

保险知识普及丛书系列之五

明白消费： 从容应对合同纠纷

—— 保险合同纠纷与处理



责任编辑：许振玲 马云霞
责任校对：潘洁
责任印制：裴刚

图书在版编目 (CIP) 数据

明白消费：从容应对合同纠纷 (Mingbai Xiaofei:Congrong Yingdui Hetong Jiufen) /北京保险行业协会，北京保险学会，北京市消费者协会联合编著. —北京：中国金融出版社，2012.3
(保险知识普及丛书)
ISBN 978-7-5049-6301-7

I. ①明… II. ①北… ②北… ③北… III. ①保险合同-经济纠纷-基本知识-中国 IV. ①D923. 64

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第028551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) 63266347, 63805472, 63439533 (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 北京华联印刷有限公司

尺寸 130毫米×185毫米

印张 1

字数 18千

版次 2012年3月第1版

印次 2012年3月第1次印刷

定价 3.70元

ISBN 978-7-5049-6301-7/F. 5861

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947



《保险知识普及丛书》 编辑委员会

主任：刘凤全

委员：冯贤国 沾 炜 张爱民 秦旭辉 郑庆红
方 萍 李洪林 董 青

执行主编：方 萍

副主编：屈建辉 王小河 陆秀萍

编写人员：景 伟 陈家伟 葛 擎 蔡 浩 陶 鲲
徐福军 韩 鸥 曾泽戎 魏 然 朱 蕾
罗耀东 李建亭 张 祈 李长海 姜 婷

专业支持：李 枫 符云波 魏 杰 欧秋钢 郑明涓

装帧设计：李长海 董 爽 辛 博 马 冉

策划执行：北京东方友谊广告有限公司

编者的话

本册通过对保险合同纠纷常见问题的分析，介绍了消费者在购买保险后需要关注的一些易产生合同纠纷的“关键点”，提醒消费者应注意哪些因素，从而避免合同纠纷。同时，还向消费者介绍了北京保险行业协会的保险合同纠纷调解机制，方便消费者解决保险合同纠纷。



目 录 CONTENTS

第1章 涉及保险合同纠纷的常见问题	06
第2章 人身保险合同产生纠纷的主要原因	10
第3章 机动车辆保险合同产生纠纷的主要原因	14
读懂免责条款，避免发生争议	
保险车辆维修费用或过程产生分歧	
索赔单证不够齐全影响赔付	
第4章 发生保险合同纠纷时怎么办	19
第5章 北京保险合同纠纷调解委员会	22
调解委员会简介	
调解机制的主要特点	
调解形式	
调解工作流程	
附 录	27

第1章 涉及保险合同纠纷的常见问题

随着保险业的快速发展和人们法律意识不断增强，发生保险合同纠纷的情况也呈上升趋势。这些纠纷的产生主要源于对保险条款理解的歧义、投保时告知义务的履行等问题，这一章就向消费者介绍容易产生保险合同纠纷的一些常见问题。



一、保险利益问题

保险利益是指投保人或者被保险人对保险标的具有法律上承认的利益。例如在人身险保险业务中，“养”父母为“养”子女投保，因为在投保时未实际办理收养登记而致使投保人对被保险人不具有保险利益而引发的纠纷。

二、免责条款的明确说明义务与不利解释原则的理解问题

在保险合同纠纷案件调解或审理中，许多被保险人遇到对其不利的免责条款时，会以保险人未尽明确说明义务为由主张免责条款无效，或因格式条款而要求做出对保险人不利解释的抗辩。这两种现象时有发生，所以消费者在购买保险时，要认真阅读并理解保险条款的含义，对于不清楚的地方应请保险销售人员解释清楚，以免事后发生纠纷。

三、车险定损问题

定损问题争议集中在定损环节的透明度及金额的合理性上，主要表现在定损单中无当事人签字确认，及对维修企业的选择不同而造成的定损金额的差异上。

四、在三者险医疗费用赔付中按照医保标准赔付的问题

在车辆第三者责任保险中，针对第三者医疗费用的赔



偿，条款规定赔偿基本医疗保险范围内的相关费用，但在受到伤害第三者的医疗费用中，往往还含有自费或部分自付的医疗费用。第三者的医疗费用产生是由于受到侵害所致，此部分赔偿应由侵权方承担，但侵权方不能得到保险公司的赔付时往往产生争议。

五、交强险与商业第三者责任险的赔偿次序问题

2006年7月1日交强险条例出台，因交强险与商业第三者责任险在赔偿项目中的差异，对于两者赔偿是否应有先后次序，



精神损害赔偿在交强险中是否应按比例赔偿等问题，人们存在不同的理解，易产生争议。

六、车辆损失达到或接近实际价值的赔付问题

因机动车辆保险合同为不定值保险合同，在车辆损失达到或接近实际价值时，保险公司按照不超过出险时的实际价值赔偿，与承保时的保险金额价值有差异而产生纠纷。

七、人身保险合同受益人指定不明引发的保险金领取及分配纠纷

目前消费者在购买人身保险产品时，经常不作保险金受益人的具体指定。此类情况下，一旦发生事故，身故保险金将按遗产处理。遗产继承人将面临两种问题：一是继承人需要备齐所有相关继承关系证明——这对于继承关系比较复杂的家庭来讲将比较麻烦；二是继承人之间可能因继承比例问题产生争议。

八、医疗保险中的“定点医院”问题

目前保险公司所销售的医疗保险产品普遍有就医范围的限制，一般是通过在保单中附加“定点医院”名录的方式予以体现。但目前消费者感到一些医疗保险产品所规定的“定点医院”不便于就近医疗；另一方面，医疗保险产品中所设定的“定点医院”经常有所变动，往往也给消费者带来困惑。



第2章 人身保险合同产生纠纷的主要原因

由于有的保险消费者对人身保险存在认识的盲点和误区，以及个别保险销售人员的销售行为不规范，导致了人身保险合同纠纷的发生。



人身保险包括人寿保险、健康保险、意外伤害保险等。人身保险合同是保险合同的一种，是指以人的寿命和身体为保险标的的保险合同。在人身保险消费过程中，投保人没有如实告知、签订合同时代签字、销售误导、投保人的认知误区、部分保险产品存在缺陷和保险合同条款设计上不够成熟等原因是近年来人身保险合同纠纷数量上升的主要原因。清楚了解这些原因，就可以尽量避免纠纷产生，省去那些不必要的麻烦。

一、隐瞒病情，出险时遭拒



“我的血压高，一阵一阵的，也不严重，没事，不用特别说明。”

“爸，这样做是不对的，目前很多案例都是投保人在购买保险时没有履行如实告知义务，保险公司拒绝承担责任，进而引发纠纷的。对于自己的真实情况一定要在投保时告知保险公司，这样才能保障自己的权益。”



二、代签字影响人身保险合同效力



“女儿，我没带老花镜，你代我签个名吧。”

“爸，我代您签字会引发很多问题的，如果我代您签字，以后就不好说清楚，购买这份保险是否是您本人的意思，这就会对保险合同是否成立、是否有效等产生争议。这个字还是您自己签最安全。”



“我买的这个保险好，跟钱存在银行一样。”

“妈，这个您没了解清楚吧，在银行是有理财类的保险产品可供选择、购买，但您千万要清楚，保险不是存款，保险的重点在于保障。在银行买保险时，您还要了解清楚理财类保险产品的投资收益，不能有过高的收益预期，当发现收益与自己的期望不一致，或者无力继续支付保费时，您要是选择退保是会产生损失的，这很容易引发纠纷。”



四、术语解释较专业，理解条款再投保



“这合同上好多词我都看不懂呀，算了，就这样吧。”



“妈，这样不行的。对于一般消费者来说，条款中这些专业概念、术语是很难理解，也极容易引起歧义和误解，还有那些涉及重大权利义务的关键问题，都要请营销人员给您详细地解释清楚，或向各保险公司的客服热线进行咨询，这样才会避免日后的纠纷，保护自己的权益。”

五、未按期交纳保险费导致保单失效

在人身保险合同中，投保人交纳第一期保险费之后保险合同开始生效，此后投保人必须按期交纳保险费，若超过宽限期之后，投保人仍未交纳保险费又无保费自动垫交的、保险合同效力中止，在效力中止期间发生的保险事故，保险人可以拒赔。

根据《保险法》第三十八条的规定，“保险人对人寿保险的保险费，不得用诉讼方式要求投保人支付”，也就是说投保人不交保费的，保险人又不能强制其交纳，而一旦出现保险事故，受益人或被保险人又向保险公司索赔，就会发生纠纷。



第3章 机动车辆保险合同产生纠纷的主要原因

随着时代的发展，驾驶和使用机动车的消费者越来越多，机动车辆保险也成为人们经常接触的保险种类之一。这里介绍的一些问题可能会导致车险合同纠纷的产生，提醒消费者应注意，避免纠纷的发生。





读懂免责条款，避免发生争议

在日常生活中，许多人都认为，只要买了保险，无论发生了何种事故，保险公司都要赔偿。却不知保险公司作为商业企业，保险条款中明确列明了保险责任、除外责任等内容。所以，在投保车辆保险时，消费者应该认真阅读保险条款，特别是除外责任（免责条款）等内容，这对保障和维护您的合法权益至关重要。

首先，消费者应读懂机动车保险合同中的保险责任条款，这是购买车险的核心权益所在。保险合同中约定由保险公司承担的危险范围，在保险事故发生时所负的赔偿责任，包括保险责任、责任免除、合同双方当事人义务、赔偿方式、施救费用等。不同的保险公司会有不同的规定，您必须仔细阅读保险合同，这也是避免理赔纠纷、方便快捷理赔的关键因素。

其次，消费者应读懂责任免除或者除外责任条款。有三类免责情况是消费者容易忽略的，一是驾驶证或车辆没有按要求年审发生交通事故的；二是无照驾驶或酒后驾驶发生事故的；三是驾驶的机动车辆与驾驶证载明的准驾车型不符发生事故的。另外的情形也很多，比如夏季多发暴雨，很多消费者在车辆长期浸泡的情况下，强制发动进而造成发动机等部件损坏，根据机动车辆损失险向保险公司索赔时，保险公司拒绝承担赔



付责任。因为“车辆损失险”的保险条款明确规定，保险车辆因遭水淹或因涉水行驶致使发动机损坏的，属于责任免除的范围。消费者想避免此项损失，可以购买“发动机特别损失险”这一附加险种。

一般来说，消费者在签署机动车保险合同时，注意以上主要内容，就能减少理赔纠纷的发生。



！保险车辆维修费用或过程产生分歧

由于维修行业分类的不同，造成事故车辆在不同的维修厂家会产生不同的维修费用。消费者的车辆出险后，应与保险公司定损人员共同就损失项目、损失金额、维修厂家等进行协商，达成一致意见，以免日后造成不必要的纠纷。



车险理赔定损争议一般集中在维修方面，主要是以下两种情况：

一是对于维修价格的争议，主要是维修厂的维修金额高于定损员核定的损失金额。保险公司定损员在定损时会参考市场维修价格，确定合理的维修金额。但维修厂因进货渠道等原因，所进的零件价格较高，或维修厂因为其他原因，造成维修金额比较高。在这种情况下，消费者可以与定损员沟通，共同协商处理。

二是损失部件该更换或者该维修的争议。一般来说，保险公司对车辆损失部件以修复为主，即损失部件可以修复使用，且不影响正常使用功能的，应当进行修复处理。如果损失部件无法修复的，可以更换损失部件。因此在日常的维修过程中，建议消费者注意该分歧，确定好维修方式，以确保能够获得相关赔偿。

！索赔单证不够齐全影响赔付

很多消费者不能及时获得车险赔付的一个重要原因，在于索赔单证递交的不及时或者不齐全。

如今，很多财险公司都提出了“XX元以下，材料齐全，当日赔付”等理赔服务新举措，即消费者向保险公司索赔后，若索赔单证齐全，双方对损失无异议，保险公司会在较短期限内进行



赔付。但由于多种因素，如消费者委托的人员未及时将索赔单证转交保险公司，提供的索赔单证不齐全或者提供的赔款支付账户有误发生退票等原因，都会造成保险公司无法及时理赔。消费者可根据保险公司提供的渠道，亲自递交索赔单证，并及时核对资料信息，补充缺少的资料，以便保险公司及时处理。

据了解，索赔单证一般包括索赔申请单、被保险人身份证复印件、驾驶证复印件、事故认定书、被保险人银行卡复印件、定损单、维修发票及维修清单，查勘人员前期有特别说明的，按其说明提供相关单证。如有不清楚的，消费者可以拨打前期查勘人员留的理赔咨询电话或保险公司客户服务热线进行咨询，保险公司应明确告知索赔流程和所需单证。



第4章 发生保险合同纠纷时怎么办

保险合同纠纷发生后，消费者应当正确看待，冷静应对，避免因情绪激烈而导致其他的损失。近10年来，我国保险合同纠纷解决机制从无到有，从非正规方式向着正规化方向快速发展，目前已初步形成了一个多元化的体系，在处理消费者与保险公司的合同纠纷中发挥着协调互补的作用。



发生保险合同纠纷时怎么办？

如果发生了保险合同纠纷，消费者可以通过以下方式解决：

协商：合同双方当事人根据《保险法》及相关法规、合同条款的规定，在平等自愿的基础上，求大同存小异，自行解决合同纠纷。

调解：指双方当事人以外的第三者，以国家法律、法规和政策以及社会公德为依据，对纠纷的双方进行疏导、劝说，使双方相互谅解，进行协商，自愿达成协议，解决纠纷的形式。目前北京地区的保险合同纠纷调解工作是由北京保险行业协会北京保险合同纠纷调解委员会负责。



仲裁：合同双方对某一事件或某一问题发生争议时，通过协商难以达成协议，根据申请，可由国家规定的仲裁机关依法作出裁决。

诉讼：依法提起要求解决保险合同争议的一种方式。一方为原告，而被请求的一方为被告。如当事人一方认为人民法院的判决没有满足自己的诉讼请求或者不当时，在接到判决书的15日之内可以向上级人民法院提起上诉。



第5章 北京保险合同纠纷调解委员会

北京保险合同纠纷调解委员会自2008年3月成立以来，已经成功化解了各类保险合同纠纷2000多件。调解委员会的成立，让保险消费者解决保险合同纠纷，维护自身权益有了一个新渠道。



调解委员会简介

2008年3月25日，在北京保监局的指导与推动下，北京保险行业协会成立了北京保险合同纠纷调解委员会。

调解委员会拥有一支专业化调解员队伍。至2011年12月底，调解委员会聘请业内调解员110人，行业外调解员25人。调解委员会始终严格按照高标准选拔调解员。其中，业内调解员须具有8年以上工作经历，5年以上保险、金融、法律或管理工作经历。业外调解员全部具有律师资格、资质或副教授以上职称。

北京的纠纷调解工作得到了社会各界的广泛关注与支持。业内人士普遍认为，作为保险服务创新，北京保险合同纠纷调解机制为消费者开辟了维权的新渠道，也得到了消费者的支 持与欢迎。





调解机制的主要特点

一是省钱

对申请人不收取任何费用，将保险消费者维权成本降至最低。

二是省时

调解时限为20天，比相关纠纷解决方式用时缩短。

三是省力

调解坚持公正、中立，在保险公司与消费者之间搭建平等交流的平台，解决协议完全由当事人作出，尊重当事人的权益。

四是省心

调解过程让消费者少了麻烦，调解结果利于各方接受。



！调解形式

首问负责制

通过调解员值班快速化解合同保险纠纷。



独任调解制

对属于受理范围且符合调解规则的案件，及时办理案件受理手续，由1名或2名调解员进行调解，指派专人担任记录。

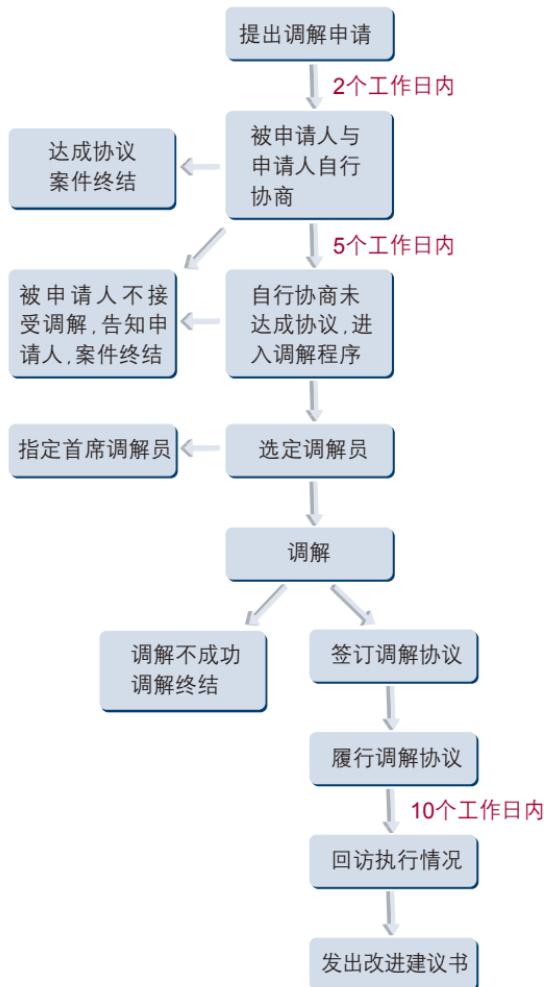


合议调解制

对保险标的金额较大，案情疑难，或者申请人与保险公司情绪对立、争议时间较长的纠纷案件，在立案后，按照调解规则，请案件当事双方各挑选1名调解员，由调解办选择1名业外律师调解员担任首席调解员，以合议制调解进行调解。



! 调解工作流程



附录

消费者投诉注意事项

正式受理投诉时,请协助消费者协会做好以下材料的准备工作:

- (一) 引发消费纠纷的事实经过及其投诉要求;
- (二) 消费者的姓名、电话、详细地址和邮编;
- (三) 投诉方的名称、电话、详细地址和邮编;
- (四) 购物凭证、维修记录、检测结果等必要的证明材料的复印件。

不宜投诉情况

- (一) 消费者在外地购买或接受的非本市的产品或服务;
- (二) 消费者未按商品说明安装、使用、保管或由于自行拆动而导致商品损坏或人身伤害的;
- (三) 有使用价值、但明确标明商品有瑕疵(处理品)的;
- (四) 私人间因转让物品引起纠纷的;
- (五) 购买或接受无照商贩提供的商品或服务的;
- (六) 购买奖券或有价证券的;
- (七) 争议双方曾达成和解协议并已执行,而且没有新情



况、新理由的（协议内容违反法律、法规的除外）；

（八）企业或个人购买或接受用于非生活消费的商品或服务的（农民购买、使用、直接用于农业生产的资料除外）；

（九）经营者之间的质量经济纠纷；

（十）法院、仲裁机构或有关行政部门已受理调查和处理的消费纠纷案件；

（十一）商品或服务超过规定或约定的保修期或保证期的；

（十二）投诉人或被投诉方姓名、名称、地址不详以及投诉不能提供有效凭证、证据的；

（十三）消费者知道或者应该知道自己的权益受到侵害之日起超过半年的；

（十四）不符合国家法律规定有关规定的；

（十五）其他不属于消费者协会工作范围的。

消费者的维权途径

保险消费者和经营者发生权益争议的，可以通过下列途径解决：

直接与经营者协商和解

通过保险行业协会申诉

通过保险行业合同纠纷调解委员会调解



通过消费者协会调解
向有关行政部门申诉
提请仲裁机构仲裁
向人民法院提起诉讼

咨询与投诉的渠道

各保险公司客户服务电话
北京保险行业协会咨询电话：010—96001303
北京保险合同纠纷调解委员会电话：010—58701292
北京市消费者协会电话：96315
中国保险监督管理委员会北京监管局信访电话：
010—66060227

北京保险行业协会网址：

<http://www.biabii.org.cn>

北京市消费者协会网址：

<http://www.bj315.org>

中国保险监督管理委员会北京监管局网址：

<http://www.circ.gov.cn/web/site3>



北京地区保险公司联系方式

公司名称	客服电话
财产保险公司	
中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司	95518
中国太平洋财产保险股份有限公司北京分公司	95500
中国平安财产保险股份有限公司北京分公司	95511
华泰财产保险股份有限公司北京分公司	4006095509
太平财产保险有限公司北京分公司	95529
中华联合财产保险股份有限公司北京分公司	95585
永安财产保险股份有限公司北京分公司	95502
天安保险股份有限公司北京分公司	95505
中国大地财产保险股份有限公司北京分公司	95590
华安财产保险股份有限公司北京分公司	95556
安邦财产保险股份有限公司北京分公司	95569
永诚财产保险股份有限公司北京分公司	95552
都邦财产保险股份有限公司北京分公司	4008895586
天平汽车保险股份有限公司北京分公司	95550
阳光财产保险股份有限公司北京分公司	95510
安华农业保险股份有限公司北京分公司	95540
渤海财产保险股份有限公司北京分公司	4006116666
民安财产保险有限公司北京分公司	95506
中国人寿财产保险股份有限公司北京市分公司	4008695519
安诚财产保险股份有限公司北京分公司	4000500000
中银保险有限公司北京分公司	4006995566
华农财产保险股份有限公司北京市分公司	95105535
长安责任保险股份有限公司北京市分公司	95592
现代财产保险(中国)有限公司	4006080808
中意财产保险有限公司	4006002700
利宝保险有限公司北京分公司	4008882008
美亚财产保险有限公司北京分公司	4008208858



公司名称	客服电话
苏黎世保险公司北京分公司	84547799
信达财产保险股份有限公司北京分公司	4008667788
英大泰和财产保险股份有限公司营业部	4008195598
紫金财产保险股份有限公司北京分公司	4008280018
三星财产保险(中国)有限公司北京分公司	4008333000
三井住友海上火灾保险(中国)有限公司北京分公司	4008832832
浙商财产保险股份有限公司北京分公司	4008666777
太阳联合保险股份有限公司北京分公司	8008205918 4008205918
国泰财产保险股份有限公司北京分公司	4008202288
人身保险公司	
中国人寿保险股份有限公司北京市分公司	95519
中国太平洋人寿保险股份有限公司北京分公司	95500
中国平安人寿保险股份有限公司北京分公司	95511
新华人寿保险股份有限公司北京分公司	95567
泰康人寿保险股份有限公司北京分公司	95522
太平人寿保险有限公司北京分公司	95589
美国友邦保险有限公司北京分公司	8008203588 4008823588
信诚人寿保险有限公司北京分公司	4008838838
民生人寿保险股份有限公司北京分公司	95596
中美联泰大都会人寿保险有限公司北京分公司	4008188168
生命人寿保险股份有限公司北京分公司	95535
中宏人寿保险有限公司北京分公司	8008203998 4008188888
中英人寿保险有限公司北京分公司	4008800900
光大永明人寿保险有限公司北京分公司	95105698
中意人寿保险有限公司北京分公司	4008889888
合众人寿保险股份有限公司北京分公司	95515
海康人寿保险有限公司北京分公司	95105768
金盛人寿保险有限公司北京分公司	4006705566
华泰人寿保险股份有限公司北京分公司	4008895509
中航三星人寿保险有限公司北京分公司	4008101888



公司名称	客服电话
中荷人寿保险有限公司北京分公司	4008161688
中国人民人寿保险股份有限公司北京市分公司	4008895518
长城人寿保险股份有限公司北京分公司	95576
恒安标准人寿保险有限公司北京分公司	4008188699
中国人民健康保险股份有限公司北京分公司	95591 4006695518
嘉禾人寿保险股份有限公司北京分公司	95581 4007795581
英大泰和人寿保险股份有限公司北京分公司	4008895598
阳光人寿保险股份有限公司北京分公司	95510
信泰人寿保险股份有限公司北京分公司	4006008890
瑞泰人寿保险有限公司	4008109339
华夏人寿保险股份有限公司北京分公司	4007000777
正德人寿保险股份有限公司北京分公司	4008893311
中德安联人寿保险有限公司北京分公司	4008883636 8009886688
国华人寿保险有限公司北京分公司	4007066666
国泰人寿保险有限责任公司北京分公司	8008199899 4008869899
幸福人寿保险股份有限公司北京分公司	95560 4006688688
招商信诺人寿保险有限公司北京分公司	4008888288
新光海航人寿保险有限责任公司	4008008008
太平养老保险股份有限公司北京分公司	4008895589
平安养老保险股份有限公司北京分公司	95511
昆仑健康保险股份有限公司北京分公司	4008118899
中邮人寿保险股份有限公司北京分公司	4008909999
泰康养老保险股份有限公司北京分公司	4006695522
百年人寿保险股份有限公司北京分公司	4006999100
长生人寿保险有限公司北京分公司	4008208599
安邦人寿保险股份有限公司北京分公司	4008895569
和谐健康保险股份有限公司北京分公司	4008816816
汇丰人寿保险有限公司北京分公司	4008208363
中国人寿养老保险股份有限公司北京市分公司	95519
中融人寿保险股份有限公司北京分公司	4006890088
建信人寿保险股份有限公司北京分公司	4008855668

