

962555

“我都不知道什么时候买的保险，结果银行卡里直接被扣了200多元的保费，简直是莫名其妙！”市民李老伯向“新民帮帮忙”反映，最近自己的手机银行账户突然收到一笔扣费信息，查询下来是名为“泰康在线”保险机构的保费。关键是自己对于这笔保单完全不知情，难道保险公司可以不经本人同意就直接投保吗？在采访中，记者了解到，此类现象并非偶例。

点广告就被投保扣费 你的钱被“打闷包”骗走了吗

业内人士提醒市民需提高防范意识，
还可通过“金事通”App查询名下所有保单

小忙
微调查

莫名被保险公司扣费

年近七旬的李老伯告诉记者，就在1月底，自己的手机突然收到一条交易信息，显示自己名下的农业银行卡账户被扣了一笔254元的费用。“那几天我根本就没什么东西啊，怎么会扣了钱？”李老伯想不明白，于是让女儿帮忙去查一下账单，结果发现是被扣了一笔保险费用。

“这笔钱是通过快捷支付扣除的，我查到收款方是一家名叫‘泰康在线’的保险机构。”李老伯女儿讲，她马上打电话给“泰康在线”，询问这笔扣费是怎么回事。“结果对方说是老人自己投了一份医疗险，扣除的是第一个月的保费，但我爸爸说他就根本没有买过保险。”李老伯女儿直言，她还担心是老人自己操作忘记了，于是要求“泰康在线”提供投保的完整流程。“对方查询之后说，老人是通过点击广告投保的，但是整个流程却始终无法提供。”

让李老伯父女俩疑惑的是，如果仅仅只是点击一个广告就能完成投保，再通过银行卡直接扣钱，这样的行为未免太过霸道。难道投保不需要填写个人信息，然后再经本人确认吗？在父女俩的强烈申诉下，“泰康在线”同意退保，要求他们发起退费申请，并最终退回245.53元。“被扣掉的8.47元说是已经发生的保障费用，还好我们发现得早，不然被扣得更多。”父女俩心惊之余还有些许庆幸，幸好老人开通了手机银行，扣费有短信提醒，否则每个月自动扣费，那样损失就大了。

多人遭遇月月扣保费

实际上，李老伯的遭遇并非偶例。记者调查发现，已经有多位市



张女士与“泰康在线”客服沟通记录显示，她已被扣了好几个月的保费

本版图片
均为受访者提供

民在社交平台反映类似遭遇，自己不明不白被投保，然后被自动扣费，有人甚至被连续扣费好几个月才发现，矛头均指向“泰康在线”。

市民张女士称，自己平常没怎么关注银行账户上的收支，结果无意中查到当月有一笔122.8元的扣款，查看扣款凭证，是“线上投保”产生的费用。张女士绞尽脑汁都没想起自己什么时候购买了保险。下载该保险机构App一查，发现名下确实有一份百万元医疗险，每年总收费1300多元，每月扣款122.8元。再查看交费记录，居然已连续4个月被扣费。除了第1个月扣费较少，后面3个月连续每

月被扣122.8元，总金额400多元。“我联系客服询问，客服回复是自己在平台上购买的保险，如果要退保会扣除一定的保障成本，退款金额只有50多元。”

有网友也讲述了自己被“莫名”投保的遭遇，甚至有人接到机构打来的要求续费电话时，才发现自己“被买了保险”。去找泰康客服询问，得到的回答要么是点击了某端口的某个广告，要么是扫了某个码，然而投保人对此均无印象。当投保人提出退费时，“泰康在线”则表示可以提出申请并上传资料，但会扣除一定的费用。网友们甚至还总结出一套“挽回损失”的

办法：拨打客服电话，强烈要求取消保单，并全额退费，态度一定要强硬。

“只要你发现了，去沟通要求退保，对方的态度还是可以的，退费比例跟你的坚决程度成正比。”成功全额退费的胡先生表示，自己发现被莫名投保扣费后很气愤，立刻讨要说法，客服马上道歉，然后说可以办理退费，但要按天数扣除相关费用。“我马上反驳，这个保险根本不是我投的，并要求提供我的亲笔签字，对方随即就说可以特别申请为我全额退费。”胡先生直言，感觉这样的套路就是“能坑一个是一个”，只要没发现就一直扣。

客服表示中介有责任

为何如此多的市民对购买保险的行为完全无印象，但名下却莫名多出保单？对此，记者联系了“泰康在线”，对方则回复“相关中介机构存在责任”。

客服人员回复称，部分保险产

品是由不同的合作机构推广，经核查确认，相关保险中介机构，没有按规范开展保险销售业务，现在已经终止与相关保险机构的业务合作，并责令其做全面整改。但对于涉事中介机构是哪家，具体有什么问题，影响了多少用户，客服却称这属于商业机密，无法透露。记者提出是否会对已经投保的保单全面核查时，对方则答复，如果用户主动反馈的话，会第一时间调查核实，或者可以提供相关用户信息后，再调查核实。

而让广大“被投保者”无比困惑的是：为何这些“来历不明”的保单会如此顺畅地锁定个人信息，并完成自动扣款？保险从业人士透露，在日常消费场景中，很多人都绑定了快捷支付平台，并开通了免密支付。根据相关“电子支付协议”，仅输入“卡号+短信验证码”即视同授权代扣，无需单独签约，这也给保单提供了在线签约和自动扣费的可乘之机。对此，市民可以通过清理自动续费功能、谨慎授权免密支付、设置消费限额提醒等措施来提高防范意识。

那么，如何知道自己名下是否存在不知情的保单呢？市民可以通过下载国家金融监管总局官方一站式保单查询平台“金事通”App，一键查询自己名下的所有保单，如对相关保单有疑问，可以找到对应的保险机构进行咨询。

“被投保被扣费”的行业乱象该如何加以杜绝？市民的金融安全又如何能得到更为有效的保障？“新民帮帮忙”将继续关注。

本报记者 李晓明

残障父亲过世后，不知情的儿子错过理赔时效

残联这份保险，如何让家人都知道

我当时也是一头雾水。”2023年1月，周先生与母亲带着材料来到属地北外滩街道办理父亲的理赔手续。刚说明来意，工作人员便回应称“时间还早，要再等两年”，随后递给他一份《上海市虹口区“助残无忧”保险服务手册(2022版)》。“我们当时也没多想，只知道投保公司是中国太平洋财产保险股份有限公司上海分公司，以为真的要再等两年才能申领。”

直到去年，周先生再次向保险公司申请理赔时，却被明确告知：自其父2022年12月过世算起，目前已超过两年理赔时效，无法受理。此时他才意识到，当初对理赔时效的规定一无所知，而街道工作人员“再等两年”的说法，更让他产生误解。

经调解已受理申请

据了解，“助残无忧”综合保险项目由虹口区残疾人事务服务中心作为投保人，被保险对象为持有《中华人民共和国残疾人证》、在上海市残疾人联合会管理信息系统中登记在册的虹口区户籍残疾人。该保险涵盖意外伤害、重大疾病及疾病身故等风险保障。周先生提供的服务手册(2022版)显示，疾病身故给付的保险金为2500元，但手册中并未注明理赔时效期限。

记者联系虹口区残联，相关工作人员表示，在收到周先生的反映后随即向北外滩街道核实情况，但未能查证到当年具体接待记录。为保障残疾人合法权益，虹口区残联

每年10月为全区残疾人统一投保团体综合保险，出险后需在指定时间内至街道受理点递交理赔材料。她坦言，周先生的情况较为特殊，因已超出两年理赔时效，但会再次与保险公司沟通，寻求解决方案。

记者随后致电太平洋保险官方服务热线。工作人员表示，根据相关规定，非人寿保险的索赔时效为两年。保险公司首次接到周先生理赔咨询是2025年，确已超过时效，无法按常规流程受理。“我们不可能主动联系客户，如果家属不知情，确实容易出现错过时效的情况。”该工作人员坦言，此前也遇到过不少残疾人家属不清楚这项保险服务的情况，关键在于居委会和街道未能及时宣传通知到位。

考虑到周先生的特殊情况，记者获悉保险公司目前已受理其递交的理赔申请，若材料审核无误，其父的身故保险金将可到账。周先生希望，街道、居委会和残联能进一步加强宣传，让更多残疾人及其家属及时了解这项保障权益，避免因信息不畅而“错过”应有的保障。

本报记者
季晨祯



本版编辑/曹柳曼
本版视觉/戚黎明

小帮
民有呼

“我们对这份保险产品一无所知，也不知道领保险金还有‘过期’一说。”市民周先生近日向“新民帮帮忙”求助，其父是残障人士，2022年因病身故。事后他得知虹口区残联曾为父亲购买过一份商业保险，身故后可申领保险金。然而，当他向保险公司申请理赔时，却因超过两年理赔时效遭拒。

“再等两年”的误解

周先生称父亲于2022年12月因高血压引起心脏骤停突然离世。不久他接到一个陌生来电，对方称有一笔钱可领取，要求他携带死亡证明、火化证明等材料前往街道办理。“对方没有介绍自己的身份，也没说明这笔钱具体是什么，