



解释条款模糊、存单变保单……

# 保险,想说爱你不容易

□晨报记者 王帅 张小娜

## 为维权,他从普通消费者变成“消费纠纷调解委员会”调解员

王先生是我市一名出租车司机。据他介绍,他平时自学法律,非常重视维护自己和他人的合法权益。

2011年8月30日,他的儿子在福源小学买了一份由学校统一购买的保险。9月24日,其子因病入院做手术,七八天后出院。王先生开始着手保险理赔的事,但他一直没拿到保险单,直到10月25日保险单到手时,已过了购买保险的日期近两个月。

拿到保险单后,他到保险公司办理理赔手续,却被告知其子的情况不符合理赔条件。“保险公司的工作人员告诉我,保险合同中有‘重大疾病90日观察期的免责条款’,即保险理赔的生效日期是签订保险合同满90天之后,而这90天之内发生的医疗费用,保险公司是不予赔付的。”王先生回忆说。

回家后,王先生仔细阅读了保单的内容,并未发现有“重大疾病90日观察期”的条款。于是王先生拿着保单投诉到市消协。经市消协调解,保险公司承认工作有疏漏,最终答应为王先生赔付有关医药费。

对于学校买保险一事,王先生表示,普及保险是件好事情,但保险里的条款校方和保险公司却没有讲,王先生希望校方或保险公司能给孩子讲解购买保险的险种以及如何使用,以便孩子患病或出意外时,能够及时并正确使用保险。

“我不是为了较真儿,只是人要活得明明白白,事情该怎样就得怎样。”王先生说,为了这件事,他专门打印了一份《中华人民共和国保险法》,逐字研读,最后依据该法的第11条、第114条、第116条和第131条,找出了保险公司在工作中存在的几处批漏,据理力争,最终为自己讨回了公道。“现在是法治时代,每个人都应主动维护自己的权益,只有这样才能推动社会的法制进程发展。”

“我们每个人都应该懂法、守法,在自己的合法权益被侵犯时,也应该有勇气去维护自己的合法权益,这是社会文明进步的表现之一。”作为一名消费者,王先生说,因为这次的维权经历,他加深了对法律的理解。

近日,鹤壁市消费者协会成立了“消费纠纷调解委员会”,他还被聘请为该委员会的调解员。

对于消费者购买保险产品,市消费者协会副秘书长牛咏梅作出六大提醒:

一、银行存款勿轻信宣传。当遇到银行人员介绍理财产品、新业务、高于银行同期利息的“存款”时,要问清楚是储蓄还是保险,防止误买保险。

二、办理手续要分清单据。在银行办理手续时,一定要认真查看所签署的单据,看清所填单据是存款单还是保险单。

三、误买保险要及时退保。消费者在购买保险之后有10天的犹豫期,犹豫期内可免费退保。超过10天犹豫期,消费者要求退保则需要承担退保违约金。根据相关规定,保险公司会对在银行购买保险的消费者在犹豫期内,实施电话回访,消费者一定要认真对待,回访内容一般包括消费者是否正确理解自身承担的风险、是否了解犹豫期内自己的权利、是否知道退保扣费情况等。消费者应如实回答,对模糊不清的事项,应仔细阅读保险条款,或直接向保险公司客户服务人员询问,若发现被销售人员误导、对保险产品不满意等,一定要在10天内尽快去保险公司退保。

四、购买保险的目要明确。投保之前,一定要搞清楚为什么要投保,要清楚自己的投保需求,结合自身经济能力,选择符合自身需求的保险种类。

五、签订合同要慎重。保险合同是投保人与保险人约定权利义务关系的协议,要弄懂理解保险合同的专业条款,明确保险的责任义务。消费者在签约前,要仔细阅读保险单的条款,看保单是否符合法定要求,对《保险法》规定的保险合同事项外的约定要谨慎,要问清不理解的条款,还应对合同的所有条款进行审核,缴纳保险费要索取收据。

六、消费维权要留存证据。消费者要充分利用法律赋予的相关权利,合法权益受到侵害时,一定要保留相关证据,到消协或政府相关部门投诉。

这一条可不告诉他!



## 银行存款需谨慎 防止存单变保单

2011年春季,市消协接到多起消费者咨询、投诉,称自己到银行存款时,被银行工作人员以介绍理财产品、新业务和收益高等为由,误买成了保险。为此,市消协去年4月发出警示:银行存款需谨慎,防止存单变保单。

家住新区的袁大爷几年前拿着2.5万元退休金去某银行存款,当时,一家保险公司正在银行搞宣传,称只要存款就送保险一份。宣传单上写着“存款+保险=收益+保障”,收益不低于银行同期利率。袁大爷觉得很划算,就把2.5万元的现金定期存入该银行。

2011年9月,3年的存款到期,袁大爷支取时只获得利息1170元。他找到银行和保险公司交涉,保险公司却说这笔存款在提供保障的同时,利息相对较低。多次交涉未果后,袁大爷认为保险公司存在欺骗消费者的行为,将该银行连同保险公司一并投诉至市消协。

经多方协商,最终,保险公司又支付袁大爷存款利息1500元,共计支付利息2670元。

2011年8月31日下午,家住山区的王守保老人来到市12315投诉中心。老先生激动地向工作人员讲述了他的存款如何变成保险的经历。

2007年7月28日下午,王老先生拿着1.2万元到山区红旗街中段某银行存款。刚走进营业大厅时,服务人员热情地接待了王老先生。银行工作人员给他介绍了几种业务,其中“同等利息又分配利”的业务让老先生动了心。于是,他就办理了这项业务。

2011年7月30日,王老先生拿着手续去银行取钱时,才知道自己买的是保险,且保单到期时间为2046年7月30日。如果投保人现在取,非但没有利息,还要扣违约金。市消协的工作人员随即和保险公司沟通,说明老先生存款的初衷,因其只听利息和分红,没想到存单成了保单,并不知还得再等30多年才能支取。最终,保险公司给王老先生结算1.2万元现金后,按现行利息又支付了1035.7元的利息。

据了解,市民去银行存款,却被销售人员忽悠买成保险的事情屡见不鲜。2011年11月1日,《中国银监会关于进一步加强商业银行合规销售与风险管理的通知》(银监发〔2010〕90号)印发,其中,第十二条规定:通过商业银行网点直接向客户销售保险产品的人员,应当是持有保险代理从业人员资格证书的银行销售人员;商业银行不得允许保险公司人员派驻银行网点,剑指保险投诉重灾区“银保产品”。

## 保单条款告知不到位 消费者索赔引纠纷

据了解,目前保险市场仍存在光卖不讲的现象,市消协提醒消费者:购买保险一定要慎重。

2011年10月的一天,山城区的刘先生与妻子到山城区消协投诉,称他的孩子上学时交了保险,但孩子生病住院的费用却得不到理赔。据刘先生介绍,其子是8月30日开学时交的保险,9月5日住院,花去2000多元。对此,保险公司答复,孩子8月20号就病了,带病投保属于无效投保,应该找上一学期投保的保险公司索赔。而之前的保险公司解释称,保险合同8月30号到期,现在该由新投保的保险公司负责。刘先生夫妇多次找两家保险公司协商未果,只得向山城区消协求助。山城区消协调查后,确认投保人上次的保险合同终止期为8月30日,于是与新投保的保险公司联系。在历时2个多月奔波无果的情况下,经过消协出面沟通,此事得到圆满解决。

2011年11月某日,70多岁的曲老先生手持保险单和保险合同到市消协求助,要求保险公司按照合同条款返还自己的保险金。他说,自己通过熟人介绍购买了一份保险,对于合同各项条款的解释,他一概不知。保险合同上有一条规定:“被保险人年满70周岁,保险公司应按所缴付的保险费,给付满期保险金。”曲老先生认为“满期保险金”的意思是保险金额10000元,而保险公司称他应该领取所交的保险费4560元。于是市消协工作人员专门请来保险公司人员给老先生仔细讲解了合同条款,以及条款中专业术语的意思。经过耐心地讲解,虽然曲老先生不再坚持领取10000元保险金额,但对保险条款中的“满期保险金”仍不能彻底理解。