

# 新冠保险理赔投诉为何层出不穷

“新冠病毒感染之后,因为CT影像没有肺炎表现,就被保险公司拒赔了。”近期,不少购买了新冠保险的消费者都遇到“阳了”却被保险公司拒赔的情形。随着防疫政策的优化调整,曾经热销的“网红”产品新冠保险理赔投诉为何层出不穷?

## 现象 新冠险拒赔理由花样百出

“投保时说好的确诊就赔付,理赔时却不算数了。”韩先生最近“阳”了后,想起几个月前买过一份新冠保险,按照要求提交了CT等材料,却得到了拒赔的回复,原因是“CT照没有肺部受伤影像的表现”。这让他十分意外,没有影像表现并不代表没有感染新冠肺炎。再次申诉时,对方坚持表示所有的肺炎表现都可以通过CT照体现,还表示可私下协商补偿300元,韩先生明确拒绝了。在接下来的沟通中,保险公司依然坚持“确诊阳性不算新冠肺炎,只能算感染新冠病毒”,因此无法理赔。好几天拉锯式的申诉让韩先生有些疲惫,“就当花钱买教训了,加深了我对这类保险产品的认知。”

随着新冠病毒阳性患者增多,不少曾经购买新冠保险的消费者发现理赔变得十分困难。在一家投诉平台上,记者以“新冠险”作为关键词搜索,随即出现2000余条投诉,多数集中在去年12月。根据投诉网友的反馈,保险公司拒赔的理由包括凭抗原或核酸检测结果不算确诊、缺乏医院出具的诊断证明、没有感染到肺部等。很多消费者费尽心思获得相关材料后,还是被告知资料不全,甚至出现理赔员不接听电话的情况。

“保险公司铁了心必须要医院诊断证明,我真是找不到能开证明的医院!”有网友称咨询的多家医院表示不会下新冠诊断。还有投保人排大队去医院终于开到了阳性报告,但报告没有具体标注测量的CT值,部分保险公司要求理赔材料中提供CT值大于35的核酸报告、CT检查报告以及诊断证明、验血结果等材料,且缺一不可。

北京市民任女士去年5月为经常出差的丈夫购买了一款69元的新冠保险,主要看中的是3000元隔离津贴保障。去年12月丈夫抗

原检测阳性后,她抱着试一试的态度咨询保障条款是否有变化。她当时并没有直接申请理赔,只是简单的业务咨询,但保险公司内部多方辗转迟迟没有明确回应。4天时间她打了十多个电话,才有保险业务员回复“无法理赔”。

“现在都不实行隔离措施了,那之前制定的隔离险保障条款就没有任何意义,保险公司不跟着国家政策调整规则,摆明了就是不想赔付。”任女士对这次投保经历感到十分无奈。

## 吐槽 保险玩“文字游戏”引不满

记者查看相关投诉发现,投保人基本就理赔细则与保险公司进行拉扯,购买保险产品宣传“确诊即赔”,但条款中基本都对确诊有着严格的要求,无论是轻症、重症、危重症,至少都要求二级或二级以上公立医院出具诊断证明,有些产品还有更高的赔付门槛。

此外,有新冠病毒传染病相关保险产品宣传页面表示“隔离即赔付”,但实际条款中则强调区分居家隔离、集中隔离、强制集中隔离等概念,消费者理赔时发现不满足要求。

引发更多投保者共鸣的是,部分保险公司在宣传时玩“文字游戏”,花言巧语地引诱投保,机关算尽地拒绝赔付,让消费者对保险产品的认知又增添了负面印象。正是因为有这样的文字游戏,跟新冠相关的无论是隔离险还是疾病险过去几年频频被投诉,还有用户称通过投诉等方式才获得了保险公司的通融赔付。

“从投保时我们就落入了文字游戏圈套中。”同样被拒赔的赵先生说,保险约定的责任前提是“确诊”,但保险公司在“确诊”标准上做文章,而且条款中保障的是“新冠肺炎”,毒性变弱后多数人并未感染到肺部,想得到赔偿似乎是不可能的了。

有微博网友近日爆料称,自己购买了一款新冠保险,阳性后却遭到保险公司拒不赔付,理由是“奥密克戎不属于新冠,现在已经定义为流感了”,这一话题立马登上热搜榜。经过舆论曝光和话题发酵,多家保险公司已经认识

到问题的严重性,重申了赔付原则,按照合同约定启动相应的理赔程序和服务。

记者注意到,防疫“新十条”发布后,面对逐渐增大的赔付压力,多家保险公司近期紧急下架了新冠保险,不少曾在各大平台上热销的多款“确诊即可申请赔付”新冠保险产品,均已下架或显示“售罄”。多数险企表示,虽然产品已下架了,但可以得到正常保障,具体理赔需要出险后报案,由理赔员确认后判断是否符合理赔条件。

## 探因 理赔争议在于对保险条款等内容理解不一致

为何新冠保险理赔投诉这么多?在保险业内专家看来,对理赔材料、保险条款等内容理解不一致,是产生理赔纠纷的重要原因。

北京工商大学教授王绪瑾认为,理赔争议的根源在于两个方面:销售者对条款没有解释清楚,或者不愿意解释清楚;投保人对条款没看明白或者没有认真去看。保险公司应该尽到充分的告知义务,投保人也应该认真看清楚合同条款。

他认为,很多新冠保险产品下架的原因在于防疫政策优化后,保险公司的经营环境和经营风险发生了变化,按照原有风险计算保费、赔付保险金、费用可以达到财务收支平衡,现在风险的变化使得支出大于收入。

“保险承保的是风险,是损失的不确定性,目前来看损失的确定性过高,不构成承保条件。”王绪瑾表示,疫情形势变化后,保险公司面临经营风险问题,按照原有风险计算保费、赔付保险金、费用可以达到财务收支平衡,现在风险的变化使得支出大于收入了,保险公司会对条款进行调整或者下架相关产品,保障公司偿付能力。

目前也有部分新冠防疫保险产品仍在销售,在售产品对于赔付条件、保障范围的规定也有所变化。例如在支付宝平台,目前在售的新冠保险主要针对人群为重症及危重症人群。以“疫安心·防疫保(含新冠)”为例,与此前众多新冠险不同,这款产品只对新冠重症及危重症人员给予赔付,住院津贴保额为10万元;传染病(含新冠)住院(含方舱)津贴100元/天。

去年12月,北京银保监局曾发布《关于加强

金融支持复工复产相关工作的通知》,要求保险公司加快设计开发价格普惠、适宜人群广泛的新冠病毒传染病相关责任险种,保障新冠病毒导致的重症、危重症和死亡风险。为了助力北京市疫情防控,2023年度“北京普惠健康保”参保人将获赠新冠病毒保障责任,确诊新冠病毒重型或危重症的参保人将一次性获得2万元保险金。

对于保险公司将新冠重症或危重症纳入保障范围,一家寿险公司负责人介绍,作为社会稳定器,保险业将新冠确诊责任纳入保障范围,一方面能够帮助消费者在一定程度上减少担忧,另一方面也能够补偿重症或者危重症患者的治疗费用损失。

## 提醒 投保时请看清看透合同条款

由于病程较短,一些投保人阳性症状已经趋于恢复,在产品宣传页面表示“确诊即赔付”的新冠保险还没赔怎么办?

保险业内人士建议,投保人要注意收集、保存证据,如电子保单、核酸证明、抗原试剂等,要第一时间报案,如果保险公司称合同中具有“阳性”要医院开相关证明、没有就不理赔这种免责条款,就要看保险公司在订立合同时,是否对投保人尽到了提示和明确说明义务,否则此类格式合同中的免责条款不产生效力。有律师提醒,如果保险公司拒不赔偿或者超过30天不处理,投保人即可向当地银保监局“投诉,或者到法院起诉。”

北京工商大学中国保险研究院副秘书长宋占军表示,任何一种保险理赔都需要相关理赔材料予以证明,必要的医学证明材料还是必须的,否则会出现大量的骗赔案例。如果消费者认为部分理赔材料不合理,可以通过投诉或诉讼等方式向保险公司提出简化材料主张。

王绪瑾提示消费者,购买保险产品要结合自身实际需要,看清楚透合同条款,退保尽量在犹豫期以内。保险公司理赔应该遵循“主动、迅速”的原则,在处理赔案时应积极主动、不拖延。保险服务不能简单赔钱了事,必须强化服务理念,保证基本服务,鼓励附加服务、创新延伸服务。

本报综合消息



# 中国信达资产管理股份有限公司青海省分公司

## 2023年招聘公告

中国信达资产管理股份有限公司前身为中国信达资产管理公司,成立于1999年4月,是经国务院批准成立的首家金融资产管理公司。2010年6月,中国信达资产管理公司整体改制为股份有限公司。2013年12月12日,中国信达在香港联合交易所主板上市(股票代码01359.HK),成为首家登陆国际资本市场的中国金融资产管理公司。

目前,中国信达设有33家分公司(包括合肥后援基地管理中心),旗下拥有从事不良资产经营和金融服务业务的平台子公司南洋商业银行、信达证券、金谷信托、信达金租、信达香港、信达投资、中润发展等。中国信达立足不良资产经营主业,围绕问题资产投资和问题机构救助,着力化解金融机构和实体企业不良资产风险。

中国信达资产管理股份有限公司青海省分公司是中国信达资产管理股份有限公司在青海省设立的分支机构,根据业务发展需要,现面向国内外诚聘专业人才若干名,工作地点在青海省西宁市。有关事项公告如下:

### 一、岗位描述及专业要求

(一)前台业务类:从事不良资产收购、管理与处置、债权及股权投资资产管理等工作。开展项目尽职调查、项目方案制作,交易结构和风控措施设计,进行投后管理等工作,具备基本的项目投资技术经济分析、企业价值评估能力。

专业要求:金融、投资、经济、会计、财务管理、法律相关专业及理工科专业

(二)法律合规类:从事法律事务相关工作,规范合同管理及法律中介机构的委托管理,为业务发展提供法律专业技术服务;实施风险管理日常工作,开展风险监控、分析、评估和预警,完成客户风险限额及项目业务评级等相关工作。

专业要求:法律专业

(二)财务会计类:从事金融企业收支管理、费用审核、收购类和处置类会计核算和报表编制等工作;熟悉会计制度和会计准则,资产和往来账款管理,以及税法及上市公司相关税务业务。

专业要求:会计、财务管理专业

(四)综合管理类:从事基层党建、纪检监察、公文写作、人力资源管理、行政综合事务处理、企业文化传播、IT管理维护等工作,具有良好的组织协调、人际沟通、语言表达和公文写作能力,熟练掌握计算机基本操作技能和相关应用系统,能够完成机房的基本维护工作。

专业要求:文学、历史、哲学、政治、法律、经济、金融、会计、财务管理及理工科专业

### 二、招聘条件

(一)遵纪守法,诚实守信,品德端正,身体健康,无任何不良记录。

(二)具有较强的工作责任心和良好的职业道德操守,具备良好的语言表达、文字写作、组织协调能力和团队协作精神。

### (三)校园招聘为国内毕业生招聘和海外留学生招聘。

国内毕业生具有全国性重点院校全日制本科及以上学历,海外毕业生应取得国家教育部认证的全日制本科及以上学历。

(四)社会招聘人员为具有重点院校全日制本科及以上学历,原则上应有三年以上从业经历且年龄不超过三十五周岁,具有行政机关、事业单位、大型国有企业、知名律所、知名会计师事务所、司法机构等相关工作经验者优先。

(五)具有注册会计师、注册税务师、法律职业资格等执(职)业资格者或公司需要的其他专业人才优先。

(六)综合管理类党建、纪检、人事岗位为中共党员。

### 三、招聘程序

本次招聘包括报名、资格审查、笔试、面试、体检、外调和录用等环节,具体请以通知为准。

### 四、报名时间及方式

1、报名截止时间:2023年1月31日24时

2、报名方式:请登录中国信达网站:<http://www.cinda.com.cn/>。进入人才招聘栏目下的青海分公司栏,下载并填写随附的《求职申请表》(请在申请表的照片栏中附上一寸彩色免冠近照),表格填写完整后附相关材料(包括但不限于个人简历、身份证、学历证、学位证、执业资格证等扫描件),发送至报名邮箱(Email:[cindaqhfgzsp@163.com](mailto:cindaqhfgzsp@163.com)),邮件主题格式统一为“姓名+岗位名称”。或邮寄至:青海省西宁市城西区五四西路61号新华联国际中心A栋21层,联系人:董女士,联系电话:8123904。根据报名情况,对符合条件的按一定比例确定笔试人员,并以邮件或电话方式通知参加笔试时间和地点。

### 五、其他事项

1、报名与参加笔试时身份证件号码必须保持一致。

2、应聘者需提供本人真实、完整的应聘信息,对所提交

的材料真实性负责。凡弄虚作假者,一经查实,即取消应聘资格,应聘者自行承担由此导致的全部后果。

3、应聘者最终未被录用,报名材料恕不退还。谢绝未经邀请者登门拜访。

4、应聘者务必保证提交的联系方式(包括电子邮箱、手机等)正确无误,并保证通讯畅通。

5、我司有权根据岗位需求变化及报名情况等因素,调整、取消或终止个别岗位的招聘工作,并对本次招聘享有最终解释权。



### 诚挚欢迎有志之士加入

## 中国信达青海分公司