

“隔离险”理赔纠纷频现 屡遭投诉根源何在

“59元管一年,人在家中坐,钱从天上来。”打着“薅保险公司羊毛”的旗号,“隔离险”以其极具吸引力的营销噱头,迅速走进公众视野。所谓“隔离险”,大多都是一年期以内的意外险,投保人因疫情防控因素导致强制隔离,触发理赔条件后,保险公司以津贴形式进行经济补偿。据相关统计,自去年下半年以来,包含新冠隔离津贴保障责任的保险产品,在高峰期曾多达60余款。

此前,由于面临监管收紧、盈利情况不佳、赔付率较高等诸多问题,多个网红“隔离险”产品遭遇下架停售。但如今,整改更新之后的“隔离险”产品卷土重来,仍存在“理赔难、赔付压力大”等问题。

● 本报记者 石诗语



视觉中国图片

理赔纠纷频发

理赔纠纷依然是“隔离险”产品面对的主要问题之一。记者在黑猫投诉平台上以“隔离险”为关键字进行搜索,相关投诉多达3100余条。消费者投诉的重点在于“被隔离却理赔遭拒”“退保手续费高昂”“理赔证明材料苛刻无法提供”“强制购买”等。

来自上海的郭女士告诉记者,3月她购买了某保险公司隔离险产品,购买时,客服曾告诉她居家隔离也是可以赔付的,而现在其所在小区出现确诊病例,已被封控50多天,



记者在调研中发现,不同的产品对理赔条件的限制有所不同。例如,部分产品限制被隔离的投保人须处于中高风险区,而对于处于低风险区或全城封控未划分风险区的被隔离人员则不适用。部分产品则只为强制集中隔离的自费投保者提供理赔服务,居家隔离、非自费集中隔离的投保者不在此列。此外,还有产品规定“因疑似或确诊感染的隔离”才在理赔范畴中。

业内人士指出,造成理赔困难的其中一个原因是投保者盲目投保,在广告噱头的吸引下



“部分保险公司出于获客等目的,在产品宣传过程中将重点集中在价格低、赔付高上,对免责事项的宣传有所淡化,因此极易误导消费者,进而引发纠纷。”业内人士表示,保险产品的理赔标准要明确可保、不可保的责任;在销售环节上,要向消费者明确告知理赔的具体情况。

中国精算师协会创始会员、资深精算师徐

她申请理赔却遭到了拒绝。该保险公司的拒赔理由为:本次并非因密接或因处于中高风险地区被通知要求隔离,不符合保单约定赔付条件。

对于这样的拒赔原因,郭女士表示很难接受。“我按照要求提供了街道办开具的小区管控证明以及政府下发的区域管控通知文件,但由于4月以来上海采取封控区、管控区、防范区的管理模式,缺少对中高风险地区的划分,我无法证明自己处于中高风险区”。她无奈地说:“可

未分辨合同要点就直接买入。另外一个原因则是保险公司为了控制理赔风险,将产品免责条款细化,缩小理赔范围,增加理赔限制条件。

从产品端来看,“隔离险”是新险种,在产品定义、理赔条件等各方面都没有专门的监管细则,因此具有模糊性和混淆性,且该产品多为线上自助购买,没有客服人员讲解,很容易导致消费者不能充分理解条款。

另外,因“材料过于苛刻、无法出具有效证明”而被保险公司拒赔也是“隔离险”产品被投诉的焦点。部分“隔离险”产品对“密接”的

显琛建议,保险公司可与相关地区政府、监管机构一同制定普遍认可的、更好的标准,以对应保险条款中高风险地区定义,同时引导消费者在居委会、相关官方平台上开具所需的理赔材料,符合既定规则的,做到应赔尽赔。本着解决问题的出发点,更有利于提升保险行业的形象。

清华大学五道口金融学院中国保险与养老

我确实是因疫情管控足不出户近两月,并且在我购买产品时,客服并未告知我必须开具相关证明。”

记者就此事联系该保险公司工作人员,其表示理赔程序及金额都是严格按照相关条款执行。出现上述情况,可能是由于投保者未仔细阅读投保规则和保险合同条款等原因造成,也有可能是由于对合同的理解出现了偏差。随后,记者在该保险公司App平台上搜索该款产品,发现该产品已经下架。

限制条件引发投保人质疑,北京投保者小于最近被流调人员电话告知属于密接人员,需要进行集中隔离,但由于强制隔离的文字通知上没有密接的时间、地点以及所接触确诊病例的具体信息等资料,因而该投保人被保险公司拒绝理赔。小于表示,因保护新冠肺炎患者和密接者的隐私,防疫部门不可能准确告知以上信息。

业内人士提到,经历了3月的下架潮后,如今经过更新迭代的“隔离险”产品理赔条件变得更加严苛,赔付额度也有所下降。

金研究中心负责人朱俊生表示,保险公司有义务让消费者了解清楚承保责任和除外责任,立足理性消费角度,消费者也要对条款有大致的认知,特别是除外责任的部分。

多位业内人士提醒,消费者应在充分理解保险责任及条款的前提下慎重购买保险产品,保险机构应减少营销宣传中的套路,加强产品的保障性。

兴业银行股东大会:

五方面加大科技投入 有效化解房地产相关风险

● 本报记者 王方圆

兴业银行日前召开2021年年度股东大会,就该行组织架构改革、数字化转型、息差、资产质量、房地产业务敞口等问题与投资者深入交流。

坚定不移推动数字化转型

兴业银行董事长吕家进表示,今年年初该行已着手进行多个领域的改革,目前新的组织架构已基本调整到位,相应配套机制、管理制度、工作流程、信息系统也在持续优化中。

他表示,今年该行将多方面加大科技投入,涉及生态平台、企业架构建设工程、科技基础能力、科技创新能力、安全运营建设五个方面。

吕家进介绍道,兴业银行正在对现有的App进行整合升级,实现数据共享、平台互融,全力重点打造银银平台、兴业管家、兴业普惠、钱大掌柜、兴业生活五大自建生态平台,以更好提升客户体验。

据了解,兴业银行已经启动中西部地区大型绿色数据中心建设,加快算力布局,构建“多地多中心多活”的基础运营体系;专门在科技管理部下设金融科技研究院,聚焦场景金融、智慧金融、云金融、安全金融、数字货币五大方向,加大基础研究和新技术、新发展方向的应用研究。

“数字化转型是一个不断迭代的过程,需要不断进行资源投入,产出效益将是前低后高。我们将坚定不移地沿着数字化转型这个方向不断前行,不断取得新的进展。”吕家进说。

信贷需求会进一步增加

兴业银行行长陶以平表示,预计该行今年信贷需求会进一步增加,业务结构得到调整优化,负债成本将持续改善,交易型业务将迎来发展契机。

“从今年一季度情况来看,兴业银行的信贷投放增量在股份制银行中排名第一,完成全年预算规模的36%,为全年资产投放奠定了非常好的基础。虽然4月、5月受疫情影响,信贷需求有所减

弱,但近期围绕重点区域、重点领域、重点行业出台了一系列稳增长措施,非常有力度。”陶以平称。

今年一季度,兴业银行在战略新兴产业、基建行业、制造业的信贷投放占比接近60%,人民银行口径绿色贷款中风电光伏业务余额较年初增幅61%,2000亿元新的贷款投放中,绿色贷款占比一半以上。

兴业银行计划财务部总经理赖富荣表示,银行息差逐渐下降、收窄是行业共性问题。受LPR连续下调等因素影响,息差依然存在收窄压力,但预计未来降幅会有所缩小。下一阶段,兴业银行将进一步加大信贷投放,保持资产规模合意增长,同时要主动作为,强化资产负债管理,稳定息差水平。

兴业银行监事长陈信健表示,市场对兴业银行在资本市场未来的走势比较有信心。今年一季度,福建省投资集团增持兴业银行股票1.72亿股,累计持有4.66亿股。今年2月,兴业银行子公司、分行及总行部门负责人也以自有资金从二级市场自愿买入该行股票近1700万股。

资产质量将保持平稳

对于投资者关心的资产质量问题,陶以平表示,针对疫情影响,国家和地方出台了一系列助企纾困、保就业、保民生措施,支持银行对困难行业、人群提供差异化金融服务,并鼓励银行加大不良资产处置力度,总体上将有利于该行保持资产质量稳定。

至于房地产业务的风险敞口,兴业银行风险管理部总经理邹积敏表示,今年以来,兴业银行房地产不良率与不良余额有所增加,但增加幅度很小。截至3月末,兴业银行境内全口径的房地产不良率为1.48%,较年初上升0.14个百分点。

邹积敏表示,年初以来,兴业银行已经通过并购重组或其他金融机构提供并购贷款,本息无损化解了房地产相应项目的风险。今年该行已经安排200亿元的并购额度化解潜在风险项目,这些项目主要位于深圳、广州、苏州等一、二线城市。

泰康基金开启独立展业 保险系公募基金迎新成员

● 本报记者 王方圆

泰康资产日前发布公告称,泰康基金于5月26日获得经营证券期货业务许可证。这意味着,泰康基金自此开始独立展业。

在业内人士看来,独立展业能够有效避免以事业部制开展公募基金管理业务可能出现的业务瓶颈,对泰康基金吸引更多专业人才、助力泰康保险财富管理业务发展具有重要意义。

管理规模达千亿元

公开资料显示,泰康资产于2015年4月获批开展公募基金管理业务,是国内第一家获批公募基金管理资格的保险资产管理公司。2015年6月19日,泰康资产旗下首只公募基金产品——泰康新意保货币市场基金成立。

2021年9月1日,泰康资产获得中国证监会核准设立泰康基金的批文,并于当年10月12日完成泰康基金的工商注册。注册信息显示,泰康基金的首任董事长为泰康资产总经理、首席执行官段国圣,公司法定代表人和首任总经理为原泰康资产公募事业部负责人金志刚。

“过去七年的公募业务运营为泰康基金的设立积累了宝贵经验,泰康资产公募基金业务经验为泰康基金以基金公司身份独立展业奠定了基础。”金志刚表示。

公开资料显示,目前泰康资产公募基金业务已布局货币、债券、固收+、主动权益、沪港深系列、主动量化及被动指数、FOF等产品,战略布局了宽基及细分行业主题ETF、养老目标基金,以及“双碳+科技”“大健康+消费”相关行业主题基金,产品体系较为多元。

更适应新市场形势

Wind数据显示,截至2022年3月末,泰康资产旗下公募基金管理规模为1015.56亿元,居行业第49位。其中,非货币基金规模为900.87亿元。具体来看,股票型基金规模532.7亿元,混合型基金规模282.6亿元,债券型基金规模541.09亿元。

据了解,未来泰康资产将根据法律法规和基金合同相关规定,组织召开泰康资产旗下相关基金产品的基金份额持有人大会,将基金管理人变更至泰康基金。

在业内人士看来,泰康基金的设立对泰康公募基金各项业务的开展具有积极促进作用。

对内,泰康基金的设立将更有利于培养和引进行业优秀的专业化人才,建立科学高效的人力资源管理体系,以一流的人才队伍为各项业务持续发展保驾护航。

对外,泰康基金的设立将更有利于树立财富管理品牌,开拓基金管理业务,参与基金行业业务创新;更好地为客户提供丰富多元的产品和资产配置服务,助力广大投资者挖掘中国经济发展红利;更充分地发挥机构投资者在资本市场资源配置中的作用和专业投资的优势,把握中国新经济发展趋势,助力实体经济高质量发展。

对于公司未来发展,金志刚认为,保险系公募基金依托于母公司的资源禀赋,能更充分地发挥保险资金投资和公募基金投资的双重优势。保险系公募基金在有效利用母公司品牌、客户、渠道等资源的基础上,可以更好地发挥战略协同效应,促进公募基金业务发展。

目前,人保资产申请设立公募基金公司的材料已获证监会接收。这意味着,保险系公募基金有望继续扩容。

内外因素共振向好 A股“6月红”底气足

● 本报记者 胡雨

展望即将到来的6月,机构认为,“稳增长”政策集中起效,俄乌局势日渐明朗,A股中期修复行情正在临近。配置方面,除了“稳增长”发力的方向外,光伏、半导体设备等板块也值得关注。

积极因素持续积累

Wind数据显示,从4月27日至5月27日,上证指数、深证成指、创业板指累计涨幅分别达到8.45%、9.67%、8.00%。

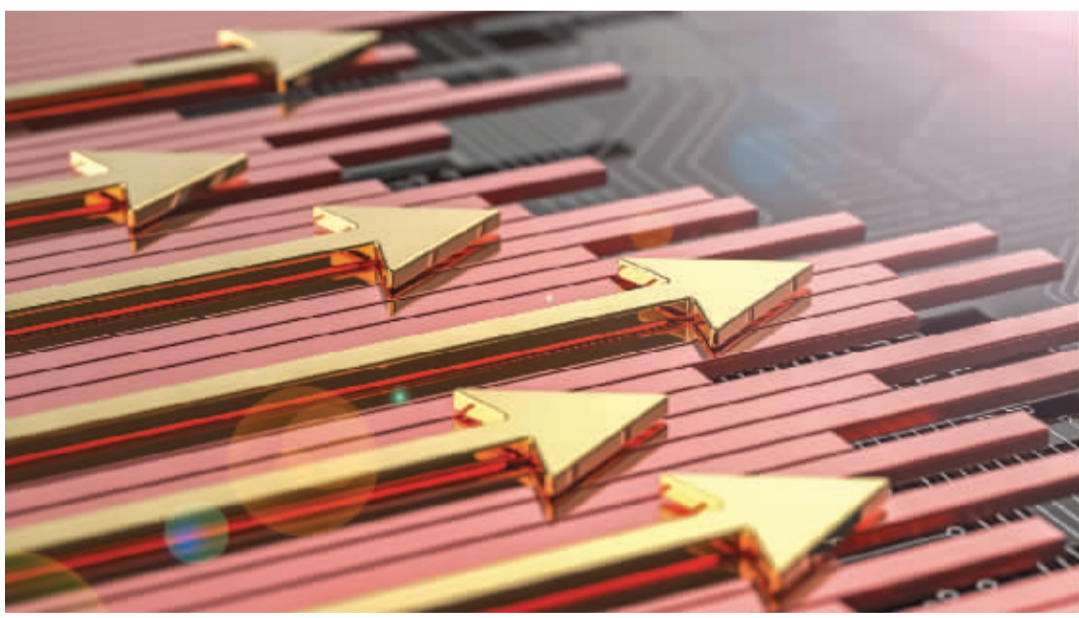
疫情方面,上海市复工复产和复商复市持续推进,6月1日即将进入恢复常态进程的第三阶段;北京日前宣布多个区稳定实现社会面清零,本轮疫情已得到有效控制。

“随着疫情得到控制,‘稳增长’将成为更加重要的目标,6月是一系列‘稳增长’政策集中起效窗口。”中信证券首席策略分析师秦培景指出,当前经济已经出现修复迹象,6月将进入加速修复阶段,A股轮动慢涨将持续数月。

秦培景认为,对美国经济衰退的担忧开始影响到市场对美联储的加息预期;俄乌冲突日渐明朗,对全球商品市场预期冲击最大的阶段已经过去。

海通证券首席策略分析师荀玉根也认为,现在市场已经处于大的底部区域,积极因素正在累积。

在中金公司首席策略分析师王汉锋看来,市场关注重点已经从前期的政策暖风和疫情拐点转向基本面企稳能否得到确认,这可能成为下一阶段左右市场走势的关键。



视觉中国图片

“稳增长”与成长股共振

对于后市配置,王汉锋建议关注三个方向:“一是‘稳增长’或有政策支持的部分领域,如基建(传统基础设施及部分新基建)、建材、汽车等;二是部分高股息领域,如基础设施、电力及公用事业、水电等;三是基本面见底、供应受限或景气度继续改善的领域,如农业、有色金属及部分化工子行业、煤炭、光伏、军工等。”

国泰君安证券首席策略分析师方奕推荐三条布局主线:一是公共投资板块,如建筑、电力电网、光伏、消费建材;二是持有实物资产并具有稳定现金流的煤炭、化工资源品、二线央企和国企地产板块;三是供给侧优化的消费领域,如生猪、食品饮料、酒店以及港股科技龙头等。

广发证券首席策略分析师戴康建议关注价值股,以及受益于民营信用环境改善、受美联储政策紧缩影响有限且交易结构不拥挤的小盘成长股,具体板块涵盖家电、银行、煤炭、钾肥、半导体设备。