广告噱头多 条款暗藏玄机 理赔看心情

重疾险销售理赔套路起底

□ 本报记者 杜 晓
□ 本报实习生 徐静华

重疾险,顾名思义,就是以恶性肿瘤、急性心肌梗塞等特定重大疾病为保障项目的商业保险。当被保人患上此类疾病时,保险公司将按照合同约定对被保人进行一定金额的赔付。因患上重大疾病时,往往需要在短时间内支出高昂的治疗费用,加上现代社会人们患上重大疾病的概率增加,很多人都正在考虑或已经入手了重疾险。

在形形色色的重疾险中,各种产品价位差异较大,保障项目也各有出入,选择一份适合自己、性价比高的产品就成了消费者必须要考虑的问题。目前市面上的重疾险名目繁多,但问题也有不少。对此,记者进行了采访。

买两份保险只赔一份钱

记者分别在两个保险平台网站以"重疾险"为关键词搜索,分别搜到246和165个相关产品。以人们熟知的"意外险"或"医疗险"进行搜索,只搜到10到20个结果,相较之下,前者的选择难度更高。

记者还注意到,有的消费者在网上发帖投诉称,自己患上严重影响生活的重大疾病,保险公司却拒绝赔付;有的消费者称,因为自己进行的手术种类与合同规定的治疗方式不符,保险公司拒绝赔付;还有的消费者称,因为自己的疾病状态与合同有细微出入,所以理赔困难。

"事实上,很多保险条款涉及较多专业知识,消费者若事先不够明晰,常常在赔付时陷入'有苦说不出'的境地。"保险经纪人马越(化名)说。

马越告诉记者,很多重疾险都包含身故保障,即被保人在生前未发生重大疾病理赔的情况下,可在身故时返还合同约定的金额,这也是备受消费者青睐的一种类型。有些保险公司将这两种保障拆分开来,成为主险为寿险、附加重疾险的组合保险,分别收取费用。但是,这种保险的主险和附加险的保额是"共享"的,实际所赔付金额与普通的重疾险相同。因此,虽然消费者在交费时为主险、附加险之"和",但是在赔付时,只能得到两份保险的总额之"或"。

以国内某寿险附加重疾险的知名产品甲和另一包含身故保障服务的重疾险乙为例,记者使用保险公司提供的保费计算器查询后发现,如果一位年龄为30岁的男性购买主险、附加重疾险保额均为30万元的甲产品,他20年内每年所交保费分别为5460元寿险和3750元重疾险;而购买保额为30万元的乙重疾险,他每年需要付出的费用是6570元。由于将保费拆分,名义上甲产品的重疾险部分看起来比乙重疾险的费用更低,很多消费者被其更"低廉"的价格所吸引购买,但实际上却为此付出了更多费用。若购买甲产品的消费者患上重大疾病已经赔付15万元,那么他在身故时只能获得30万元中剩下的15万元,主险与附加险的保额共享,最终获得的金额与乙产品无异。

"很多卖寿险附加重疾险产品的业务员都到我这里买了重疾险产品。"一名保险销售员说,"寿险附加重疾险产品在市场上的火爆,更多是因为产品背后的保险集团品牌溢价的结果。"

一组疾病只赔付一次

根据有关规定,所有重疾险的保障范围中都要包含恶性肿瘤等6种重大疾病。

马越告诉记者,为了吸引消费者,保险公司在必备的6种重疾保障之外,推出了花样繁多的服务项目。

记者注意到,在一款保险产品的介绍界面上,用显眼字体强调产品的优势为"保障全面、多次赔付、确诊即赔、保费豁免"等。但在查看条款时发现,在理想情况下,被保人可以获得最多3次的重症赔付。不过,产品将重疾分为恶性肿瘤、脑、心血管等4组疾病,赔付时必须严格按照条款中的分组设置,即某组疾病中已经赔付一次,则这一组责任作废,还可赔付其他组的疾病。

记者就此咨询了南京鼓楼医院外科医生赵默(化名),他告诉记者,"很多患者发生重疾,在治疗中常常会产生并发症,或是在术后一段时间再次患上同一器官的重疾,很多都是跟第一次诊断的疾病属于同一组。比如,患者在进行了一个心脏大血管的手术之后产生其他病症,需要植入一个心脏起搏器,这是很常见的。当然,先后患了不同组的重疾也是很正常的"。

然而,根据上述保险产品相关条款,一旦再次患上组内另一种疾病,患者将无法获得多次赔付。

记者还发现,有些保险声称可以保障100多种重疾,但对条款进行了一些细节处理。例如,一款保险产品的赔付条款中规定,"对于严重的阿尔茨海默症,我们只对被保险人在70周岁前被确诊患有本病提供保险责任"。

"阿尔茨海默症是老年痴呆最主要的一种病例,常见于65岁以上老年人群体,年龄越大,发病率越高,通过这一规定,保险方巧妙地减轻了自己的赔付责任。"马越说。

据悉,今年6月30日,这种产品宣布取消赔付的年龄限制。

理赔时关卡重重

记者注意到,一种保险产品在广告语中声称,"确诊即赔,先赔付再看病,与社保无冲突"。

这种保险产品的销售人员在与记者通话时也反复强调:"只要医院开出确诊病例,就可以理赔。"

但是,记者在查看相关条款时却发现,只有恶性肿瘤等少数重疾可以实现"确诊即赔"。其他疾病,有的要求进行对应的手术之后,如肾功能衰竭的异体器官移植术、冠心病的开胸介入式手术等;有的要求在确诊后的180天等待期后才能理赔,如脑中风后遗症等。这些规定使得理赔并不能缓解消费者的燃眉之急。

还有一些消费者向记者反映,在保险理赔时关卡重重,陷入"理赔难"的境地。

对此,赵默说,"保险条款和理赔程序比较严格,这都是可以理解的,毕竟重疾险属于商业保险,保险公司需要盈利。但关键问题是,搞理赔的人有时候非常严苛,即使符合标准,也要挑各种问题"。

"平时工作中经常遇到一些患者要求我们帮忙把病历完善一下,比如保险公司要求五条,但这个患者可能只满足四条。实际上,一个人完美满足理赔条款的理想情况是很难的,因为在临床中,不是所有的病都是按照标准的教科书那样来的。"赵默说。

"虽然条款是全国统一的,但是每个保险公司执行的尺度不同。就算是同一家保险公司,每名核赔人员执行的尺度也可能不同;就算是同一名核赔人员,心情好跟心情不好时执行的尺度也会不同。"冯越说。

制图/李晓军

业内专家分析如何保障重疾险消费者权益

□ 本报记者 杜 晓
□ 本报实习生 徐静华

今年6月,中国保险行业协会发布了《2018中国商业健康保险发展指数报告》,其中提到,我国商业健康保险的覆盖率不足10%,近半数受访者认为"价格太高",近三成认为"不知道选哪个产品",近两成选择"看不懂产品介绍"是阻碍他们购买保险的主要因素。报告显示,2018中国商业健康保险发展指数为63,与2017年的60.6相比有所提升,但整体发展处于基础水平,仍有很大提升空间。

虽然在发展过程中存在一些不规范现象,但保险是市场经济条件下风险管理的基本手段,有着不可替代的重要作用。如何才能减少目前保险市场上的不良行为?消费者如何选购到性价比高、适合自己的重疾险?

南开大学保险学系教授朱铭来认为,重疾险在我国是一个发展较早的商业保险类型,最初是由寿险发展而来,以死亡保障为核心设立。经过多年的发展,逐渐变成今天这种以保障重大疾病终身为主的保险。重疾险属于定额给付,与治疗的实际开支无关,一般将保障范围限制在生死攸关的特定疾病上,对疾病的界定也较为细致、严格。

"重疾险其实是与我国国情相联系的概念。"朱铭来说,"国际上的健康险一般都是一年期的纯保险,以看病为核心,没有返还功能,也很少涉及死亡情况。但是由于国人喜欢储蓄,觉得交了几十年的钱以后还能拿回一些钱也挺好,所以国内的重疾险也比较强调储蓄投资,与寿险的概念相似。不过,随着我国社保的普及和年轻人消费理念的变化,他们越来越能接受保险就是一种纯消费行为这个概念了。这几年市面上出现了一些一年期的百万抗癌险等险种,它们没有返还功能,单纯保障医疗费用,这类保险带有人与人之间经济互助的意味,主要适用于中青年群体。"

朱铭来建议,消费者可以考虑购买纯消费型重疾险。"买保险时,不要完全把目标放在投资回报上。如果消费者的主要诉求是医疗保障,那么遇到长期储蓄型的健康险,就要慎重考虑。返还型保险的费用比纯消费型要高一些,虽然最后还能拿到一些钱,但其投资回报率不可能像投资理财那么高,如果保险公司宣称最后拿到的钱可以比银行高多少倍,那可能就带有误导性质。并且,从长期来看,这些钱还会受到通货膨胀等因素的影响"。

"理财和保障还是要分开,如果消费者想投资,可以用专门的理财工具。就保险而言,既不一定要保终身,也不一定非要是储蓄型,消费者可以考虑纯消费型保险。随着大数据技术的发展,医疗机构对疾病发病率、诊疗率、治愈率、治疗费用等方面也可以进行更准确的统计和预测,所以百万抗癌险这类报销型的保险在以后也会慢慢发展起来。"朱铭来说。

针对目前重疾险存在的一些问题,消费者在购买时如何保护自身权益?

朱铭来认为,消费者在买保险时一定要认真阅读条款,不要怕麻烦,不明白的地方可以要求销售人员进一步解释。要格外留意条款中保险公司除外责任的部分,并且对疾病的界定都要小心,要关注细节。

"一定要仔细阅读条款。比如一个产品保心脏病,但儿童的先天性心脏病算不算在里面?"朱铭来说,"很多保险产品都保同一种疾病,但是在条款细节上却不一定相同,如果消费者之前不留意、不明白,最后可能拿不到钱。"

面对日益增长的重疾险市场,对保险公司自身和监管部门都提出了新的要求。

朱铭来认为,要保护好消费者权益,保险公司要对条款做详细的解释说明,不能对消费者进行误导。保险是涉及人们切身利益的大事,条款不光要详细,还要语言简单化,让消费者能看得懂。另外,对于一些"霸王条款",有关部门要加大查处力度,纠正行业内的不正之风。

"以前曾发生过消费者将保险公司告上法庭的例子,因为很多公司在理赔时过分强调一些细节上的要求。后来国家对行业进行规范,出台了对很多重大疾病的统一解释标准。保险公司也要对自己的条款进行详细解释说明,比如那种主险寿险、附加重疾险的品种,保险公司的责任是怎样确定的?寿险和重疾险的保额是累加还是共享?这些都要说清楚,不能误导消费者。"朱铭来说。

苏州警方打掉一诈骗团伙

不法分子以投资为名诱骗2000多人

□ 本报记者 罗莎莎
□ 本报通讯员 孟志成

在投资平台充值6000元,一天内亏损殆尽,最终发现自己被"白富美"算计了,江苏省苏州市市民晏某报警时懊悔不已。近日,苏州警方打掉一诈骗团伙,抓获110多名犯罪嫌疑人。在此案中,像晏某一样被诈骗团伙包装的"白富美"引导"投资"失利的人不下2000人。

今年4月,苏州市公安局相城分局接到市民晏某报警。晏某称,他通过微信摇一摇添加了一名"白富美"。在对方引诱下,他下载了一款投资App,还加入了这个平台的微信群,在群内"老师"的指导下进行买"涨、跌"操作,结果被骗了6000元,结果再想找"白富美"时却发现被拉黑。

接警后,警方根据晏某提供的3名嫌疑人的微信号进行追踪,发现此微信号及关联微信号均在网上冒充"白富美"。此外,查询显示IP地址在河北邯郸,警方初步判断此处可能存在一个作案频繁的诈骗团伙。

在苏州市公安局的统一部署下,警方抽调了相城、常熟、昆山等地刑侦精干警力,联合网侦、反诈等警种成立专案组,远赴河北邯郸开展工作。

"在当地警方的配合下,经过多日蹲守观察和对涉案微信号进行分析,我们发现诈骗团伙分布在邯郸的多个写字楼和居民小区内,成员众多,结构复杂,反侦查意识较强,公司内设有人事、财务、业务等部门。诈骗团伙还有两名股东隐藏在河北省石家庄市。"办案民警介绍。

在摸清诈骗团伙的组织架构和活动规律后,8月2日,专案组抽调200多名警力分为7个抓捕组,以"定人、定位、定点"为原则,在邯郸、石家庄统一收网实施抓捕,当场抓获嫌疑人113名,扣押大量作案所用电脑,并在团伙主要犯罪嫌疑人董某住处的衣柜内搜查到现金209万元。

经查,诈骗团伙主要犯罪嫌疑人为李某、董某、高某。犯罪嫌疑人李某于去年6月成立了万兴发展有限公司(无工商注册),李某负责为"投资平台"提供软件技术支撑,开发了虚假外汇、黄金和金刚石投资平台;犯罪嫌疑人董某负责招募人员进行运作,按照董某20%,李某、高某各15%的比例对总收益进行分赃,其余收益由经理、业务员等成员参与分红。

此外,公司成立之初,董某还分配给每名员工一个微信号,安排人事部门进行培训。他们以30岁以上有一定经济基础的男士为作案目标,将员工包装成"白富美"的形象,并针对与"客户"聊天谈恋爱的技巧进行专门培训。

像诓哄晏某一样,诈骗团伙培养的"白富美"活跃在网络上诱捕"猎物"。同时,董某的"公司"还聘请推广业务员,在各大网络平台群发广告,通过"客服"介绍,吸引不明真相的网友到虚假投资平台上投资。

经查,这家"公司"成立1年多来共计诈骗逾2000万元,警方现场缴获涉案资金200多万元,冻结涉案资金220万余元,捣毁诈骗窝点5个,缴获电脑100余台。

无人航行深海探测面临多重挑战

深海环境特殊 技术安全风险高 法律法规待调整

□ 本报记者 孙安清

无人航行和深海探测,一个是水上智能,一个是水下智能,可谓航海黑科技"双璧",因具有巨大开采空间和开发价值日益引起各国兴趣,但面临科技、安全、法律等方面的挑战。这是《法制日报》记者近日从在青岛西海岸新区召开的2018东亚海洋合作平台青岛论坛上获取的讯息。

无人航行深海探测前景无限

近年来,无人车和无人机成为热门话题,以无人艇船为代表的智能船舶也在环境监测、区域巡航等领域频频抛头露面。

有关专家认为,对于经济性和安全性的追求是无人船技术发展的重要原因。与传统船舶比起来,无人船能够通过专家决策系统与远程遥控系统在劳动条件更好的岸上进行操作,从而从根本上减少人为因素对船舶航行安全的影响。一方面,在没有船员的情况下,船上的救生、消防、防污染等绝大多数设备将不再需要,既减少船舶重量又降低能耗,从而实现船舶建造及运营成本的减少及船舶载货能力的提升。有公司认为,这些因素加上重量和空气阻力的减少将带来12%至15%的燃料节约。另一方面,导致船舶海上事故的主要原因是决策和操作过失、应急反应不当等人为因素。德国安联保险2012年发布的报告就曾提到,75%至96%的海上事故是人为错误的结果。因此,在智能化水平足够的基础上,无人船能够有效提高航行安全水平,减少事故发生。

事实上,在无人技术领域,有关无人船的研究探索在进行之中。放眼国际,丹麦启动无人船研发项目,挪威开辟无人船试验区,韩国开发了无人船通用技术平台,荷兰正研发利用"浮动自驾无人船"实现载人和货运,北欧航运强国挪威已经下水集装箱无人船。一些船业巨头甚至乐观预测:也许只需几十年,发展成熟的"幽灵船"技术将改写全球远洋运输的面貌。业界人士预计,全球无人船市场规模在2019年可能达到大约100亿美元。

"中国国内也成立了一些无人航行研究机构,特别是成立了几个联盟,在珠海、舟山、青岛等领域联合成立了无人船在海域上的测试基地。"2018东亚海洋合作平台青岛论坛上,大连海事大学副校长、教授、博士生导师孙培廷介绍。

2018东亚海洋合作平台青岛论坛上,国家深海基地管理中心主任于洪军在其题为《高新技术助力深海事业发展》演讲中认为,地球表面70.8%被海水覆盖,海底占全球面积的一半,深海是事关世界各国资源持续供给的源头,事关推动世界科技创新。

记者了解到,在陆地资源逐渐枯竭的今天,人们把目光投向了深海大洋。海洋蕴藏了全球超过70%的油气资源,全球深水区最终潜在石油储量高达1000亿桶。近十年来,人们新发现的探明储量在1亿吨以上的油气田70%都在海上,其中一半以上位于深海。海底世界除了大家耳熟能详的锰结核、深海油气,还有热液矿床以及当前炙手可热的天然气水合物。深水是世界油气的重要接替区,天然气水合物的储量极为巨大,据估计,把人类已经用掉的和还没有开发的石油、煤、天然气加在一起,还赶不上天然气水合物中有机碳总含量的一半,天然气水合物很可能将成为新世纪的新能源。于洪军认为,稀土也是我们很重要一个资源,现在发现海底储量是陆地的800倍,有很大的应用前景。目前,我国在深海初步形成了多种资源和合同区的勘探开发格局。

于洪军称,人类了解和研究深海离不开深海高技术的支撑,目前应用最多的就是载人和非载人潜水器。载人潜水器有近距离观察、近距离采样、精准操作等优越性,是要求最高的一种潜水器,是深海运载技术前沿和制高点,成为衡量一个国家海洋实力的重要象征,目前全世界只有包括中国在内的五个国家有大型载人潜水器。

安全性稳定性仍面临问题

专家认为,长期来看,航运业正经历根本性的变化,更多的变化仍在孕育之中。无人船的出现只是一个时间问题,然而走向成熟、大规模投入商业使用还需要各方协调、合力推动。只有人工智能发展到与人脑可以比拟的"强智能"水平,人类才能完全放手将交通运输交给人工智能。

具体来看,专家认为,目前的人工智能驾驶一般货船出海完全没问题,但是还不足以操纵在海上面临更多复杂状况的集装箱船。搬走横亘在无人船面前的信息传输安全性、动力装置稳定性以及远程操纵可靠性"三座大山",是一个漫长的过程。

"船和其他交通工具不同,一旦出海之后,没有任何可以停靠的地方,也不太可能再取得陆地上其他实质性的支援,这个时候船上所有工作目前是由人来完成的,如果想实行智能航海,那么这些工作和优化都由船上自身完成,或者通过通讯方式由岸上协同完成,这都是非常重要的一些技术领域。"孙培廷具体阐释无人航行的运行风险,今天的船舶越来越大型化,满载原油的大型油轮甚至达到30多万吨,如果30万吨的油轮出现问题,就是多个国家甚至世界性的问题,可能是承受不起的后果。所以,货物安全是从事航运的第一要务,每时每刻对货物的实时监测是航运里面的重点工作。

孙培廷所言并非危言耸听。据悉,无人驾驶在内的科技助推了航运业的发展,但其隐忧却不容忽视。3月23日,全球最大集装箱航运公司马士基再次受到网络攻击。去年的黑客袭击给马士基造成了2.5至3亿美元的损失。业内人士称,当前的网络袭击主要针对IT系统,今后很可能将黑手伸向操控系统,这给无人船的远航之旅蒙上了灰色。另外,无人船还面临着防御海盗袭击、高昂的初始运营费用、持续可靠动力、自动识别障碍物并避开其他船舶等方面的挑战。

孙培廷认为,智能化除了带来一些安全防范问题,更多的会带来一些诸如"社会对于人工智能的接受度"等问题和法律法规问题,这些问题的重要性不亚于技术开发,需要调整以适应新的业态。

记者了解到,法律法规主要涉及几个方面:一是船舶安全法律法规,其中包括《国际海上人命安全公约》(SOLAS)中关于构造、救生设备、消防船舶配员、信号与报警方面的要求,《国际海上避碰规则》(COLREG)中 望航行决策、灯光信号交互及涉及船员的部分条款,还需考虑常规船与无人船在灯光、信号等方面的交互问题;二是船员管理法规,包括《海员培训、发证和值班标准国际公约》(STCW)、《国际劳工公约》和船舶最低安全配员规则中关于船员定义及相关要求、安全配员等要求;三是海上权益与责任法律法规中涉及船长责任、海难救助、法律主体和保险责任等内容。

"深海的特点就是高压、黑暗、低温、缺氧。"对于深海探测面临的挑战,于洪军介绍,深海每增加十米,压力就要增加一个大气压。另外,深海有一些特殊环境,比如深海热液区,也叫海底火山区,有黑烟囱、白烟囱等,深海特殊性比太空更厉害,这种特殊性给人类探索认知深海、开发利用深海资源提出了巨大挑战。另外,深海的海洋酸化、海洋微塑料等问题也已经威胁到海洋生物乃至人类社会的安全。据悉,海底极端环境对潜水器要求极高,在高压环境下,耐高水压的动态密封结构和技术也是水下机器人的一项关键技术。机器人上的任何一个密封的电气设备、连接线缆和插件都不能有丝毫渗漏,否则会导致整个部件甚至整个电控系统的毁灭。

众所周知,日本在海洋探索方面曾走在各国前列。1990年,日本造出世界上唯一下潜深度达到7000米的探测器"海沟"号缆控式水下机器人。天有不测风云,2003年5月29日,日本科学家利用"海沟"号在日本高知县东南大约130公里左右的海域下潜4673米进行海底调查作业,由于当年的4号台风已经开始接近这一海域,操作人员在回收"海沟"号时,不知因何原因,"海沟"号已无法回到母船的发射架中,后经全力搜救一个月无果,不少科学家痛心不已。

走向成熟尚需合力推动

专家认为,在智能化风口,无人船和深海探测发展前景可期,应以开放的心态与严谨的态度,合力推动,与业界一同应对面临的挑战。

国内航运界专家蔡玉良曾对媒体说,作为航运业界的一项系统工程,无人航行面临的挑战也是跨专业跨领域的。面对这些问题,需要主管机关、船企、船级社、科研、设计、港口等部门的通力协作。要开展航运管理及船舶运营模式研究,加快航运企业为适应无人船操作与管理的升级。在关注传统船舶安全问题的同时,研究因船岸一体化给船舶安全带来的新风险。此外,需重点关注在共享经济背景下无人船引发的新业态。

对于无人船涉及的广泛而多层次的海事法律法规体系,蔡玉良建议,秉持"鼓励科技创新热情"和"保障安全有序的谨慎"两种态度结合的原则,对现有海事法律法规开展适用性研究,并根据国际、国内船舶航运特点,有针对性地制定无人船的运营监管政策。结合无人船具备的高度信息集成、实时共享等特点,蔡玉良建议将无人船的运营融入大物流循环中,提高物流效率。

在无人船研发的实验阶段,专家认为,在适宜航区建立一个无人船试验区是极为必要的,试验区的设立需综合考虑气象、水文条件、信号强度、通航密度等水域情况,构建船舶运营的监督管理模拟环境,重点选择示范效应强的航线。

"去年1月,我国的蛟龙、海龙、潜龙载人潜水器同时移交,目前三龙装备体系基本形成。要充分发挥载人潜水器的重大深海高新技术装备优势,进入深海,探测深海,呵护深海,东亚乃至全球联合起来,实现深海活动常态化、业务化、科技化,更好为人类服务。"对于深海探测,于洪军充满希望。