

# 2019年“3.15”消费者权益保护特刊



## 导语

合规文化是立行之本、经营之本。三井住友海上火灾保险（中国）有限公司秉持风险为本、合规为先的理念，实现长治久安和可持续发展。敝司一直秉承合规经营的理念，时刻将合规教育落实在日常工作当中。

保险消费者权益保护是保险公司合规经营的重要内容之一，为深入贯彻保险消费者权益保护精神，加大保险消费者权益保护力度，进一步提升保险消费者自我保护和风险意识，构建和谐保险业消费环境，值此 3.15 消费者权益保护日之际，敝司以保护保险消费者权益为要旨，向广大消费者进行宣传，以期能为您提供高品质的产品和满意的服务。

您可以登陆中国保险监督管理委员会的官网，了解中国保险监督管理委员会发布的与消费者权益保护相关的如下法律法规和监管要求

## Part 1 消费者权益保护相关法律法规

- 中华人民共和国消费者权益保护法
- 中国保监会关于印发《中国保监会关于加强保险消费风险提示工作的意见》的通知
- 中国保监会关于印发《保险销售行为可回溯管理暂行办法》的通知
- 中国保监会关于进一步规范保险理赔服务有关事项的通知
- 关于印发《中国保监会关于加强保险消费者权益保护工作的意见》的通知

- 关于印发《中国保监会关于综合治理车险理赔难的工作方案》的通知
- 关于印发《机动车辆保险理赔管理指引》的通知
- 关于印发《中国保监会关于加强和改进财产保险理赔服务质量的意见》的通知
- 关于尽快遏制电销扰民有关事项的通知
- 关于做好保险消费者教育微博推广及后援工作的通知
- 中国保监会关于印发《关于加强反保险欺诈工作的指导意见》的通知
- 关于做好保险消费者权益保护工作的通知

在保险消费过程中，消费者应合理选择适合自身的保险产品并做好风险的防范

## Part 2 保险消费提示

### 1. 购买假期旅游出行保险的锦囊妙计

旅游出行时，越来越多的游客把保险纳入了必备清单。那么，如何更好地利用保险保障机制，减少旅游出行时意外风险带来的损失并提高风险保障水平呢？在购买旅行意外保险产品时，三井住友海上提示您：

- 锦囊 1：保险期间应覆盖旅游时间。旅游意外保险一般按天计算，建议您购买旅游意外保险的期间不少于旅游时间，甚至略长于旅游时间，以免在旅游行程发生变化的情况下，因保险到期而失去保险保障。
- 锦囊 2：尽量选择带有紧急医疗救援服务条款的保险产品。在外地旅游面临陌生环境，若发生意外伤害事故或突发急性疾病时可拨打保险机构提供的服务电话，便可及时获得紧急救援和医疗服务。同时，根据保险合同的具体约定，有的产品还承担游客医疗运送和送返、游客休养期的饭店住宿、直系亲属慰问探访等相关费用，有的产品还提供住院期间医疗费用的担保或垫付、重新安排旅行计划等服务。不同保险产品的保障范围有所不同，您在投保前需要认真阅读保险责任条款。
- 锦囊 3：根据自身情况选择不同附加险。节假日期间航班延误多发，游客搭乘飞机旅行时，可附加投保航班延误保险；针对出门旅行行李物品和旅行证件可能丢失的情况，可附加投保行李物品和旅行证件损失保险；如参加跳伞、潜水、攀岩、探险等运动，可附加投保高风险运动意外伤害保险；如应对旅游期间遭受的疾病风险，还可附加投保住院津贴保险等。

当然，还需要谨防一些误区。比如，旅行社责任保险通常是以旅行社因其组织的旅游活动对旅游者造成伤害或损失依法应当承担的赔偿责任为保险标的的保险。因旅行社责任范围外的意外事故导致的游客损失不属于旅行社责任保险的保障范围。因此，为应对旅游意外风险，游客可考虑购买旅游意外保险。

### 2. “短期健康保险续保误区”要知晓

- 短期健康保险不能含有保证续保条款。“连续投保”不等同保证续保。  
目前网销短期健康保险的合同中对续保会做出相应的约定，满足条件的消费者在保险期间届满时，可以向保险公司申请继续投保，但这并不等同于保证续保。保证续保条款是指，在前一保险期间届满后，投保人提出续保申请，保险公司必须按照约定费率和原条款继续承保的合同约定。对于非保证续保的产品，保险公司可能会出现停售、调整费率或推出替代的新产品等情况，届时保险消费者将会面临不能续保的风险。
- 消费者在购买保险期间在一年及以下的互联网短期健康保险产品时，应仔细阅读保险合同中关于保障期限和续保条款等内容，确认保险期间，了解产品属性，根据自身的保障需求选择购买相适应的健康保险产品。

### 3. 以案说险-谨防汽修单位利用保险消费者信息骗取保险金

- **【案情简介】**有保险消费者向银保监会某派出机构投诉，反映某汽车修理厂利用投保车辆制造假赔案，并使用其身份证私自开设银行账户，向保险公司骗取保险金。经查，该修理厂在投诉人不知情的情况下，先后两次编造被保险车辆虚假出险信息，向某财产保险公司分支机构报案，并在《机动车辆保险索赔申请书》上伪造被保险人签字，同时擅自持被保险人身份证件在银行开立账户用于收取保险金，共骗取保险金1万余元。由于相关汽修单位编造保险事故虚假出险信息骗取保险金的行为涉嫌犯罪，依法将该案件移送公安机关。
- **【案例分析】**按照保险合同约定，索赔时一般由机动车辆保险的被保险人向保险机构提交相关证明和资料，保险机构直接向被保险人支付赔款。在实践中，有的保险消费者在车辆发生损坏后，由于防范意识不强，为图方便将被保险人身份证、被保险机动车行驶证、发生事故时驾驶员的驾驶证、保险单等相关理赔资料交由汽修单位代为索赔。案例中相关汽修单位正是利用身份便利和保险消费者的信任，制造虚假保险事故实施诈骗，侵害了保险消费者权益，同时对保险市场秩序构成危害。
- **【风险提示】**这个案例无论是对于保险公司还是消费者来说都具有警示意义。消费者应注意防范不法分子利用保险消费者信息骗取保险金，在办理理赔时应注意以下事项：
  - 一是保护个人身份信息，保管好身份证、银行卡等重要证件，尽量减少代办理赔。
  - 二是确需委托他人代办理赔时，应亲笔签署委托授权书，确认授权范围和有效期，不要轻易将证件原件交与他人；提供证件复印件时，注明使用范围、有效期等。
  - 三是理赔结案后，及时查询理赔记录，核对出险次数及赔款金额是否与实际情况一致。
  - 四是如理赔记录存在异常，及时联系保险机构进行核实；一旦发现相关人员利用保险消费者信息骗取保险金，应协同保险机构向公安机关报案，以维护自身权益。

## 结 束 语

保险产品主要功能是提供风险保障，作为保险消费者的您应当树立科学的保险消费理念，通过正规途径和渠道充分了解保障责任、保险金额、除外责任等重要产品信息，根据自身实际需求及风险承受能力选择适当的保险产品。保险消费如有疑问，可向保险机构咨询或向保险监管部门反映，维护您自身的合法权益。

三井住友海上火灾保险（中国）有限公司作为一家植根于中国的日资财产保险公司，将一如既往地持续深入加强保险诚信建设工作，以自身的合规经营和优质服务，为您提供适合您的保险产品，带来更加贴心、高效的服务体验。

**315**  
~2019~

**银行业和保险业消费者  
权益保护教育宣传周**