

小时调查

剥茧的手法调查

让读者离真相更近一步

一对发现

一种抽丝



摆着幸运大转盘的大厅

推销的另一款保险产品

(上接一版)

拿保单不过二十分钟 听其他保险推销倒有一个多小时

中国人寿方回应:不允许强制推销其他保险,将核实上门道歉并解释

本报记者 陈馨懿 文/摄

钱江晚报·小时新闻记者跟随李女士来到这家保险公司,只见大厅内摆放着幸运大转盘,李女士已在前台等候。这趟取保单的过程,李女士总共花费了近两个小时,其中,等待拿保单和讲解“西湖益联保”,只花了二十分钟。记者在调查中发现,在领取“西湖益联保”纸质保单时,遭遇其他保险推销的情况,并非个例。

领取过程: 填表抽奖后推销其他保险产品

小优拿出一张表格,让李女士填写。表格的抬头写着“616 客户服务节接待表”,需要填写客户姓名、出生年月、具体居住社区等。

李女士要求领取纸质保单。小优叫来一名业务员帮忙去拿,还劝李女士可以先填写表格参与抽奖活动——除了填写表格,还可用身份证查询参保信息,如购买过中国人寿的保险产品,则可增加抽奖次数;此外,能够出示超过一万元的流水或余额,还可以增加抽奖次数。

在一系列操作后,李女士抽奖赢得了几样礼品,也拿到了纸质保单。然后,小优带着我们往办公室更里面走,小优说:“会有人讲解‘西湖益联保’。”

一个大房间里,一名男士坐在角落,他面前的立牌写着“经理”。

这名男经理讲解了“西湖益联保”的一些情况,约十分钟后,他话锋一转,提起了另一款保险产品——购买“西湖益联保”后,还可以购买他们的其他保险产品作为保障。桌上的宣传资料,也从“西湖益联保”换成了“数字康悦,精准说出520”的宣传单。

李女士冲记者眨眨眼——这是为了推销保险产品啊。记者提出自己也购买了“西湖益联保”,能否领取纸质保单?小优表示,需要提供身份证号和姓名,然后查询是否在系统内。

据男经理介绍,各个分区拿到的名单不同。为何要领取纸质保单?男经理解释:“有人对‘西湖益联保’不了解,我们就开始派发纸质保单,并向参保人详细解释‘西湖益联保’。”

李女士开始质疑他们在利用“西湖益联保”推销其他保险产品。男经理对此没有否认:“我们也不会非要你买。”

记者发现,在领取“西湖益联保”纸质保单时,遭遇相关保险推销的情况并非个例。

在杭州议事网上,3月22日曾有人投诉:接到自称“西湖益联保”服务人员电话,称需要在纸质保单上签字,要求其在3月26日前往中国人寿保险公司萧山金城路分公司现场签字,并邀请参加线下活动,填写签到。

对于该条投诉,杭州市医疗保障局回复:2022年3月28日上午9:33与反映人联系,其表示国寿

萧山公司已与其联系解释相关情况,已了解“西湖益联保”已有电子保单,不需要线下签署纸质保单。对于保险公司借用“西湖益联保”工作人员身份开展其他活动、疫情反复之际开展线下聚集性活动表示不认可。之前反映情况已经解决。

保险公司回应: 不允许强制推销,将核实

据了解,“西湖益联保”是由杭州市医疗保障局指导支持的一款普惠型商业补充医疗保险,由中国人寿、人保财险、太平洋寿险、泰康人寿、平安产险等5家保险公司共同承保,其承保运营受浙江省医疗保障局、中国银行保险监督管理委员会浙江监管局、杭州市医疗保障局、杭州市财政局、国家税务总局杭州市税务局共同监督。

记者就相关问题询问了杭州市医疗保障局:类似投诉是否知情?保险公司人员能否自称“西湖益联保”工作人员?通过“西湖益联保”推销其他业务是否合规?

杭州市医疗保障局办公室相关工作人员回应:“‘西湖益联保’是商业保险,医保局负责政策指导,具体工作由共保体完成,有疑问可咨询共保体负责人。”

至于保险公司员工能否自称“西湖益联保”工作人员?该工作人员答复:“有什么疑问可以咨询共保体负责人。”

据该工作人员提供的联系方式,记者联系了“西湖益联保”共保体对外联络人、中国人寿杭州市分公司健康保险部相关负责人。该负责人介绍,中国人寿确实在进行“西湖益联保”纸质保单派发工作,但主要是通过中国人寿渠道购买“西湖益联保”的参保人。工作以交给参保人纸质保单和讲解“西湖益联保”为主。

对于李女士的遭遇,这位负责人明确回应:“不允许工作人员强制推销。我们可以内部核实,并由相关负责人上门道歉和解释。”

那么保险人员能否自称“西湖益联保”工作人员?“我们每个区都有专门的工作人员负责‘西湖益联保’服务。”这位负责人解释。

此外,该负责人还表示,“西湖益联保”已有电子保单,纸质保单可领可不领,具体由参保人考虑自身需求决定。原则上,纸质保单的派发可以由工作人员送上门或快递。

评论

别污了“民生保险”的名声

说起“西湖益联保”,杭州人应该都很熟悉了。150元最高保障315万元,“西湖益联保”让人人都买得起,是一种有益探索。大家买的并不只是保险,更是一份安心,一份保障,也不会增添多少负担。也就是说,这样的保险,增加的是大家的社会安全感,是典型的“民生保险”、“暖心保险”,性价比很高。

虽然中国人寿方相关负责人表示,不允许工作人员强制推销。除非顾客提起,不然不能推销其他保险产品。“西湖益联保”已有电子保单,纸质保单可领可不领,具体由参保人考虑自身需求决定。原则上,纸质保单的派发可以由工作人员送上门或快递。但为何现实中的执行状况并非如此?

现在,这样的“暖心保险”,被一些保险行业的工作人员给利用了,某种程度上可以说,这种利用,是对“西湖益联保”的一种玷污。明明有电子保单,纸质保单可领可不领,但很多人并不知道这一点常识,使得保险公司的一些工作人员利用了信息差,钻了这个空子。

他们打着让参保人领取纸质保单的旗号,将参保人带到线下,趁机推销其他保险产品,就很不得道,是在耍心眼。这让被忽悠到现场的参保人怎么想?是不是会有被“欺骗”的感觉?以“西湖益联保”之名推销其他保险产品,浪费的是参保人的时间,损坏的也是“西湖益联保”的社会公信力。

任何保险相关的线下活动,都要保证参保人的基本知情权,要保证他们都是自愿参与,好好的“西湖益联保”,别被一些奇奇怪怪的推销,给伤了“里子”。

同时,此事还是要追问,为什么这些保险公司的工作人员,能拿到“西湖益联保”的客户信息?又是谁允许他们以这种方式,将客户带到线下的?如果这些都无法规范,那以后“西湖益联保”相关客户信息只会被更加滥用,线下还不知道会上演什么奇葩行为。

暖心保险别成堵心保险,这是社会的最基本关切和要求,希望“西湖益联保”背后的相关部门和公司,能够明确这一点,多给“西湖益联保”添彩,而非抹黑。 特约评论员 默城



扫一扫
更多精彩故事
尽在小时新闻