

保单“从天而降” 营销电话骚扰不绝 三问泰康人寿“飞铁保”



VCG

■新快报记者 林广豪

天上掉馅饼稀奇,但凭空掉落一份保险却不稀奇。泰康人寿旗下的一款免费保险——飞铁保Plus(互联网)(下称“飞铁保”),不仅可以让人“自动领取”,还“附赠”营销骚扰电话。毫不意外,“飞铁保”在投诉榜上“经久不衰”。

律师提醒,若遇到此类情况,消费者有权要求保险公司退保并删除已收集的属于其的个人信息。该类案例大量出现,表明保险公司对个人信息保护法的重视程度不够,忽视了对消费者的个人信息的尊重和保护,损害了消费者的知情权和决定权。

“飞铁保”送不停,市场质疑之声也从未消失。面对质疑,泰康人寿并不正面回应。消费者不禁要问泰康人寿:可知“飞铁保”涉嫌侵犯个人隐私?可知保费前轻后重的营销套路已被明令禁止?“飞铁保”为何屡被投诉却依旧不改?

一问

可知“飞铁保”涉嫌侵犯个人隐私?

2月28日上午,李洁(化名)接到一个自称“泰康客服经理”的人来电称,可以帮她升级保障。“您之前在我们这领取过一份三个月的意外险,今天统一给免费升级成一年期的保障了,这是完全免费的,稍后会吧保单通过短信发给您。”

李洁不解:“泰康的保险我买过吗?”对方回应称:“咱们系统显示您之前通过我们的广告领取过一份赠险,可能时间比较久了,您忘了。”李洁告诉新快报记者,上述电话结束半小时左右,她便收到了一条短信,显示成功领取“飞铁保”。

记者以“飞铁保”为关键词,在黑猫投诉平台上进行搜索,共得到3159个投诉。不少投诉者称,其在毫不知情的情况下成功领取了“飞铁保”。同属泰康人寿,保障期更长的“飞铁保黄金版(互联网)”也遭人诟病。

多位投诉者要求泰康人寿撤销保单,并怀疑其通过非正常渠道收集个人信息。有用户是“扫个公交码被捆绑投保”;有用户是“在某互联网平台里车生活查询违章时,突然收到泰康保险发送的短信”;还有用户“在超市门口机器上领袋子,误导消费者扫码领袋子,就收到了这样的短信,并没有付钱投保”。

新快报记者联系了泰康人寿的客服。对方回答称,领取“飞铁保”的方式有多种,一是可能在购买车票或飞机票时获赠;其次,如果有点击过相关的链接或与共享单车相关的链接,也可能获赠。当被问及能否在“飞铁保”退保后删除有关的个人信息时,该客服表示“不太清楚”。

据了解,“飞铁保”其实是泰康人寿的“飞常保”和“铁定保”产品的合成产品。2014年4月,该公司首创全民免费航意险模式,相继推出上述两款产品。官方资料显示,“飞铁保”是其首批互联网人身保险产品之一,保费0元,投保年龄为18-65周岁,保险期90天,提供100万元的航空意外身故/伤残保障和50万元的铁路意外身故/伤残保障。

据新快报记者了解,早在2015年1月,原保监会就发布了《关于规范人身保险公司赠送保险有关行为的通知》(下称《通知》),明确人身保险公司总公司应加强对赠送保险行为的管控,赠送保险行为要经过总公司的批准。《通知》还提到,严禁以赠送保险为由,变相开展违法违规业务或进行不正当竞争。

广东格林律师事务所韦阳律师向新快报记者指出,保险公司无权在消费者不知情的情况下收集、使用消费者的个人信息。保险公司应当严格遵守个人信息保护法和《通知》等规定,严格保障消费者的知情权,尊重消费者的决定权,保障消费者对其个人信息的查阅、复制权,向消费者解释说明其对个人信息的处理规则等,并在保险期结束后及时删除消费者的个人信息。

二问

可知保费前轻后重的营销套路已被明令禁止?

【泰康保险】再次通知:您的****账户重疾保障已到账!不验证自动作废,点击 dw.85as.cn/aPL 确认!回N取关



“飞铁保”不请自来,紧随其后的就是电话营销。在李洁通话过程中,“泰康客服经理”开始循循善诱地告诉她,可以限时为她升级为医疗保障。“您看下‘泰康’开头的短信,点开链接就能看到泰康在线百万医疗险600万元的医疗保障。”在李洁明确表示不需要该项服务后,“泰康客服经理”还不停劝说:“您先别着急拒绝,我这个费用特别轻松,首月几块钱就行。”

“我感觉对方是机器人,结束通话后想打回去追问,但是号码根本打不通。”李洁告诉新快报记者,目前她已经将“飞铁保”退保,没有金钱方面的损失。但是在她退保成功的第二天,“泰康客服经理”以不同的电话号码再次来电进行了回访。记者尝试拨打“泰康客服经理”的两个电话,语音均提示“呼叫的用户已停机”。

如果投保了“飞铁保”,接下来会发生什么呢?

新快报记者在“领取”了一份“飞铁保”后,收到多条疑似与泰康保险、泰康

在线相关的短信。其中一条显示“[泰康保险]再次通知:您的****账户重疾保障已到账!不验证自动作废”。当记者点击短信附带的链接后,页面跳转至疑似泰康在线的一款保险产品投保界面。该款产品标明“一键升级(首月0.60元)”“升级后次月起只需1.95元/日,即58.40元/月”。

在投保该款保险后,记者很快又收到了短信通知,显示已成功投保了泰康在线的“万能保·百万医疗险”。保单显示,产品保障期为一年,首月缴纳保费为0.6元,次月保费为58.4元,12个月共需缴纳643元。

据了解,泰康人寿和泰康在线同属泰康保险集团,前者主营各类人寿保险、意外伤害保险等,后者则专注于互联网保险业务。

在保险营销中,保费交纳前轻后重等“套路保”行为,包括片面宣传“首月0元”“首月1元”等,已被监管部门明令禁止。2021年10月发布的《关于进一步规范保险机构互联网人身保险业务有关事项的通知》提到,保险期间一年及以下的互联网人身保险产品分期缴费的,每期缴费金额应一致,保险期间一年以上的互联网人身保险产品应符合银保监会相关规定。

三问

“飞铁保”为何屡被投诉却依旧不改?

记者在网络检索时发现,对“飞铁保”的争议由来已久。

2020年12月,有用户在黑猫投诉平台发起投诉称“莫名其妙收到‘飞铁保’领取成功的短信”。彼时,泰康保险集团回应:“此保险是我公司免费赠险,一般通过网络合作平台赠送给客户。”虽然该项投诉最后顺利完成,但此后关于无故领取到“飞铁保”的投诉源源不断,多位投诉者要求泰康人寿对事情作出解释,然泰康保险集团就发布与上述说法相同的回应。久而久之,形成了消费者收到短信、发起投诉——泰康保险集团发“回应”并处理的循环模式。

面对声声质疑,泰康人寿方面似乎没有正面发声。包括本报在内,多家媒体针对“飞铁保”的有关情况作了报道(详见《新快报》2022年3月11日《莫名其妙就“被投保”泰康人寿强赠“飞铁保”遭质疑》)。媒体就投诉者关心的问题向泰康人寿发出采访提纲,但泰康人寿依

旧没有正面回应。

能否在“飞铁保”退保后将消费者个人信息彻底删除?目前针对电话营销是否有明确的监管要求?对于上述投诉者反映的情况有何回应?近日,新快报记者再向泰康人寿发送了采访提纲。截至发稿时,记者仍未获得回复。

目前,“飞铁保”的投诉情况未见好转。据记者不完全统计,今年以来,黑猫投诉平台共有147条与“飞铁保”相关的投诉,绝大部分投诉的原因是泰康人寿强制给其投保了“飞铁保”。最新一条投诉为4月13日发起。

从行业整体来看,泰康人寿的投诉量居前。银保监会的数据显示,2022年第四季度,泰康人寿共有1040件投诉,位居第四。其中,销售纠纷和退保纠纷分别有534件和337件。偿付能力报告显示,泰康人寿2022年保险业务收入1708.4亿元,同比上升3.71%;实现净利润118.33亿元,同比下降48.18%。

提醒

“被投保”可通过司法途径起诉保险公司

韦阳律师提醒,如果消费者发现自己“被投保”(不知情地投保了某款保险),可通过以下途径维护自己的合法权益:一是向保险公司提出投诉(如拨打保险公司的客服投诉电话),要求保险公司披露其收集消费者信息的来源,并要求整改或纠正;二是向保险监督管理机构进行投诉,要求对保险公司的违规行为进行监管;三是通过司法途径起诉保险公司,要求保险公司纠正其侵权行为并进行赔偿损失。

韦阳律师表示,如果消费者同意投保免费的保险产品,不能因该保险产品“免费”而忽略对自身权益的保护,建议消费者对拟投保的保险产品进行必要的了解,如险种、保险期、被保险人、赠送的保额等,并有权向保险公司索要纸质或电子保险单。

相关

泰康人寿频受到行政处罚

泰康人寿的电话营销不仅遭到消费者吐槽,还频频受到行政处罚。银保监会披露,2022年1月,因欺骗投保人、未按规定妥善留存保管资料,泰康人寿山东电销中心被罚款29万元。同月,因编制虚假的报告、报表、文件资料等,泰康人寿陕西分公司及泰康人寿陕西电销中心合计被罚款45万元,两名有关责任人被警告,共计罚款8万元。今年4月3日,因欺骗投保人等,泰康人寿四川电话销售中心被责令改正、罚款5万元,有关负责人被警告、罚款1万元。