

# 警惕线上投保违规陷阱

记者 姚慧霞

随着线上投保的日益便捷,部分平台与机构在销售环节出现的默认勾选、捆绑搭售、强制套餐等问题,成为影响消费者投保体验的隐患。这类行为不仅违背公平自愿的交易原则,更直接侵害保险消费者的合法权益,国家金融监督管理总局多次发布风险提示,提醒消费者警惕此类违规行为。



## 线上投保藏隐患

保险捆绑销售,是指消费者在选购主险产品时,被经营者以默认勾选或强制搭配的方式,购买非必需的保险产品或服务,该现象在互联网投保场景中尤为普遍。据国家金融监督管理总局公开通报,常见的违规形式主要有四类:一是购买主险被要求必须搭配指定附加险,无法单独投保主险;二是多款主险被强制组合销售,剥夺消费者自主选择权;三是线上投保页面默认勾选额外产品,取消选项设置隐蔽、不易识别;四是以“套餐更划算”等营销话术诱导消费者接受捆绑方案。

这些操作借助界面设计与流程设置,刻意弱化消费者的知情权与选择权,导致不少投保人在不知情的情况下额外支付保费,甚至购买到完全不符合自身需求的保障,既造成不必要的经济支出,也间接损害公众对保险行业的信任度。

从法律与监管层面来看,捆绑销售与强制搭售均明确不符合相关规定。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条,消费者享有自主选择商品或者服务的权利,有权拒绝经营者的不合理强制交易行为。《中华人民共和国保险法》第十一

条明确规定,订立保险合同应当协商一致,遵循公平原则确定各方的权利和义务,保险公司及相关机构不得违背投保人意愿搭售产品,也不得设置限制消费者选择权的不合理条件。

此外,国家金融监督管理总局《保险销售行为管理办法》第二十三条进一步细化要求,明确保险公司、保险中介机构及销售人员,不得通过强制搭售、网页默认勾选等方式与投保人订立保险合同,为保险销售划定清晰行为边界。上述违规行为,既侵犯消费者合法权益,也破坏保险行业健康发展秩序。

## 投保避坑有技巧

面对保险销售中的捆绑搭售与默认勾选问题,消费者可通过规范操作主动防范,有效维护自身合法权益。

线上投保时,切勿急于完成操作,应逐页认真查看投保选项,重点排查是否存在自动勾选的附加险、增值服务等非必要项目,发现后及时手动取消,仅保留与自身需求匹配的保障内容。现实中,不少消费者因匆忙投保忽略隐蔽的默认选

项,事后产生额外扣费,不仅维权成本高,且流程繁琐,仔细核对投保信息是防范陷阱的关键。

当销售人员以“必须购买套餐”“不组合无法投保”等说法进行推销时,消费者应保持理性判断,主动向销售方确认是否可以单独购买主险,不被片面的优惠宣传误导。同时,投保时应优先选择保险公司官方App、正规保险中介平台等合规渠道,核实销售机构及人员资质,从源

头降低投保风险。

投保过程中要做好证据留存,如遇到强制搭售、默认勾选扣费、取消选项失效等情况,及时保存投保页面截图、沟通记录、支付凭证、录音等相关材料。维权时,可先向保险公司官方客服渠道投诉,若处理结果未达预期,可向国家金融监督管理总局及其派出机构投诉,或通过诉讼等合法途径进一步维权,依法捍卫自身权益。

## 行业动态

### 长城人寿河北分公司

## 开展“两司两员”常态化金融宣教活动

本报讯(任红)日前,长城人寿河北分公司走进石家庄市维明社区快递站网点,针对外卖配送员、快递员等“两司两员”新市民群体,开展以“保险护民生 新质服务有温度”为主题的常态化金融宣教活动,将暖心消保服务送到城市“奔跑者”身边。

随着平台经济蓬勃发展,“两司两员”已成为城市运转不可或缺的重要力量。本次活动紧扣该群体职业特性与金融消费痛点,通过场景化宣讲、以案说险、互动答疑等形式,帮助其提升风险识别能力和自我保护意识,践行“保险护民生”的

宣教初衷。

长城人寿河北分公司表示,将持续秉持“金融为民”理念,将“两司两员”等新业态从业者消保宣教纳入常态化工作,不断创新服务形式、优化服务流程,为构建和谐稳定的金融消费生态贡献力量。

### 友邦保险

## 举办小勇士儿童障碍跑品牌专场活动

本报讯(刘玲)近日,“友邦小勇士——野小儿童障碍跑友邦河北品牌专场”在石家庄市鹿泉区大山里的自然农场开跑,近千名小选手参赛,开启户外挑战冒险之旅,让孩子们在自然越野挑战中感受运动乐趣,践行健康生活新“享”法。

托特色组队模式与团队障碍项目,锻炼孩子协作互助、迎难而上的能力。活动设双人、三人、四人组别,利用山体自然地形,打造全长2.5公里、包含15项趣味障碍的赛道。赛事不计分、不竞速、不排名,倡导“一起出发,一起到达”,引导孩子互帮互助,诠释重在同行、不止输赢的体育内涵。

活动现场同步开设健康新“享”法互动专区与环保专区,小朋友可用空矿泉水瓶兑换礼品,以趣味方式践行绿色公益理念。友邦保险从保险保障延伸至生活服务场景,持续推广健康生活方式,既是家庭风险管理者,也是全民健康生活的倡导者与守护者,未来也将持续携手广大家庭,共赴“健康长久好生活”。

## 资讯

### 平安人寿保定中支

## 专业护航外籍客户安心理赔

本报讯(张旭)近日,平安人寿保定中心支公司收到外籍客户杰西卡女士(化名)赠送的中英双语锦旗,感谢该公司在处理其丈夫陈先生(化名)身故理赔时展现的高效与主动服务。

据悉,陈先生回国探亲期间因交通事故身故,其外籍妻子杰西卡因不通中文、跨境婚姻证明材料核验复杂及流程不熟悉陷入困境。平安人寿保定中支迅速响应,安排双语工作人员借助翻译工具和智能系统沟通,协助完成业务流程,缓解客户焦虑。理赔团队同步核查事故,依据《海牙公约》指导补充材料,高效完成亲属关系认定。案件从受理到结案仅用两个工作日,理赔款迅速到账。

此外,工作人员发现陈先生名下失效保单,主动协助办理退保,半小时内完成“一次上门、两项业务同步办结”。杰西卡女士表示,平安的贴心服务让她在异国他乡感到安心。平安人寿河北分公司将持续深化涉外服务能力,以专业暖心服务守护客户,践行“金融为民”使命。

### 人保财险邯郸磁县支公司

## 赴邯郸学院开展校园招聘

本报讯(赵子岳)近日,人保财险邯郸磁县支公司赴邯郸学院开展校园专场招聘活动,旨在夯实人才储备、优化队伍结构,吸纳优秀应届毕业生注入发展活力。

招聘现场,工作人员细致讲解公司发展历程、岗位工作职责、薪酬福利体系及职业发展通道,耐心解答毕业生求职疑问,有序开展简历收取、现场初步面试等工作,通过与意向学子深入交流,精准筛选适配人才,确保人岗匹配高效推进。

此次校园招聘不仅搭建起该支公司与高校之间的人才对接桥梁,还提升了其在本地高校的品牌形象,为后续人才梯队建设奠定了良好基础。活动通过直接对接高校学子,既满足了企业对新鲜血液的需求,也为毕业生提供了清晰的职业发展路径,实现了企业与人才的双向赋能。

### 富德生命人寿河北分公司

## “家·恋”VIP艺术季彰显服务温度

本报讯(陈泽航)近日,富德生命人寿河北分公司“家·恋”VIP艺术季系列活动——百老汇物理秀在省艺术中心温情落幕,全省近1500名客户及家人共赴科学与艺术的约会。

此次艺术季活动,是该公司服务升级的生动体现。活动中,专属签到通道、服务顾问全程随行、亲子互动打卡区等细节布置,彰显了该公司对客户体验的重视,也重新定义了保险服务——不止于契约履约,更注重情感交付,以陪伴回应客户深层需求。

据了解,“家·恋”VIP艺术季已成为该公司客户服务标志性IP。近年来,该公司构建起以健康管理、艺术鉴赏、亲子教育、品质生活为支柱的多维服务矩阵,将人文关怀融入客户生活细节,让保险服务更具温度。