

网购保险要看清楚保险条款

条款未看清楚,销售告知不充分或有歧义等造成投诉上升

不幸发生意外,本想着自己网上购买了意外险可以获得理赔,没想到自己购买的保险只涵盖意外身故或伤残,没有医疗费用的理赔,也不涵盖急性病。当下,网购保险越来越流行,但是由于自主操作很多人仅关注价格、产品介绍,几乎没有仔细查看相关条款、如实告知等,最终影响着后期理赔。业内人士表示,网购保险性价比高,但购买前要仔细查看条款,不明白的地方询问专业人士,考虑清楚后再购买,以免影响后期理赔。



1 保险条款未看清 意外发生难获赔

年初,周先生在网上购买了一份意外险产品,保费仅30元,保额达到了10万元。日前,周先生因意外造成脚部扭伤,经过治疗后周先生医疗费用近万元。随后,他电话申请理赔,却被告知自己购买的保险产品仅涵盖意外身故或伤残的保障,并不涵盖医疗费用。如此结果让周先生十分懊恼,怪自己没有仔细了解保险内容,仅仅看价格便宜就购买了。

市民王先生也遭遇了这样的不幸。他也是前不久在网上购买了一款

意外险产品,涵盖意外身故、伤残和意外医疗。其中意外身故、伤残保额10万元,意外医疗保额1万元。前几日出游时心脏病突发住院医治。出院后,王先生向保险公司报案,但是却没有获得理赔。由于王先生本身就患有心脏病,且他购买的意外险医疗仅针对因意外产生的医疗费用,并不包含急性病治疗。

上述两人都是通过网络购买了保险,且最终都无法获得理赔,究其原因,就是没有仔细阅读保险条款,不清楚购买保险具体的保障范围。随意点开第

三方保险网销平台,意外险、健康险、理财型保险等产品都可以购买。不过,相对于线下,各类产品的承保界面都十分简单,没有专业人员进行保险条款解释,只需要自主输入投保人、被保险人基本信息,并支付相关费用即可完成投保,合同也随即生效。整个过程都是自主操作,没有保险业内人士提醒,更没有人会对投保人或被保险人关于如实告知内容进行审核。业内人士表示,如此投保,会因消费者的疏忽而影响后期的理赔。

2 相关机制没有完善 网购保险投诉率高

近两年,便捷、高性价比令网购保险产品逐渐被消费者接受。但是销售告知不充分或有歧义、理赔条件不合理、拒赔理由不充分、捆绑销售保险产品、未经同意自动续保等问题,让网购保险投诉率有所上升。相关数据显示,去年银保监会及其派出机构共接收互联网保险消费投诉10531件,同比增长121.01%。其中,涉及财产保险公司8484件,同比增长128.25%;涉及人身保

险公司2047件,同比增长95.32%。

针对网销保险投诉偏高,业内人士分析与缺乏完善的保险服务机制相关。该业内人士表示,网销保险后期理赔与传统保险产品理赔有所差异,线下保险产品基本都有专人服务,而网销产品后期理赔虽然是属地原则,但是也仅仅是代为查勘、审核,最终理赔还是归上级保险公司,网销保险并未设立专属的线下网点,也没有完善的理赔服务

机制和解决方案。“我平均一个月协助调查10件网销保险产品理赔案件,这些投保者归属地在镇江。调查的大多为一年期的医疗险、意外险产品。不过网销的单子我都看不到内容,只是调查意外赔付金额达到一定标准或者慢性病短期出险的原因,然后上报到公司系统,后续理赔都是上级公司处理。”一家寿险公司理赔工作人员表示。

3 保险条款要了解 保险责任要清楚

目前虽然网购保险十分流行,但是网购的保险产品后期理赔都会指定地点和公司,不是每个营业网点都受理后期理赔手续。购买时点点就可顺利投保,理赔是却并不会这样“闪速”。对于消费者来说,保险真正的体现是理赔,不管是何种渠道购买的保险产品,最终都想要获得满意的理赔服务。那么网购保险,由于没有相关保险业内人士介绍、解说及提醒,就更应该在投保前仔

细研究保险条款,充分了解保险条款,以免因自己的疏忽而影响到后期理赔。

面对繁杂的保险条款,很多人没有仔细阅读的耐心。业内人士建议,如果不能将保险条款从头到尾仔细研究的话,一定要将保险责任和责任免除充分了解,这样可以很清楚是不是自己真正需要的产品、产品为自己提供什么样的保障、如何缴费、如何收益等。如果是过于专业的保险产品存在异议,可以向

保险公司专业人士进行咨询。

此外,上述业内人士提醒消费者在网购保险前,还要考虑清楚,结合自己及家庭的实际需求进行购买,毕竟保险产品缴费期限都比较长,不管是何种渠道购买的保险产品退保都会出现损失。因此选择保险产品要提前规划,选择真正适合自己的产品。

(宋娜)

钱

周刊 · 网购保险

编辑 胡思荣 版式 冷国方 校对 叶凡