

近日，市民钱先生向新民帮侬忙反映，他在毫不知情、未签署任何协议的情况下，仅接了一通电话，便被动购买了一份保险。这件事是如何发生的？钱先生希望通过新民晚报给广大市民敲响警钟。

接了一通电话

买了一个保险

钱先生告诉记者，2月8日17点15分，他接到招商银行信用卡中心打来的电话。钱先生是该银行的信用卡用户。一开始，他并未觉得这个电话有什么异常。“客服人员询问了我最近的用卡情况，几分钟对话后，开始放一段录音。事后我想起，这段录音有点奇怪，它的语速很快，让你能够听懂每一句话，但不能理解具体的意思。我的大脑好像卡壳了，迟钝，不能正常反应。”就在钱先生“糊里糊涂”之间，录音放完了。钱先生并不理解对方播放了什么，便挂断了电话。



图说：信用卡显示扣款484元，用于购买一款叫“康益无忧”的保险

交涉反映之后

保险公司退款

这是一款什么保险产品？钱先生吃了一惊。他通过网络搜索到，“康益无忧”属华安财产保险股份有限公司发行。

记者在钱先生截屏保存的“交易详情”页面上看到“康益无忧首期月缴2期”字样，交易时间是在2月9日0点02分，入账时间也是2月9日（但未显示具体几点几分）

。

钱先生的通话记录显示，他于2月8日接到的那通400开头的电话，手机系统自动识别是“招商银行信用卡中心”。记者搜索百度查询到，该400电话的确为招商银行信用卡中心的电话。

看来，银行电话真实，购买保险无疑。

钱先生与华安保险联系，经交涉，还算顺利，对方同意退保。2月16日，钱先生收到了之前的484元退款。

## 消费纠纷，就来找黑猫

招商银行信用卡客服打电话过来，未经过我同意私自订购华安财产保险。

投诉对象： 招商银行信用卡

投诉详情： 招商银行信用卡客服打电话过来，说话语速很快，我出于礼貌没有挂断。然后招商银行信用卡客服就问我同意不同意，未经过我同意私自订购华安财产保险。



消费纠纷，就来找黑猫

未经本人同意私自办理保险业务，恶意扣款态度恶劣

投诉对象： 华安保险湖北分公司

投诉详情： 华安保险公司未经本人同意，在本人不知情的情况下办理保险业务，客服说开通前有电话询问本人意见，本人确信从未答应办理任何保险，也没再任何保单上签过字，更没有授权于谁代签。在三不知的情况下华安保险联手招商银行信用卡欺诈，每月无故扣除本人334元！本人打电话沟通客服要求退还全部金额，客服专员态度极其恶劣，一口咬定本人是知情并同意的，不同意退还全部金额，我要求他们拿出证据（通话录音或签字的保单），他们提供不出来反复说要调查核实，各种推诿责任至今没有结果！



图说：网上类似投诉

同时，还有其他用户提到，其检查账单才发现，从2021年9月起，“招商银行每月自动扣款刷刷保，但是我从未主动买过保险，招商银行也未给过提示购买就私自扣款。”

另一位用户发帖称：招商银行信用卡打电话推销保险，在本人未经同意的情况下，给我开保险并扣款，投诉后无人处理。

也有用户提到，“招商银行信用卡客服打电话过来，说话语速很快。我出于礼貌没有挂断。未经过我同意私自订购华安财产保险。”

还有用户提到，“（招商银行）客服说开通前有电话询问本人意见，本人确信从未答应办理任何保险，也没在任何保单上签过字，更没有授权过谁代签。在三不知的情况下华安保险联手招商银行，每月无故扣除本人334元！”其称，客服专员一口咬定用户是知情并同意的，不同意退还全部金额。

## 业内人士介绍

### 此系电销保险

在无书面授权和同意的情况下，银行是如何帮客户购买保险产品的？记者咨询了相关银行业内人士。

据介绍，相关案例涉及的是一种“电销保险”的业务模式。严格来讲，这一模式是经银保监会备案、允许的销售方式。其操作简便，便于银行和保险公司合作发展业务。但根据银保监会的规定，银行推广电销保险业务时，需在电话里明确、清晰介绍相关产品，客户需明确作出“同意”“确认”等回答，不允许银行“引导答复”，不允许客户“含糊回答”。如有违反规定，银保监会将从金融消费者权益保护角度出发，对银行作出处罚。

对方介绍，这样的保险销售方式，一般定位的是保额不高的险种。“电话确认授权”后，银行可实施扣款。

而为了避免一些消费者在“糊涂”情况下“误同意”“误购买”，银行在接到用户投诉反映后，对于退保有较高容忍度。

此外，业内人士也提醒，市民在接到银行电话销售保险业务时，应态度明确，不想买的就明确拒绝，摇摆不定的允许自己作适当了解后再作明确表态，千万不能在糊里糊涂之间就“点头”。

8月23日，记者拨打招商银行客户服务中心95555，该热线仅限招行用户拨打，选择不同分类服务时，均需输入身份证号或银行卡号，以确认是否用户，否则无法转接至人工客服。之后记者又拨打了招商银行信用卡中心热线4001095555，选择“预约人工回电”，输入身份证号码，但被告知记者并非招商银行信用卡用户，随即电话自动挂断。

新民晚报记者 陈浩 实习生 李逸清