



STATE OF NEW YORK | EXECUTIVE CHAMBER

ANDREW M. CUOMO | GOVERNOR

即時發佈：2014年2月9日

州長CUOMO宣佈數千名EMPIRE BLUE CROSS BLUE SHIELD消費者將會收到三週的免費保險額

該協定是在DFS對消費者就Empire遺漏ID卡、延遲簽發保單等問題之投訴開展調查後達成的

Empire亦調撥了200萬美元用於消費者宣傳，以鼓勵未參保人士和其他人士透過紐約州健保計畫參保

州長Andrew M. Cuomo今日宣佈，數千名於報名Empire Blue Cross Blue Shield (「Empire」)之醫保後面臨參保及其他問題的消費者將會獲得三週的免費保險額。該協定是在金融服務部(Department of Financial Services, DFS)對有關Empire延遲簽發成員ID卡，未能按時簽發保單等問題之投訴開展調查後達成的。

「Empire已努力解決問題並為消費者提供減免，他們做得對，」州長Cuomo說。「我們將會繼續審慎地工作，確保消費者能夠獲得他們應當從保險公司享有的高標準關懷與服務。」

金融服務部主管Benjamin M.

Lawsky說：「我們立即對該等問題開展了調查，並與Empire攜手糾正問題。我們很高興該公司能認識到問題並採取彌補措施。」

1月9日，DFS致函Empire，敦促該公司立即採取措施來整頓那些簽約透過紐約州健保計畫(New York State of Health, NYSOH)市場參保之消費者對參保問題的投訴。DFS確認的問題包括：

未能按時簽發保單和ID卡。許多新參保的消費者投訴稱，Empire要麼未能及時簽發保單，要麼未能及時傳送帳單。另外，眾多新參保的消費者亦投訴稱，他們尚未從Empire收到成員ID卡。

未能確保將參保者恰當轉至合適的計畫。消費者投訴稱，Empire缺乏將直接付費參保者轉入新保險的機制。

未能及時答復或處理電話問詢。 DFS接到舉報稱， Empire不接消費者電話，且有時會讓致電者不合理地等候很長時間。

在意識到保險消費者面臨的該等及其他問題後， Empire已同意向該等透過NYSOH參保並支付了一月份保費，但在該期間卻未享受關懷的消費者提供三週的免費保險額。該等消費者將會獲得相當於已支付的三週保費的現款。預計總共有15,000-20,000名Empire消費者可獲得該項減免。依照協定， Empire亦已調撥了200萬美元用於消費者宣傳，以鼓勵未參保人士及其他人士透過NYSOH參加醫保。

DFS將會繼續監督Empire對新參保政策的落實情況，以及對該協定的遵守情況。如想投訴Empire或其他保險公司，消費者可撥打DFS消費者熱線(212) 480-6400或(800) 342-3736求助。

###

欲知詳情，請造訪www.governor.ny.gov
紐約州 | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418