

# 关于人身意外伤害保险的消费提示

近期,部分消费者购买人身意外伤害保险(以下简称意外险)后,因遭遇“意外”难理赔而引起社会关注。为使广大保险消费者更加正确全面的认识意外险,更好地发挥意外险的保障功能,切实维护自身合法权益,中国保监会保险消费者权益保护局做出以下消费提示:

## 一、正确认识意外险

根据中国保监会《人身保险公司保险条款和保险费率管理办法》(2015年修订)第十二条规定,意外险是指以被保险人因意外事故而导致身故、残疾或者发生保险合同约定的其他事故为给付保险金条件的人身保险。意外险作为一项传统保险业务,起步较早,早在上世纪50年代,国内就曾经开办了旅客意外伤害强制保险。80年代恢复国内保险业务后,意外险发展平稳,产品日渐丰富,现已逐步形成了航意险、学平险、建意险、旅意险等具有一定社会影响的险种。意外险业务由于能够较好地发挥保险业风险管理和经济补偿的功能,具有良好的社会效益,因而受到广大消费者的认同。

需要指出的是,意外险的“意外伤害”与我们日常所指的“意外伤害”是不尽相同的、有其特殊的范围。通常,在保险合同条款里,意外伤害是指外来的、突发的、非本意的、非疾病的使身体受到伤害的客观事实。因此,只有符合保险条款约定的外来的、突发的、非本意的、非疾病的四要件才

构成意外险责任范围内的意外伤害，缺少任何一个要件，保险公司将不予赔付。

## 二、意外险消费注意事项

近年来，随着意外险的日渐普及和运用，与意外险有关的一些问题时有发生，需要保险消费者在消费时擦亮眼睛，务必做到心中有数。

（一）坚持自主消费。根据《中华人民共和国保险法》（2015年修正）第十一条规定，订立保险合同，应当协商一致，遵循公平原则确定各方的权利和义务，除法律、行政法规规定必须保险的外，保险合同自愿订立。强制销售意外险行为明显违反上述规定，为保险消费者所深恶痛绝。在保险监管部门不遗余力打击下，该行为虽得到一定程度的遏制，但尚未禁绝。同时，随着网络信息技术的广泛应用，强制销售意外险出现了从线下向线上发展的新变化。比如，抢票APP当下很流行，不过，有不少购票者发现，通过这些渠道买到火车票，付出的成本要更高，尤其是手机APP，有时会在不知不觉间就买了一份交通意外险，这种购票强制销售保险行为损害了消费者的自主选择权和公平交易权等合法权益。当您被强制销售意外险时，应及时向对方主张权益，也可通过拨打12378热线向保险监管部门投诉反映。

（二）仔细阅读条款。保险合同条款对于普通消费者而言显得较为专业晦涩，因理解不一致而引发的责任认定等问题已屡见不鲜。比如，前述意外险的“意外伤害”与消费者理解的“意外伤害”可能并不一致。因此，购买意外险前，

请您务必要仔细阅读保险条款，对自己不太理解、释义模糊的概念等要及时咨询。比如，阅读意外险合同条款时，应就“意外伤害”、“责任免除”等关键问题与保险公司进行有效沟通，并根据自身情况谨慎选择。

（三）及时报案索赔。保险事故发生后，您应及时通知投保的保险公司，收集并提供与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料，供保险公司作出核定。在提交相关证明和资料后，要保持通讯畅通，及时接收保险公司的理赔核定结果。在与保险公司达成赔偿或者给付保险金的协议后，要及时跟踪理赔进展，确保证赔金发放到位。

此外，需要提醒保险消费者的是，目前不少意外险是以卡式形式售卖，需要自己激活后方可有效。否则，一旦发生意外，没有激活的卡单将被视为无效保单。所以，当购买卡式意外险后，请根据自己的需要及时进行激活操作，以便充分享有您的权益。

文章来源：中国银行保险监督管理委员会网站