

住院5天点了48顿VIP套餐 客户被保险公司列入黑名单拒绝续保



紫牛头条

在这里遇见不同

最佳深度媒体 | 未经授权,不得转载摘编



有人连续四年投保某保险公司的家庭医疗险,今年点续保链接时,竟弹出窗口提示“投保多次未成功,请联系保险公司”。他发帖投诉,疑似保险公司的人回复称,该客户住院5天,点了48顿VIP套餐,保险公司实地调查,发现他点餐不仅自己吃,还用于给探视的亲朋好友“请客”,超出合理范围。扬子晚报/紫牛新闻记者联系该保险公司求证,该公司确认此事属实,并表示这个产品不保证续保。业内人士指出,客户向保险公司索赔应该有理有据。如果被一家保险公司拒保,确实存在被其他保险公司风控的可能性。

买了4年的家庭健康险 不给续保了

这名客户发帖称,他已经连续4年投保该保险公司的家庭单,12月16日是保险到期日,他提前几天和经纪人谈续保事宜,但在续保时系统提示“投保多次未成功,请联系保险公司”。

他的保险经纪人多次和保险公司沟通,但该公司坚持拒绝续保。他想转投其他保险公司,但发现其他公司也对他“风控”了,无法投保。

保障责任内“赔”您与时俱进

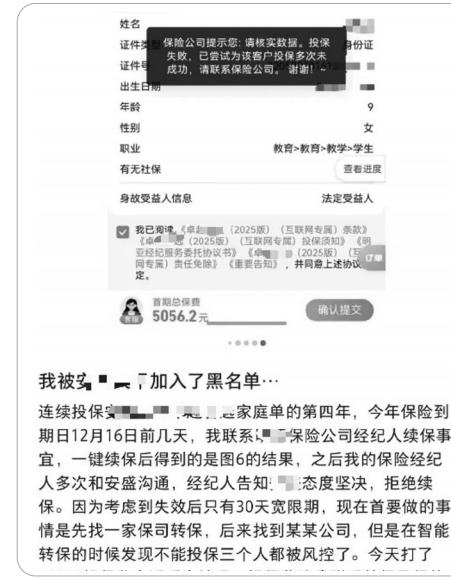
赔付范围广

住院外购药品费
手术植入器材费
耐用医疗设备费
(如:ECMO)
床位费、陪床费
膳食费、护理费
重症监护室床位费
同城急救车费
临终关怀费用
...

先进疗法多

质子重离子
放疗化疗
免疫疗法
靶向疗法
物理治疗
...

左图:该客户投保的保险,保障责任含“膳食费” 右图:客户反映自己续保被拒 受访者提供



扬子晚报/紫牛新闻记者在这个家庭医疗险的介绍中看到,这是一个中端医疗险,住院0免赔,包括国际部、特需部、VIP部等医疗,不仅保障医药费和陪护费,还可以报销膳食费等费用。

这个保险为一年期,其条款规定不保证续保,客户在到期时需要重新申请,并经该公司审核同意后方可续保。

该客户在帖子中说,今年因为理赔纠纷投诉过该公司,原因是保险公司认为一部分理赔不合理。他打银保监会电话反映情况,银保监让他联系首保承保的公司。而保险公司工作人员表示不会因为投诉过就拒绝续保,但事实上他并未成功续保。

保险公司称客户住院5天 点了48份58元VIP套餐

之后有疑似该保险公司的工作人员表示,该客户在某医院

国际部住院5天,早餐点了14顿,午餐点了18顿,晚餐点了16顿,全部为58元的VIP套餐,他要求保险公司全额报销。

保险公司到医院调研,了解到该客户除了自己点套餐,来探望的亲朋好友吃饭全部记在他名下。保险公司对5天点48顿VIP套餐提出疑问,该客户称每个套餐里只有一个菜能吃,但不可能一餐只吃一个菜,所以点了多份。保险公司拒绝理赔额外的餐费,他就向银保监会投诉。之后保险公司进行了赔付,但在该客户保险到期后,拒绝为其续保。

扬子晚报/紫牛新闻记者多次致电该保险公司,希望了解此事,该公司工作人员12月26日进行了回复,确认此人为该公司客户,已经完成了对他的理赔服务。关于续保问题,工作人员表示,这个产品是短期健康险,从产品特性和监管规则方面来说都不保证续保。

业内人士: 不要占小便宜,索赔应 有理有据

健康保险业内人士小利(化名)告诉扬子晚报/紫牛新闻记者,这个产品本来就是一年期,不保证续保。如果保险公司认为不属于优质客户,可以根据实际情况决定是否给该客户续保。

这名客户说,他在今年理赔总额度大约有6万元,小朋友只因为感冒支气管炎肺炎出过险。由于原来投保的是家庭单,续保被拒后,两个小朋友也不能续保。小朋友的健康状况不错,还可以继续投保别的公司,但他再投其他公司的产品时,已经有了既往症,理赔会受到很多限制。

小利表示确实会存在这种情况,因为换其他公司买新的健康险产品时,必须进行健康告知。如果之前住过院,新的保险

公司可能会拒绝其投保,或者在理赔条件方面做很多限制,这都是正常情况。

律师分析:

亲友探视产生的费用 不在保险范围内

北京市京师(南京)律师事务所权益合伙人徐正杨告诉扬子晚报/紫牛新闻记者,依据《社会保险法》第二十八条规定,“符合基本医疗保险药品目录、诊疗项目、医疗服务设施标准以及急诊、抢救的医疗费用,按照国家规定从基本医疗保险基金中支付”,膳食费不属于法定报销内容。

商业保险遵循“合同自治”原则,依据这个健康险的《服务手册》,“相关费用:除护理人员的陪床费、伙食费外,护理期间所产生的因照护患者所产生的必要费用由被保险人自行承担”,亲友探视产生的费用不在保险范围内。

徐正杨指出,短期健康保险“不保证续保”不等于任意拒保,仅意味着保险公司无强制续保义务,但需合理说明拒保理由,不得以此为借口任意拒绝续保。

保险公司对5天点48份VIP套餐提出质疑后,客户以“单套餐仅一个菜可食用”为由进行辩解,徐正杨律师认为不能构成合理抗辩,“首先是合同签订的时候,客户没有事先告知饮食方面的问题;其次,履行过程中在对方积极协调的情况下也没有尽到配合义务,违背诚实信用原则。”

扬子晚报/紫牛新闻记者
宋世锋

郑州中原保时捷、贵州孟关保时捷闭店

东安集团昨天发布通告:“投资人跑路”等消息不实

紫牛热点

近日,“东安控股集团旗下郑州中原保时捷中心突然闭店”一事引发关注。12月26日,东安控股集团有限公司(以下简称“东安集团”)就相关问题发布通告称:因集团实际经营情况困难,即日起,郑州中原保时捷、贵阳孟关保时捷、郑州东锦大众店三家门店暂停营业。

通告中称,近年来,受市场变化等因素影响,集团实际经营情况困难,经研究决定,自2025年12月26日起,郑州中原保时捷、贵阳孟关保时捷、郑州东锦

大众店暂停营业,店内全体员工放假,具体恢复营业时间待定,放假期间员工薪酬(劳务外包除外)暂时按照当地最低生活标准发放。

关于员工账款问题,集团正在积极筹措资金,预计在30日内分批次、按比例处理完毕;关于员工工资问题,集团预计在60日内发放完毕;关于停业期间的社保问题,集团将正常缴纳;关于拖欠客户合格证的问题,集团正在积极与各银行、厂家沟通,近期有望达成沟通结果,尽快将合格证交付给客户;关于供应商欠款问题,集团将会分批次解决;关于客户定金和储值保养问题,集团将会分批次有序解决。

此外,通告还提到,网上出

现的关于“投资人跑路”等消息,均为不利于解决问题的虚假言论。希望各界不信谣、不传谣。集团将在相关部门监督下,严格按照以上时间节点,稳步推进,直至事情得到解决。

12月26日,郑州中原保时捷售后服务中心一名工作人员向扬子晚报/紫牛新闻记者表示,其个人暂未收到这份通告,但确实已经被通知放假。同日,记者尝试与东安集团法定代表人贺小梅取得联系,截至发稿前,对方暂未回应。

据此前媒体报道,东安集团内部人士曾向第一财经记者回应称,“我们不会跑的,会负责到底”,但对于东安集团旗下4S店联系不上以及经营异常等情况,

她表示并不知情。贺小梅向央广网表示,自己并不参与集团旗下两家保时捷门店的具体经营管理,并确认郑州中原保时捷中心、贵阳孟关保时捷中心均隶属于东安控股集团,但对于两家门店突然闭店的具体原因,其表示并不知情。

此前,多名网友12月23日晚在社交媒体平台发文称,位于郑州市中原区大中原国际汽车城的郑州中原保时捷中心,疑似突然闭店,展厅车辆几乎被清空,消费者也难以与销售人员取得联系。此次事件中,受影响消费者的购车定金金额从2万元到数十万元不等;另有多名车主反映,此前已购买该门店的“终身保养”套餐或其他预充值服务可能也已无

法兑换,涉及金额多在数万元。12月24日,中原区商务局工作人员回应扬子晚报/紫牛新闻记者称,有关部门已经成立专班,正在初步介入处理,由于事发突然,目前还在对接店铺方与消费者核实具体情况。

涉事保时捷中心官方运营账号信息显示,该门店由郑州东保润汽车销售有限公司运营。天眼查工商变更信息显示,12月17日,该公司曾发生高管变动:执行董事兼总经理堵传涛退出,尹少亮出任董事、经理职务,法定代表人从堵传涛变更为尹少亮。据公开信息,该公司系东安控股集团成员企业。

扬子晚报/紫牛新闻
见习记者 鲁玥