及车险的保险合同争议、纠纷和诉讼有日益增多的趋势。在保险纠纷案件中，我们发现虽然案情千差万别，但其所反映出来的问题还是比较集中的。因此有必要对典型案例进行归纳、总结，以期能够帮助广大投保人和被保险人从容应对，避免今后受到不必要的纠纷困扰。同时也通过这种形式加强社会监督，不断推进车险行业的操作规范化和制度化，督促保险公司不断提高服务水平，避免纠纷案件的产生，从而充分保障投保人和被保险人的利益。

鉴于机动车辆保险具有业务比重大、涉及面广泛、日常纠纷较多、社会影响面较大等特点，本书将按照车险业务流程环节顺序，对常见案例进行分析，同时选择一些社会比较关注的、能够反映市场阶段性特点的热点案例，如交强险制度实施以来出现的一些新情况和新问题，供广大投保人参考。

（二）典型案例

1 保险合同的订立

1.1 合同双方应遵循最大诚信原则

最大诚信原则是指保险合同双方在签订和履行合同的同时，必须以最大的诚信，履行自己应尽的义务，互不欺骗和隐瞒，恪守合同的

认定与承诺,否则,根据我国《保险法》(2009年修订)有关最大诚信原则的规定^①,保险合同将无效或部分条款无效。在车险纠纷案例中主要常见问题有:投保单证要素不齐全或不真实,免责条款或特别约定条款的告知、投保营业性质与实际不符等问题。

案例1 被保险人提供型号暂缺的行驶证是否履行如实告知义务?

一、案情事由

2005年×月,上海某贸易公司为其所有的一辆“宝马牌7系列”型号的小客车向某保险公司投保机动车辆保险。由于投保时被保险人向保险公司提供的行驶证上“车辆型号”栏目暂缺,保险公司一业务员电话询问了投保人后最终确定车辆型号为“宝马牌3系列”,并依据投保时该型号车辆市场新车购置价出具了保险单。被保险人支付保险费并取得了保险单。对于保单内容,被保险人并没有提出异议。次年5月,标的车辆在合宁高速公路上行驶时发生了一起交通事故,造成标的车辆损坏和路面设施损坏。经公安交通部门认定,标的车辆负事故的全部责任。经保险公司查勘定损,标的车辆损失为人民币7.4万元,事故施救费为人民币1690元及公共设施损坏为人民币2615元。标的车辆修复后,被保险人向保险公司提出索赔申请。保险公司在审核赔付过程中发现,标的车辆型号实际为“宝马牌7系列”,投保时市场新车购置价应为人民币85万元,而非保单上注明的“宝马牌3系列”。根据双方签订的机动车辆损失险合同条款的约定^②,保险公司按比例赔付,具体为:保险车辆损失及事故施救费人民币5.1万元、第三者路损赔付人民币2615元。被保险人不接受比例赔付,于2006年×月向某区人民法院提起诉讼,要求保险公司全

① 我国《保险法》(2009年修订)第五条:“保险活动当事人行使权利、履行义务应当遵循诚实信用原则。”

② 机动车辆损失险合同条款约定:“投保时保险金额低于新车购置价的,赔付时按保险金额与新车购置价的比例计算赔偿。”