

紧急救援不救急？哪家境外旅游险靠谱

文：今日女报 / 凤网记者 周纯梓 图：吴小兵

暑期临近，不少人计划去境外游玩，甚至购买了境外旅游险，以便在意外发生时得到帮助。但近日，有网友发微博称，某保险的境外旅游险救援服务让其身心俱疲。原来，其父母在境外遭遇车祸后，保险公司对应的救援机构却一直要求远在国内的她提供相关资料，而非第一时间前去救援。此事一经曝光，引发了广泛热议。那么，境外旅游险到底有没有用？如何选择到可靠的境外险？



《宁波日报》丁安绘

消息股 >>

他驾车出意外，
太平人寿赔 220 万元

今日女报 / 凤网讯（记者唐天喜 通讯员周沅）5月14日，太平人寿娄底中心支公司快速赔付了一起交通意外事故案件，理赔金额 220 余万元。这是太平人寿湖南分公司开业以来赔付金额最高的理赔案件。

刘先生先后于 2015 年、2016 年在太平人寿投保了太平综合意外伤害保险、太平附加百万驾车意外伤害保险、太平附加百万驾车 B 款意外伤害保险、太平福利健康 + 终身寿险（分红型），合计已交保费 21000 多元。今年 3 月 29 日凌晨 3 时，刘先生在驾车回家途中，因交通意外车毁人亡。

5 月 8 日，客户家属申请理赔。5 月 14 日，太平人寿做出了理赔决定，理赔金额 2,200,739 元。该案件从受理到结案仅 6 天。

牵手微信和支付宝，
光大银行成立云缴费中心

今日女报 / 凤网讯（记者唐天喜 通讯员陈翔 郭诗颖）近日，中国光大银行宣布在总行层面正式成立云缴费事业中心，实行独立管理和运营。

2017 年，与微信和支付宝均有合作的光大云缴费平台用户达 1.46 亿，交易金额已突破 880 亿元，同比增幅超过 100%，交易笔数突破 5 亿笔，平均每天交易额 2.4 亿元，国内各类水、电、燃气、手机充值、交通罚没等缴费项目已超 2000 余项，微信、支付宝等各类大型支付、电商、银行同业等缴费合作伙伴超过 270 余家，覆盖全国 300 余个主要城市，成功构建出便民服务普惠金融大格局，实现快速发展。

泰康人寿
“健保通”又添新伙伴

今日女报 / 凤网讯（记者唐天喜 通讯员王志平）5月20日，泰康人寿保险公司和厦华眼科医院集团签订“健保通”合作协议。厦华集团总部厦门大学附属厦门眼科中心及深圳厦华眼科医院也同时分别与泰康人寿厦门、深圳分公司签约。

“健保通”医疗网络是泰康在业内率先推出的与国内优选医疗机构建立的医险合作体系。截止目前，该网络已经覆盖 31 个省份、230 多个地市。

热点 >>

国外遇车祸，境外险紧急救援不救急

“本以为购买了境外旅游险，就能在最手足无措时得到帮助，但如今除了邮件里冷冰冰的客套话，没有任何人能救救我的爸爸妈妈。”5月10日，微博ID为“奶粉真好吃”的方女士发文称，其父母5月9日在伊朗旅游时遭遇车祸，母亲去世，父亲重伤。方女士的父母在出行前，已经投保了中国平安的境外旅游险，其中包含有紧急救援和遗体运送等服务。因此，方女士立即联系了平安和平安指定的急救服务提供方“欧乐救援”，希望得到帮助。

然而，让方女士感到失望的是，在 24 小时内，她始终没有收到保险公司的短信指导，保险公司指定的救援机构也没有及时接洽，“在我父亲最需要救治的黄金时间里，救援机构除

了反复要求身处成都的我提供伊朗当地的各种文书，没有作出任何救援行动。”方女士谴责说。

5月11日下午，平安产险官方在微博上回应称，目前公司已经帮助该方姓网友的父亲转往当地条件较好的私立医院接受治疗，所有费用由救援方先行支付，“将检讨事件处理过程中的迟钝，全面梳理海外救援的服务体系，完善对第三方救援公司的管理，提升救援服务的时效与质量”。

此事引发了网友的广泛关注，截止5月21日，方女士该条微博的评论量超 2 万条，转发量超过 8 万。有网友表示，“保险公司如果不能在顾客出现意外时及时出现，那真就没有存在的价值了”“境外救援这么不靠谱吗，这边急疯了，那边还要这个那个，救援的意义何在”……

声音 >>

索要境外险材料合理，但流程可优化

根据方女士所发布的保险单上的信息，5月21日，今日女报 / 凤网记者在淘宝保险上搜索“境外旅游险”，对照产品信息，找到了该款由“中国平安官方旗舰店”发行的“安途亚洲境外旅游保险”产品。根据保障时间和保障计划的不同，保费价格在 25 元—145 元不等。而在保险责任一栏中，记者看到该保险涵盖意外事故、医疗运送和送返等 25 项保险责任。其中，以方女士急需的医疗运送和遗体 / 骨灰转运服务为例，它们的保额分别为 400 万元和 250 万元。理赔流程看上去也并不复杂，首先客户拨打平台电话报案，其次提供材料，最后进行赔付，救援服务由第三方



出境旅游的人们正越来越多。

救援机构负责。

“作为救援公司，没有医疗报告就无法评估病情，从而无法指定并启动任何应急救援方案，故而无法贸然采取任何行动。”对于救援公司索要相关证明文书的行为，曾在某国际救援公司工作过的、现从事高端医疗险采购的业内人士康华认为，从程序上说，索要材料是合理的。但在这起事件中，欧乐救援完全可按照家属在身边及不在身边两种情况，进行流程优化，“例如可与客户签订相关协议，约定现行救援，事后对于不属于保险责任的内容采取相应措施。可见，欧乐救援在伊朗当地的救援团队经验确有不足，而平安也该为此担责”。

会如何处理呢？美亚保险的客服告诉记者，客户在说明情况后，由美亚直属的救援机构先行联系境外的相关人员进行协助，了解被保险人现状，以及联系医院等。中国人保的客服则表示，如发生方女士父母这样的意外事故，在客户提交资料或说明情况后，将由第三方救援机构派人到当地了解情况，确认有运送及送返必要的，由救援机构安排送至当地或就近地区符合治疗条件的医院，或由救援机构安排送返至合法有效证件所在的住所地。

调查 >>

境外旅游险多含紧急救援

5月21日，今日女报 / 凤网记者在淘宝保险、京东保险等平台上了解到，境外旅游险产品并不少，比如安联保险旗下的“环球之旅境外旅游保险”、美亚保险旗下的“乐悠游泰国旅行险东南亚日本出境游保险境外旅游保险”、中国人保旗下的“欧洲申根签证境外旅游保险法国意大利旅行意外险”等。

记者同时发现，绝大部分境外旅游险产品都把紧急救援服务作为一个重要内容。在遇到方女士这种情况时，其它保险机构的紧急救援



扫一扫，
分享你的观点