

附件一

有关旅游保险的投诉字

投诉类别	2010	2011	2012
赔偿金额	13	5	6
拒绝赔偿	9	10	4
延迟赔偿	0	3	3
不保项目	23	16	23
保单条款的诠释	27	41	29
违反保证条款或保单条件	4	6	2
其他(例如:取消保单、服务欠佳、失实陈述)	8	7	8
总数	84	88	75