

# 互联网保险“百万”保额，“噱头”还是承诺？

## 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。

复旦大学保险应用创新研究院副院长许闲指出,互联网保险销售页面普遍以强调“高保额、低保费、快理赔”为卖点,快速建立用户购买意愿。同时用营销语义设计高度强化用户感知利益,比如某些互联网中介平台在推广保险产品时,采用“饥饿营销”手段,在产品销售页面标注“今日仅剩XX单”等信息提示,制造紧迫感催促消费者下单,导致用户在没有全面了解和评估产品信息的情况下作出决策。

“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。



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,其中医疗险产品80款、重疾险30款、意外险40款,尽可能还原市场现状并为行业健康发展提出针对性改进措施。

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。同时,建议平台引入“关键条款确认”“多步展示与确认”机制,引导用户逐步理解保险产品而非一键完成交易,将销售行为融入保险教育过程,使“用户理解”成为销售流程中的重要环节。

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。

(据《工人日报》)

## “传承青春星火 电靓科技时代”宣讲走进宁夏大学

5月28日,由国网宁夏电力有限公司主办的“传承青春星火 电靓科技时代”宣讲进校园活动走进宁夏大学。该活动是深化“宁夏工人大思政课”的实践,500余名大学生现场聆听,线上直播观看达19.3万人次。

活动通过电力科技工作者宣讲、互动,展现科研先锋风貌。在“匠心传承 电亮未来”专家故

事汇环节,“塞上英才”吴旭涛以“侠科行”为题,分享了30余载带领团队突破关键技术、研制多项国际领先成果的历程,鼓励青年做新时代“科研侠”。2025年度全国新时代青年先锋、宁夏“技术能手”、自治区“五一劳动奖章”获得者孙尚鹏,讲述了从农村到国际舞台再回归家乡的故事,他带领团队提出“选相合闸”技术路线,构建

管控体系,研制新型开关,用青春智慧跑出宁夏青年“加速度”。国网宁夏电力“五四青年奖章”获得者张汉花分享了从清华学子到电网“医生”的经历,她用数据为电网“把脉”,为新型电力系统建设贡献力量。3位科研先锋的故事引发大学生强烈共鸣。

(魏莹)

## 欢迎刊登/分类信息

刊登热线:0951-6014331

**生态纺织园新建3000m³/日污水处理环保建设项目环境影响报告书征求意见稿公示**  
一、环境影响报告书征求意见稿和公众意见表网络下载链接:征求意见稿:https://pan.baidu.com/s/1MAnS6LSYptCmlx4qev-A,提取码:bnrs 公众意见表: http://www.mee.gov.cn/cxxgk2018/cxxgk/cxxgk01/201810/20181024\_665329.html 征求意见稿纸质版查阅地址:宁夏绒麻环保科技有限公司  
二、征求意见的公众范围:灵武市  
三、公示意见提出的方式和途径:下载并填写公众意见发送至1464327754@qq.com。  
四、公众提出意见的起始时间:自发布之日起十个工作日

**宁夏中小河流银川市水洞沟治理工程环境影响报告书征求意见稿公示**  
根据生态环境部令第4号《环境影响评价公众参与办法》,现对《宁夏中小河流银川市水洞沟治理工程环境影响报告书》征求意见稿公示如下:  
一、环境影响报告书征求意见稿和公众意见表的网络链接:https://pan.baidu.com/s/1dqf6v0GDcwM-da7LoE4hbdg?pwd=ei1x 提取码:ei1x。  
二、征求意见的公众范围:银川市;  
三、公众提出意见的方式和途径:可下载公众意见表填写后与意见一并发送至504093411@qq.com;  
四、公众提出意见的截止时间:2025年6月16日。

## 注销公告

宁夏蓝怡星职业技能培训学校,统一社会信用代码:52640000MJX16707X9,民办学校办学许可证:人社民F64002006JP000号,拟向登记机关申请注销,请与本公司有债权债务的单位及个人自本公告之日起45日内前来办理清算手续,特此公告。  
宁夏蓝怡星职业技能培训学校

## 职工理发店运营招商公告

现有一企业职工理发店对外招具有专业理发运营资质运营商,具体要求如下:  
1.具有理发运营资质;  
2.具有3年以上理发店运营管理经营业绩;  
3.相关设备设施完善。  
具体事宜面见详谈  
报名截止时间:2025年6月5日  
联系人:李女士  
联系电话:18995174146  
地址:银川市金凤区北京中路168号

## 营业房出租

本单位现有胜利南街翠翠园小区、民族北街21小附近营业房数套,另有民族北街21小附近办公楼数间、苏商产业园办公楼、亲水花园办公楼、温和瑞锦酒店公寓,现对外招租,适合各种经营范围,价格面议,本广告长期有效。  
有意者请致电:13895487822 杨女士

## 遗失声明

- 郭强遗失档案托管证,编号:10370,声明作废。
- 银川市兴庆区禾臣大药房(统一社会信用代码:92640103MA76A5DQ9P)遗失公章一枚,声明作废。
- 宁夏盛和装饰有限公司(统一社会信用代码:

- 91640522MACU8B7W6R)遗失公章、法定代表人章(方建琴),声明作废。
- 边小阳遗失鸣翠半岛22号楼1单元703房屋押金收据,金额:3000元,票号:7329219,特此声明。
- 林志义遗失外来务工人员公寓3号楼3单元

- 102房屋押金收据,金额:1000元,票号:0214242,特此声明。
- 龙忻岐遗失身份证,证号:640203198804150035,有效期:2016.06.30~2036.06.30,特此声明。

登广告 办挂失 登公告 今日有



刊登热线:18909588251(微信同号)

