

小牛电动保险裸奔

小牛电动“牛油保”保险业务风险点

保险价格存疑

消费者付款319元,实际获得的保单显示138元,或侵害消费者知情权。

投保人资格存疑

车主支付保费,投保人却是小牛电动,双方无保险利益关系,且消费者丧失了投保人权利(如保险合同解除权)。

保险销售资格存疑

小牛电动并无保险或保险中介牌照,但在业务流程中收取保费,不符合保险持牌经营的原则,甚至违法。

《保险法》规定:人身保险的投保人在保险合同订立时,对被保险人应当具有保险利益。

《保险法》规定:保险业务由依照本法设立的保险公司以及法律、行政法规规定的其他保险组织经营,其他单位和个人不得经营保险业务。

《互联网保险业务监管办法》规定:非保险机构不得开展互联网保险业务,包括但不限于以下商业行为:提供保险产品咨询服务;比较保险产品、保费测算、报价比价;为投保人设计投保方案;代办投保手续;代收保费。

“我付款319元,最后保单显示保费只有138元。”

近日,家住北京顺义的王欣欣(化名)向北京商报记者吐槽了自己在小牛电动App“牛油保”买保险的不愉快经历。支付319元买保险,查到保单却难以接受,保费只有138元?那剩下的钱到哪里去了?“牛油保”里到底还有什么套路?

根据王欣欣的交易,北京商报记者开展了一系列调查……

保险有差价?

比摩托车轻便、比自行车轻松的电动自行车成为了很多人出行时较常选择的交通工具,但随着我国电动自行车保有量的增加,车辆丢失、被盗、交通事故及后续理赔问题对用户产生了不少的困扰。

于是,在购买电动车时购买一份保险成为不少消费者的选择,一些电动车厂商也发现了商机,将保险产品引入自营的App销售,江苏小牛电动科技有限公司(以下简称“小牛电动”)便是如此,小牛电动App内的“牛油保”也成为了小牛电动的特色服务之一。不过,看似便捷的服务背后,实则暗藏套路。

家住北京顺义的王欣欣曾经因为电动车被盗未能找回耿耿于怀,在重新选购电动车时,特意选择了买电动车同时能购买保险的小牛电动。在购买电动车时,小牛电动的店员也向王欣欣详细介绍了保险的保障内容。

“这款保险能提供人车双保障,如果第一年被盗,保险全额赔付,第二年赔付70%,第三年赔付50%。如果您或您的家人骑车发生了事故,保险也能赔偿……”

在店员的推荐和介绍下,王欣欣在小牛电动App内的“牛油保”购买了一份保险,支付保费319元。

根据王欣欣提供的支付凭证,北京商报记者发现,这笔保费确实为319元,收款方为“江苏小牛电动科技有限公司”,商品说明为“牛油保门店分享版×1”。

“电动车保险的保单是什么样子的?跟汽车保险保单有什么不同?”带着好奇,王欣欣

通过保险公司的微信小程序查到了保险公司出具的保单,但这一查也查出来了猫腻,王欣欣发现,自己这份保险价格居然只有138元。

实际上,这样的案例不在少数,北京商报记者通过黑猫投诉平台发现,已有超过20位消费者在黑猫投诉平台投诉“牛油保”保单价格的问题,投诉内容基本如出一辙。

比如,3月,一位消费者投诉表示:本人通过手机App“小牛电动”购买了其销售的“牛油保”产品,付款金额349元,实际在保险官网查询保单价格为178元,小牛电动收取差价171元,远超实际保单价格,店铺人员以“内保”“外保”等保险行业不存在的词汇搪塞消费者。6月,亦有消费者在黑猫投诉表示:小牛电动实体店引导购买的“牛油保”至尊PLUS价格为538元,保单价格却只有238元。两者保单内容完全一致,价格差异巨大,涉嫌价格欺诈,要求退还差价300元。

对于消费者支付的保费和获得的保单价格不一致的情况,首都经济贸易大学农村保险研究所副所长李文中认为,小牛电动主要是侵害了消费者的知情权。消费者不知道购买保险产品的真实价格和相关企业提供购买保险服务的价格。北京劭和明地律师事务所保险律师李超也表示,小牛电动侵害了消费者的知情权和公平交易权。

北京商报记者也多次就相关问题向小牛电动发函采访并多次致电,但截至记者发稿尚未获得回复。

客服表述前后不一

付了319元买保险却只获得了一张138元的保单,这样的结果显然是王欣欣不能接受的,当王欣欣向小牛电动客服人员询问为何保费不一致存在差价时,小牛电动的客服人员介绍称:“当集体保单拆分为个人保单时,保单上显示的价格是系统随机(最低)显示出的价格,无法代表这张保单的原本价值,仅代表保单的真实有效性,实际并没有差价存在。”

集体保单?个人保单?保单上显示的价格无法代表这张保单的原本价值?王欣欣对这风马牛不相及的解释并不以为意,于10月24日拨通了承保保险公司客服电话,该保险公司客服人员则明确告知,这份保险的价格就是保单中注明的138元,目前只能查到138元的保单,并表示没有查到王欣欣同时购买了其他保单。

当北京商报记者向小牛电动发函采访后,王欣欣再次询问保险公司客服保费情况时,客服又给出了不一样的说法。

根据王欣欣提供的通话录音,保险公司客服在电话中解释称,由于该保单保障期限为三年,该保单每年的保费是138元,再加上保费折扣,合计为318元左右。

值得一提的是,就在王欣欣联系保险公司

客服后,该保险公司客服人员又申请了王欣欣的微信,并再次通过微信表示“应该是有财务上的问题,给您带来不便还请谅解,我跟我同事申请了一张咖啡卡作为礼物”。

“为什么前两天还说只能查到138元,现在却改口了?况且保单上也写明了,保障期限为2023年10月24日到2026年10月24日,保费合计138元,怎么又成了一年的保费?”对于客服前后不一致的表述,王欣欣表示不能接受。

王欣欣向北京商报记者提供的保单也显示,三年保费合计为138元。

这份保单保费到底是多少?应该以保单为准还是客服人员描述为准?李超从行业角度分析表示,根据从业经验,保单上列明的保费,都是保险公司真实收取的保费,如果是多年缴费的产品,保单也会写明缴费频率、每年缴费期。李文中也认为,从保险公司出具的保单来看,这138元保费就是三年的保费,也应该是保险公司实际收取的保费。

资深精算师徐昱琛告诉记者,保费的依据应该以保险公司出具的盖章合同为准,如果王欣欣并未获得其他保单,这张保单上的保费数据应为实际保费。

保险是谁买的

“不仅我的保费不清不楚,甚至我花的钱买保险,连投保人都不是我。”令王欣欣十分不解的,还有保单上的投保人名字。

通过王欣欣提供的保单,北京商报记者发现,保单上载明的投保人并非王欣欣自己,而是“江苏小牛电动科技有限公司”。

“我自己花钱买保险,为什么投保人不是我?”王欣欣向北京商报记者提出了自己的疑惑。

实际上,对于谁能成为投保人,《保险法》有明确规定,人身保险的投保人在保险合同订立时,对被保险人应当具有保险利益。对于“保险利益”,《保险法》规定,投保人对下列人员具有保险利益:(一)本人;(二)配偶、子女、父母;(三)前项以外与投保人有抚养、赡养或者扶养关系的家庭其他成员、近亲属;(四)与投保人有劳动关系的劳动者。除前款规定外,被保险人

同意投保人为其订立合同的,视为投保人对被保险人具有保险利益。

显然,王欣欣与小牛电动在保险方面并没有直接利益关系。北京商报记者回溯王欣欣投保流程发现,在王欣欣付款投保过程中,确实没有被告知投保人为小牛电动。直到保单生效,王欣欣查询到具体的保单内容时,才发现其中的“秘密”。对于此时的消费者来说,显然已经没有了反悔的机会。

有保险方面专家表示,从截图来看,投保人是小牛电动,被保险人是车主个人,而该截图保单既有非机动车整车盗抢损失保险等财产保险业务,也有交通工具意外伤害保险等人身保险业务。而投保人是小牛电动显然对被保险人电动车车主个人不具有保险利益。因此,该保单的人身保险业务部分有可能因为不具有保险利益而无法律效力。

李文中则告诉北京商报记者,消费者

不知道通过相关企业购买保险的模式,消费者在这样的模式下可能会丧失投保人的身份,从而也丧失了投保人所拥有的相关权利。

“一方面,相关企业将自己包装成投保人后就有可能拥有投保人的相关权利,比如保险合同任意解除权,一旦行使该权利就会损害消费者的权益。另一方面,监管对保险经纪机构的资格与市场行为有严格的要求与规范,但是将相关企业将自己包装成投保人会逃避监管,消费者利益被损害后维权困难。”李文中进一步向北京商报记者分析。

保险销售资格存疑

支付了保费。

对于交易过程,李文中表示,从合同形式看小牛电动并不是保险中介人,而是保险合同的当事人投保人。但是,从相关交易行为的实质来看,小牛电动为消费者购买保险的行为实质上是一种保险经纪行为。根据《保险法》的规定,保险经纪业务是一种国家特许经营业务,没有获得保险监管机构的批准不得经营相关业务。因此,该行为存在违法嫌疑。

此前,针对互联网保险业务,监管也强化了持牌经营的原则。《互联网保险业

务监管办法》第二十三条规定:非保险机构不得开展互联网保险业务,包括但不限于以下商业行为:提供保险产品咨询服务;比较保险产品、保费测算、报价比价;为投保人设计投保方案;代办投保手续;代收保费。

上述保险专家认为,从目前情况来看,小牛电动App通过互联网应用程序,以文字形式宣传了保险产品;且消费者可以通过小牛电动App投保保险产品,小牛电动的运营机构违反了《互联网保险业务监管办法》的相关规定。

乱象导致无穷“后患”

理赔纠纷。

具体到小牛电动的事例中,保险专家认为,未取得保险经营许可的机构销售保险产品,首先是非法经营,进而有三个方面隐患:一是容易误导消费者。没有保险经营许可的机构可能没有足够的保险知识和专业能力专业职员,无法为消费者提供正确的保险建议和指导,甚至可能会误导消费者,导致消费者购买不适合自己的保险产品。二是容易损害消费者权益。没有保险经营许可的企业可能没有足够的实力和信誉来保障消费者的权益,一旦

出现纠纷和问题,消费者可能会面临损失和维权困难。三是可能扰乱市场秩序。没有保险经营许可的机构销售保险,可能会扰乱市场秩序,影响正规保险公司的业务和经营,导致市场的不公平竞争。

李超最后强调,在保险监管无法触及的情况下销售保险产品,会严重扰乱金融市场秩序,可能出现不及时投保、保险纠纷等问题,严重的可能出现假保单、截留保费、非法集资、保险诈骗等乱象。

北京商报金融调查小组