

中消协接到的金融保险类投诉中, 医疗险理赔难反映较多。
保险权益如何及时得到保障? 专家建议——

弄清条款按需购 医疗理赔不用愁

一年一度的“3·15”即将到来。据中国消费者权益保护协会新近发布的信息, 金融保险类投诉中, 消费者觉得医疗保险的理赔多有障碍。那么, 如何确保消费者的保险权益? 保险理赔专家在此详解“医疗险理赔”要点: 在投保过程中做到如实告知、看清条款及按需购买, 一旦出险, 医疗险理赔过程将非常顺利。

如实告知合规投保

在健康险保险合同中通常都有规定, “不承保合同生效前的任何疾病或症状”, 这是为了避免客户“带病投保”的道德风险。投保人购买医疗保险产品, 向保险公司如实告知年龄、健康状况和既往病史等信息非常重要。这些信息会影响到保险公司的承保决定以及保费水平。而医疗险拒赔的典型原因之一就是投保人被保险人、被保险人在投保过程中未告知如实告知义务。

例如, 一位想要投保住院医疗险的消费者, 每日有大量饮酒史, 并且已经有肝脏的损害, 如果投保时在投保单的“健康告知”中明确告知相关信息, 那么保险公司在核保时很可能将肝脏相关疾病排除在保障之外; 但如果这位消费者隐瞒或忘记告知相关信

息, 那么其日后若因肝炎或肝硬化等疾病住院, 相关住院费用就很有可能被保险公司拒赔。

看清条款识别要点

也有一些客户在收到保险公司的“拒赔通知”时才大呼: “我不知道这个病不在承保范围内。”其实, 避免这种理赔预期落差的重要一点, 是在投保时仔细阅读条款。选择医疗保险这样的健康保险产品时, 更要特别注意产品的特性和条款的具体约定。除了注意产品的保障范围外, 还要特别注意医疗保险在时间和额度上的具体条款, 这些和出险时的理赔有非常重要的关系。

■ **疾病观察期** 也称之为“等待期”。保险期间内, 若被保险人在等待期内首次出现保险合同所列的疾病症状或体征, 或在等待期内被初次确诊为患有保险合同所列的疾病, 保险公司不承担给付保险金的责任。对于一般的健康医疗保险, 保险公司在承保时均设有一个观察期。一般观察期为3-6个月。

■ **住院间隔时间** 部分慢性疾病可能会导致客户在一年内多次住院, 通常客户如果因同一原因间歇住院间隔时间不超过90天, 将被视作同一次住院而给付一次住院事故保险金, 并以保险

金额为限。
■ **免赔额** 保险公司一般都会对一些金额较低的医疗费用采用免赔的规定, 低于该金额的医疗费用时不能获得理赔的。这种让投保人自担小额风险的规定, 让保费可以更加低廉。

认清理赔按需购买

理赔专家提醒消费者, 医疗保险不一定是买得越多得到的赔偿就越大。要认清所购买的商业医疗保险是定额给付性质, 还是费用补偿性质的。对于定额给付的医疗保险, 保险公司按约定给付保险金, 如“住院津贴”, 若投保多份, 则可以多重赔付; 而费用补偿类的医疗险产品, 体现的是保险的“最大补偿原则”, 不能累计或双重赔付。客户如有在第三方(如医保、其他保险公司等)获得的补偿额, 是需要理赔中先行扣除的。

同时, 建议客户根据自己的实际情况选择保额。以目前的疾病医疗赔偿来说, 参加社会医保的被保险人, 由于比未参保的被保险人多了一重保障, 风险相对较低, 所能获得的赔付比例相对较高。从这个角度看, 建议未参加医保的消费者投保医疗险的额度相应调高。本报记者 谈璆
本报通讯员 赵莹

理财维权从头做起 签字之前详读合同

有关部门发布的数据显示, 银行、保险、证券等理财领域正成为消费者投诉的焦点之一。事后维权固然重要, 但如果能够从源头做起, 可以大大降低损失。

理财产品夸大宣传和隐瞒风险, 使投资者不能很好了解产品本身特点; 信用卡免息期和罚息规定遵循行规, 与传统理解有差异; 保险产品理赔难, 出险之后理赔费用低于预期; 邮购来的收藏品, 说是金银, 实则为镀金和镀银……这样的情况想必许多人都或多或少遇到过, 但是与一般的消费维权相比, 在理财领域, 由于涉及到专业知识, 且一些“霸王条款”的存在, 使得“维权”雷声大雨点小, 要真正获得赔偿并不是件容易的事情。

综观百姓购买的众多理财产品, 许多都是通过合同方式订立的, 例如人民币理财、信托等, 需要投资者在购买之前, 签订有关提示风险的“告知书”。如果一开始不仔细看其中的条款, 这实际上大大增加了发生纠纷的几率。要避免投资理财中的“陷阱”, 维护自己的权益, 还应该从细节开始。
斐翔

信用卡设密码还是凭签名

最近, 关于信用卡是否应设置密码的讨论众说纷纭。信用卡刷卡消费有凭签名或凭密码交易两种方式, 持卡人可以根据自身的习惯来自由选择交易方式。

密码验证是信用卡支付安全管理中非常重要的一个验证工具, 同样情况下有密码的卡一定比无密码的卡安全, 因为多了一重验证环节就多了一重保障, 并且密码的确是比其他工具更私密也更不容易被他人获取验证信息, 这样的安全控制需要客户本人参与和尽责。

如果持卡人选择凭签名消费, 是由商户验证客户所持卡片的真实性及验证客户签名来完成, 但由于仅验证签名无法完全防范第三方冒用, 因此发卡行推荐客户尽可能使用密码。若卡片发生被盗或遗失, 持卡人必须及时挂失并向警方报案, 此种

情况下仅凭签名交易模式被冒用风险要远高于密码验证交易模式。

所以, 交易时不使用密码验证比有密码更容易被盗刷。但客户未妥善保管密码, 导致密码泄露, 比如曾将密码信息提供给第三方、曾经在不安的设备或网站上操作造成密码信息泄露等等情况, 客户仍需对此承担责任。

据了解, 目前有多家银行拥有失卡保障赔付, 可对挂失前一定时间内发生的盗刷进行赔偿, 但基本针对签名消费模式。而交通银行信用卡首创的“用卡无忧”服务, 在保障期间, 针对持卡人通过POS机刷卡签字完成的交易, 挂失前48小时所发生的损失, 包括凭“密码+签名”方式交易的盗刷都可以获得赔偿。这一服务实施以来, 该行已为失卡客户理赔损失金额近500万元。
顾鹰

识破“汇款后放人”新花招

专家提醒收到要求转账短信务必先致电核实

电信金融诈骗不时冒出新花样。近日一位老伯受骗来到银行办理汇款, 幸被柜面工作人员成功拦阻。

这位老伯当时在浦发银行浦东南路支行柜面, 办理一笔金额1万余元的无卡存款业务。柜员在审核了客户填写的凭证后, 向他作了“安全四问”提示, 老伯显得欲言又止, 支支吾吾。见此情形, 业务主管上前询问他是否认识收款人, 账号是否为安全账户等。此时, 老伯掏出一张“电话记录”, 上面写着他的儿子被上海某区经侦队关押, 需要其向该账户付款后方可释放。接到这一“指令”, 他赶紧来银行来办理汇款。

柜面员工顿觉蹊跷, 为了确保客户资金的安全, 建议老伯先暂缓汇款。同时, 银行工作人员主动联系上了辖区民警。辖区民警到场后告知, 所谓“汇款后释放”是不符合相关警方办案流程的。在工作人员及民警的耐心劝导下, 老伯打消了汇款的念头。事后了解到, 这是不法分子实施的一种新诈骗手法, 如果没有他人提醒, 被骗者往往会被唬住, 按骗子的要求进行汇款操作。

本市银行业员工今年以来已成功阻截了多起电信诈骗。据分析, 常见的手机诈骗形式有多种: 一是诈骗分子通过拨打受害人的手机, 以“家中亲属被绑

架”名义行骗, 制造恐慌情绪, 要求立即拿出现金, 手机要保持通信状态, 在受害人焦虑不安的状态下骗走钱财; 另一种是通过拨打受害人的手机, 伪装成银行信用卡客服人员, 谎称受害人亲属有银行卡欠款, 要求立即归还到指定的卡号, 并实时通过手机监控。

银行专家特别提示消费者: 如果接到任何要求其转账或提供账户信息的电话、短信, 千万不可轻信, 觉得可疑的话, 务必拨打银行、电信等有关单位官方公示的客服热线查询; 如果对对方声称家人被绑架或受伤, 要保持镇定, 先核实信息, 再见机行事联系警方处理。
谈璆 王爽

债市看盘

CPI如期下行 企债强势上涨

上周上交所国债市场小幅上行, 上周五上证国债指数收于132.14点, 较前周上涨了0.07点。本周一上证国债指数小幅上行, 最终收于132.19点。上证企债指数较上周五上涨了0.13点, 最终收于150.16点。

消息面上, 上周国家统计局公布的数据显示, 2012年2月份全国居民消费价格总水平同比上涨3.2%。CPI数据基本符合此前3%左右的预期, 从CPI的走

势图上来看, CPI已经进入了下行通道, 未来有进一步下降的可能。不过, 从最新的宏观数据来看, 我国经济存在衰退的隐忧, 未来监管部门的关注焦点或许将从防通胀转向保增长, 央行持续下调存款准备金率和降息的可能进一步增加, 市场资金将日趋宽裕, 对债市形成利好。

资金面上, 上周央票继续停发, 至此央行已经连续10周停发

央票。但央行上周进行了600亿元正回购操作, 考虑到因素后, 央行实现净投放30亿元。银行间市场利率继续下行, 债券质押式回购7天品种平均利率回到了3%左右, 上周五更是跌破了3%, 显示出资金面重回宽松。未来几周, 市场资金面宽裕的局面将延续下去。

总体来看, 未来市场资金面将继续保持较为充裕的局面, 多重政策利好预期将促使债市保持上行格局。特别是近期受到投资者追捧的信用债, 有望走出新一轮的上涨行情。不过投资者应关注其收益率的变化, 坚持价值投资。同时, 随着股市的回暖, 转债市场也将蓄势待发。

交行上海市分行 许一覽

汇添富逆向基金 首募规模超8亿元

国内首只逆向投资基金——汇添富逆向投资基金在首募达8.4亿元后于近日成立, 显示了国内投资者对逆向投资理念的高度认可。

市场人士表示, 从市场环境来看, 目前的A股市场适合逆向投资。同时, 汇添富逆向投资基金经理顾耀强过往业绩持续稳定优秀, 汇添富逆向投资基金业绩可期。
许超声

华泰紫金定增宝发行

今年业内第2只专注于定向增发的集合理财产品——华泰证券旗下“华泰紫金定增宝”即日起通过建设银行等营业网点发行。

定向增发参与门槛较高, 动辄上百万元甚至几百万元, 而定向增发类券商理财产品则将这一门槛降至10万元。分析认为, 大盘在2000至3000点间发行的定向增发项目, 解禁时的盈利比例有望高达94%。而当前的市场估值也处于历史低点, A股市场投资价值日益显现。
许超声

百联联手美国西蒙 建造国内顶级奥莱

国内规模最大、大牌最多、折扣最大的上海地标性奥特莱斯, 有望于后年开门迎客。日前, 全球最大的名牌折扣购物中心开发商美国西蒙地产, 与中国最大的商贸流通企业百联集团签约, 双方合资的名牌折扣购物中心“第一单”, 就是落户浦东迪士尼度假区以西的迪士尼配套奥莱。

西蒙地产在全球多个国家开发运营了70家名牌折扣购物中心, 其中包括纽约伍德贝瑞、东京御殿场等众多全球最著名奥莱。
胡晓晶