

962555

新冠隔离险赔付设限 条件加码客户遇刁难



小忙 微调查

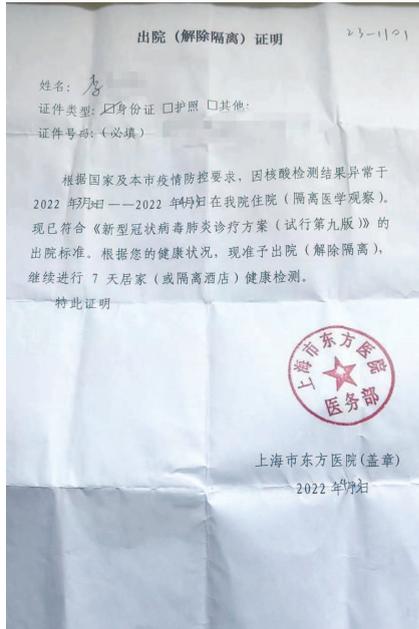


家住浦东川沙的李先生向“新民帮帮忙”反映，他去年购买了一款“复星联合爱无忧(优享版)”意外险，其中包含了最高30日的新冠疫情隔离津贴。今年3月，他感染新冠并被隔离21天，但此后的理赔路却走得异常艰难。保险公司为降低损失，在赔付条件上擅自加码，他多次交涉，只拿回一小部分赔付。在记者介入下，保险公司终于承诺将补足李先生剩余的全部津贴。

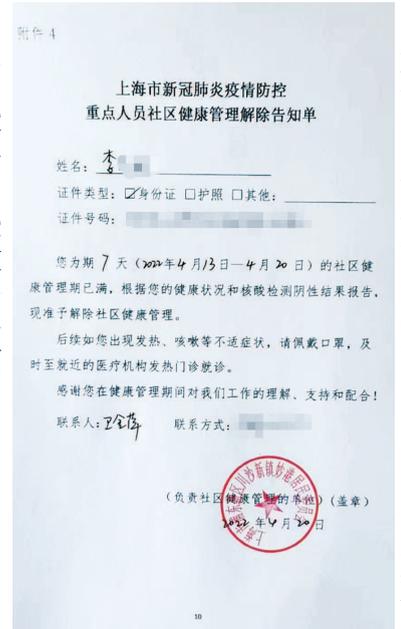
记者在调查中也发现，近两年多家保险公司曾推出类似的隔离险，但理赔过程中乱象频出，消费者投诉不断。



李先生购买的复星联合爱无忧意外险



东方医院开具的出院(解除隔离)证明



居委会出具的社区健康管理解除告知单 受访者供图

感染新冠依规隔离

去年11月,李先生在朋友的推荐下,购买了复星联合健康保险公司的一款“复星联合爱无忧(优享版)”意外险,保费为43元,保险期1年。该产品除了包含10万元的意外身故残疾、猝死险外,最大的卖点便是针对新冠肺炎疫情推出的确诊险和隔离险。

按照合同约定,保险期内若被保险人经医院确诊新冠肺炎的,轻型或普通型赔付1000元,重型或危重型赔付3000元;如被保险人居住地或工作所在地、旅行途径地或目的地被国家确定为中高风险地区,或被保险人被追踪为新冠肺炎确诊或疑似患者的密切接触者,而被当地防疫部门要求强制隔离的,按200元/日的标准支付强制隔离津贴,最高给付日数30日为限。

“我平时经常出差,选择这款保险,就是想给自己一份安心和保障。”李先生如此解释购买的初衷。

今年3月,疫情突袭申城,李先生不幸“中招”。3月31日,他作为新冠肺炎无症状感染者,被转运至浦东金桥一地方舱医院治疗。4月13日,在连续两次核酸检测阴性后,他拿到了东方医院开具的出院(解除隔离)证明,返回小区继续接受7天居家健康监测。4月20日,居家监测期满,他又收到了居委会发出的解除社区健康管理告知单。

证明不认理赔缩水

5月9日,康复后的李先生想起了这份保单,他仔细对照合同条款后,认为自己虽然不符合确诊险的标准,但前后隔离了21天,理应获得相应的隔离津贴。于是,他在线提交了东方医院和小区居委会出具的解除隔离证明,不料保险公司最终只赔付了1400元,也就是7天的隔离津贴,这让李先生很不解,“明明隔离了21天,为什么只按7天算?剩下的14天去哪儿了?”

他随后多次致电复星联合健康保险,客服给出的解释如出一辙:被保险人申请隔离津贴,需提供卫健委、疾控中心、街镇、居委会等政府部门开具的隔离证明,而李先生提交的材料中,东方医院并不在保险公司认可的政府部门范围内,因此第一份方舱医院集中隔离的证明“无效”,只能按后面居家隔离的天数,给予赔付。

对此,李先生无法接受,“医院开的证明凭什么就不算数?我所在方舱是东方医院负责管理的,由院方出具证明理所当然!”李先生说,他后来也联系过镇政府,对方明确表示医院的证明有效,他们也不会再额外提供证明。

事实上,今年4月,针对因“隔离险”引发的各类纠纷,上海市高级人民法院曾专门发文回应,其中特别提到:被保险人提交的加盖卫生行政部门、街道乡镇、居(村)委会、医院或疫情防控部门等机构印章的隔离证明、集中隔离医学观察

解除单,或通过“随申办”等相关政府机关指定网络平台自助开具的居家健康监测证明等,可以作为证明其被隔离的证据。由此可见,保险公司为拒赔所找的理由并不成立。

记者近一周内先后两次拨打复星联合健康保险客服热线,询问理赔事宜,客服均表示,把把情况上报领导并给出答复。之后,李先生发来短信,称保险公司已和他联系,承认理赔过程中存在“工作疏忽”,剩余14天的隔离津贴将尽快赔付到位。据了解,该保险目前已从各平台下架。

人为设限涉嫌违约

自2020年新冠肺炎疫情发生以来,国内多家保险公司相继推出了隔离险产品,因其保费低、实用性强,一度销售火爆成为“网红险”。但随着疫情在全国多点散发,特别是今年3月以来,上海遭遇疫情严重冲击,被隔离人员迅速增加,隔离险在理赔过程中产生的

矛盾和纠纷也急剧上升。

比如,前两个月有不少上海投保人反映,自家小区新增多名阳性病例,但有的保险公司却玩起了文字游戏,以上海没有划分中高风险地区为由,拒绝理赔;还有保险公司理赔标准不透明,同小区甚至同单元的客户申请理赔,需要提交的材料却不一致。

记者就此咨询了上海善法律师事务所高级合伙人秦裕斌,秦律师认为,在疫情严峻时,部分保险公司为减轻自身损失,刻意人为设限,抬高理赔门槛,许多理由从根本经不起推敲,已构成违约。消费者如协商不成,可通过法律途径,维护自身合法权益。他也提醒市民,在选购隔离险时,需擦亮眼睛,仔细阅读合同条款,不要轻信天花乱坠的广告宣传。保险公司或第三方销售平台也应秉持诚信原则,忠实履约,勿因眼前利益损害消费者的合法权益。

本报记者 房浩

垃圾堆数月无人清理 物业竟称“无能为力”



小帮 民有呼

家住虹口区吴家湾路136弄的戴先生向“新民帮帮忙”反映,小区2号楼前的建筑垃圾堆积如山,近4个月没有清理。面对糟糕的小区环境,服务该小区的鑫洪物业却称“无能为力”,这到底是怎么回事?住在2号楼的戴先生告诉记者,居民楼前原本是两个地面停车位,从今年2月下旬开始,保洁人员陆续用三轮车转运了许多建筑垃圾,堆在2号楼前。导致2号楼居民整日与垃圾为伴,距离仅有2米多。“露天堆这么多垃圾,一直不清理,我们实在受不了。这个垃圾堆长13米左右,高近2米。”戴先生说,由于没有定期清理,垃圾越堆越多,除了建筑垃圾,还有口罩、面罩、防护服等医疗废弃垃圾。随着气温升高,垃圾堆滋生蚊蝇、异味弥漫,还存在一定的防控安全隐患。

恢复正常生产生活秩序后,物业公司为什么不清理垃圾呢?记者联系到鑫洪物业的负责人叶先生。他回复,小区面积小,此前一直没有建筑垃圾堆放点,几个月前,临时设置在2号楼前。针对不清理的问题,他说小区在实施美丽家园项目,现在2号居民楼的外部搭满脚手架,以致过道过窄,垃圾清运车无法开进来。叶先生回应,现在的阻碍就是脚手架,只要一拆除,他就可以安排车辆进入,铲走垃圾。

属地虹口区江湾镇街道纪念居委会工作人员表示,接到居民的诉求后,居委会曾多次督促过物业公司,但毫无作用。此外,小区里的建筑垃圾点位设置在哪里,后续还要依照相关流程征询业主意见。

在戴先生等居民反映后,物业人员用一块塑料布盖住了垃圾堆,依旧没有安排车辆清运。“办法总比困难多。大型垃圾车进不来,是否可以派人用手推车一车车推出去



吴家湾路136弄小区建筑垃圾堆积如山 受访者供图

呢?”吴家湾路136弄的居民呼吁,属地街道应督促物业公司尽快清理垃圾,同时应定期消杀,早日还他们安全、有序、干净、整洁的生活环境。

本报记者 夏韵



本版编辑/刘珍华 视觉设计/奚云阳

江苏银行 上海分行
 BANK OF JIANGSU Shanghai Branch

江苏银行综合理财能力
 连续六年
 居城商行首位

数据来源:普益标准2016-2021年度银行理财能力排名报告