

□见习记者 马硕丹 记者 张人杰

不久前,一艘载有27名中国游客的快艇,在泰国皮皮岛海域发生爆炸,造成多人重伤。该事件一经报道,不少有春节出游计划的游客,将目光集中到了旅游保险上。

那么,跟团游时旅行社会为游客购买什么保险?我市市民购买旅游保险的意识如何?面对旅游过程中可能存在的风险,市民该如何挑选旅游保险进行规避?记者就此进行了调查。

摆数据

市民购买旅游保险意识增强

市民王鹏今年62岁,退休后将生活安排得很充实:摄影、钓鱼、游泳、旅游……说起旅游,60岁时的一次旅游遭遇,让他记忆犹新。“那年去西安看望老同学之余,在当地报了个‘夕阳红’团,游览华山、华清池、兵马俑等景点。”王鹏说,其间有一次回酒店洗澡时,他不慎滑倒,造成肩、腿骨折。意外发生后,他被送进当地医院,家人从洛阳赶到西安,拿着诊断证明及相关材料找到旅行社,要求其承担赔偿责任。而旅行社表示合同中明确提醒洗浴时注意防滑,以尽到警示义务为由,拒绝赔付。

双方对旅行社是否履行了说明或警示义务存在争议,最终对簿公堂。

“最后,法院驳回了我的诉讼请求。”王鹏说,经历了这件事后,他明白了旅游保险的重要性,也对旅行社责任险、旅游个人意外险等相关知识有了更深的认识。现在再出去旅游,他会为自己购买一份相应的旅游保险。

中国平安人寿保险股份有限公司(洛阳中心支公司)区域拓展部经理卞晶说,如今游客在遭遇意外后获得赔偿或索赔成功的案例较一两年前明显增加,不难发现大家购买旅游保险的意识增强了。

本刊就市民购买旅游保险意识等相关问题进行了问卷调查,共收回有效问卷68份:66.18%的受访者通常情况下会选择购买旅游保险,63.24%的受访者对旅游保险有一定的了解。

洛阳路仕达国旅工作人员赵帅告诉记者,过去主要是旅行社向游客推荐保险产品,现在不少游客在报名时主动询问保险相关事宜,或表示自己已经买过旅游保险。

出游时滑倒摔伤 旅行社赔不赔

想弄明白,先搞懂旅行社责任险和旅游意外保险的区别

搞明白

旅行社多数买“双险”

“发生意外后,你们旅行社会承担责任、进行赔付,为什么我们还要额外购买保险呢?”在太原路一家旅行社门店内,记者遇到了正在咨询的市民郑女士。

“这是许多游客会走入的误区。”导游王静告诉记者,游客跟团出游,旅行社一般会提供两种保险,一种是旅行社责任险,另一种是参团旅游意外保险。旅行社责任险属于强制性保险,必须购买,费用由旅行社承担,对由于旅行社失职造成的游客损失与伤害进行赔偿;旅游意外保险属于商业保险,自愿购买,费用由旅行社或游客承担,只要是保险合同中约定的保险事故,无论是什么原因导致的,被保人都可以获得保障。

王鹏说:“我当年摔伤后的反应和郑女士一样,大概知道旅行社有一种‘责任险’,认为其应该对我摔伤负责。现在我才明白,其实是我混淆了‘旅行社责任险’和‘旅游意外保险’。”

随着游客购买保险意识的增强,以及旅行社对游客安全的考虑,多数旅行社都会为游客购买参团旅游意外保险,但他们选择的是短期投保,且投保金额较低,一旦发生意外,有可能不足以对意外所造成的损失进行有效补偿。

因此,您在出游前,要问清旅行社是否购买有参团旅游意外保险。如果没有,您最好自行购买一份旅游保险。

说技巧

旅游担心什么,就买什么保险

如何挑选一份适合自己的旅游保险呢?卞晶介绍,“游客在购买旅游保险时应有针对性,可根据目的地、参与项目的危险程度、出游方式、出游人数及出游天数,选择不同的保险产品”。

据了解,目前,自驾游、高原游、出境游、高危险旅游项目都有专业、专项的保险。多数保险都是在投保后24小时才生效,大家可根据自己的出游计划前一天选购。

新政策

旅行社责任险赔偿范围将扩大

国家旅游局相关负责人此前表示,2018年我国将着力增强旅游保险保障能力,修订《旅行社责任保险管理办法》,具体的修订思路是小幅增加保费,大幅增加赔偿范围和额度。

新政将对游客和旅行社产生哪些影响?多名旅行社行业从业者表示,旅行社责任险赔偿范围扩大、赔偿额度提高,对旅行社及游客都是利好消息。因为在旅游过程中经常会出现一些责任难以划分的保险事故,如食物中毒、天灾等,将这些事故责任单纯归到旅行社或游客身上,都不妥。因此,保险赔偿范围的扩大,不仅能够为游客提供安全保障,也能帮助旅行社认真检查自身工作。



旅游意外保险
主要有5种

- 身故/残疾 紧急救援
- 医疗补偿 财产损失
- 其他 (旅行变更、航班延误、签证拒签等)

投保顺序

- 01 紧急救援和医疗补偿
- 02 身故/残疾
- 03 财产损失和其他

绘制 伯晨



旅游保险选择技巧

- 01 制订计划:确定目的地为国内还是国外
- 02 确定危险性:普通旅行、旅游探险、高原、潜水、滑雪
- 03 确定交通方式:自驾、徒步、骑行、客车、火车、飞机或者游轮
- 04 确定出游人数及身体状况:独自一人、举家出游、带孩子
- 05 确定出游天数:短途(1~3天)、中长途(4~7天)、长途(7天以上)

技巧:根据自己需求选择合适保险产品



理赔流程及材料

- 1 报案
- 2 准备理赔材料
- 3 提交索赔申请
- 4 保险公司核审理赔条件
- 5 符合合同要求,理赔

申请理赔需准备材料(一般情况):

- 理赔申请书
- 医院或保险公司认可的其他医疗机构出具的医疗证明
- 医疗费用原始凭证(发票、医药清单等)
- 事故责任、伤害程度认定等其他证明和材料
- 身份证
- 户口本
- 银行卡账号

