



莫名被“悟空保”投保,还自动续费?

福州一市民称,在不知情的情况下,两年多被“悟空保”投保了三次,保费达6300多元,要求全额退费遭拒;“悟空保”工作人员表示,此前的保费已无法退还,本月保费只能退部分

海都见习记者 林雅璇
记者 刘锦涵 文/图

近日,福州市民林女士通过智慧海都平台报料称,在不知情的情况下,她的银行卡向深圳市财付通支付科技有限公司,支出了一笔328元的费用。通过查询,才发现是“悟空保”收取了这笔费用,为她“投保”了一款互联网保险。而更让她惊讶的是,在两年多的时间里,“悟空保”竟三次为她“投保”,自动扣费的金额达6300多元。林女士联系“悟空保”,要求全额退还这笔费用,但遭到拒绝。该公司工作人员表示,此前的保费已无法退还,本月保费只能退部分。

对此,林女士认为,自己是在不知情的情况下“被投保”的,理应全额退款。

“没有告知,没有回访”,市民稀里糊涂买了保险

谈起如何发现自己“被投保”两年多,今年57岁的林女士告诉记者,8月17日,她突然收到了“微信支付”发来的一条消费信息,提醒有一笔328元的自动扣费,收款方为“深圳市财付通支付科技有限公司”,交易商户为“财付通-悟空保”。

这让林女士感到非常疑惑。林女士说,当时自己并没有进行任何消费,查询微信账单后才发现,328元是被“悟空保”自动扣费买

了保险。林女士告诉记者:“我并没有购买保险的需求,更对买保险一事毫不知情,‘悟空保’却能偷偷拿着我钱为我投保,而且事后也无工作人员核对保单、电话回访,真是太离谱了。”

为弄明白自己何时“被投保”,林女士让家人帮忙进行查询,查询的结果让林女士很震惊。

在两年多的时间里,“悟空保”三次为林女士“投保”,最早的一款保险产品

为泰康人寿保险股份有限公司承保的“悟空全民医保康享版”,保险时限为2021年5月14日至2022年5月13日。第二款保险产品是,华泰财产保险有限公司的“全民医保康享互联网版”,保险时限为2022年5月16日至2023年5月15日,以及2023年5月17日至2024年5月16日。直到这时,林女士才知道自己竟然已经“被投保”两年多了,而且每一年的保费都在增加。



林女士“被投保”的产品

律师: 未经客户同意不得自动续保

其实早有媒体曝光过“悟空保”的套路,在网上也有不少消费者发文“控诉”,他们大多与林女士有着类似的遭遇。据了解,“悟空保”实际上所扮演的角色是保险销售,常用来的“营销套路”为“首月1元”等。很多消费者是在贪小便宜或误触的情况下,被“悟空保”获取了“免密支付”的授权。在取得授权后,“悟空保”就会为当事人自动“投保”,后续每月的保费则高达几百元不等。

那么,“悟空保”的行为,是否侵犯消费者的权益?关于“首月1元”投保、每月自动扣款的互联网保险投保形式的相关法律问题,记者咨询了福建新世通律师事务所吴晓珊律师。吴律师认为,根据《保险法》及相关法律法规,保险公司对保险合同有关的重要情况负有如实告知义务,在销售保险时应真实、全面地向投保人介绍保险情况,不得刻意隐瞒,更不能误导投保人,尤其是对投保人作出投保决定有重大影响的信息、内容,比如首月保费金额、次月及后续月份保费金额、退保流程、保费收缴时间、保险条款主要内容等。

此外,《互联网保险业务监管办法》明确规定,保险机构通过互联网销售可以续保的保险产品或提供相关保险经纪服务的,应保障客户的续保权益,为其提供线上的续保或终止续保的途径,未经客户同意不得自动续保。保险机构在销售流程的各个环节,应以清晰、简洁的方式,保障消费者实现真实的购买意愿,不得采取默认勾选、限制取消自动扣费功能等方式剥夺消费者自主选择的权利。

因而,保险公司若存在未合理提示保费金额、扣款形式等违规销售行为,投保人可以向经常居住地的国家金融监督管理分局投诉、登录国家金融监督管理局官网或者拨打国家金融监管系统第一条全国统一投诉维权热线12378进行投诉处理。

对于上述的情况,记者还联系了福建省保险行业协会,反映林女士的遭遇。协会工作人员表示,将与林女士进行联系,并出面与华泰财险方面沟通此事,后续的处理情况有了结果后会给予记者答复。

对此,海都记者将持续关注后续处理结果。

首月1元,此后每月自动续费从200多元涨到300多元

为了追回被扣的费用,林女士通过电话联系“悟空保”客服人员,表示要取消自动续费并退费,但对方表示,此前每个月产生的保险费已无法退还,本月扣款的328元保费,还需要向上级申请,最多只能退还207.73元。随后,“悟空保”客服向

林女士发送了一条短信,短信中附着可以申请退费的链接。

通过查看林女士“微信支付”的账单记者发现,最早一笔“悟空保”缴费记录是在2021年5月13日,缴费金额为1元。在2021年6月至2022年4月,每月缴费金额为201.8

元;在2022年5月至2023年4月,每月缴费金额为231.5元;2023年5月至今,每月缴费金额为328元。两年多以来,林女士被自动扣费的金额共计达到了6310.8元。

为何每月支出几百元,林女士却毫不知情?林女士表示,自己经常网购服饰、家

居用品等,为了图方便,曾在多个网购平台开通了“免密支付”,平常消费时,银行卡被自动扣款后也并不会仔细核对扣费的提醒。“最近经常网购装修材料,平时一两万的支出都是正常的,所以,两三百元的费用我就没放在心上。”林女士说。

如何“自动扣款”投保?“悟空保”避而不答

为了解在当事人不知情的情况下,“悟空保”是如何“自动扣款”为林女士投保等问题,记者电话联系了“悟空保”的工作人员,但对方并没有正面回答这一问题,而是一直向记者介绍林女士所购买的保险产品。

对于林女士提出的“无工作人员核对保单、无回访电话”问题,工作人员解释称,该产品是“互联网版”,所

以没有人工一对一联系。“若消费者需要,是可以通过公众号和小程序,来与客服取得联系。”工作人员说。

微信为何会被“自动扣费”?记者联系了负责收款的财付通平台。财付通平台客服人员表示,自动扣费业务都是在向商家支付时,在支付页面勾选了相应协议并验证了密码才会开通。工作人员查询后告知记者,林女

士确实是在2021年5月13日与“悟空保”签约了,具体是在什么情况下开通的,还需要咨询“悟空保”。

记者联系了今年的承保公司华泰财险的客服,对方表示,悟空保是一个第三方平台,与许多保险公司都有合作,华泰也是其中之一。“与悟空保的合作问题属于公司管理层面,有疑问的话为您登记到后台,核实之

后告知您。”关于林女士提出的全额退费的需求,对方说目前仍在处理中,将在1~7个工作日内答复。

随后,记者致电2021年为林女士承保的泰康人寿保险。工作人员表示,目前“悟空全民医保康享版”已经下架,也没有与“悟空保”继续合作。“目前悟空保上没有销售泰康保险产品,现在基本都是通过业务员投保的。”

一张湿纸巾,能让西瓜迅速冰镇?

专家:靠谱! 水分蒸发会吸热,能加速西瓜降温



市民陈女士用湿纸巾冰镇西瓜

海都讯(记者 罗丹凌 周婉怡) 天气炎热时,吃一块清甜爽口的冰西瓜,能瞬间缓解暑热。

近日,网络上流传一个“让西瓜快速变凉”的方法,即准备一盆凉水,将纸巾沾湿并包裹住西瓜,最后放入冰箱,只需20分钟就能吃到冰凉的西瓜。对此,不少网友表示:“不能放太久,否

则会被冻坏。”除了用纸巾之外,湿毛巾也有同样效果。”……

市民陈女士抱着好奇的心理试了一下网上的办法,没想到真如网上所说,才十几分钟便有了一个冰凉的大西瓜。“这下,夏天快速吃到冰西瓜就方便多了。”

那么,这究竟是什么

原理呢?据福州八中物理老师何超介绍,“用湿纸巾包住西瓜并放入冰箱”的快速降温方式确实有效,这是由于冰箱内会产生空气流通,会让湿纸巾上的水分蒸发,而水分蒸发会吸热,所以西瓜的温度才会下降得更快。

何超表示,这个方法不仅适用于西瓜,还可用于金

属罐装饮料、塑料瓶装饮料、玻璃瓶装饮料的迅速冰镇。

“打一个不太恰当的比方,就像夏天市民从外面回到屋里,虽然有空调,但在刚进来的一段时间里仍然会觉得热。如果是选择立马去洗个冷水澡,可能一下就觉得凉快下来。”何超说道。