

你得的重疾，不是合同约定的重疾

□ 半月谈记者 周强 胡拿云

重疾险作为帮助家庭抵御重大疾病的财务风险的工具,却频繁因为合同晦涩难懂、理赔难引起社会舆论关注。半月谈记者调查发现,一些重疾险合同用“白马非马”式条款构筑理赔高墙,致使保险理赔看似覆盖百种疾病,实则赔付如同开盲盒。这场关乎千万家庭保障安全的信任危机,正倒逼行业重新审视“精算逻辑”与“生命伦理”的天平。

● 保险合同严苛定义成理赔“拦路虎”

在今年2月山东省济宁市中级人民法院终审的一起理赔案件中,刘某某被济宁医学院附属医院诊断为1型糖尿病,按其投保的保险合同,该病理赔必须满足已出现增殖性视网膜病变、需植入心脏起搏器治疗心脏病、因坏疽需切除至少一个脚趾中的一个条件才能理赔。由于条件过于苛刻,最终经法院判决,保险公司同意理赔。

实际上,因苛刻的合同条文导致无法理赔的情况不在少数。半月谈记者查阅诸多法院判决文书发现,因为保险条款对重疾的定义附加了多个限制性条件,很多公众理解的重疾不被保险公司

认可,导致理赔纠纷频发。

广东知险律师事务所律师刘瑞认为,临床医学和保险合同所规定的范畴不一样,这是导致理赔纠纷的一个核心原因。由于被保险人无法提供跟“保险合同约定”内容一致的材料,保险公司拒赔,这是不合理的。人不可能按照合同约定的那种方式去生病。

根据《中华人民共和国保险法》第三十条规定,如果保险人与投保人、被保险人或者受益人对合同条款有争议,应当按照通常理解予以解释。对保险合同条款有两种以上解释的,人民法院或者仲裁机构应当做出有利于被保险人和受益人的解释。

去年7月,北京一名4岁女孩被确诊为肝豆状核变性,申请理赔后遭拒。保险公司称,合同约定的严重肝豆状核变性须同时满足“典型症状”“角膜色素环”“血清铜和血清铜蓝蛋白降低、尿铜增加”“经皮肝脏活检定量分析肝脏铜含量”4个条件,女孩既无角膜色素环也未做肝脏活检,未达理赔标准。

“设置严苛条款是保险精算模型控制下的风险规避方式。”广东外语外贸大学金融学院保险系主任、副教授丁宇刚表示,保险公司在理赔时倾向于机械对照条款,忽视个案的特殊性。此外,面对市场竞争加剧,很多保险公司选择低价竞争而非提高服务质量,这会促使保险

公司为进一步降低成本,使疾病定义趋于严格,从而加大重疾险理赔难度。

● 投保容易理赔难,合同冗长难分辨

——重疾险理赔标准与医学、司法标准不符。根据《健康保险管理办法》规定,保险公司在健康保险产品条款中约定的疾病诊断标准,应当符合通行的医学诊断标准,并考虑到医疗技术的发展趋势。健康保险合同生效后,被保险人根据通行的医学诊断标准被确诊疾病的,保险公司不得以该诊断标准与保险合同约定不符为由拒绝给付保险金。

中山大学岭南学院金融系教授彭浩然认为,保险合同本身就是一个非常专业的法律合同,医学也是复杂深奥的科学,所以重疾险、医疗险合同在客观上很难通俗易懂。这就需要国家在监管层面出台疾病的行业标准、诊疗规范、承保理赔程序等,还需要专业的保险代理人向客户解释条款,消除信息不对称。

——信息不对等,免责条款隐匿于冗长合同。半月谈记者在多个案件的法律文书中看到,因为免责条款而使投保人被拒赔的案例不在少数,此类免责条款藏在冗长的保险合同之中,而保险公司往往没有尽到提示的义务。除了合同

中的免责条款外,还有更多的隐性免责项目散落在合同的各个角落,让投保人难以准确清晰地了解。保险公司本应积极、主动地让投保人充分知悉相关保险条款,避免投保人对保险产品产生误解、疏忽。

丁宇刚认为,在许多案件中,保险公司未对严苛的疾病定义条款进行加粗、单独说明,导致投保人无法充分理解条款限制。保险合同多为格式条款,保险公司单方定义疾病,而投保人缺乏专业知识,易陷入“符合医学诊断却不符保险条款”的困境。

——保险业务员避重就轻“糊弄”投保人。销售时用“确诊即赔”吸引客户,理赔时却用“条款解释权”当作免责盾牌。业内人士说,保险公司常常是两副面孔、两套标准——推销保险时大包大揽,严重疾病都能覆盖;到了理赔的时候,却拿出了极其苛刻的、高于医疗诊断标准的保险条款。

● 保险业合同条款更新机制亟待建立

——亟须建立保险条款动态调整机制。应完善有关规定和标准,减少保险合同严苛定义和模糊解释的空间;相关部门应加强监管,督促保险公司及时调

整保险合同中相关疾病的定义、赔付标准和规范。

丁宇刚表示,从保险企业角度出发,建立保险条款动态调整机制,是破除理赔纠纷、平衡风险控制与消费者权益的关键。保险企业应通过构建动态化条款更新框架,推动条款更新与医学进展同步;引入条款透明度与反馈机制,允许投保人、医疗机构通过线上渠道对条款争议点提出异议。对潜在争议较大的疾病定义,可在部分产品中试行“可溯条款”,即若未来医学标准更新,允许已投保人按新标准申请理赔。

——加大对基层保险销售人员的监管力度。在强化基层销售监管方面,丁宇刚建议,建立全流程合规管理体系,强制要求对销售过程录音录像,利用AI语义分析技术实时监测违规话术,将条款提示义务履行情况、客户投诉率与绩效考核挂钩;重构培训与授权机制,根据产品复杂程度设定销售资质等级,禁止未经专项培训的代理人销售高纠纷率产品。

——提升消费者权益保护意识。刘瑞建议,消费者在购买保险时既要想清楚也要看清楚,当遇到不合理拒赔时,要主动去维护自身权利,在投保时一定要认真阅读合同内容,不能马虎。必要时可以向相关监管部门投诉,寻求帮助和支持。

(参与采写:李俊豪)



8月26日,成安县人民检察院联合司法社工团队走进县职教中心,以“打开心扉,有效沟通”为主题,为军训的高一新生量身定制了一场心理疏导活动,帮助他们筑牢高中生活的心理基石,以积极的心态迎接高中生活。图为检察官结合实际案例向学生们讲述如何面对挫折、勇往直前。

冯华年 龚飞 摄

调解员“情理法”交融 解务工人员烦“薪”事

本报讯 (胡翠平)近日,赞皇县人民法院成功调解一起劳务合同纠纷案件。特邀调解员凭借耐心细致的调解工作,既切实保障了当事人的合法权益,又妥善化解了双方矛盾。

张某于3月17日受雇于魏某,从事翻斗车司机工作。双方口头约定,工作分为白班和夜班,每个班次报酬为300元,其间车辆产生的油费、修车费及可能出现的罚款等均由魏某承担。

然而,工作一个多月后,魏某仅支付了1500元劳务费。当

张某再次向魏某催要剩余劳务费时,不仅未能拿到,反而遭到了魏某的解雇。此后,张某多次通过电话、微信等方式向魏某催讨,魏某均以各种理由推诿、拒绝。6月19日,张某无奈之下将魏某诉至赞皇法院。

受理案件后,承办法官第一时间查阅卷宗,详细了解案件具体事项。法官审查材料后发现,该案事实清楚,权利义务关系明确,争议标的额不大,具备良好的调解基础。在征得双方当事人同意后,法院迅速启动先行调解程序,将案件委派给经验丰富的特

邀调解员张建军处理。

张建军第一时间联系了被告。起初,被告情绪较为抵触,以各种理由辩解。张建军并未放弃,而是采取“背对背”的调解方式,分别与原、被告双方进行深入沟通。面对被告,张建军从法、理、情三个维度耐心疏导:一是讲清“法”理,明确指出根据民法典及相关司法解释,提供劳务一方有权要求接受劳务一方支付报酬,其拖欠劳务费的行为是违法行;二是讲明“事”理,告知其若案件进入审判程序,其耗费的时间和可能带来的声誉影

响等隐性成本将远大于当前所欠款项;三是讲透“人”情,劝导被告换位思考,体谅原告依靠劳务费维持生计的不易,强调诚信乃是立身之本。与此同时,张建军也与原告进行了细致沟通,一边安抚其激动情绪,一边引导他以解决实际问题为目标。

最终,在张建军的不懈努力下,被告的态度发生了转变,同意进行“面对面”调解。之后,在法院的调解室里,原、被告双方放下对立情绪,就支付金额和方式达成了共识。

然而,距离手机遗失已过去一段时间,求助人也无法确定丢失的具体位置,这无疑增加了搜寻难度。付弘毅带领民辅警对现有线索进行了细致梳理和综合研判。

他们决定搜寻工作首先从服务区内部展开,遂迅速联系南宫服务区工作人员,调取事发时段的相关公共视频。通过观看公共视频,付弘毅准确锁定了求助人车辆驶入服务区的时间及停车区域,并对其在服务区的活动轨迹画面进行了逐帧分析。公共视频画面清晰显示,求助人曾在车旁短暂休息,其间将手机遗落在了车辆顶部。

付弘毅进一步追踪发

现,当求助人车辆驶离服务区时,其引擎盖上仍可见疑似手机的物品。但当车辆行驶至青银高速537公里处的道路卡口时,该物品已不见踪影。结合服务区出口公共视频与沿途卡口的视频信息,付弘毅科学分析判断,手机很可能在车辆驶离服务区后,在行驶过程中从车上滑落,掉落路段位于青银高速519公里至537公里区间内。

目标路段明确后,付弘毅立即带领民辅警驾驶警车,开启警灯,沿该路段应急车道进行搜寻,仔细排查路面及中央护栏附近区域。经过认真细致的查找,他们最终在青银高速521公里加200米处的快车道内、靠近中央护栏的路面上,发现了这部丢失的折叠屏手机。此时,距离接到求助电话仅过去约两小时。

当日19时许,求助人专

程从石家庄返回南宫大队。确认无误后,民辅警将手机交还到求助人手中。面对失而复得的贵重手机,求助人连声道谢,并对南宫大队认真负责、高效为民的工作作

风给予高度赞扬。

高速交警提醒:司乘人员在高速服务区休息时要提高安全防范意识,随时注意看管好随身携带的行李物品,尤其是钱包、手机、电脑等贵重物品。离开车辆或休息区域前,请务必仔细检查,确认物品无遗漏。若不慎发生物品遗失,请保持冷静,第一时间拨打报警电话求助,并尽可能提供详细的遗失时间、地点、物品特征及车辆行驶路线等信息,以便公安机关及时有效地开展查找工作。

押金退还起风波 法官“妙手”解“死结”

□ 张新征 刘彬

“法官同志,你说这个理儿在哪儿?明明是他们让我处理掉冰柜的,现在反倒说我擅自处理公司财产!”8月21日,在定兴县人民法院的调解室里,副食店老板葛某情绪激动,满脸愤懑。这背后,是一起因冰柜押金引发的租赁合同纠纷。

2016年4月,葛某与某食品公司签订冰柜租赁合同,并支付了3000元押金。今年3月,当葛某想要退还这台使用了近十年的老冰柜时,却遇到了一件棘手事——双方都找不到当年的押金条。

“不用送回冰柜了,直接处理掉就行,后续会退押金。”某食品公司员工在电话中口头承诺。葛某听闻后,便照做了。可当他满心期待等着退还押金时,某食品

公司却突然变卦,拒绝退还押金。在多次协商无果后,葛某将某食品公司诉至定兴法院。

“事实上,这类因日常交易中凭证遗失或约定不明导致的纠纷并不少见,长期合作、信任基础较牢的当事人之间更容易因沟通不畅引发争议。”受理案件后,承办法官思忖着,并对案件进行了全面梳理。经过分析,法官发现这起纠纷的核心问题在两个方面:一是口头承诺的法律效力认定,二是冰柜折旧价值的合理计算。

考虑到若案件直接进入庭审程序,双方当事人不仅需要耗费大量时间和精力,还要承担较高的诉讼成本,而调解既能降低双方的对抗情绪,也有助于修复合作关系,法官遂决定优先采用调解的方式化解此纠纷。

确认调解思路后,法官首先

与某食品公司取得联系,从法律规定、商业诚信等多个角度进行沟通。“根据民法典第四百六十九条规定,当事人订立合同,可以采用书面形式、口头形式或者其他形式。虽然押金条遗失,但口头承诺同样具有法律效力。”法官耐心地向某食品公司负责人解释。同时,法官也从企业形象和商业信誉的角度进行劝导:“贵公司作为本地企业,应当注重维护商业信誉。这起纠纷涉及的金额不大,但如果因为这件事影响了企业形象,就得不偿失了。”

同时,法官也对葛某进行释法明理:“虽然对方有过口头承诺,但冰柜确实已经使用近十年,按照法律中标的物损耗的相关规定,应当考虑合理的折旧计算方式。”

此外,在调解过程中,法官还充分运用法律专业知识,为双方

分析了各种解决方案的法律后果。法官指出,如果进入诉讼程序,双方都需要承担举证责任,而口头承诺的举证存在一定难度。同时,法官还详细讲解了关于租赁物折旧计算的相关法律规定,帮助双方建立合理的心理预期。法官特别强调,诚实信用原则是民事活动的基本原则,无论是企业还是个人,都应秉持善意、信守承诺,这才是维护交易安全和社会诚信的基石。

经过多次沟通协调,法官最终找到了双方都能接受的解决方案:某食品公司退还2000元押金,葛某放弃部分诉求。在法官的督促下,某食品公司当场履行了退款义务。

葛某也表示接受这一结果,并对法官的耐心调解表示感谢,称赞调解结果“于法有据、于情合理”。

子女抚养起纷争 法院先行调解护成长

近日,保定市清苑区人民法院诉讼服务中心运用先行调解机制,成功化解一起因同居关系引发的子女抚养纠纷案件。

因该案涉及未成年人权

益保护,为避免对孩子身心造成伤害,诉讼服务中心法官根据案件情况及当事人意

见。

胡丽娟 李梦迪

文安司法局兴隆宫司法所开展“法律明白人”培训活动

8月26日,文安县司法局兴隆宫司法所在镇政府开展了“法律明白人”培训活动。

培训中,兴隆宫司法所所长对全镇60余名“法律明白人”进行了法律知识讲解。讲解突出实用性、有效性,所长从群众身边常见的

法律问题出发,综合分析了今年以来的民间纠纷类别,以婚姻家庭法律、相邻权纠纷为重点,向参会人员讲解了当前高额彩礼、离婚财产处理等问题。会后,司法所还向“法律明白人”发放宣传材料,并现场解答相关咨询。

霍占芳