

962555



小忙 微调查

银行信用卡中心电话  
二月八日，钱先生接到招商



康益无忧首期月缴2期	
- ¥484.00	
交易卡号	信用卡 4392*****
交易时间	2022-02-09 00:02:19
入账时间	2022-02-09
交易渠道	无
银行交易类型	消费

康益无忧退费	
+ ¥484.00	
交易卡号	信用卡 4392*****
交易时间	2022-02-16 00:02:22
入账时间	2022-02-16
银行交易类型	退款

■ 接电的次日凌晨，信用卡显示扣款484元，用于购买“康益无忧”保险

■ 经交涉，华安保险同意退保，钱先生收到484元退款

# 接了一通电话“被买”一份保险

## 糊里糊涂被扣款让银行信用卡用户钱先生大吃一惊

### 一段录音“云里雾里”

钱先生告诉记者，2月份他接到了一个招商银行信用卡中心打来的电话。由于他是该银行的信用卡用户，一开始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，让你能够听到每一句话，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。

“这通电话我听得云里雾里，唯一清醒的是，我并未‘同意’过什么事情。”然而次日凌晨，钱先生的信用卡显示扣款484元，用于购买一款叫“康益无忧”的保险。

### 经过交涉成功退保

这是一款什么样的保险产品？钱先生接到扣款信息后大吃一惊。他通过网络搜索了解到，“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”页面看到“康益无忧首期月缴2期”字样。

钱先生的通话记录显示，他接到的那通400开头的电话，手机系统自动识别是“招商

市民钱先生向“新民帮依忙”反映，他在毫不知情、未签署任何协议的情况下，仅因为接了一通电话，就被动购买了一份保险。这件事是如何发生的？钱先生讲述了他的离谱经历，并希望通过本报给其他市民提个醒。

银行信用卡中心”。记者百度搜索查询到，该400电话号码的确是招商银行信用卡中心的。

钱先生与华安保险联系，经交涉，对方同意退保。随后，钱先生收到了484元退款。

不过，让钱先生心惊的是，最近他又接到了其他银行类似的推销保险电话，为防再次入套，他立马挂断。

### “被买保险”并非个例

钱先生莫名被买保险，这种事听起来有点离谱，然而记者搜索发现，类似案例还有不少。

在黑猫消费者服务平台上，记者看到，有市民投诉招商银行信用卡在未经客户准许的情况下为客户办理保险，时间长达4年，每月无故从用户卡中扣334元，金额已达11508元。“保险在我本人不知情的情况下办理，中途也没有提供保单让我本人签字。”该市民表示，自己提出退款但困难重重，银行和保险公司相互推诿，“拿不出本人同意购买保险的证据，又不给予本人全额退款。”

有其他用户提到，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。”

另一名用户发帖称：招商银行信用卡打电话推销保险，在未经本人同意的情况下开保险并扣款，投诉后无人处理。

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。

### 必须获得明确表态

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”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，业内人士提醒，市民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，摇摆不定的要适当了解后再明确表态，千万不能在糊里糊涂之间就“点头”。

记者拨打招商银行客户服务中心电话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，但被告知并非招商银行信用卡用户，随即电话自动挂断。

本报记者 陈浩 实习生 李逸清

## 两个多月无人来清运 小区出现百米“垃圾墙”



小民有呼

■ 装着建筑垃圾的白色塑料袋被堆放在小区绿化带里

家住浦东新区川沙镇城丰路212弄鑫龙佳苑的多位居民向“新民帮依忙”反映，小区里的建筑垃圾两个多月无人清理，只能临时堆放在绿化带里，如今竟成了一道绵延约100米的“垃圾墙”，严重影响小区居住环境。

居民张先生说，今年6月底开始，小区业主装修产生的建筑垃圾“清不出去”，绿化带成了堆放点。记者从张先生拍摄的照片上看到，一只只密密麻麻的白色塑料袋堆在绿化带里，绵延约100米，高约1米。张先生说，虽然这些建筑垃圾看上去堆放得还算整齐，但依然给居民的生活造成了极大影响。“散发的阵阵异味直往屋里钻，熏得人脑袋疼；私家车

经过时更要格外小心，万一碰到碎石、铁钉、木板，车子难免受损。”

记者联系了管理小区的荣唐物业。相关工作人员称，这一问题已存在两个多月。“我们联系了镇相关部门，但对方给出的回复是，中转站运力不足，没有办法清理建筑垃圾。”

记者进一步询问小区所属的妙龙居委会。相关负责人表示，他们已多次将情况上报，目前只能等待有关部门前来处理。

对此，居民表示，建筑垃圾堆放这么久，确实已超出小区最大承载能力，希望相关部门尽快清运，让小区恢复干净有序的环境。

本报记者 徐驰

## 落水管堵塞雨水倒灌 居民家墙面起泡脱落



■ 王先生家墙面起泡脱落

板、墙面已一塌糊涂。

王先生表示，落水管之所以堵塞，主要是因为物业日常维护不到位，屋顶天沟堆积了不少垃圾，时间久了，垃圾顺着雨水流入管道。事发后，他找过物业商讨解决办法，物业表示愿意上门替他家粉刷墙面，但涂料和工具要由他来承担。另外，针对王先生提出的损失赔偿问题，物业表示不认可。“明明是物业没有定期清理落水管才造成堵塞，为何责任最后都由居民来承担？”

记者与小区物业取得联系。相关负责人表示，当日接到居民反映后，物业让维修人员连夜紧急疏通落水管，后续也上门粉刷了墙面。在她看来，除了落水管堵塞外，7楼与6楼居民也改造了阳台原始结构，把外阳台改为内阳台，这也是造成渗水严重的一部分原因。她强调，物业会与居民再协商，如果双方意见分歧较大，也建议走司法途径。

本报记者 季晨祯

家住思南路115弄1号楼的居民向“新民帮依忙”反映，由于落水管堵塞，一场暴雨使屋顶积水倒灌蔓延，4楼至7楼部分居民家中“水漫金山”。物业公司虽然派人紧急清理了积水，但房屋还是受损。对于由谁来承担责任这一点，一直没有明确说法。

住在6楼的王先生说，这场暴雨中，他家受损最为严重。积水从楼上“飞流直下”，屋内墙壁渗水，贴着墙壁的床铺被打湿，一地积水。而楼下其他几户人家也有类似情况。事发当晚，物业曾派人紧急维修，虽然最终落水管被疏通，但居民家的地



本版编辑/顾 玥 视觉设计/竹建英