

962555

帮忙

小忙
微调查

“新冠险”赔付门槛屡抬高

连日来,多位市民通过今日头条上海频道“头条帮忙”入口向“新民帮依忙”反映,在申请“新冠确诊险”保险金时,遭遇理赔难。过去的1个多月,从“新冠肺炎”到“新冠感染”,引发种种“新冠险”理赔纠纷。保险公司为何屡屡拒赔?对此,记者展开调查。

事例1 “没有CT”拒绝赔付

去年3月,市民陈先生购买了众安保险的“众安防疫意外险(隔离版)方案一”,保单保障期限1年,保费68元,被保险人投保人为投保人陈先生的父亲。根据保单约定,保险责任包含“新冠确诊津贴”,保险金额5000元。其中特别说明:本保险新冠确诊津贴是指被保险人在保险期间首次确诊罹患2019新型冠状病毒感染的肺炎,保险人按约定的确诊保险金额进行一次性赔付。

陈先生的父亲在2022年12月30日感染新冠,次日前往宝山区一家三级医院就诊。除了病历,患者还有核酸检测阳性记录。之后,陈先生申请理赔,但保险公司拒赔。“他们要求做CT显示的肺炎表现,没有的话就拒赔。”陈先生说,当初在手机上购买保险时,投保页面根本未显示确诊必须“绑定”CT,电子保单上也根本没有提及。

在多次交涉中,“众安保险”态度多变,由一开始的“拒赔”转为“赔付300元”,继而“赔付500元”。在一段通话录音中,保险工作人员表明理赔金额将定为500元,而非保单中的5000元。遭到陈

先生拒绝后,1月17日,众安保险发送了《不予赔付通知书》,对此案件结案,拒赔原因为“其他”。

事例2 居家隔离 难开证明

在“新冠确诊险”理赔过程中,保险公司通常会要求被保险人发送医疗机构出具的确诊报告,但“新十条”出台和降级实施“乙类乙管”后,轻症患者普遍居家隔离,根本没有上医院的经历。市民裴先生说,去年3月,他购买了“畅无忧互联网-蚂蚁版”保险,保费69元,保险期1年,被保险人是其本人。关于新冠确诊,这份保险的赔偿限额是20000元。

去年12月17日,裴先生感染新冠,于是向保险公司申请理赔,然而等待了一个多月,至今没有结果。记者了解到,保险公司告知裴先生,给付确诊保险金,需要被保险人去二级以上医院开具新冠确诊证明。这让裴先生非常犯难,生病时他居家隔离,手上仅有核酸检测阳性记录。康复后,他去医院要求开确诊证明,遭到拒绝。

“整整1个月,客服人员就打过一次电话,感觉就在拖延时间。”裴先生告诉记者,刚报案时,保险公司指派了一名保险勘查员,还说会上门服务。事后,勘察员不仅没有登门,就连电话也没有打过。

■ 市民裴先生购买的“畅无忧互联网-蚂蚁版”保险保单

客户基本信息:

投保人: [REDACTED] 性别: [REDACTED] 出
证件类型: 居民身份证 证件号码: [REDACTED] 联
被保险人: [REDACTED] 性别: 男 出
证件类型: 居民身份证 证件号码: [REDACTED]
受益人: 法定受益人
保险期间: 2022年03月09日 00:00:00 至 2023年03月08日 23:59:59
承保地区: 中华人民共和国(不含港澳台地区) 合同争议解决方

每份承保方案:

方案代码/名称	保险责任	每份赔偿限额
畅无忧互联网-蚂蚁版	呼吸系统重大疾病身故或危重症保险金	350000.0
	呼吸系统重大疾病确诊保险金	20000.0
	新型冠状病毒预防接种一般反应医疗费	20000.0
	新型冠状病毒预防接种异常反应或偶合症医疗费	20000.0
	呼吸系统重大疾病住院津贴	6000.0
	新型冠状病毒疾病身故或全残保险金	100000.0
	新型冠状病毒确诊津贴	20000.0
	新型冠状病毒肺炎住院津贴	6000.0
	新型冠状病毒集中隔离津贴	2800.0

投保份数: 1份 保险费合计: 人民币(大写)陆拾玖元整

律师建议

放宽门槛 合理协商

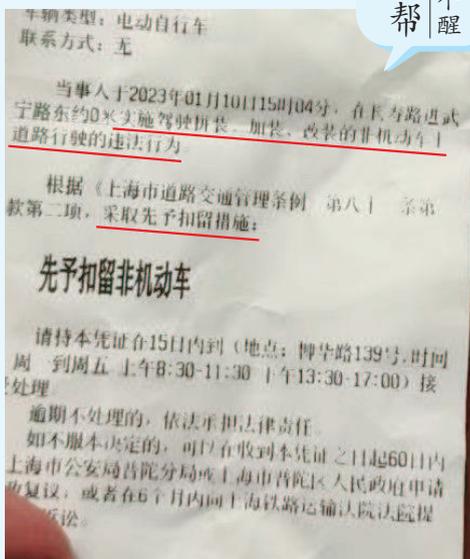
理赔难,问题到底出在了哪? 理赔网首页律师刘健一指出,2022年12月,“新型冠状病毒肺炎”更名为“新型冠状病毒感染”。焦点在于,在更名之前,保险单上写明的为“新冠肺炎”,现在变成了“新冠感染”,部分保险公司以疾病名字不同为由,擅自增加“要有肺部检查影像”等理赔条件,抬高了被保险人的理赔门槛。刘健一认为,此次更名属于政策性调整,若合同中并无关于“影像诊断”的特别约定,被保险人出具医疗机构的确诊证明,保险公司应当予以正常赔付。

值得注意的是,在上海本轮感染高峰中,多数患者居家自我隔离,没有医疗机构的确诊证明,只有核酸或抗原阳性的检测结果,不符合保险合同中的赔付条件。刘健一表示,《民法典》第五百三十三条规定:合同成立后,合同的基础条件发生了当事人在订立合同时无法预见的、不属于商业风险的重大变化,继续履行合同对于当事人一方明显不公平的,受不利影响的当事人可以与对方重新协商;在合理期限内协商不成的,当事人可以请求人民法院或者仲裁机构变更或者解除合同。他建议,保险公司适当放宽赔付门槛,积极履行社会责任,与被保险人合理协商。 本报记者 夏韵

电动车装“长座椅” 上路违法被扣车

小民有呼
帮

■ 安装了“长座椅”的电动自行车被交警扣下



■ 电动自行车扣留凭证

日前,市民舒先生在普陀区长寿路上驾驶新买来的电动自行车时,被交警扣了车。这是怎么回事呢?

舒先生向记者反映,那天他驾驶电动自行车经过长寿路武宁路口时,被交警拦下。交警表示,他的电动自行车的座椅是“长座椅”,超过国家规定的标准,予以扣车处理。

扣留凭证显示,舒先生“实施驾驶拼装、加装、改装的非机动车上道路行驶的违法行为”,被处以“先予扣留非机动车”的处罚。舒先生说,当时现场有多人被扣电动自行

车,所涉及的问题都一样。

对此,舒先生觉得有点“冤”。他表示,自己这辆“爱玛”电动自行车买来没几天,委托销售商帮他上了牌。“所谓改装,不是我实施的,店家卖出来就是这个样子。另外,违法改装的电动自行车又怎么能够上牌呢?”

记者查询《上海市道路交通管理条例》,第23条规定,禁止拼装、加装、改装的非机动车上道路行驶;第81条规定,执行职务的公安民警发现上述情况,可以先予扣留车辆或者通行工具。

记者致电普陀警方了解到,电动自行车的生产、上架必须符合国家规定;很多改装是商家行为,比如迎合消费者载客需要“加长”座椅,甚至在上牌后再实施改装。许多市民不知晓有关电动自行车的规定,只追求载客方便,行驶拉风,掉进销售商的“花招”里。在此提醒市民购买电动自行车时,要拒绝“长座椅”,只买“本色”车子。

截至记者发稿时,舒先生回复,经与销售商沟通,他已按一定的“折旧”价退掉了这辆电动自行车。

本报记者 陈浩

小帮
提个醒

家住徐汇区馨宁公寓的刘先生向“新民帮依忙”反映,小区9号楼21楼一住户经常邀请朋友到家中开派对,往往“嗨玩”到凌晨才罢休。引吭高歌、大声闲聊的声音不绝于耳,让楼上楼下的居民不堪其扰。同楼居民顾先生无奈地表示,21楼这户邻居三天两头找朋友到家中聚会,一般从深夜开始,往往“欢聚”到凌晨才“尽兴”。居民刘女士也坦言“忍无可忍”。“原本我们住得就比较近,音乐声音开这么大,我们被迫在噪声中入睡。我每天晚上塞着耳塞睡觉,白天上班更是没精神。好不容易过年了,想安静休息两天,竟然也成了一种‘奢望’!”

记者就此事联系了馨宁物业。一名工作人员表示,这样的行为确实扰民,物业将与居委会一起上门劝阻,必要时将上报相关部门及时处置,确保居民日常生活免受影响。

本报记者
徐驰

呼朋唤友开派对 左邻右舍苦难言



本版编辑/顾 玥
视觉设计/竹建英