

保险消费者 权益保护指引

孟龙 主编



 中国金融出版社

保险消费者权益保护指引

孟龙 主编

 中国金融出版社

责任编辑：肖丽敏

责任校对：孙蕊

责任印制：尹小平

图书在版编目 (CIP) 数据

保险消费者权益保护指引 (Baoxian Xiaofeizhe Quanyi Baohu Zhiyin)/
孟龙主编. —北京：中国金融出版社，2008. 6

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4649 - 2

I. 保… II. 孟… III. ①保险—基本知识②保险法—基本知识—中国 IV. F84 D922. 284. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 041456 号

出版 **中国金融出版社**

发行

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 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, 82672183

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 北京市松源印刷有限公司

尺寸 145 毫米×210 毫米

印张 9.5

字数 183 千

版次 2008 年 6 月第 1 版

印次 2008 年 6 月第 1 次印刷

印数 1—5090

定价 35.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4649 - 2/F. 4209

如出现印装错误本社负责调换 联系电话(010)63263947

主 编: 孟龙

副主编: 邓俊辉、陈风、林寿

编 委: 胡良、汤志江、王影、骆德武、

李锋、周冬梅、范君宁、贺国虎

执笔人: 贺国虎、赵桥梁、牟晓龙

编写说明

当前,我国经济社会快速发展,保险在经济补偿、资金融通和社会管理等方面的功能不断得到有效发挥,在和谐社会建设中的重要地位日益凸显,与此同时,购买保险也逐渐成为人们消费的重要内容。为使广大保险消费者了解更多的保险知识,进一步加深对保险法律法规的理解和把握,有效维护自身的合法权益,我们从实际工作中选取了部分有代表性的信访案例汇编成册,并结合现行政策法规与实务操作对案例做了简要评析,同时还辅以介绍相关的保险知识,以达到普及保险常识、提高保险消费者维权意识的目的。

本书编排上分为“财产保险”和“人身保险”两部分,各部分大致按照投保、合同保全、理赔等环节进行排序。书中每个案例包括“案情简介”和“评析”两部分。“案情简介”部分主要是根据群众信访反映的问题整理而成,除隐去信访人和有关保险机构的名称外,其他内容基本保持了案例的原貌,使之更加贴近保险市场实际;“评析”部分主要是从法规与实务的角度对案例进行分析和评述,其中既有对有关法律条文的阐述,也有编者的见解。需要特别说明的是,本书所涉及的案例均系个案,相关的分析或评述,尤其是涉及合同纠纷部分,均为编者个人的理解和观点,不能引作其他案件的评判标准或依据,仅供读者学习、讨论和参考。

囿于水平和经验,书中难免存在许多偏颇和不足之处,敬请读者批评指正,以便我们在今后的工作中不断加以完善。

编者

2008年2月28日

目 录

第一部分 财产保险

案例 1	投保后要及时交纳保险费	2
案例 2	购买二手车后切记先办理保险过户再出行	5
案例 3	重复保险可以获得更多的赔偿吗	7
案例 4	营运车不能当非营运车投保	9
案例 5	车辆挂靠投保须谨慎	11
案例 6	二手车如何购买盗抢险	14
案例 7	分期付款购车车主应如何正确投保	17
案例 8	“商业第三者险”能当“交强险”用吗	20
案例 9	车上新增设备要另外买保险	23
案例 10	保险公司可以强制投保人买保险吗	25
案例 11	投保自愿，退保也自愿	27
案例 12	退保金应按日计算	29
案例 13	投保后应维护保险标的的安全	32
案例 14	保险公司对客户资料有保密的义务	36
案例 15	出险后要及时报案，快速处理、快速理赔要牢记	38
案例 16	发现修理厂恶意撞车骗保要举报	41
案例 17	新车未上牌，发生事故赔不赔	44
案例 18	车辆涉水熄火后再次启动造成的损失保险公司 可以拒赔吗	47
案例 19	为什么保险公司让我签订代位追偿协议	49
案例 20	交通肇事逃逸，保险公司将会拒赔	53
案例 21	司机驾驶证无效，保险公司可以拒赔吗	55
案例 22	车辆出险后施救费用如何计算	57
案例 23	车主自己驾车受伤，驾驶员座位责任险不管	60

案例 24	赔多赔少不能仅由保险公司说了算	62
案例 25	车上所载物品碰伤车辆，保险公司赔不赔	65
案例 26	车辆刹车失灵出险，保险公司可以拒赔吗	67
案例 27	酒后驾车出事，保险还“保险”吗	69
案例 28	社保范围外用药费用保险公司能赔吗	71
案例 29	车险事故中第三者能要求保险公司垫付 抢救费用吗	74
案例 30	保险公司不能以“未在指定修理厂修理” 为由拒赔	76
案例 31	车辆在停车场丢失，该由谁负责	79
案例 32	车辆异地出险如何索赔	82
案例 33	车辆超载发生事故，保险公司能赔吗	84
案例 34	车辆在小区内被恶意划损属于保险责任吗	87
案例 35	保险代理公司未划转保费，保险公司能 注销保单吗	90

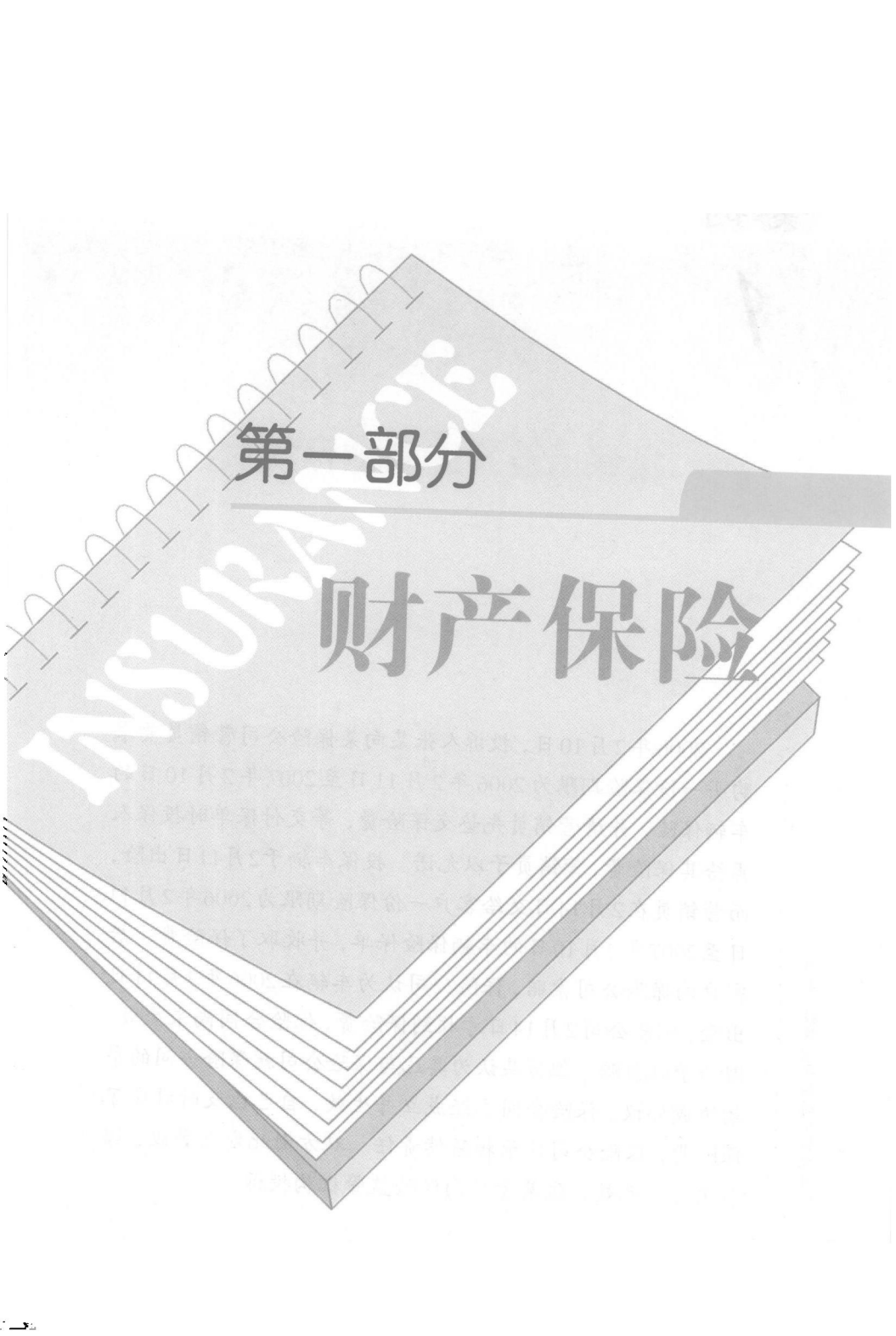
第二部分 人身保险

案例 36	买保险要考虑自己的需求和负担能力	94
案例 37	购买境外保单须谨慎	99
案例 38	续保自愿，保险公司不得强制投保	103
案例 39	电话投保要谨慎	110
案例 40	不是为谁都可以买保险	115
案例 41	营销员没有依据的口头承诺不可轻信	119
案例 42	不能盲目听信“高回报”的承诺	123
案例 43	医疗费用能重复报销吗	127
案例 44	别拿保险与银行存款相比较，那是两码事	130
案例 45	购买保险不要让别人代签名	134
案例 46	对保险公司与保险合同有关的询问应如实回答	140
案例 47	对保险公司的告知应采用书面形式	145

案例 48	保险公司“糊涂进不糊涂出”，行不通	148
案例 49	为未成年子女投保死亡险不能超过规定的限额	151
案例 50	免责条款应向投保人明确说明	155
案例 51	切记按时交纳保险费	160
案例 52	必须理性选择减额交清功能	164
案例 53	自动垫交保险费条款要看清	168
案例 54	“犹豫期”内退保可全额退回保险费	171
案例 55	两年内退保要扣除手续费	175
案例 56	保险公司不可随意解除保险合同	178
案例 57	保险公司不能随意扣押保险金	181
案例 58	离婚了，买的保险如何处理	184
案例 59	受益人为“法定”，保险金如何处理	187
案例 60	这样的受益人变更是否有效	193
案例 61	单位买保险，赔偿该给谁	197
案例 62	工伤鉴定保险公司必须认可吗	201
案例 63	未到指定医院就诊，拒赔合理吗	204
案例 64	疾病不属于意外伤害事故	208
案例 65	等待期内发生的疾病赔不赔	212
案例 66	不能提供原始发票，能获得赔偿吗	216
案例 67	对保险条款有争议，该如何处理	220
案例 68	住院了，还能续保吗	224
案例 69	被他人伤害的，获得赔偿后还能进行保险索赔吗	227
案例 70	不要将责任险当意外险投保	230

附 录

附录 1	中华人民共和国保险法	236
附录 2	机动车交通事故责任强制保险条例	267
附录 3	中国保险监督管理委员会信访工作办法	278

The background of the page features a stack of spiral-bound notebooks. The top notebook is dark gray with the word 'Insurance' written in a large, white, sans-serif font, oriented diagonally from the bottom-left towards the top-right. The spiral binding is on the left side. Below the top notebook, several other notebooks are visible, creating a sense of depth. The overall color scheme is grayscale.

第一部分

财产保险

案例

1

投保后要及时交纳保险费

【案情简介】

2006年2月10日,投诉人张某向某保险公司营销员要求购买一份保险期限为2006年2月11日至2007年2月10日的车辆保险,并请营销员先垫交保险费,等交付保单时投保人再给其保险费,营销员予以允诺。投保车辆于2月11日出险,而营销员在2月14日交给客户一份保险期限为2006年2月11日至2007年2月10日的车辆保险保单,并收取了保险费。后客户向保险公司索赔,保险公司认为车辆在2006年2月11日出险,保险公司2月14日才收到保险费,保险合同尚未生效,因而予以拒赔。但张某认为其已与保险公司就保险合同的条款达成协议,保险合同已经成立并生效,自己已及时补交了保险费,保险公司应承担赔偿责任。双方由此发生争议,经多次交涉无效,张某于是向保险监管机构投诉。

【评析】

双方对案件事实没有争议,投诉人与保险公司之间的争论焦点在于保险费的交纳是否是保险合同成立、保险合同生效、保险人承担责任的前提,这是涉及《中华人民共和国保险法》(以下简称《保险法》)的法理问题。

我国《保险法》第十三条明确规定:“投保人提出保险要求,经保险人同意承保,并就合同的条款达成协议,保险合同成立。”从该条可以看出,保险合同是诺成合同,其成立与否,与是否交纳保险费没有任何关系,双方仅需就保险合同条款取得合意即可。但保险合同的成立并不一定意味着保险合同的生效及保险责任的开始。《保险法》第十四条规定:“保险合同成立后,投保人按照约定交付保险费;保险人按照约定的时间开始承担保险责任。”根据这一规定,两者是可以不同的,保险合同成立在前,保险责任开始在后。如果没有在保险合同中约定清楚,被保险人是否已交纳保险费也不影响保险合同的生效,即保险人承担保险责任和投保人交纳保险费是相互独立的合同权利义务关系。

在本案中,双方签订的保险合同中并没有“保险合同在投保人交清保险费后生效”的约定,保险合同在双方达成合意后就已成立生效,保险公司理应对保险责任期间内的保险事故承担赔偿责任。至于投保人未按合同约定交付保险费的行为,保险公司可以通过行使先予履行抗辩权,要求投保人先履行交付保险费、银行同期存款利息以及违约罚息的义务,其再履行赔偿义务,但不得在投保人补交保险费后仍拒绝承

担赔偿责任。更何况本案中保险公司的营销员已答应代投保人垫交保险费,且将保险费发票交给了投保人,保险公司的拒赔明显属于无理行为。

在实践中,财产保险公司以收到车辆保险保险费为承担车辆保险保险责任的前提条件,尽管确实没有明确的法律依据,但这也是对传统民法债权理论的一个挑战,这已成为各产险公司通行的做法,甚至在中国保险行业协会制定的、新的车辆保险基本险条款中,也出现了类似的内容。正是因为有了这种做法,一些保险公司就在没收到保险费前随意出单,甚至预开发票,事后如收不到保险费,就不买账,这种做法一方面侵害了投保人的利益,另一方面也助长了车辆保险市场的恶性竞争,因为有的车主拿到了一个公司的保单,其他公司的营销员得知该车主还没有交纳保险费,就许诺给予其更多的保险费折扣或其他合同以外的利益,诱使其到自己的利益公司投保。

但同时,保险公司也面临着被保险人不出险不交费,出险后再交费的道德风险问题。为防范被保险人在出险后再补交保险费的道德风险,保险公司应规范自身的经营行为,采用先交费后出单,或在保险条款或投保书中增加“保险合同在投保人交清保险费后生效”的约定(最好不要在保单的特别约定中单方面注明这样的内容,因为这样的特别约定有可能未经监管机构审批,况且难以证明是与投保人协商一致后达成的条款)。作为投保人,应及时、准确地按照保险合同的约定交纳保险费,只有这样才能获得保险保障。

购买二手车后切记先办理 保险过户再出行

【案情简介】

投诉人胡某于2006年9月购买了一台二手车，9月29日在车管所办完车辆过户手续，因临近国庆节，未及时办理保险过户手续。车辆在10月2日出险，胡某于是向保险公司索赔，保险公司却认为：他的车辆保险还没过户，无法给予理赔。胡某对此不服，认为原车主买了保险，现车辆过户给自己了，保险公司应承担赔偿责任，因而要求保险监管机构处理。

【评析】

《保险法》第三十四条^①明确规定，保险标的的转让应当

^①《保险法》第三十四条 保险标的的转让应当通知保险人，经保险人同意继续承保后，依法变更合同。但是，货物运输保险合同和另有约定的合同除外。

通知保险人,经保险人同意继续承保后,依法变更合同。同时,保险合同约定:在保险合同有效期内,保险车辆转卖、转让、赠送他人、变更用途或增加危险程度,被保险人应当事先书面通知保险人,并申请办理批改。在本案中,当交通事故发生时保险合同尚未变更,胡某并非保险合同的被保险人,与保险公司之间未建立起保险合同关系,所以保险公司有权拒赔。

事实上,胡某的遭遇很有代表性。很多人在买卖二手车时,以为只要在车管所办理车籍过户即可,却忘记了同时还应通知保险公司,给车辆保险办理变更手续。在一般情况下,如果新户主没有去保险公司办理相应的手续,那么保险利益会随着汽车的转让而停止,只有经保险公司批改后合同才重新生效。因此,在进行二手车交易时,作为新车主,一定要在二手车买卖合同中约定好如何处理车辆保险过户,目前常见的车辆保险过户有两种方式:第一种方式是申请退保,即把原来的车辆保险退掉,然后办理一份新车辆保险。这种方式要求原车主把原先的保单退掉,在车价中扣掉这一部分价值,但重新投保需要新的行驶证或车辆过户证明。第二种方式是对原有保单要素做一些批改,关键是批改被保险人与车主。这就要求在车辆买卖合同中注明由原车主带上保单和车辆过户证明,到原保险公司营销网点办理,否则,造成的后果由原车主承担。一般而言,保险公司在收到书面申请后即会予以办理批改手续,若保险公司未予以认可,则会通知原车主办理退保退费手续,新车主则可以在车价中扣掉这一部分价值后另行选择其他保险公司投保。

重复保险可以获得更多的赔偿吗

【案情简介】

2004年5月,赵某为刚购置的新房投保了120万元保额的家庭财产险,保险期限为10年。2004年10月,赵某急需资金融通,遂将其住房向银行申请抵押贷款,贷款银行要求其又向另外一家保险公司购买了120万元保额的家庭财产险,保险期限也为10年。2005年8月,赵某住房不幸意外失火被毁,经评估损失金额为50万元,由于事故发生时赵某所投保的两个保险都在有效期内,于是他向两家财险公司分别提出索赔50万元。保险公司在要求他提供原始单据时,发现其多头投保,而按照有关规定,两家保险公司采用了比例分摊赔偿法,总和仍为50万元。赵某对此不服,认为其在两家公司都购买了保险,交了两份保险费,就应获得两份赔偿,因而向保险监管机构投诉,要求两家保险公司分别赔偿其50万元

保险金。

【评析】

对于赵某这类同一期间在多家保险公司投保的现象，业内称为“重复保险”，而按照《保险法》第四十一条规定，重复保险是指投保人对同一保险标的、同一保险利益、同一保险事故分别向两个以上保险人订立保险合同的保险。重复保险的投保人应当将重复保险的有关情况通知各保险人。重复保险的保险金额总和超过保险价值的，各保险人的赔偿金额的总和不得超过保险价值。除合同另有约定外，各保险人按照其保险金额与保险金额总和的比例承担赔偿责任，投保者获得的赔付总数则不能超过构成有效索赔的损失总额。我国《保险法》之所以要作出这样的规定，是为了防范利用保险变相赌博的道德风险的发生，保险只能分担风险，人们不可以通过保险获得额外利益，这也称为保险补偿原则。因此，虽然赵某在同一期间投保了两份家庭财产险，但最后获得的赔偿并不是双份的。重复保险无端增加了保户的保险费支出，是一种错误的投保方式。

营运车不能当非营运车投保

【案情简介】

吴某于2003年6月10日向深圳某保险公司投保车辆保险(包括全车盗抢险),保险期限自2003年6月11日至2004年6月10日。2003年10月10日晚,吴某将车停在自家楼下的停车场,第二天早上发现车辆丢失,吴某立即报警并按合同约定向保险公司提交了有关的索赔单据。保险公司的工作人员通过调查发现,吴某投保后受聘到某公司任自带车司机,公司报销车辆费用并每月给他3000元的工资,而保单上显示车辆使用性质是非营运,保险公司就以吴某以非营运投保却从事营运违反合同为由拒绝赔偿并出具拒赔通知书。吴某对此不服,认为保险公司拒赔无理。