澎湃新闻记者 陈志芳 卫瑶 实习生胡梦涵

曾经的网红产品新冠“隔离险”在陆续下架。

按照隔离险的一般条款，在保险期内，如果投保人因新冠疫情被隔离，保险公司将赔付隔离期的津贴补助。曾有保险公司打出口号“只要9.9元，一天能领200元”“只要一杯奶茶钱，隔离在家也能躺赚”。

诱人的口号背后，结果却往往
是投保容易，理赔难。澎湃新闻记者从黑猫投诉
平台获得以“隔离险”为关键词的相关投诉信息，在剔除无关和重复内容后，共有1155条投诉信息——认为保险公司在玩“文字游戏”是投保者们最大的抱怨。

想要理赔？先满足这些条件

新冠隔离险条款的背后，隐藏着重重限制。

在1155条投诉信息中，“非密接或非中高风险地区被隔离”成为投诉者遭遇的最高频拒赔理由。

部分地区以封控区、管控区和防范区划分疫情地区，这也成为保险公司的不赔付理由——投保者不是处于中高风险地区被隔离的，不满足赔付条款。此外，还有投诉者被告知“接触无症状感染者不能叫做密接”，保险公司拒绝理赔。

提供指定官方证明及内容也成为投保者获得赔付的难题之一。家住上海的海盐在申请理赔时，保险公司就以居委会开具的封控证明上没有“强制隔离”字眼为由，拒绝理赔。

“我所在小区的居委会通常只会开具模板证明，拒绝提供这种定制化的模板。”试图向居委会申请定制化证明却失败的海盐说。

受访者提供的保险条款页面

深陷纠纷的“隔离险”

目前，市面上的新冠“隔离险”产品已经不多了。

据媒体不完全统计，市面上的“隔离险”产品一度曾多达六十多种，而截至8月17日，澎湃新闻记者在支付宝、微信、京东金融

等平台上仅搜索到八款“隔离险”产品。

1155条投诉信息中涉及的公司，至少有12家保险公司下架了“隔离险”产品，不少公司深
陷理赔纠纷。这些
投诉信息中，仍有84.8%的投诉未完
成处理。众安保险、众惠相互、复星联合健康保险成为被投诉最多的保险公司。

实际上，今年
年初，监管部门对新冠“隔
离险”进行规范。2月份，银保监会
发布《关于规范“隔离”津贴保险业务经营有关问题的紧急通知》，要求保险公司端正经营理念，规范产品设计、销售误导及条款不明确、无故拒赔等行为。

“在奥密克戎
变异株的影响下，前期产品定价存在赔付过大风险，保险公司要全面认识疫情的不确定性，充分评估隔离险的运营保障能力和理赔风险。”北京工商大学保险研究中心副秘书长宋占军接受北京日报
采访时建议，保险公司要对理赔条件进行清晰界定，避免“通融赔付”，减少理赔的模糊地带；消费者在购买时也应进一步认识该产品的赔付触发条件和理赔材料要求，正确做出购买决策。

文中受访者海盐为化名。

责任编辑：吕妍

校对：施鋆