

消委會兩年研究 揭保單「四宗罪」

醫保魔鬼條款 隨時有買冇賠

「伏位」睇真啲

1

整份合約

保單合約（包括保險公司指明的其他文件，如投保表格）構成保險公司與保單持有人之間的完整協議。該完整協議的內容，會取代除上述文件外所有的其他協議；換言之，保險公司只會以保單合約的條款作依據，不會以保險中介人作出的承諾或陳述被視為合約的部分

2

單方面修訂

保險公司保留續保時更改條款、保障或保費的權利，續保後的合約條款因此有機會與原先的不同。

3

醫療所需

保險公司只會就「醫療所需」的治療或服務提供保障；不同保單對「醫療所需」的定義，及由誰決定「醫療所需」可能不同。

4

合理及慣常

賠償金額可能局限於保險公司釐訂的「合理及慣常」收費；不同保單對「合理及慣常」的定義，及考慮因素可能不同。

5

披露責任

若投保時未披露早前發生的已知情況或未如實申報，保險公司有機會不承擔保障責任。即使沒披露的已知情況，與保單持有人所索償的病症完全無關，保險公司都有機會不作賠償，並宣布保單無效。

6

投保前已有病症

一般個人醫療保險保單，會把「投保前已有病症」列為「不保事項」，即保險公司不會保障投保入於保單生效前已出現、存在或出現病狀或病徵的傷患和疾病。

7

重複保險

保險公司只會賠償保單持有人的實際損失。即使保單持有人購買多於一份保單，在同一傷病中，保單持有人從不同保單收到的賠償總數，不會超過其實際損失的金額。有些情況下，不同組合的「重複保險」條款，可能令保單持有人得不到任何賠償

資料來源：消費者委員會

本港近三分之一人口、280萬人有購買個人醫療保險，每年保費逾100億元，但當中約43%投保人仍選擇到公立醫院就診。消費者委員會一項歷時兩年的研究發現，投保人對醫保有憂慮，保單亦隱藏不少魔鬼條款，例如公司可保留單方面更改條款及保費權利，隨時瘋狂增加保費；亦有投保人曾因保險公司對「醫療所需」等字眼有不同詮釋，險些不獲賠償。

消委會的研究又發現，消費者投保後，對保險公司的滿意度會不斷下跌，由剛投保的95%滿意，跌至保險代理離職後公司安排的71%。而消委會和保險業聯會去年收到257宗涉及個人醫保的投訴，內容包括保單條款詮釋、價格爭議，如保費增加、賠償延誤、因受保人沒有披露事實被拒賠償、不保事項及賠償金額等。

大公報記者 朱樂怡

條款詮釋存爭議

原來不同保險公司、不同計劃與醫生對「醫療所需」、「投保前已有病症」等詮釋均有不同。有女事主在街上跌倒，傷及肩膀、肋骨、手掌及雙膝，醫生建議她住院八日接受物理

住院八日賠三日

治療，最終保險公司只肯賠償首三日住院費，隨後五日指不屬「醫療所需」而拒付，又指物理治療可門診提供。事主向消委會、當時的保險業監理處等投訴後，才成功索賠。

未報胸部有硬塊

亦有女事主投保兩年後，確診乳癌一期而入院接受治理。惟保險公司指她投保時沒有披露胸部有硬塊，違反政策，不肯賠住院費和手術費。縱使事主找醫生證明胸部硬塊不屬健康

確診乳癌不獲賠

受損或癌症前期，毋須申報，但保險公司仍堅持拒賠。

女事主質疑投保時保險公司沒有指出問題，以致她購買了一份「不賠保險」。

計劃自動「升級」

保險公司亦可能單方面加保費。67歲男事主於2013年購買保險，四年間保費由2.1萬元倍增至4.2萬元，遠超當年參考的保費表。保險公司稱為提供最佳的醫療保障，包括住院後保障、增加門診現金保障等，若投保人不

保費四年翻一倍

接受便等於斷保，經消委會介入後，事主才成功轉計劃。另一名63歲事主，選擇1.5萬元定額保費計劃，結果翌年他獲通知舊計劃已終止提供，被升級計劃，1.5萬元只夠保半年，事主無奈斷供。

續保添加新條款

值得注意的是，續保核保後仍可能被施加不保事項。一名男事主在2014年9月，因肛門息肉入院，豈料出院後保險公司拒絕賠償，原來他在八月續保時，有魔鬼條款指「若受保人在保單到期日或之前有任何索償，保

肛門有病不再保

險公司有權更改前述之續保保費及條件」。即使事主曾因肛門息肉入院及獲得賠償，保險公司在九月入院後，才通知他改了條款，將所有肛門有關疾病納入不保事項。

消委會主席林定國指出，個人醫保有兩大問題，一是投保人士的期望與保障有落差，二是個人醫保缺乏延續性，「很多爭議因為投保入曾經索償，保險公司決定重新核保、增加保費，甚至有極端例子，決定斷保」。

逾四成已購買醫療保險的市民，仍選擇到公立醫院就診



購買醫保小貼士

投保前

- 留意不同醫保計劃的保障項目和賠償限額，比較不同計劃的保障範圍及保費，選擇適合自己的。
- 留意計劃條款限制，如「不保事項」、「醫療所需」、保險公司是否留有更改條例、保障及保費權利。
- 向保險公司索取保單合約樣本。

投保時

- 如實披露自己病歷和健康狀況，若中報資料失實，日後或成保險公司拒賠或取消保單理由。
- 簽訂合約前，核對保單條款及細則與先前的理解是否一致，需留意保險公司核保後，有否附加個別等候期或不保項目。
- 要求保險公司書面解釋其核保決定及申請結果；若保險公司設冷靜期，需要時可於冷靜期內取消保單。

投保後

- 接受醫療服務前，先了解保單受保範圍和條款，特別是等候期及不保事項，亦可要求保險公司或相關中介人就相關治療是否受保及賠償上限，提供書面回覆。
- 若索償不果或未能獲全額賠償，可要求保險公司書面解釋。

續保或轉保

- 投保人要留意續保後的合約條款是否與原先不同，審視保單保額及保障範圍是否足夠，若對保費增加有疑問，應向保險公司或相關中介人查詢。
- 終止現有保單而在另一保險公司重新購買保單，要注意保險公司會重新核保。若打算於同一間保險公司購買另一份保單，應了解是否需重新核保，並注意新保單的等候期。

資料來源：消費者委員會

倡設公開平台增透明度

【大公報訊】記者朱樂怡報道：消委會昨公布個人醫保的問題，並且提出14項建議，認為業界較容易實行的，如設立公開平台，提供保單樣本增、不斷更新醫療通脹數據，及增加價格透明度等。不過，有關統一重要合約條款定義的問題，業界則指需較長時間才獲得共識。

消委會參考六個司法管轄區如澳洲、內地、新加坡和英國的規管醫保策略，建議統一重要合約條款的定義，方便消費者貨比三家；在保單合約列明保險公司釐定「合理及慣常」收費的因素；為非主要保障項目的升級，提供退出選擇等。不過，消委會在今年3月曾約見保險業監管局及保險業聯會，業界指需時取得共識。

香港保險業聯會歡迎消委會建議，但表示要改善問題，亦需要其他持份者配合，如要求保險公司提供收費估算時，亦需要醫生或私家醫院提供相關資料。而且，並非所有保險公司有足夠資源作預先批核；此外，保險公司會定期檢視產品，確保與時並進，公司亦樂意向投保人提供彈性選擇。業界亦會加強對中介人的培訓，特別是向投保人解釋投保前已有的病症保障。

食衛局歡迎建議，發言人認為消委會的報告與自願醫保計劃的設計及特點，如出一轍，包括標準保單條款和細則、保證續保而不可重新核保、產品及保費資訊具透明度等。

買自願醫保 先貨比三家

【大公報訊】記者朱樂怡報道：自願醫保上月推出，選擇了自願醫保，是否安心過其他醫保？消委會認為，政府推出自願醫保，可提高個人醫保的透明度，但仍有不少限制，如保險公司可拒絕受保、可增加額外保費等。該會提醒投保人，每一個醫保計劃都有不同地方，考慮投保時，要先比較及留意條款，不應只聽從他人意見。

消委會總幹事黃鳳嫻表示，自願醫保的產品均符合當局最低要求，具透明度和

延續性，為消費者提供較大保障，但這不代表每個自願醫保計劃內容都相同，例如保費可能不同，保險公司亦可按投保人情況，決定是否受保，並可施加附加保費和訂定不保事項，亦有機會因投保人在家工作，或居住地點改變而重新核保，故此，她提醒消費者，投保前要看清楚內容細節。不過，自願醫保已有統一合約範本，公開保費資料，期望能起先導作用，提高個人醫保的透明度，加強對消費者的保障。

衛署：HPV針收450宗投訴 涉30機構

【大公報訊】《大公報》近月獨家揭發有私營醫療機構涉嫌為內地客接種水貨HPV疫苗，有立法會議員昨就水貨疫苗問題向政府提出書面質詢，食物及衛生局回覆表示今年截至5月22日，衛生署共接獲約450宗相關投訴，涉及約30個醫療機構。換言之，涉及提供水貨HPV疫苗的私營醫療機構或不止一間。

立法會議員葛珮帆書面質詢政府有關涉及水貨疫苗的醫療機構的數目及名稱，

食衛局表示衛生署會與其他執法部門採取聯合行動，而調查工作會涉及化驗藥劑製品。該署和其他執法部門會按律政司意見，在有足夠證據下提出檢控，如涉及重大公共衛生事件，衛生署會適時公布。

至於如何確保有充足HPV疫苗供小五女童免費接種，食衛局指衛生署較早時已按程序以合約形式向疫苗供應商購買HPV疫苗，採購程序預料短期內完成，以確保疫苗接種計劃下有充足HPV疫苗供應。

港航飛成田客機 連爆脫落零件

【大公報訊】香港航空飛往東京成田機場的客機，被揭四日內七件零件脫落事故，日本當局認為事件不尋常。香港航空及民航處回應稱，缺少的是小螺絲組件及一盞損壞的滑行照明燈，不影響航機安全

，並已向民航處和日本當局報告事件，會堅守維修標準，繼續主動通報運作情況。民航處表示，雖然事件本身性質相對輕微，但鑒於同類事件數日內多於一次發生，已要求港航盡快提交詳細報告。

「中灣繞道」首宗亡魂 男司機猝死

【大公報訊】記者周慶邦報道：中環及灣仔繞道自今年一月通車以來，發生首宗致命交通意外。中年男子昨晨駕駛車輛，接載胞姊前往港島東區，在管道行駛期間，事主疑身體不適突然暈倒，車輛在無人駕駛下左搖右擺及切線，撞向快線石壘始停下，一條車胎甩脫，司機送院搶救後不治。受意外影響，往北角管道交通嚴重擠塞數小時。立法會交通事務委員會主席陳恒鎮，該宗意外導致整條西隧陷入癱瘓，認為政府應盡快改善西隧出口的交通，包括打通西隧出口附近的其他連接道路。

死者姓邱(47歲)，住港島半山羅便臣道，在銀行任職。而肇事紅色富豪四驅車，今年三月中首次登記，車價近45萬元。邱在昨晚7時50分，駕車沿中環及灣仔繞道東行管道內行駛時，突然暈倒。有剛路過車輛的車Cam拍到事發時情況，顯示肇事

車輛失控，左搖右擺，多次切雙白線，到一個大彎位減速，惟仍衝越兩條行車線，猛撞快線石壘，車身彈起，再滑行逾20米始停下。其間，鄰線車輛需要減速閃避。

上班時段封管現車龍

四驅車車頭冒出白煙，車頭損毀，右頭輾甩脫，在車廂的胞姊下顎受傷，驚魂甫定後報警求助，救護車到場將昏迷司機送院，惜經搶救後不治，同行胞姊亦需送院治理。死者多名親友事後趕到醫院，一名女親友認屍後悲慟痛哭，需由親友攙扶坐輪椅離開。警方不排除事主患有隱疾，案件列有人暈倒送院後死亡及交通意外有人受傷處理。受事故影響，通往北角管道的兩條行車線需封閉數小時，由於正值上班繁忙時間，交通嚴重擠塞，車龍伸延至西隧九龍入口。



▲▲私家車撞向快線石壘始停下，一條車胎甩脫



▲女親友到醫院認屍，傷心過度需坐輪椅離開