

点击上方“新民帮依忙”轻松关注



市民钱先生通过今日头条上海频道

“头条帮忙” [#头条帮忙#](#)

入口向“新民帮依忙”反映，

他在毫不知情、未签署任何协议的情况下，仅因为接了一个招商银行的电话，就“被购买”了一份保险，信用卡还“被扣款”

。这样离谱的事到底是如何发生的？新民晚报“新民帮依忙”记者在调查中发现，竟有不少人遭遇过类似“被买保险”“被扣款”的“神操作”。

### 一段录音

#### 信用卡被扣款

钱先生告诉新民晚报“新民帮依忙”记者，他接到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。事后我想起来，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，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。



信用卡显示扣款484元，用于购买一款叫“康益无忧”的保险

### 莫名电话

#### 接二连三打来

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。

新民晚报“新民帮依忙”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“招商银行信用卡中心”。新民晚报“新民帮依忙”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。

## 消费纠纷，就来找黑猫

招商银行信用卡客服打电话过来，未经过我同意私自订购华安财产保险。

投诉对象： 招商银行信用卡

投诉详情： 招商银行信用卡客服打电话过来，说话语速很快，我出于礼貌没有挂断。然后招商银行信用卡客服就问我同意不同意，未经过我同意私自订购华安财产保险。

### 相关投诉

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。

## 消费纠纷，就来找黑猫

### 未经本人同意私自办理保险业务，恶意扣款态度恶劣

投诉对象： 华安保险湖北分公司

投诉详情： 华安保险公司未经本人同意，在本人不知情的情况下办理保险业务，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，也没再任何保单上签过字，更没有授权于谁代签。在三不知的情况下华安保险联手招商银行信用卡欺诈，每月无故扣除本人334元！本人打电话沟通客服要求退还全部金额，客服专员态度极其恶劣，一口咬定本人是知情并同意的，不同意退还全部金额，我要求他们拿出证据（通话录音或签字的保单），他们提供不出来反复说要调查核实，各种推诿责任至今没有结果！

相关投诉

糊里糊涂

切莫轻易点头

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？新民晚报“新民帮依忙”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。

对方称，

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”。

新民晚报“新民帮依忙”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。

帮依忙工作室

策划 | 钱俊毅

文字 | 陈浩 李逸清

摄影 | 受访者

编辑 | 钱俊毅 姚储杰 徐大伟

烦心事、操心事、揪心事

——有困难上今日头条上海频道

找【头条帮忙】！