



# 莫名其妙就“被投保” 泰康人寿强赠“飞铁保”遭质疑

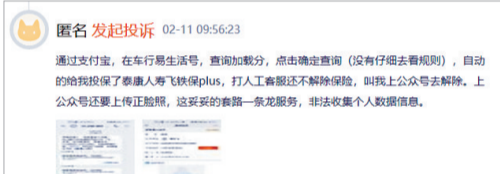
“使用手机软件时不小心点到广告,然后就被告知投保成功了!”近日,有读者向新快报记者投诉称,泰康人寿在未经其同意的情况下,为其投保了泰康人寿旗下的“飞铁保”产品。该读者表示,自己并没有将个人信息给予泰康人寿,泰康人寿是如何获取自己的个人信息的呢?他要求该公司删除其个人信息,并对此做出解释。就此,新快报记者向泰康人寿发出了采访提纲,但至截稿前,该公司并未做出回应。

事实上,这并非孤例,不久前也有媒体曾报道过,不少用户在不知情的情况下,被投保泰康人寿的“飞铁保”产品。对此,有律师表示,保险公司在未收到消费者投保意愿,就强加给消费者保险的行为,属于典型的“强制交易”的行为。消费者可起诉保险公司,要求其承担侵权赔偿责任。

■新快报记者 林广豪

尊敬的客户,您的泰康飞铁保Plus意外伤害保险产品计划(互联网)已领取成功,保单号为:CH000001[模糊],全国客服热线:95522。祝您出行安康,泰康全心守护【泰康人寿】

■陈发(化名)收到的泰康人寿“飞铁保”领取成功的通知。



■投诉平台上的相关投诉。

## 律师说法

### 遇到“被投保” 可直接举报保险公司

知名IT行业专业律师赵占领律师认为,基于消费者确实没有选择购买某款保险产品,而被投保的情况下,“只要是未经消费者同意而给消费者投保,那这就侵犯了消费者的知情权和自主选择权,显然是一种违法行为。”

保险专业律师李滨指出,订立保险合同的法定程序,必须首先由投保人提出订立保险合同的意思表示,而不是由保险公司“强加”给予普通百姓保险。保险公司在未收到百姓要投保的意思表示,就强加给普通百姓保险的行为,属于典型的非法“强制交易”的行为。

李滨表示,泰康保险公司“强加”给普通百姓的保险又是含有死亡责任的意外险,根据《保险法》相关条款,这种含“死亡保险”合同的缔约,对保险公司明确提出要履行防止道德风险发生的法定义务。即,必须要确认被保险人为具有民事行为能力人,不能对无行为能力的人承保这种“死亡保险”;必须经被保险人“同意”和“认可”保险金额。

保险公司这种无偿强行赠险的行为,本质上是在非法获取个人身份信息后的进一步的营销行为。当消费者接受了赠险,保险公司非法获得消费者的身份信息的行为就被“漂白”了,合法化了。

消费者在遇到“被投保”的情况时,应该如何维护自己的合法权益?李滨认为,最直接的方式就是拨打12378举报保险公司违背百姓的意愿,强加含死亡责任的保险的违规行为,或者到人民法院以保险公司未经百姓同意,就以百姓的生命、健康为保险标的(赌注)侵犯百姓人格尊严为由起诉保险公司,要求保险公司承担侵权赔偿责任。

## “一觉醒来 我被投保成功了”

“中午一觉睡醒,我就收到了‘泰康飞铁保Plus意外伤害保险产品计划(互联网)’领取成功的短信。”消费者陈发(化名)对新快报记者说,自己明明没有投保,却无故收到投保成功的通知。

陈发告诉记者,他后来打了泰康人寿的客服电话,对于他的疑问,客服对他解释的原因是,可能他在使用手机软件时点到广告导致。对此,他十分不解:“就算是点到广告,也不至于直接就投保了吧?”

虽然此事没给他造成直接的经济损失,但他仍向泰康保险发出了质疑,“我从来没有领取过任何保险,也未授权任何人开通保险。你们从哪里获得的信息开通?”

记者在泰康人寿保险官方公众号上看到,“飞铁保plus(互联网)”的介绍中写着,其为首批互联网人身保险产品,保障飞机、铁路交通意外伤害,0元体验,90天畅游无忧。当中特别说明,“0元体验”是公司向客户免费赠送保险。泰康人寿客服告诉新快报记者,该产品不会收取费用,保障期为90天,到期了就会自动失效。

据泰康人寿方面介绍,“飞铁保”是“飞常保”和“铁定保”产品的简称,并非今年新推出的产品。2014年4月,该公司首创全民免费航空险模式,相继推出“飞常保”“铁定保”产品,两者分别免费提供每人每份保额100万元的航空保障和每人每份保额50万元的高铁意外保障。据泰康保险方面披露,截至2014年末,“飞铁保”赠险超过2100万件。

## 消费者担心个人信息安全

对于消费者来说,赠送的免费保险真的是礼物吗?记者在黑猫投诉平台上搜索到不少关于泰康“飞铁保”的投诉。

投诉信息显示,消费者获得“飞铁保”赠险的渠道不尽相同。有人“抽奖时不小心输入了身份证号码,就被告知投保了”;有人“在方便面手机扫码领红包活动中,显示中了20元话费,填完信息后却收到投保泰康人寿的飞铁保成功的短信”;还有人“通过支付宝,在车行易生活号,查询加载分,点击确定查询(没有仔细去看规则),自动给我投保了泰康人寿飞铁保plus,打人工客服还不解除保险,叫我上公众号去解除”。

面对突如其来的“礼物”,多数消费者表示,根本不知“飞铁保”为何物,他们也没有将个人信息给予泰康,泰康人寿在未经他们允许的情况下给他们投保,要求泰康方面退保。对泰康如何获取到消费者的个

人信息,他们表示质疑,并要求泰康删除个人信息并对此做出解释。

有业内人士透露,“赠险”一般有4条投放渠道,分别是短信附带链接、第三方平台及手机支付界面广告、用户下载App的浏览界面以及业务员主动联系客户。该人士透露,“只要填入手机号码,合作平台就会提供个人信息给保险公司,公司会据此给客户投保。”

泰康客服告诉新快报记者,很多信息是实名绑定的,即使没有填入身份证号,只要填写了手机号码,就可以获得个人的其他信息。可能客户在浏览网页的时候输入了手机号码或者利用微信扫码时点了某些链接就领到了“飞铁保”。

对于消费者应该如何取消“飞铁保”,上述客服向记者表示,客户可以使用泰生活APP进行自助退保,如果想将自己的个人信息删除,可以在APP中将账户注销。

## “飞铁保”如何收集个人信息?

互联网保险逐渐成为保险行业的一个风口,在快速发展的同时,其亦乱象丛生,监管部门对此频频祭出重拳。去年8月,银保监会下发《关于开展互联网保险乱象专项整治工作的通知》,重点整治销售误导、强制搭售、费用虚高、违规经营和用户信息泄露等突出问题。

赵占领律师表示,部分互联网企业可能基于推销所代理的某款保险产品的考虑,主动向消费者赠送某款保险产品。这里面可能会涉及到,如果用户没有主动填写他的个人信息,那么经营者通过什么方式获得他的个人信息,获得的途径、手段是

否合法,这些是值得探讨的问题。

那么,上述投诉中的投保过程是否规范?投保过程中,泰康人寿通过什么方法/提示征求消费者的同意?泰康人寿是如何采集用户的个人信息并用于投保?消费者应如何查看保单是否撤销和被收集的个人信息是否删除?近年来,关于互联网保险业务的监管更加严格和规范,为何今年以来,泰康人寿仍然收到如此多相关的投诉?

记者将上述问题以及相关投诉情况转至泰康人寿方面,至截稿前,对方未就此做出回应。