

互联网保险“百万”保额,“噱头”还是承诺?

在各类电商或资讯平台上的保险广告中,不乏“百万”保额、“保障上百种重疾”、“限时优惠即将结束”等颇具吸引力的用语。这些“看上去很美”的保险产品,究竟是“玩噱头”还是“真有料”?

为了全面评估互联网保险产品真实情况,上海市消保委近日联合复旦大学针对互联网保险产品开展测评。课题组选取了10家市场主流的互联网保险销售平台和头部保险中介机构,并从中选取了35家保险公司共计150款保险产品样本。

百万意外险“百万”实为报销上限

测评结果,某平台销售的天天保百万意外险,宣称的“百万”实为意外医疗费用补偿责任,而医疗费用补偿是报销模式,不超过实际医疗费用,所谓的“百万”为报销上限,且免赔额高达5000元,而该产

品的意外身故及残疾保额仅有1万元。

“这类‘轻量化’设计虽可以提升承保效率,却放大了用户对保障边界的理解误差,用户在实际使用中常出现保障不匹配或不适用的情况。同时,产品在销售端的界面展示相对简洁,难以解释清楚免赔条款、健康告知、等待期等专业化的保险内容,普通消费者在无专业人员协助的情况下易造成理解偏差。”课题组成员表示。

保障范围难判断 人工客服缺位

许闲介绍,很多保险产品在销售页面仅模糊表述“保障100/120种重大疾病”,却并未提供完整的疾病清单或疾病示例,具体的疾病种类只能到保险条款中查询,消费者难以快速判断保障范围;某些意外险产品包含意外医疗责任,但没有明显标注可报销医院范围,导致

消费者误以为所有医院均可理赔,而实际上部分高端或民营医院可能被排除在外。

人工客服的缺失也是消费者着重反映的痛点。课题组成员指出,人工客服应在关键节点承担解释条款、回应疑问与处理争议的责任。然而在实际运营中,人工客服严重缺位,不仅削弱了产品解释和协商能力,也阻断了与用户建立信任的机会。记者试用后发现,部分平台的产品人工客服咨询入口存在缺失;部分产品声称提供人工客服,但消费者实际咨询时,发现只能使用AI问答系统,部分平台咨询入口流程复杂,要求消费者扫码关注公众号、注册账户、提供手机号或微信号等个人信息,才能进入客服界面。

强化信息透明度 保障消费者知情权

消费者需要怎样的互联网保

险产品?上海市消保委副秘书长唐健盛表示,应当强化互联网保险信息透明度,保障消费者知情权。不能仅依赖投保协议文档形式满足监管要求,尤其是在免赔额、保障责任、续保条款等方面,监管部门可推动行业标准建立,明确信息展示的行为规则,防止重要内容以默认折叠、文字淡化等方式弱化用户认知。许闲提出,当前互联网保险销售平台以用户转化率为主要考核指标,容易造成“用户理解不足”。应推动销售路径设计转向“用户充分理解+自主决策”的双保障逻辑。

在优化产品结构与服务设计,提升投保体验与精准响应能力之外,唐健盛提到,应加强客户信任建设,从服务细节到持续运营形成正循环,特别是客服机制在信任构建中扮演关键角色,建议在关键节点增加人工服务入口,避免出现“流程完结即服务终止”的服务僵局。(来源:央视网)

星期一(6月23日)	星期二(6月24日)	星期三(6月25日)	星期四(6月26日)	星期五(6月27日)	星期六(6月28日)	星期日(6月29日)
●中央电视台7套 09:02 军事制高点 10:04 兵器面面观 12:32 战旗 14:42 跨过鸭绿江 18:02 兵器面面观 19:59 战旗 20:13 军歌嘹亮 21:29 第二战场 ●中央电视台8套 04:42 月是故乡明 07:52 锦衣之下 12:44 剧场:黑白禁区 19:30 连续剧:理想之城 23:57 剧场:一念向北 ●中央电视台9套 09:31 与狼为邻 10:30 精武传奇 13:04 刺刀下的劳工 14:05 与狼为邻 16:09 精武传奇 20:03 活力·源 22:00 我的游戏童年 23:39 武器的历史	●中央电视台7套 09:02 防务新观察 11:30 军事纪录 12:00 正午国防军事 13:44 兵器面面观 18:26 国防故事 20:55 军事纪实 21:30 国防科工 22:05 剧场:猎手 ●中央电视台8套 04:42 月是故乡明 07:52 锦衣之下 12:44 黑白禁区 16:31 剧场:以家人之名 19:30 连续剧:理想之城 23:57 一念向北 ●中央电视台9套 09:31 武器的历史 10:30 归田 12:03 我的游戏童年 16:38 不老人生 18:04 大唐帝陵 21:00 武器的历史 22:00 从长安到罗马	●中央电视台7套 10:33 世界战史 11:28 军事纪录 12:32 战旗 13:14 军营的味道 14:09 军事纪录 20:20 防务新观察 21:30 国防科工 22:06 剧场:猎手 ●中央电视台8套 04:42 月是故乡明 07:52 锦衣之下 16:31 剧场:以家人之名 23:04 连续剧:天龙八部 23:57 剧场:一念向北 ●中央电视台9套 09:31 武器的历史 10:59 刺刀下的劳工 16:38 篮球少年 18:04 大唐帝陵 19:03 篮球少年 20:03 活力·源 21:00 武器的历史 22:00 从长安到罗马	●中央电视台7套 10:33 世界战史 11:28 军事纪录 12:32 战旗 13:14 军营的味道 14:09 军事纪录 20:20 防务新观察 21:30 国防科工 22:06 剧场:猎手 ●中央电视台8套 04:42 月是故乡明 07:52 锦衣之下 12:44 剧场:黑白禁区 16:31 以家人之名 23:04 连续剧:天龙八部 23:57 一念向北 ●中央电视台9套 09:31 武器的历史 10:59 刺刀下的劳工 16:38 篮球少年 18:04 大唐帝陵 19:03 篮球少年 20:03 活力·源 21:00 武器的历史 22:00 从长安到罗马	●中央电视台7套 09:34 军事纪实 10:33 世界战史 12:00 正午国防军事 13:49 兵器面面观 14:44 剧场:大刀记 20:19 防务新观察 21:30 国防科工 22:05 剧场:猎手 ●中央电视台8套 04:42 月是故乡明 07:52 锦衣之下 19:30 连续剧:理想之城 23:04 连续剧:天龙八部 23:57 剧场:一念向北 ●中央电视台9套 09:31 武器的历史 10:30 在影像里重逢 13:04 国宝大案录 15:10 国宝大案录 18:04 大唐帝陵 20:01 活力·源 21:00 武器的历史 22:00 从长安到罗马	●中央电视台7套 09:37 军事纪实 10:52 谁是终极英雄 12:42 防务新观察 19:33 军事报道 20:20 军事制高点 21:30 国防科工 21:31 老兵你好 22:40 剧场:猎手 ●中央电视台8套 04:42 月是故乡明 07:52 锦衣之下 16:31 剧场:以家人之名 23:04 连续剧:天龙八部 23:57 剧场:一念向北 ●中央电视台9套 08:30 风筝·风筝 10:00 狮群风云 11:57 武器的历史 17:00 澳大利亚致命动物大揭秘 18:04 大唐帝陵 22:00 从长安到罗马 23:05 在影像里重逢	●中央电视台7套 09:05 军事制高点 10:09 军歌嘹亮 10:52 谁是终极英雄 12:32 战旗 21:30 国防科工 21:26 谁是终极英雄 22:35 剧场:猎手 22:40 剧场:猎手 ●中央电视台8套 04:42 月是故乡明 07:52 锦衣之下 21:28 剧场:扫黑风暴 23:04 连续剧:天龙八部 23:57 剧场:一念向北 ●中央电视台9套 07:43 篮球少年 08:03 未来学校 08:59 国宝大案录 18:04 大唐帝陵 20:03 活力·源 21:00 来学校 22:00 纪录影院 23:39 来学校

(节目以当日播出为准)