



# 保险怎么买? 理赔数据或许能帮到你

## 独家报道

报道独家新闻 期待你的参与

□记者 任国省

实实在在的理赔数据,应该比一些业内人士的投保原则更有说服力。近日,各大保险公司公布了2018年理赔数据,其中有不少共性的数据能反映出过去一年风险高发的重灾区以及保障的不足之处。新一年的保险保障计划怎么制定,或许这些理赔数据能帮到你。

### 重疾保额有较大缺口

虽然重疾的理赔率高,但理赔金额却偏低。记者调查发现,很多人买重疾险,保费都花在了返还和理财的功能上,实际保障额度较低。给大家看组数据:太平洋寿险的重疾平均理赔金额是4.39万,阳光人寿36%的投保人,重疾保额不到5万,还有22%在5万-10万之间,泰康人寿的重疾赔付,件均7万;百年人寿的重疾件均赔付11万。由此可见,大部分重疾理赔金额均在10万元以下。

另一方面,大病的治疗费用又高居不下。真要是得了重疾,几万元远远不够以应对大病对一个家庭经济的威胁。

买保险,当下的保额充足很重要。买重疾30万打底,最好能买到50万,有能力的,还可以买的更高。如果预算不够,买50万保到70岁,要比25万保终身好一些。

### 疾病年轻化趋势明显

从理赔数据看,重疾的发生年龄比我们想象中要小得多。根据瑞泰人寿的理赔报告,重疾发生的平均年龄为38岁;百年人寿的报告中,平均年龄为39岁,同方全球人寿的重疾理赔数据,也大致类似,30岁-49岁间重疾理赔的占比超过60%。

当然,这个数据和投保人的年龄也有关,相对发病率更高的老人,可能因为当初并没买保险,自然也谈不上理赔,分子小了,占比也不会太高。

但结合过往数据,现在重疾发生率有年轻化趋势,足够给我们敲个警钟了。

各家的理赔报告里,发病率最高的前三类重疾,基本都是恶性肿瘤,以及心血管和脑血管疾病。在恶性肿瘤里,甲状腺癌是不少保险公司占比最高的病种。这也是为什么体检时医生说甲状腺结节是小问题,但在投保时保险公司却格外重视。因为甲状腺癌的出险率太高了,治愈率也比较高,花的钱也不多,如花10万,却赔偿保额50万,所以在

健康告知中要求很高。

除了甲状腺癌外,肝癌、肺癌和肠癌是男性的高发重疾;女性则是乳腺癌、肺癌和宫颈癌。我们在平时体检时,也可以有针对性地提早进行预防和筛查。

### 重疾不是保的病种越多越好

而重疾理赔案件中,无论男女主要理赔的疾病是恶性肿瘤、心脏病和脑血管病,占比接近90%。

事实上,各大保险公司的重疾险基本都包含了保险行业协会定义的25类重大疾病(恶性肿瘤、急性心肌梗塞、脑中风后遗症、重大器官移植术或造血干细胞移植术、冠状动脉搭桥术和终末期肾病这6种核心重疾+另外19种较常见重疾的定义,组成最常见的25种重疾组合),重疾的理赔中这25种疾病的理赔率几乎占据了大多数,所以投保时没必要追求保障病种较多的保险。

如果有的重疾险保障80种重疾,但保费较高,也就没有必要购买了。

### 只有社保是不够的

只靠医保,是不够的。根据百年人寿的理赔报告,有一半客户在发生医疗费用时,医保报销的比例低于50%。从医保本身的定位来看,它的主要目标是普

惠,让尽可能多的人享受医疗保障。一旦参与门槛降低,自然会在保障力度上有很多限制。从转移医疗费用风险的角度来看,还是需要补充商业医疗险和重疾险,去弥补医保范围的不足。

此外,我们留意到,获赔率有不满100%的,这代表有申请理赔的人是没有通过审核的,一般是三种情况:一买错保险,如买的是意外险,但疾病身故是不赔的;二是没有如实告知,如保险公司查到个人是带病投保的;三是没有履行保证义务,如吸毒、酒驾等。

### 线上理赔越来越多

几乎每家的理赔报告中,都提到了电子/线上理赔。

尤其是小额的理赔,很多公司支持线上提交资料,快速审核,当天或者隔天就能到账。

一些主打互联网业务的保险公司,移动端的理赔处理占比甚至超过了50%,理赔速度也相当快捷,甚至是以小时计。

从效率和成本角度考虑,未来保险服务的电子化和在线化,是个大趋势。

很多朋友在选保险的时候,会很担心互联网保险不靠谱,理赔麻烦。其实互联网只是一个渠道和工具,哪怕是传统的线下渠道产品,也无法避免后续服务在线化的浪潮。

## 警惕 保单分红 骗局

□韩立飞

近日,本报接到读者来信,反映一些非保险机构人员冒充保险公司工作人员,以领取保单分红名义,诱导欺骗消费者办理退保并购买其他投资产品。

刘先生称自己是做个体的,一次偶然机会一位保险公司的业务员跟刘先生介绍了一款产品,刘先生最后购买了一个高分红的分红型保险,年交保费5万余元,缴费期10年。就在刘先生因为扩大业务想提前退保时,保险公司计算的分红竟然和事先约定的相去甚远,刘先生说当时业务员介绍产品时只告诉其中的收益和好处,对退保到底有没有损失,到底损失多少却只字未提。刘先生想退保,业务员却告诉他可以选择其他保险分红产品。

业内人士指出,购买分红的消费者应该知道在保单上通常会有几种不同档次的分红率,例如低分红5%,中分红7%,高分红甚至达到9%,稍加比较就不难得出这样一个结论:该分红最低收益是5%。其实不然,对于消费者而言往往就是中了保险公司的障眼法而产生了一种错觉,为什么这么说呢?一般分红保险产品说明书上的演示利率仅仅只是保险公司提供的一种假定,既然是假定那就没有什么绝对的保证,所以更不会是最终的保证分红率。保险公司一些业务员利用这点来引诱消费者上钩,并且屡试不爽。消协提醒:如果保险业务员

承诺收益,消费者可让其签字背书,看业务员是否敢保证。

上述行为侵害了保险消费者的知情权、公平交易权、信息安全权等合法权益,造成了不良的影响。为此,银保监会提醒广大消费者要对此类行为提高警惕,树立正确的保险意识,积极维护自身合法权益。

一要警惕常见手法。冒充保险公司从业人员,以保单分红、保单升级、赠送礼品、售后服务等名义联系保险消费者,取得信任后,贬低消费者已购买的保险产品价值,诱导消费者办理退保或保单质押,转投其推荐的高收益理财产品,此行为很可能涉嫌诈骗或非法集资,严重威胁消费者资金安全。在遭遇此类情况时,消费者一定要提高警惕。

二要树立正确的保险意识。保险的主要功能是提供风险保障,消费者应提高自我防范意识,谨慎办理退保或保单质押,不受所谓的高额回报、蒙蔽,不与所谓的代理人签订任何私下协议,不轻易将所持保单、个人身份证件等出示或委托他人,以免消费者在不慎的情况下,被退保或被理财。

三要积极维护自身合法权益。消费者如遭遇类似自称保险公司人员的分红邀约,可以通过保险公司网站、统一客服电话等正式渠道查询真实情况和相关资质,了解保单分红具体情况,核实保险机构办公场所等,另外也可以向监管部门投诉。



自编虚假信息,诱导投保人,说谎,导致拒赔、泄露投保人隐私,每忽悠一人投保就能赚取上千元至数万元不等的高额佣金。新华视点 记者调查发现,一些保险类自媒体通过微信公号、朋友圈等卖保险,有的根本不具备经营资质,有的涉嫌违规营销,严重损害投保人利益。据新华社

《保险生活》由河北日报与河北省保险行业协会共同主办

热线电话:0311-67563273 QQ交流群:413017592

## 相互宝河北首个案例公示

### 二孩爸爸意外受伤 有望获30万元互助金

□记者 任国省

支付宝上的网络互助计划相互宝公示了新一期互助申请:河北石家庄正定县的小耿因意外受伤被送进医院进行开颅手术。小耿没有医保,幸运的是去年加入了相互宝。如果通过公示,他就能获得30万元互助金继续进行治疗。

### 家中顶梁柱遇意外 重伤

石家庄正定县的小耿没有想到,身为家中顶梁柱的自己,竟成了支付宝互助计划相互宝在河北救助的第一个成员。

小耿今年31岁,有一个幸福美满的家庭,大儿子五岁,小女儿两岁。没想到,一次意外让家里变了天。2018年12月,小耿与朋友在家维修天花板时从人字梯摔落,确诊为颅脑重度损伤、肺部感染、肩胛骨骨折。不幸中的万幸,他在相互宝刚推出时就加入了。当时在新闻里看到这个互助计划,觉得或许能帮助到其他人,自己加入后让妻子和两个孩子也都加入了。没想到,我竟然也用到了这笔互助金。小耿说。

假如通过公示,小耿就能获得相互宝的30万元互助金继续进行治疗。重伤之后,小耿已经进行了三次开颅手术。手术完成后送入ICU病房,昏迷了18天才苏醒。

对小耿的妻子小裴来说,过去的这两个多月,可能是人生中最漫长、艰难的时光。以前,她是十指不沾阳春水的娇妻,现在却要独自撑起整个家,不仅要照顾手术后的丈夫,还有一双年幼的儿女和四位老人需要照顾。

对于像小耿这样的普通家庭来说,原本小康的日子很有可能会因为一场意外陷入困境。相互宝作为一个互助计划,就是希望让普通人之间互相守望。用户加入相互宝后如果遇到重大疾病,可以申请最高30万元互助金。互助金由所有相互宝成员分摊,每个互助案例中每个人分摊的金额不会超过1毛钱。

### 相互宝三成用户来自农村和县城

除了小耿外,还有两位成员因为意外进行了开颅手术,向相互宝发起了互助申请。

截至目前,相互宝公示的救助成员累计已有12人。他们中大部分是儿童、外出务工人员,七成来自低线城市和农村。相互宝的数据显示,目前相互宝的所有成员中有31%来自农村和县城。而在这些欠发达区域,还有一部分人群没有基础的医疗保障。相互宝让这部分大病弱势群体多了一份保障。

2018年10月,国家医保局、财政部、国务院扶贫办三部部门联合提出,到2020年,农村贫困人口要100%纳入基本医保、大病保险、医疗救助范围。中国财政科学研究院应用经济学博士后盘和林认为,相互宝可能成为中低收入人群的医疗保障补充,民生意义重大。

后续治疗中,相互宝的30万互助金将是这个四口之家唯一的保障。因为互相信任,加入相互宝的成员越来越多,目前已超过3700万人,他即将成为第15个获得救助的家庭。小耿的妻子小裴说:感谢相互宝,让弱小的个体和家庭有了抵抗风险的力量。

## 发布

# 省保协去年受理消费咨询、纠纷1491件

本报讯(记者任国省)3月13日,在国际消费者权益日到来之际,河北省保险行业协会组织召开河北保险业新闻媒体座谈会,通报河北省保协2018年维护保险消费者权益工作举措及车险理赔服务承诺推行等工作情况。

### 多渠道维护保险消费者权益

河北省保险业消费者权益保护中心由省保协与省消协2012年联合建立,免费为保险消费者提供保险纠纷调解服务。中心还受理保险消费者投诉,承办监管机关转办的保险合同纠纷调解,向保险消费者提供保险知识、保险法律法规免费咨询,开展保险常识宣传和保险消费教育。

2018年,省保协受理消费咨询、纠纷1491件。其中,来访来电1329件,保

险纠纷162件,纠纷调解成功率71%,涉案金额499万元。

在中心自有调解室的基础上,省保协与石家庄市铁路运输法院联合在人保财险等12家保险公司设立了保险纠纷调解室。调解室充分发挥保险公司纠纷化解主体责任,省保协指导公司主动与消费者协商和解,全年70%以上的纠纷化解在一线,履约率100%。拓宽了消费者维权之路,提高了化解效率。

### 推行车险理赔服务承诺

2018年,河北省保协各财产险会员单位共承保机动车约1500万辆,同比增长11%;处理车险理赔案件291万件,同比增长21%。在河北银保监局指导下,省保协围绕提升车险理赔服务质量主题,持续开展车险理赔服务自律工作。

2018年,为进一步提升行业车险理赔服务水平,省保协在总结前期车险理赔服务工作经验的基础上,制定了《河北省车险理赔服务基础规范(试行)》,统一规范车险理赔基础服务的考核指标,明确理赔服务关键环节的时效,建立河北省车险理赔服务的行业标准,为各财产险会员单位规范车险理赔服务夯实制度基础,为消费者监督保险公司服务质量提供衡量标准。

2019年,为进一步提升行业车险理赔服务质量,省保协深入剖析消费者关注焦点,以有效提升保险消费者服务体验为着眼点,推出《河北省保险行业车险理赔服务承诺》,对报案受理、事故查勘、人伤跟踪、索赔指导、赔款支付等消费者密切关注的理赔环节,包括服务时效、服务行为、服务规范等方面做出承诺。

### 多角度宣传 消费者教育更扎实

2018年,省保协在官方网站专门设立风险提示专栏,发布监管部门风险提示、典型案例等稿件,通过多渠道多角度宣传保险知识,开展风险提示,促进提高保险消费者风险识别和自我保护能力。同时,组织行业积极参与河北省消协举办的大型现场宣传活动,现场发放保险常识宣传资料,免费解答消费者在保险消费过程中的问题,为消费者认识保险、用好保险提供帮助。

据了解,3月15日期间,河北保险业还将开展3·15消费者权益保护教育宣传周活动,紧紧围绕以消费者为中心优化服务主题,努力提升服务品质、普及保险消费安全知识,引导消费者依法维权,增强社会公众风险识别和自我保护能力。