

个案

## 电话买保险 费用直接扣

20日,市民安先生接到021-51395555的电话,看到号码的一瞬间,他就以为是招商银行95555客服打来的电话。打电话的人表示自己是招商银行的员工,向其推荐一款银行和海康人寿的保险品种,只需每天从安先生信用卡里扣11元,十年总共扣除40000多元就可以,在这十年期间,如果安先生得了癌症等大病,只需要有医生诊断书,银行会立即给安先生两倍的保费80000元,而且不要发票,这样安先生可持发票再去其他报销,如果十年期间没有合同规定的大病,十年后银行只退还扣除安先生的本金,没有任何利息。

工作人员还表示,已经有很多金卡客户购买了,而且手续很简单,只要安先生答应,就可以生效,他们会立即寄出合同。

记者随后拨打了招商银行95555客服电话,工号7046的话务员向记者证实了021-51395555确实是该行信用卡中心保险业务部门的电话,工号7016的话务员则表示,银行和多家保险公司都有合作产品,保险公司提供保险品种,银行推销,并负责从信用卡里代扣。

质疑

## 电话录音 能当购买承诺吗?

安先生表示,刚开始觉得是银行推销的保险,应该没什么问题,但仔细想想,保险条款相对比较专业性,一般的投保人即使拿着合同也要仔细阅读理解,何况只是在电话里听了一遍,而且前段时间为防止消费者误会银行员工卖保险,有关部门已经叫停银行柜台代卖保险,那银行的员工电话推销保险为什么还在继续?

记者了解到,所谓银行的电话销售保险业务,是由银行信用卡中心保险营销人员直接打电话给本行信用卡用户,如持卡人同意购买该产品并同意在信用卡中扣取保费,银行会直接从信用卡扣除保费,其后才会快递相应保险合同给客户签字确认。因此有银行称,电话录音也可以作为客户购买的承诺,因此即使客户未签字,合同也有效。

有市民提出疑问,只要在电话里答应一声,就被扣除保费,买保险也太简单了吧?而且现在保险公司赔付时,都以合同为标准,如果出现纠纷怎么办?另外有市民表示,自己办理信用卡时,个人信息登记得非常全面,现在是不是等于自己的信息被银行和保险公司共享,让人感觉很不舒服。

# 银行电话卖保险 市民购买悠着点

- 只有电话录音,合同就能生效吗?
- 看到合同后才能扣费,否则空白期发生事故无法获赔

本报记者 孟艳

■没有合同也不见人,只要电话里同意,就可以自动从卡里扣钱购买保险,让人摸不着头脑,是不是骗局?近日,市民安先生反映有银行的员工开始电话推销银行和保险公司合作的保险产品。

■据了解,为防止消费者受到误导,有关部门叫停银行柜台代卖保险。针对目前出现的“银行员工打电话卖保险”的现象,不少市民对其的规范性提出了疑问。对此,青岛保监局的有关人士提醒,市民在接到此类电话时,一定要向对方详细地了解清楚扣款的流程、合同生效的时间和方式,并应坚持要求在合同获得之后才可以扣费。

提醒

## 合同空白期 权益难保障

青岛市保监局一名工作人员表示,银行信用卡中心通过电话销售保险业务,是近年来兴起的一种新型银保合作业务模式,因为操作简单,而且市民比较相信银行,另外从信用卡里扣钱不收现金,为很多市民多接受。

不过提醒消费者的是,通过此种方式购买保险,在被扣款而保险合同尚未被送达的空白期发生需要的保险事故,将有可能因为合同无效而得不到应有的权益保障,而且银行让安先生购买的险种,保障作用不会太大,因为此种保险专挑20多岁的年轻人,10年内一般不会有癌症大病,10年后银行只退还本金,银行和保险公司一定稳赚不赔。

市民在接到此类电话时,如果对保险品种感兴趣,一定要向对方详细地了解清楚扣款的流程、合同生效的时间和方式,并应坚持要求在合同获得之后才可以扣费。

记者了解到,目前,包括兴业等在内的多家银行信用卡中心均设置此类保险业务,招行在2004年就设立此项业务,并根据客户提出的各种整改要求,一直在完善。

青岛保监局的有关人士介绍,早在去年保监会下发通知,要求保险公司加强对销售机构和人员的管理,明确要求在销售过程中应将姓名、保单送达方式、犹豫期等内容明确告知投保人;同时应向客户明确说明有关责任免除的事项,并提醒客户在收到保单时仔细阅读该部分内容。

相关链接 ▶▶

## 电话营销保险 存在四大风险

有关法律人士介绍,电话营销保险操作中存在四个方面的法律风险:首先,保险公司以电话录音作为证明保险合同成立的证据,存在证据不足的法律风险;其次,保险公司销售人员未尽到明确说明的职责,对需要注意的内容简略带过,导致合同部分无效;第三,银行仅通过持卡人人口头承诺就扣取保费,影响持卡人的资金安全;另外,保险公司未经投保人同意就自动续保,通过银行直接从客户信用卡扣取保费,这违反了合同自由的原则。



▲银行人员推销保险渐成常态。(资料片)

齐鲁晚报

每个早晨与您一起呼吸大海的气息,  
倾听岛城的声音

齐鲁晚报,山东第一平面媒体,  
高品质的市民报,发行量160多万份,  
全国晚报都市类报纸影响力排名第三