

# 《保险消费投诉处理管理办法》开始实施 消费者维权有了法律武器 处理简单保险投诉不超10工作日



■制图/陈琼元

频繁接到保险促销电话，该怎么办？被保险代理误导购买了不想要的保险，如何维权？今后，再有类似的遭遇，可以拿起“法律武器”了。

日前，保监会公布的《保险消费投诉处理管理办法》(简称《办法》)正式施行，《办法》对投诉处理时限进行了明确规定：对于事实清楚、争议情况简单

的保险消费投诉，保险机构、保险中介应当自受理之日起10个工作日内作出处理决定。

湖南一名保险专家提醒，消费者如果在投保前、投保中和保单持续有效期内多留点心，多做点功课，很多矛盾和纠纷可能就不会发生了，即使发生了纠纷，由于前期做了相关堵漏功课，维权起来也会更顺畅。

## 提醒

### 抓要点读“天书保单”

保险专家表示，保险合同是严谨的法律合同，专业术语多，且晦涩难懂，消费者可从以下两个要点来读懂“天书保单”：

第一是阅读与“保险责任”相关的条款，以进一步了解你所能享有的保险权益；该合同所承保的保险范围，特别是关于各个保险责任对给付时间、给付条件和给付金额的描述。

第二是“责任免除”条款，描述了保险公司不承担保险责任的各种情况。

## 小贴士

### 保险维权三大途径

一、向保险公司投诉。这是维权的起始动作。从第一次投诉开始，无论是电话沟通、邮件交流，还是面谈，消费者都应注意证据的积累。

二、向监管机构投诉。当地监管部门对于保险公司有很大的影响力，消费者可以通过这个渠道向保险公司施加压力。保险消费者投诉维权全国统一热线为：12378。

三、诉诸法律程序。在前两种途径协商无果的情况下，被保险人可到法院起诉，拿起法律武器维护自己的权益。

若市民读者遇到保险消费的烦恼，还可拨三湘都市报的热线电话0731-84326299、18684656228。我们将为您排忧解难。

## 资讯集装

### 省交通运输厅通报服务区暗访结果

继湖南高速公路服务区专项治理开展首次暗访检查后，今年10月，湖南省交通运输厅委托省统计局民调中心开展了第二次暗访检查。11月22日，湖南省交通运输厅召开专门会议，对第二次暗访检查情况予以通报。

根据暗访检查结果，会上对蓝山服务区、莽山服务区、九嶷山服务区、大围山服务区、阳明山服务区、水府庙服务区、洞口服务区、衡山停车区进行通报批评。

■三湘华声全媒体记者 潘海涛

### 邵阳破解冲关逃费难题

11月21日，邵阳召开全市高速公路收费环境整治总结表彰大会，会上公布，今年5月至10月，邵阳境内5个收费站通行费总额较去年同期均增长30%以上，目前5个收费站已基本实现“零冲关”。整治期间，共抓获冲关逃费违法犯罪嫌疑人217人，端掉6个冲关团伙组织，查扣冲关车辆180台。

记者了解到，今年4月3日，邵阳市政府成立了整治领导小组，联合公安、高速公路管理、法院、检察等多个单位重拳出击，几个月来，整治成效显著，高速公路冲关逃费难题得到了有效破解。

■见习记者 蔡平 通讯员 鄢明民

### 109名盲童受资助

11月22日，全省书籍配备最齐全的盲文图书室正式在长沙特殊教育学校开放。在同时举行的“福彩帮帮帮·盲文图书室”捐赠仪式现场，109名盲童收到了省福彩中心捐赠的阅读礼包，还有10名特困盲童收到了3000元慰问金。

■三湘华声全媒体记者 侯小娟 通讯员 杨建

### 德山大曲庆获奖50周年

为纪念“德山大曲”获国家质量奖50周年，湖南德山酒业股份有限公司近期隆重举行了德山大曲2013年度答谢会。

1963年，“德山大曲”酒在第二届全国评酒会上荣获国家质量奖银质奖章。50年来，“德山大曲”已成为几代消费者的选择。

■高飞 谭珊珊

### 体彩三大派送活动 相约周末

本周六晚，超级大乐透第13137期的超值大奖和“奖上奖”彩票与您有约。“奖上奖”活动启动以来，深受广大彩友们的青睐，单注中得三等奖、四等奖、五等奖的彩民可分别额外获赠2000元、1000元、200元的体育彩票。截至11月20日，在已开奖的9期活动中，我省彩民已中出50注三等奖、188注四等奖、3541注五等奖，大乐透额外为我省彩民送奖99.62万元。

11月24日，幸运赛车派奖将继续进行，还有高达443万余元的派奖奖金等您拿！此外，足彩2.4亿元派奖火热进行中，下一轮足彩2.4亿元指定派奖期为第13163期、13164期，竞猜比赛为欧洲五大联赛，已于11月20日开售，胜负彩头奖加奖500万元，任九头奖加奖300万元。



### 湖南福彩开通代缴业务

即日起，邮政银行为方便业主缴款，已开通电话和网上银行的福彩资金代缴业务。具体操作流程请登录湖南福彩网www.hnflcp.com查询。如在办理业务的过程中遇到困难，请致电邮政银行咨询，电话：0731-84711585。

铃铛品3D 3D百位下期可关注2路号码

百位大小数基本一致，根据走势分析，下期关注2路号码；十位大数较多，大数近期相对活跃，根据走势分析，下期关注0路号码；个位大数近期相对活跃，根据走势分析，下期关注0路号码。

冷态分析 3D重点关注“122路”

近期，福彩3D“122路”号码已进入冷态行列。据统计，“122路”在开奖历史中共计开出119次，出现概率为2.7%，平均遗漏期数为35期，历史最大遗漏为177期，截至目前已经遗漏131期，欲出几率97.15%。对“122路”号码全包单选投注，共计投入54元，中得奖金1000元。喜欢做投注计划的彩民也可以做购买计划，按计划方案进行投注。

(个人观点，仅供参考)

■铃兰

## 案例 轻信业务员承诺 存款变保单

2010年8月，王梅到长沙芙蓉路一家银行存钱时，一名银行工作人员向她推荐了某个寿险公司的分红险，介绍说“你每年只要存5000元，存3年就可以拿钱了。并且这个保险不但可以为你提供10万元的重疾病保障，还可以每年得到分红，一直保10年”。

王梅觉得产品不错，但是10年时间太长。工作人员告诉她存满3年以后可以把本金取出来，于是王梅就购买了。但是今年8月，王女士想把钱拿出来时，保险公司客服人员告

诉她，现在退保要损失5000元。原来这款保险的缴费期限是3年，但保险期限有10年，王梅把“存满3年能把本金取出来”，理解成了“存完3年就能取100%的本金”。

长沙一名不愿具名的保险专家表示，个别业务员讲解保险险种不实、夸张、模糊说明，这种带有主观色彩的误导行为屡见不鲜。分红险、万能险或者投资险的产品，一般保费金额较大，若是按期缴费，投保一年至两年退保，往往会出现20%至70%的保费损失。

## 新规 简单投诉10个工作日内处理

已经于11月起实施的《保险消费投诉处理管理办法》，从保险消费投诉的职责分工、投诉处理、工作制度以及监督管理等方面规范和完善了保险消费者投诉处理机制。

根据《办法》规定，对于受理的保险消费投诉事项，中国保监会及其派出机构自受理之日起60日内作出处理决定，情况复杂的，应在受理之日起90日内作出处理决定。

对于受理的保险消费投诉事项，保险机构、保险中介机构自受理之日起30日内作出处理决定。但有两种例外情形，一是对于事实清楚、争议情况简单的投诉，应自受理之日起10个工作日内作出处理决定；二是对于情况复杂的，应自受理之日起60日内作出处理决定。

如果保险消费者对监管机构或保险公司、保险中介机构作出的保险消费投诉处理决定有异议的，可以自收到处理决定之日起30日，进行书面申请复查。

■三湘华声全媒体记者 刘永涛 实习生 孙旖雯

## 膝关节病遇“神贴”18元就康复

感恩节原价128元现在买5送2、10送5、20送15折后18元/贴

人上了年纪，早早晚晚都会出现关节不灵活，上下楼关节疼痛，不敢使劲，久坐站起时关节僵硬迈不动步，严重者关节积水肿胀甚至变形，尽管是常见病，但一旦患上，却发现很难根除。一位激动不已的老人打进热线说，他饱受膝关节病折磨十年之久，上下楼关节疼痛、久坐站起时关节僵硬迈不动步，拍片诊断为膝关节退行性变、滑膜炎、骨质增生、关节间隙狭窄，…最近听说“百灵奇草神贴”问世，没多想就买了10盒，用药当天就有好转，一个多月，就好的利利索索…

贵州中医大师谭云海六十年如一日专攻此类疾病，他依据“人间有种病，地上就有一种草”的中医理念，对黔南民间流传千年之久的骨科秘方进行了大量研究，终有良药“百灵奇草神贴”问世，患者只需在每晚睡觉时贴敷一次，经络就能迅速打通，疼痛当晚就

能缓解，一般一周炎症消除，一月左右软骨修复，滑膜组织恢复正常，关节爽利，上下楼，逛公园，做家务，像正常人一样生活。根本不用住院做手术一样能健康快乐的生活。良心产品：如患者用药一个礼拜没有任何改变或无奇迹发生可退药退款不让您花一分冤枉钱。

“百灵奇草神贴”特别适用于膝关节退行性变、滑膜炎、骨质增生、髌骨软化、半月板损伤、风湿类风湿性关节炎、股骨头坏死。

健康热线：0731-89908599 89871315  
地址：人民中路湘雅医院西200米对面：海川新特药房。长沙市劳动西路565号东塘西：养天和大药房。五一一路平和堂药号。  
市内送货(专业人员上门指导用药)  
全国免费邮寄药到付款  
豫商食药监械(准)字[2006]第1640005(更)

## “颈、腰椎病”首选仙草活骨膏

由于颈、腰椎属于无血管组织，吃药、打针治疗效果不佳，使很多患者痛苦不堪。迷茫无助之时，一种“配方奇、浓度高、见效快”的尖端产品问世，由于针对病因、作用直接，很多患者用后有立竿见影之妙，所以取名为“仙草活骨膏”。

与其他产品不同，“仙草活骨膏”独家采用现代生物低温浓缩技术提取而成，内含大量生物活性酶，能够进入组织深部与突出物发生连锁生化反应，使之失水萎缩，体积变小，水肿粘连钙化增生炎症消除，从而解除对神经的压迫。急性发作期24小时见效，两个礼拜恢复正常生活，问题越严重，康复效果越好！

有位老作家患腰4-5椎间盘突出、腰5骶1膨出，椎管狭窄，第4腰椎增生滑脱，刚开始是腰酸、没多久臀部和腿也感到疼痛麻木，弯不下腰、走不远路、上下车都感到十分困难，四处求医无效，不得已做了手术，结果更

糟，术后下肢不能动弹，整日瘫卧在床，床头绑着一根布绳子，每天靠拉绳子翻动身体，用仙草活骨膏，当晚就能翻身；一周下床行走，一个多月郊外旅游，欣然提笔，称赞“仙草活骨膏”“秉天地之灵气、集草木之精华，养关节、护颈腰，能轻身、抗衰老”。

“仙草活骨膏”不包治百病，专治：颈椎病，腰椎间盘突出，椎管狭窄，椎体滑脱，骨质增生等顽症。打进电话即享优惠……

骨科热线：0731-89871315 89908599  
专售地址：养天和大药房(劳动西路565号东塘西)，海川新特药房(人民中路湘雅附二医院斜对面)五一一路平和堂药号。市内送货(专业老师上门指导用药)，外地邮寄，货到付款！  
豫商食药械(准)字2012第1260045号