

保险法律资讯

2018 年 6 月期



本法律资讯为内部交流，由深圳市律师协会保险法专业委员会编写

目录

◆行业资讯

中国银行保险监督管理委员会关于加强自媒体保险营销宣传行为管理的通知.....	1
保险业拟出台服务标准体系监管制度框架.....	5
中国银保监会对 2017 年度保险消费投诉处理 考评排名靠后保险公司开展监管谈话.....	7
惩防并举规范保险销售行为，切实保护保险消费者合法权益.....	9

◆经典案例

侯思聪、中国平安财产保险股份有限公司广东分公司人身保险合同纠纷案民事判决书.....	11
--	----

中国银行保险监督管理委员会关于加强自媒体保险营销宣传行为管理的通知

银保监发〔2018〕27号

各保监局,各保险公司,各保险中介机构:

为贯彻落实规范金融营销宣传行为有关要求,加强自媒体保险营销宣传行为管控,治理保险销售误导,切实维护保险消费者合法权益,现就有关要求通知如下:

一、提高对自媒体保险营销宣传行为管理重要性的认识

当前,包括互联网站、应用程序、博客、微博客、公众账号、微信等在内的自媒体平台已成为保险公司、保险中介机构以及保险从业人员展示公司形象、推介保险产品、介绍保险服务、普及保险知识、宣传保险理念的重要渠道。由于自媒体渠道参与门槛低、发布主体多、信息审核弱、转发传播快,已成为保险销售误导、不实信息传播的高发领域,严重损害保险消费者合法权益,埋下大量保险消费纠纷和群体性事件风险隐患。各保险公司、保险中介机构必须充分认识自媒体保险营销宣传行为管控工作的重要性和紧迫性,通过加强事前预防、完善事中监控、严格事后追责等方式,扎实做好本公司及所属保险从业人员的自媒体保险营销宣传行为管控,杜绝出现违反《保险法》《广告法》《网络安全法》等法律、行政法规和保险监管机构有关规定,违背公序良俗和诚实守信原则的违法和不当自媒体保险营销宣传行为。

二、建立健全自媒体保险营销宣传行为管理制度

各保险公司、保险中介机构应当切实承担起自媒体保险营销宣传行为管理的主体责任,建立健全官方自媒体和所属保险从业人员个人自媒体信息的审核管控、监测检查、应急处置、考核评价与责任追究制度,对官方自媒体和所属保险从业人员个人自媒体发布保险营销宣传信息行为的管理要求不得低于现有线下渠道保险营销宣传材料管理有关规定;应当明确官方自媒体开设条件和标准,指定专门部门负责官方自媒体信息编发及审核,制定审核标准并落实相关责任;应当建立所属保险从业人员个人自媒体保险营销宣传信息报告制度,强化对所属保险从业人员个人自媒体发布保险营销宣传信息的监测和检查;应当完善违法和不当自媒体

保险营销宣传行为的处置措施,严格追究涉事机构和人员的责任。

三、加强从业人员合规教育与职业道德教育

各保险公司、保险中介机构应当增加入职培训及日常培训中合规教育与职业道德教育的内容比重和课时数量,紧跟互联网特别是自媒体发展趋势,引导保险从业人员合法合理使用自媒体开展营销活动,对不实言论做到不制造、不相信、不传播;应当创新培训教育形式,及时总结保险行业及本公司出现的违法和不当自媒体保险营销宣传行为典型案例并引入保险从业人员合规教育与职业道德教育,发挥警示作用;应当建立培训考核机制,跟踪培训教育效果,确保保险从业人员树立谨慎运用自媒体开展保险营销宣传行为的合规意识,建立言论负责的职业道德素养。

四、确保营销宣传信息合规准确

各保险公司、保险中介机构应当提高官方自媒体信息的更新频率,提升信息质量,并向所属保险从业人员提供可供转发的信息链接,保证保险从业人员有充分、准确的自媒体保险营销宣传信息来源;应当严格规范所属保险从业人员利用自媒体编发保险营销宣传信息行为,对于涉及保险产品介绍、销售政策和营销宣传推介活动的,应以公司官方自媒体信息为准,严禁保险公司分支机构、保险中介机构分支机构及保险从业人员自行编发,对于不涉及保险产品介绍、销售政策和营销宣传推介活动的,应当指定责任部门进行审核管理;应当严格规范所属保险从业人员转载保险营销宣传信息行为,严禁转载未经所在保险公司、保险中介机构审核的营销宣传信息,确保转载信息真实可靠以及信息源可追溯。

五、完善信息监控和处置机制

各保险公司、保险中介机构应当加强自媒体保险营销宣传信息监控,采取个人报告、定期自查、关键词检索、委托第三方机构监控等方式,对官方自媒体和所属保险从业人员个人自媒体保险营销宣传信息进行监控,并落实上级主管对所辖保险从业人员个人自媒体保险营销宣传行为的监督责任;应当制定自媒体舆情应急处置预案,与网络管理部门和自媒体运行机构建立合作处置机制,确保在发现自媒体舆情事件后及时做出响应并删除违法和不当信息,积极妥善处理因违法和不当自媒体保险营销宣传行为引发的保险消费投诉,最大限度消除不良影响;应当建立完善监督举报机制,开设公司举报电话、举报邮箱以受理违法和不当自媒体保险营销宣传信息举报并及时处置。

六、加大责任追究力度

各保险公司、保险中介机构应当明确自媒体保险营销宣传行为管理责任,保存自媒体保险营销宣传信息审核记录备查。官方自媒体信息编发部门对官方自媒体营销宣传信息负有直接责任,官方自媒体信息审核部门对发布信息负有管理责任。保险从业人员对本人自媒体发布保险营销宣传信息负有直接责任,上级主管和所在机构相关负责人对所辖保险从业人员个人自媒体保险营销宣传信息负有管理责任;应当严格责任追究,将违法和不当自媒体保险营销宣传行为责任追究纳入到各级机构考核之中,并与保险从业人员业绩、奖金、职级升降挂钩,做到及时处置,并视情况追究上级主管和所在机构相关负责人管理责任。

七、落实监管责任

各保监局应当指导辖内保险公司、保险中介机构完善相关制度、加强合规教育、制定应急预案,适时组织辖内保险公司、保险中介机构开展自媒体保险营销宣传行为风险排查,出现违法和不当自媒体保险营销宣传行为时督促涉事保险公司、保险中介机构及时处置,依法严肃查处发生违法自媒体保险营销宣传行为的保险公司、保险中介机构和相关负责人,建立与保险从业人员违法和不当自媒体保险营销宣传行为挂钩的行业黑名单制度,及时曝光自媒体保险营销宣传典型案例,主动开展相关风险提示,切实保护保险消费者合法权益。

各保险公司、保险中介机构应当按照本通知要求对本公司官方自媒体和所属保险从业人员个人自媒体开展一次自查,完善本公司自媒

体保险营销宣传行为管理制度,梳理本公司官方自媒体开设运营维护情况,排查所属保险从业人员个人自媒体保险营销宣传信息发布现状,主动发现问题并认真进行整改。2018年8月1日前,各保险公司总公司应当将自查整改情况书面报告原中国保监会保险消费者权益保护局,各保险公司省级分公司、各保险专业中介机构法人机构应当将自查整改情况报所在地保监局。

特此通知。

2018年6月1日

保险业拟出台服务标准体系监管制度框架

来源：上证报 APP · 中国证券网

中国证券网记者独家获悉,为进一步满足人民日益迸发的保险服务需求,提升保险服务质量和水平,保障保险消费者合法权益,监管部门拟全面推进保险服务标准化制度建设,搭建标准化制度体系框架。

目前《中国保险服务标准体系监管制度框架》已起草完毕,正在业内进行第二次征求意见。

据了解,制定这一框架的总体目标有三个。

第一,构建以保险消费者为中心的保险服务标准体系监管制度,提升保险服务质量,不断满足新时代人民日益迸发的保险服务需求。

第二，推进保险服务数字化转型升级，加快数字保险建设，构建以数据为关键要素的数字保险，推动保险服务供给侧改革，更好服务我国经济社会发展和人民生活改善。

第三，加强保险服务行为监管，创新保险服务能力监管模式，为国际保险服务监管提供中国经验，增强中国保险业在国际保险市场话语权。

保险服务标准体系监管制度是保险服务标准体系和保险监管制度体系的重要组成部分，是保险服务能力、保险监管能力现代化的基础性制度和重要技术支撑。该体系由服务行为、服务保障、服务监督三个规范子体系构成。

为保证保险服务质量，从保险消费者接受保险服务的关键节点入手，建立标准的服务行为规范子体系；为保证保险服务供给能力，建立系统性的服务保障规范子体系；为全面监测服务过程和评价服务质量，建立科学有效的服务监督规范子体系。

保险服务标准体系监管制度框架由基本特征和制度体系两部分构成。

第一，制度特征是基于我国保险市场环境和发展阶段特征的一种现实选择，是构建保险服务标准体系监管制度的基石，体现在各项具体保险服务制度之中。

主要内容有：以保险消费者为中心；业务流程全面覆盖；数字化、网络化、智能化导向；持续改进。

第二，制度体系是以服务监督规范子体系为抓手，保险服务行为规范子体系为核心，保险服务保障规范子体系为支撑，构成以保护保险消费者权益为中心、“三位一体”的保险服务标准体系监管制度。

主要内容有：服务行为规范，包括三部分：通用基础规范、基本服务行为规范、增值服务行为规范；服务保障规范，主要包括四部分：服务治理规范、服务质量管理规范、服务资源管理规范、服务技术管理规范；服务监督规范，主要包括两个部分：服务监测、服务评价。

中国银保监会对 2017 年度保险消费投诉处理

考评排名靠后保险公司开展监管谈话

来源：中国银行保险监督管理委员会

近日，中国银行保险监督管理委员会结合 2017 年度保险消费投诉处理考评情况，分别对投诉处理考评排名靠后的中国人寿、新华人寿、人民人寿、阳光人寿、泰康人寿、中华财险、永安财险、太平财险、英大财险、众安在线等 10 家保险公司进行监管谈话，要求相关保险公司高度重视消费者权益保护工作，限时整改。这是中国银行保险监督管理委员会全面贯彻中央经济工作会议和全国金融工作会议

精神，落实“以人民为中心”发展理念，进一步落实保险公司主体责任的重要举措。

10家保险公司存在的主要问题集中在保险消费投诉数量过高、投诉处理制度落实不到位、销售纠纷和理赔纠纷投诉较多、侵害消费者权益的违法违规行为比较突出等方面。此次对10家公司监管谈话除约谈保险公司“一把手”，同时约谈引发投诉较多业务部门的负责人。

中国银保监会明确要求相关公司切实承担维护消费者合法权益主体责任、树立依法合规经营理念、妥善处置化解投诉纠纷、强化销售行为管控、优化保险理赔服务。接受谈话的保险公司负责人均表示将严格落实中国银行保险监督管理委员会监管要求，提出有效整改举措，妥善处理投诉纠纷，不断提升经营水平和服务质量，切实保护消费者合法权益。

惩防并举规范保险销售行为

切实保护保险消费者合法权益

来源：中国银行保险监督管理委员会

中国银保监会成立以来，认真落实党中央、国务院决策部署，坚持“以人民为中心”监管理念，坚持严监管强监管深监管要求，注重预防，强化惩戒，扎实推进整治市场乱象各项工作，严厉查处各类损害消费者合法权益的违法违规行为，继续加大对保险销售误导行为的治理力度。

中国银保监会注重预防，通过完善相关监管制度、严格保险机构和人员的主体责任、督促保险机构加强从业人员合规培训与诚信教育，加强对保险机构及其从业人员保险营销宣传行为监管；通过完善保险公司服务评价、推进保险服务标准化建设、抓好保险销售行为可回溯制度落实、研究制定互联网保险销售行为可回溯管理细则等，致力于从正面引导、反向倒逼、过程跟踪三个角度督促保险公司提高服务质量，杜绝销售误导；通过适时公布涉及消费者利益相关信息、督促保险公司公布与消费者利益相关信息，不断提高信息透明度；通过加强风险提示，揭示保险消费中的风险点，提示消费者相关注意事项，帮助保险消费者识别和防范销售误导行为。

近期，中国银保监会进一步强化了对保险销售误导的查处惩戒力度。针对损害保险消费者合法权益的典型问题和突出问题，组织开展“精准打击行动”，从严整治、从快处理、从重问责，发挥警示和震

慑作用；针对人身保险销售、渠道、产品和非法经营等方面问题开展人身保险“治乱打非”专项整治，查处违法违规行为，整顿规范市场秩序，切实保护好消费者合法权益。

附件：中国银保监会依法严肃查处一起银行保险销售误导典型案件

2016年12月，消费者王某发在中国银行呼和浩特市呼和佳地支行，通过阳光人寿保险公司呼和浩特中心支公司工作人员王某君购买了该行代理销售的阳光人寿阳光财富年金保险B款（分红型）产品。

中国银保监会调查发现，阳光人寿保险公司呼和浩特中心支公司工作人员王某君在销售该保险产品时所宣称的保险期间和年化收益率等内容与保险合同约定严重不符，欺骗投保人；中国银行呼和浩特市呼和佳地支行允许保险公司工作人员王某君驻点销售、参与银行代理保险销售工作和“双录”工作，违反了相关监管法律法规。

针对上述违法违规行为，中国银保监会依法对责任机构及相关责任人员作出行政处罚。责令阳光人寿保险公司呼和浩特中心支公司改正、停止接受银行代理新业务1年并处罚款60万元；对阳光人寿保险公司内蒙古分公司总经理吴某给予警告并处罚款5万元、总经理助理张某给予警告并处罚款5万元，对阳光人寿保险公司呼和浩特中心支公司副总经理李某给予警告并处罚款3万元、撤销任职资格。责令中国银行内蒙古分行改正，责令中国银行呼和浩特地区所有机构停止接受代理保险新业务1年，责令中国银行呼和浩特市呼和佳地支行改

正并处罚款 30 万元；对中国银行内蒙古分行副行长高某胜给予警告并处罚款 3 万元，对中国银行呼和浩特市中山支行副行长李某栋给予警告并处罚款 5 万元，对中国银行呼和浩特市呼佳地支行行长杨某给予警告并处罚款 5 万元。

侯思聪、中国平安财产保险股份有限公司广东分公司 人身保险合同纠纷案民事判决书

广东省广州市中级人民法院

民事判决书

(2016)粤 01 民终 10044 号

上诉人（原审原告）：侯思聪，住广东省广州市花都区。

委托代理人：侯思维。

被上诉人（原审被告）：中国平安财产保险股份有限公司广东分公司，住所地：广东省广州市天河区。

负责人：吴涛。

委托代理人：倪海、符俊，均为广东启源律师事务所律师。

上诉人侯思聪因与被上诉人中国平安财产保险股份有限公司广东分公司（以下简称平安保险广东分公司）人身保险合同纠纷一案，不服广州市花都区人民法院（2016）粤 0114 民初 263 号民事判决，向本院提起上诉。本院依法组成合议庭审理了本案，现已审理终结。

原审法院经审理查明，侯思聪起诉主张的事实属实，为原审法院查明的事实。即2014年4月22日，侯思聪在广东省广州市花都区新华街龙某路金菊花小区路段发生交通事故，后侯思聪被送到广州市中西医结合医院救治，诊断为：一、重型颅脑损伤，1、右侧额颞部硬脑膜外血肿，蛛网膜下腔出血，3、右侧颞骨骨折，4、颅底骨骨折，5、右侧上颌窦前后壁、颧弓骨折，眶骨骨折，6、头面部皮裂伤伴皮下血肿，二、双侧创伤性湿肺并右侧气胸，三、右肩胛骨骨折，四、右眼视神经挫伤，五、全身多处软组织挫伤。由2014年4月22日至2014年4月25日，住院4天。由于伤情严重，于2014年4月25日，转院到广州军区总医院，诊断为：1、重型颅脑损伤，2、右侧额颞部硬脑膜外血肿，3、右额、左颞脑挫裂伤，4、右侧颞骨骨折，5、蛛网膜下腔出血，6、颅底多处骨折，7、双侧眶额部、右侧上颌前后壁及颧弓骨折，8、副鼻窦积血，9、右侧眶额部皮下血肿，10、头面部头皮挫裂伤并头皮血肿，11、双侧视神经挫伤，12、双侧肩胛骨骨折，13、左侧肱骨大结节骨折，14、双肺挫伤并右侧液气胸，15、全身多处软组织挫裂伤共，鼓膜穿孔（左某），16、贫血（中度），计住院148天。出院医嘱：1、建议继续服药，加强营养，2、注意主动康复锻炼，加强看护，防止跌倒等意外损伤发生，3、建议休息10天再入院积极巩固康复治疗，4、建议专科（眼科、骨科、耳鼻喉科）复诊，5、若有不适及时就诊，6、出院带药。于2014年10月5-2014年11月14日，在广州军区总医院治疗，出院诊断为：1、重型颅脑损伤，2、右侧额颞部硬脑膜外血肿，3、右额、左颞脑挫裂伤，4、右侧颞

骨骨折，5、蛛网膜下腔出血，6、颅底多处骨折，7、双侧眶额部、右侧上颌前后壁及颧弓骨折，8、副鼻窦积血，9、双侧视神经挫伤，10、双侧肩胛骨骨折，11、左侧肱骨大结节骨折，12、双肺挫伤并右侧液气胸，13、鼓膜穿孔（左某），出院医嘱：1、继续服药，加强营养，2、注意主动康复锻炼，加强看护，3 建议休息 10 天左右再入院积极巩固康复治疗，4、建议专科（眼科、骨科、耳鼻喉科）复诊，5、若有不适及时就诊，6、出院带药。于 2014 年 12 月 1 日-2014 年 12 月 18 日在广州军区总医院治疗，诊断为：1、重型颅脑损伤，2、右侧额颞部硬脑膜外血肿，3、右额、左颞脑挫裂伤，4、右侧颞骨骨折，5、蛛网膜下腔出血，6、颅底多处骨折，7、双侧眶额部、右侧上颌前后壁及颧弓骨折，8、副鼻窦积血，9、双侧视神经挫伤，10、双侧肩胛骨骨折，11、左侧肱骨大结节骨折，12、双肺挫伤并右侧液气胸，13、鼓膜穿孔（左某），出院医嘱：1、注意休息，加强营养，定期复查，2、按时服用药物，3、逐步加强功能康复训练，加强看护，防止跌倒等意外损伤的发生，4、如有不适，请及时就诊，适时住院巩固治疗。于 2014 年 12 月 27 日-2015 年 1 月 12 日，在广州军区总医院治疗，诊断为：1、重型颅脑损伤，2、右侧额颞部硬脑膜外血肿，3、右额、左颞脑挫裂伤，4、右侧颞骨骨折，5、蛛网膜下腔出血，6、颅底多处骨折，7、双侧眶额部、右侧上颌前后壁及颧弓骨折，8、副鼻窦积血，9、双侧视神经挫伤，10、双侧肩胛骨骨折，11、左侧肱骨大结节骨折，12、双肺挫伤并右侧液气胸，13、鼓膜穿孔（左某），出院医嘱：1 注意休息，加强营养，定期复查，2 按时服用药物，3

逐步加强功能康复训练，加强看护，防止跌倒等意外损伤的发生，4、定期门诊复诊，如有不适，请及时就诊，适时住院巩固治疗。于2015年1月30日-2015年2月17日，在广州军区总医院治疗，诊断为：1、创伤性重型脑损伤，2、多发性骨折，3 视神经挫伤，4 鼓膜穿孔。出院医嘱：1、注意休息，加强营养，定期复查，2、按时服用药物，3、逐步加强功能康复训练，加强看护，防止跌倒等意外损伤的发生，4、建议耳鼻喉科专科复诊，建议继续治疗，5、建议全休半年，6、定期门诊复诊，如有不适，请及时就诊，适时住院巩固治疗。于2015年2月17日出院，出院情况是：患者精神一般，饮食正常，睡眠尚可，大、小便正常，仍存在双眼视物障碍，左眼视物可见指数，右眼可有部分光感，眼球外侧运动欠灵活，左耳听力下降，偶有头晕等不适，无腹胀、腹泻，无肢体抽搐。查体配合，情感反应淡漠，认知功能正常，右眼视力指数/20cm，左眼视力0.03，右眼平视呈外展位，左眼上象限视野缺损，颈软，无抵抗，四肢肌力级，肌张力正常，感觉检查基本正常，四肢腱反射存在，病理征阴性。出院医嘱：要加强看护，防止跌倒等意外损伤的发生。于2015年2月25日-2015年3月16日在广州市军区总医院治疗，出院情况是：患者精神一般，饮食正常，睡眠尚可，大、小便正常，仍存在双眼视物障碍，左眼视物可见指数，右眼可有部分光感，眼球外侧运动欠灵活，左耳听力下降。查体：神志清，查体配合，右眼平视时呈外展位，左眼上象限视野缺损，右眼视力指数/20cm，左眼视力0.02，颈软，无抵抗，四肢肌力5级，肌张力正常，感觉检查基本正常，浅反射、四肢腱反射对称正

常，病理征（-）。出院医嘱：出院医嘱：1、注意休息，加强营养，定期复查，2、按时服用药物，3、逐步加强功能康复训练，加强看护，防止跌倒等意外损伤的发生，4、建议耳鼻喉科专科复诊，建议继续治疗，5、建议全休半年，6、定期门诊复诊，如有不适，请及时就诊，适时住院巩固治疗。于2015年4月20日-2015年5月8日在广州市军区总医院治疗，出院情况：患者精神一般，仍存在双眼视物障碍，可有部分光感，右眼正视时呈外展位，左某听力下降，偶有头晕头痛，双肩胛区疼痛好转。查体：神志清，查体配合，左眼上象限视野缺损，右眼视力指数/20cm，左眼视力0.02，颈软，无抵抗，四肢肌力5级，肌张力正常，感觉检查基本正常，浅反射、四肢腱反射对称正常，病理征（-）。出院医嘱：1注意休息，加强营养，定期复查，2按时服用药物，3逐步加强功能康复训练，加强看护，防止跌倒等意外损伤的发生，4、建议耳鼻喉科专科复诊，建议继续治疗，5、建议全休半年，6、定期门诊复诊，如有不适，请及时就诊，适时住院巩固治疗。于2015年5月26日-2015年6月12日在广州市军区总医院治疗，出院情况：患者精神食欲一般，生命体征正常，自诉有头痛，行走时有膝关节疼痛。查体情况大致同前，双眼视力减退，有光感，肢体活动基本正常。出院诊断：1、创伤性重型脑损伤，2、多发性骨折，3、双侧视神经挫伤，4、鼓膜穿孔（左某）。出院医嘱：1、建议继续康复治疗，注意休息，加强营养，建议全休3个月，2、逐步加强功能康复训练，加强看护，防止跌倒等意外损伤的发生，3、建议耳鼻喉科专科复诊，继续专科治疗，4、定期服药。5、定期门诊复诊，如有

不适，请及时就诊，适时住院巩固治疗。日前医疗费合共 57 万多，都是家人垫付。侯思聪仍然需要康复治疗。2015 年 9 月 21 日，经广州市劳动能力鉴定委员会鉴定为：劳动能力障碍程度：二级。由于侯思聪双眼视物障碍，仍需护理人员全天护理。

2014 年 3 月 28 日，中国联合网络通信有限公司广东省分公司在平安保险广东分公司处投保了平安附加意外伤害团体医疗保险（投保人数 4442 人，保险金额为 6663 万元）、平安团体意外伤害保险（投保人数 4442 人，保险金额 88840 万元）、平安交通工具意外伤害保险（投保人数 1181 人，保险金额 47240 万元。），保险期限为 12 个月，保险自 2014 年 4 月 1 日零时起生效。中国联合网络通信有限公司广东省分公司在《意外伤害保险和××保险投保单（团体）》上的团体投保人告知声明书栏签章确认，该栏内容有“我单位已就综合福利保险事宜与全部被保险人进行了宣某和沟通，凡参与该保险的全部被保险人均符合险种条款所约定的投保条件，并了解保障内容且同意由我单位同意办理投保事项；我单位确认已收到了投保险种条款，且保险人对投保险种条款进行了说明尤其是对保险责任条款、免除保险人责任的条款、合同解除条款进行了明确说明；对投保险种条款尤其是尤其是保险责任条款、免除保险人的责任条款、合同解除条款……等，我单位均已认真阅读、理解并同意遵守……”。《平安团体意外伤害保险条款》主要内容有：在保险期间内，被保险人遭受意外伤害事故，并自该事故发生之日起 180 日内因该事故造成本保险合同所附《人身保险××程度与保险金计付比例表》所列××之一的，保险人

按该表所列计付比例乘以意外伤害保险金额计付××保险金。如第 180 日治疗仍未结束的，按当日的身体情况进行××鉴定，并据此计付××保险金。该保险条款后附有《给付表：人身保险××程度与保险金给付比例表（保监发[1999]237号）》，该表将××程度定为 1 至七级，其中第一级，××程度第一项为双目永久完全失明的，给付比例为 100%；第二级为 75%；第三级为 50%，第四级××程度“一目永久完全失明的”给付比例为 30%。该表注释“失明包括眼球缺失或摘除、或不能辨别明暗、或仅能辨别眼前手动者、最佳矫正视力低于国际标准视力表 0.02，或视野半径小于 5 度，并由有资格的眼科医师出具医疗诊断证明”，给付比例为 30%。《平安附加意外伤害团体医疗保险（B 款）条款》主要内容有：在保险期间内，被保险人遭受意外伤害事故，并在符合条款约定的医院进行治疗，保险人就被保险人自事故发生之日起 180 日内实际支出的按照当地社会医疗保险主管部门规定可报销的、必要的、合理的医疗费用超过人民币 100 元的部分计付医疗保险金。

2014 年 4 月 22 日，侯思聪因交通事故受伤并送医治疗。侯思聪于 2015 年 12 月 18 日至 2016 年 1 月 23 日在南方医科大学珠江医院住院治疗支付了挂号费 1 元、诊金 6 元，药费、治疗费等共 59471.9 元。侯思聪其他住院费用没有提供缴费凭证原件。后侯思聪向平安保险广东分公司申请理赔，平安保险广东分公司于 2015 年 6 月 24 日向侯思聪出具了《意外险及××险客户理赔通知书》，决定平安附加意外伤害团体医疗保险项下赔付 0 元，在平安团体意外伤害保险项下赔

付6万元。侯思聪表示2013年6月8日《人身保险伤残评定标准》已经实施，原《人身保险××程度与保险金给付比例表（保监发[1999]237号）》已经废止，平安保险广东分公司按照《人身保险××程度与保险金给付比例表（保监发[1999]237号）》赔付不合理，且该条款减轻、免除平安保险广东分公司自身责任，应认定为无效。平安保险广东分公司表示其在2015年才适用《人身保险伤残评定标准》，收取的保费与费率先相挂钩，新标准对保险责任作扩大，伤残的等级更多，本案处理应当按照合同约定的条款执行。

原审法院另查明《人身保险伤残评定标准》由中国保险行业协会、中国法医学会于2013年6月8日联合发布，将与人身保险伤残程度等级相对应的保险金给付比例分为十档，伤残程度第一级对应的保险金给付比例为100%，伤残程度第十级对应的保险金给付比例为10%，每级相差10%，其中双眼××目5级或双眼视野缺损，直径小于5°为伤残程度等级2级。2015年9月21日广州市劳动能力鉴定委员会出具《广州市劳动能力鉴定结论》，认定侯思聪劳动功能障碍程度为二级，生活自理障碍程度未达级。以上事实有道路交通事故认定书、《意外保险及××险客户理赔通知书》、病历、出院证明、诊断证明、《广州市劳动能力鉴定结论》广东省医疗收费票据、广东省医疗机构（挂号、诊金）收费收据、《意外伤害保险和××保险投保单（团体）》、当事人陈述等在案佐证。

上诉人侯思聪原审诉讼请求为：1. 平安保险广东分公司赔偿侯思聪意外医疗1.5万元，意外伤害18万元，减去平安保险广东分公司

已赔付的 6 万，合共赔偿侯思聪 135000 元；2. 本案诉讼费由平安保险广东分公司承担。

原审法院认为：侯思聪的工作单位中国联合网络通信有限公司广东省分公司作为投保人以包括侯思聪在内的 4442 人为被保险人，向平安保险广东分公司投保了平安附加意外伤害团体医疗保险、平安团体意外伤害保险等，平安保险广东分公司接受投保并出具了保险单，双方保险合同关系成立。

关于《平安团体意外伤害保险条款》及所附《人身保险××程度与保险金计付比例表》、《平安附加意外伤害团体医疗保险（B 款）条款》的效力。上述保险条款及附表均为格式条款，《人身保险××程度与保险金计付比例表》相对《人身保险伤残评定标准》所列××的等级更少，每个等级的赔付比例不同，且所列××情形范围更窄，属于减轻保险人责任的格式条款。投保人中国联合网络通信有限公司广东省分公司在《意外伤害保险和××保险投保单（团体）》上签章确认保险人履行了提示和明确说明义务，依法上述保险条款及《人身保险××程度与保险金计付比例表》对投保人、保险人和被保险人均产生效力。平安保险广东分公司应当按照法律规定和保险合同约定承担保险责任。现平安保险广东分公司按照《人身保险××程度与保险金计付比例表》进行赔付，合约合法。从侯思聪提供的病例、出院证、诊断证明等看，侯思聪在事故发生后的第 180 日仍在住院治疗，而并无证据显示其当日的身体情况，根据其入院时查体情况以及出院情况均显示未显示侯思聪的身体××存在《人身保险××程度与保险金计

付比例表》所列的第一级至第三级××程度的情形，故平安保险广东分公司按照该表的四级××程度的给付比例计付6万元未违反保险合同的约定，侯思聪要求平安保险广东分公司再赔付12万元保险金缺乏事实依据，原审法院不予支持。侯思聪因交通事故受伤住院治疗，产生了医疗费，现侯思聪提供了59471.9元的医疗费用支付凭据，但是该支付凭据所支付的费用产生于事故发生之日起的180日后，根据保险条款的约定，该费用不符合平安保险广东分公司赔付医疗保险金的条件。侯思聪主张平安保险广东分公司赔偿医疗保险金缺乏事实依据，原审法院不予支持。为此，依照《中华人民共和国民事诉讼法》六十四条第一款的规定，判决如下：驳回侯思聪的全部诉讼请求。案件受理费1500元，由侯思聪负担。

上诉人侯思聪不服原审判决，向本院提起上诉称：侯思聪于2015年9月21日经广州市劳动能力鉴定委员会作出的《广州市劳动能力鉴定结论》鉴定为劳动能力障碍程度：二级，属完全丧失劳动能力的××人，符合向中国平安财产保险股份有限公司广东分公司索赔的规定，而且侯思聪认为，应以出具劳动能力鉴定结论之日起计算追偿时效，而不是以出事故之日计算追偿时效。综上，上诉请求：1、撤销原审判决，发回重审或改判。2、本案一、二审诉讼费由平安保险广东分公司承担。

平安保险广东分公司平安保险广东分公司辩称：原审法院查明事实清楚，适用法律正确，同意原审判决。

经审理，本院对原审法院查明的事实予以确认。

二审中，侯思聪向本院补充提交××人证、广州第十二人民医院病历、中山眼科医院病历、花都区人民医院病历、珠江医院病历 5 份证据。××人证，证明侯思聪的伤残已经达到一级。广州第十二人民医院病历，证明侯思聪伤情已经达到保险公司百分百理赔的标准。中山眼科医院病历，证明侯思聪伤情已经达到保险公司理赔一级的标准。花都区人民医院病历，证明达到保险公司百分百理赔的标准。珠江医院病历，证明治疗的情况。平安保险广东分公司认为，侯思聪提供的证据在原审时已经存在，并不是新证据。另外，根据保险条款约定，对于医疗费度的保险责任，平安保险广东分公司承保责任范围是事故发生之日起 180 天内所发生的而承担保险责任，对超出 180 天之外的不属于保险责任的范围。对××的赔偿是根据保险条款的约定，平安保险广东分公司也是对侯思聪在事故发生之日起 180 天内造成人身保险××程度，参照保险合同给附表是按 30%给付，平安保险广东分公司的保额是 20%且已赔付，平安保险广东分公司的保险责任已经履行完毕。侯思聪事后治疗是超过 180 天后产生的费用，超过时间节点，不属于保险责任赔付范围。

本院另查明，上诉人二审提交的证据均已超过法定的举证期限，不属于证据规则规定的新证据范畴，且不足以证明其主张的事实，本院均不予采信。

本院再查明，原审时上诉人提交了 2014 年 4 月 22 日至 2014 年 4 月 25 日在广州市中西医结合医院住院治疗的病例及住院费用清单，清单显示医药费合计 24640.8 元。此外提交了中国人民解放军广州军

区广州总医院 2014 年 4 月 25 日至 2014 年 9 月 18 日住院治疗后的出院证、诊断证明及该院 2014 年 10 月 5 日至 2014 年 11 月 14 日住院治疗后的出院证、诊断证明。

本院认为，综合当事人的诉、辩意见，本案的争议焦点为被上诉人是否应当计付上诉人医疗保险金及是否按照第一级伤残计付××保险金。虽然上诉人未能提供广州市中西医结合医院、中国人民解放军广州军区广州总医院在保险事故发生之日起 180 日内的医疗费用支付凭证原件，但考虑到上诉人在 2014 年 4 月 22 日至 2014 年 9 月 18 日期间确实在前述医院长期住院治疗，且 2014 年 10 月 5 日至 2014 年 11 月 14 日再次到中国人民解放军广州军区广州总医院住院治疗期间也有部分时间尚在保险事故发生之日起 180 日之内，如此长时间住院治疗必然发生较大的医疗费用，收费清单等也能证明医疗费用数额巨大，故本院认为，上诉人要求被上诉人赔付医疗保险金 1.5 万元的主张可予以支持。至于××赔偿金是否应当按照第一级伤残计付，因上诉人证据不足以认定至保险事故发生之日起 180 日时，其伤情达到了案涉合同约定的第一级伤残标准，故上诉人关于被上诉人应当按照案涉合同约定的第一级伤残标准计付××赔偿金的上诉请求，本院不予支持。

综上所述，原审法院认定事实基本清楚，但适用法律部分有误，本院依法对原审判决错误部分予以纠正。上诉人侯思聪的部分上诉理由成立，本院予以支持；部分理由不能成立，本院不予支持。依照《中

华人民共和国保险法》第二十二条、第二十三条、《中华人民共和国民事诉讼法》第一百七十条第一款第（二）项之规定，判决如下：

一、撤销广州市花都区人民法院（2016）粤 0114 民初 263 号民事判决；

二、中国平安财产保险股份有限公司广东分公司在本判决发生法律效力之日起十日内，向侯思聪给付保险金 1.5 万元；

三、驳回上诉人侯思聪的其他诉讼请求。

如果未按本判决指定的期间履行金钱给付义务，应当按照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百五十三条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。

一审案件受理费 1500 元，由上诉人侯思聪负担 1333 元，被上诉人中国平安财产保险股份有限公司广东分公司负担 167 元；二审案件受理费 3000 元，由上诉人侯思聪负担 2667 元，被上诉人中国平安财产保险股份有限公司广东分公司负担 333 元。

本判决为终审判决。

审判长 林萍

审判员 庄晓峰

审判员 王泳涌

二〇一六年十一月十五日

书记员 曾嘉琳

谢春晖

邓少珍

