

# 消费保险到底“保不保险”?

买到假货、商品受损、退换货运费纠纷……在互联网上“买买买”的同时,消费者的风险管理意识也在觉醒,越来越多的人希望能得到相应保障,因此退货运险、正品保证险、材质保真险等短期消费型保险产品开始悄然走红。

但记者调查发现,这类保险也出现了不少投诉纠纷问题,有的理赔条件不合理,有的宣传过度、噱头大过实际,有的拒赔理由不充分,消费保险要真正成为消费者的保障还需不断完善。



## 理赔不足,索赔难时有发生

“退换货可自动理赔”“对商品材质有异议,可申请第三方免费材质鉴定,如材质不符可获两倍赔付”……在各大电商平台,退货运险、正品保证险已经成为商品宝贝详情页的一大宣传点。

据了解,为了增加购买率,不少商家都主动向消费者赠送退货运险等保险保障,不少消费者在互联网上购买商品时,也会倾向于挑选有保险保障的商家,有的消费者还会自己掏钱购买。但一些消费者反映,在理赔环节遭遇赔付金额不足甚至拒赔的情形。

上海的蔡明近日在淘宝上购买了几双鞋子,商家赠送了退货运险。但是退换货的时候蔡明支付的运费为39元,获得退运险的理赔却只有15元。客服告诉蔡明,退货运险的赔付额度是系统根据买卖双方的地址距离寄送1公斤快递需支

付的费用来计算的,是一种补偿性质的保险,不是全额理赔运费的。“虽然金额不大,但心里觉得不舒服,购买前也没提示理赔金额可能不足。”

在“黑猫投诉”平台上,一位投诉者表示,某电商平台赠送了正品保证险,其购买的一双品牌鞋子收到货后发现制作粗糙,包装上连防伪码都没有,要求保险理赔时却遭遇了种种推脱。“虽然肉眼都能看出来是假货,但商家不肯承认,保险公司则要求出具专柜鉴定报告。我感觉商家之所以肆无忌惮地卖假货,就是借着这个所谓的正品保证保险来掩人耳目。”

最终,由于涉及金额不大,多番协调沟通无果后,消费者往往懒得再浪费精力继续追究。“我只是其中一个受害者,想想很多人有同样的遭遇,那平台扣下的就是一大笔钱。”这位投诉者说。

## 推脱“踢皮球”,条款告知不充分

近年来,退货运险、正品保证险等消费型保险发展迅猛。投保便捷、保费低廉等特点,让这种短平快的互联网险种受到了网购消费者的青睐。银保监会数据显示,去年第一季度,退货运险签单件数就达20.02亿件,增长73.39%,但相关保险的投诉同样较为突出。从监管机构通报的情况看,销售告知不充分

或有歧义、理赔条件不合理、拒赔理由不充分等是投诉集中反映的问题。

——投保时,保险条款告知不充分。以消费者熟知的退货运险为例,不同于传统保险产品,退运险从投保到理赔都是在线完成,理赔金额也是系统自动审核生成。由于大部分都是商家投保,消费者网购时

会自动默认赠送,因此页面上并无任何的保险条款告知详情,这也导致了不少消费者并不知道退货运费不会全额赔付。

——理赔时,遭遇客服“踢皮球”。记者调查发现,有不少消费者在理赔环节,遭遇电商平台、商家、保险公司之间互相扯皮。

山东的孙亮投诉说,在某大型电商平台拼单购买了一件衣服退货后,平台却取消了退费险的补偿。“客服说账号异常无法处理,让我联系商家,商家说运费险是平台评定的,要去找平台,他们就这样互相‘踢皮球’。”

——理赔条件不合理。以正品保证险为例,这是消费者网上购买品牌商品的一大保障,但一些平台却设置了苛刻的理赔条件让理赔很难实现,如要求品牌专柜出具鉴定报告。广东的林畅遇到的困境是,品牌专柜并不愿意出具相关鉴定报告,通过其他第三方平台出具的报告不被认可,商家和保险公司以鉴定证据不足为由拒赔。

## 应建立保险服务长效机制

从几年前推出的退货运险,到如今网购消费保险已经覆盖了质量、价格、物流和商家经营保障等全链路环节。专家表示,互联网经济蓬勃发展的趋势下,消费保险是互联网经济的一道风险保障。在互联网投保、理赔的机制下,应建立规范完善的保险服务长效机制,同时消费者也应在投保前认真了解保险条款,避免理赔纠纷。

记者从相关保险公司获悉,如今的消费保险种类,已经从最开始的退货运险1种,扩充至2018年的约70种。同时,大量互联网消费用户也被培养成了“新保民”。

北京保研公益基金会副秘书长汪波涛表示,消费保险投保人群大、普及度越来越高,保险公司要在保险条款告知、理赔体验方面练好“内功”。

北京银保监局今年9月发布的风险提示指出,在实际操作过程中,由于消费者往往在订单页面直接勾选,并未对保险条款进行认真阅读,对保险责任、免责内容、理赔金额等合同内容并不清楚,因此理赔阶段容易产生纠纷。

/新华社

## “央行数字货币”破茧还有多久

近年来,以比特币为代表的数字货币越来越引发人们关注,不仅让很多中央银行开始重视数字货币的研发、应用和监管前景,更吸引不少央行主动加入到数字货币研发队伍中。多方研究显示,全球多家央行已在数字货币研发上取得进展,“央行数字货币”或将在不久的未来破茧而出。

美国布鲁金斯学会日前发布研究报告说,目前已有诸多国家在“央行数字货币”研发上取得实质性进展或有意发行“央行数字货币”,包括法国、瑞典、沙特、泰国、土耳其、巴哈马、巴巴多斯、乌拉圭等。

此外,素有“央行的央行”之称的国际清算银行上月任命即将卸任欧洲央行执行委员会委员的伯努瓦·克雷担任国际清算银行创新中心负责人,主持该机构数字货币研发工作。

美国IBM公司和英国智库“官方货币与金融机构论坛”对全球23家央行开展的调查显示,诸多央行正认真考虑研究和发行“央行数字货币”,可由消费者使用的“央行数字货币”或将在未来五年内面世。

尽管踏上“央行数字货币”赛道的研发者众多,最受关注的则是欧洲和中国。据路透社报道,欧盟轮值主席国芬兰已提出一份文件草案,建议欧洲央行和欧盟国家央行采取具体措施推进“央行数字货币”研究和发行。此前,法国央行已宣布将于2020年第一季度启动数字货币项目,并敦促欧洲央行尽快发行数字货币。

中国人民银行行长易纲日前表示,中国央行从2014年开始研究数字货币,目前取得了积极进展。人民银行把数字货币和电子支付工具结合起来,将推出一揽子计划,目标是替代一部分现金。

布鲁金斯学会的研究指出,在区块链技术支持下,“央行数字货币”比各国中央银行发行的纸币和硬币更难伪造。且与其他数字货币的分布式记账不同,“央行数字货币”将存在一个由央行集中管理的总账,从而使得央行具有追踪支付的能力,能够满足制止洗钱和反恐融资的要求,也便于政府机构打击逃税和贿赂等犯罪活动。

国际货币基金组织前主席、欧洲央行新任行长克里斯蒂娜·拉加德说,“央行数字货币”可以满足诸如普惠金融、安全和消费者保护之类的公共政策目标,也能够满足保护支付隐私的要求。

不过,相比多国央行在研发“央行数字货币”上的积极作为,手握美元发行大权的美联储对“央行数字货币”不仅兴趣寥寥,更显顾虑重重。美联储主席杰罗姆·鲍威尔今年早些时候说,美国正在密切关注主权数字货币的发行,但他并没有“积极考虑”此事。

美国国会、财政部及其他监管机构近年来对数字货币的态度也更趋严厉,来自政界的压力一度让脸书公司今年公布的数字货币计划遭受不小挫折,此前宣布加入该计划的威士信用卡、万事达卡公司、亿贝公司等知名机构现已宣布退出。

脸书公司首席执行官马克·扎克伯格此前在美国国会出席听证时表示,若美国企业不去建设全球性数字货币,美国的主导地位将受到威胁。不少美国财经界人士也日益担忧,美国恐怕难以在新一轮数字货币竞争中取得先机。

对于美国为何在数字货币上踟蹰不前,英国央行行长马克·卡尼一语点破:数字货币可能“削弱美元在全球贸易中的霸权”。

/新华社

## 解除劳动合同登报公告

根据《中华人民共和国劳动合同法》和《中国人寿保险股份有限公司分支机构员工管理暂行办法》、以及《中国人寿保险股份有限公司吉林省分公司员工劳动合同规定》,中国人寿保险股份有限公司吉林省分公司谢芳因获刑事判决,经公司经研究决定,自2019年12月19日起终止劳动合同关系。

中国人寿保险股份有限公司吉林省分公司

## 消防之声

### 消防宣传进农村 贴心讲解暖人心

近日,伊通满族自治县消防救援大队开展消防宣传进农村活动,面对面向村民传授“防火经”。宣传中,消防指战员一边发放消防宣传资料,一边向村民们讲解日常用火用电用气安全事项、常见火灾预防、初期火灾扑救方法、如何正确报警、如何火场逃生等消防常识,提醒广大村民切实加强防火工作,日常生活及经营中要确保疏散通道的畅通。针对现场群众提出的问题,消防人员耐心给予解答,赢得了村民们的一致好评,进一步普及了消防安全常识,有效消除了一批村民家中存在的火灾隐患,为建设“平安伊通”创造了良好的消防安全环境。/记者 高鸿 报道

### 伊通消防站开放日 迎来娃娃参观团

近日,伊通满族自治县消防救援大队开展“消防站开放日”活动,伊通镇清华幼儿园的40余名师生及家长走进消防站零距离接触消防、了解消防。活动中,消防宣传员用通俗易懂的语言讲解了如何自救逃生、组织人员疏散、报火警、扑救初起火灾、使用灭火器材、家庭用火、用电注意事项等相关常识,并现场示范了灭火器的操作方法,还带小朋友们参观了执勤车辆和器材装备,介绍了战斗服、各类消防车辆、器材装备的用途和操作使用情况,使幼儿园师生对消防有了更直观、更真实的感受,增强了儿童消防安全自救自护能力。/记者 高鸿 报道

### 伊通培训养老机构消防安全“明白人”

近日,伊通满族自治县消防救援大队联合民政部门开展召开全县养老服务机构消防安全宣传教育培训会,通过理论授课、现场教学、示范演示等方式,着力培养全县养老服务机构消防安全“明白人”。培训中,消防宣传人员围绕养老服务机构消防安全特点和冬季火灾防控重点,讲解了消防工作事项、日常消防管理内容、常见火灾隐患自查自改方法和消防设施器材配备及维护要求等方面内容;结合近期全国多地发生的典型火灾事故案例,剖析忽视消防安全导致安全风险、火灾隐患产生危害等现象。此举全面提升了单位场所消防安全管理能力。/记者 高鸿 报道