

保险免费领取、免费试用、免费领保障……这样的页面时常出现在保险销售平台、各大短视频平台，此类活动果真如消费者预期得那样完全免费吗？消费者可以放心大胆地领取吗？

4月18日，家住北京市的张丽（化名）向北京商报记者投诉称，自己参加了支付宝平台里蚂蚁保的免费领取保险活动，却在之后的两个月被连续扣费。

北京商报记者根据张丽提供的线索在蚂蚁保平台参加了类似活动，发现蚂蚁保的赠险活动并非是完全无条件免费赠送，消费者领取一到两个月免费的保险产品时，系统会默认预约投保一年付费版保险。

领取免费保险后遭遇扣费，蚂蚁保频遭投诉

免费领取、高额保障，这样的保险广告屡见不鲜。免费领取就真的赚了吗？背后的“附加条件”又会被多少人忽略？

近日，消费者张丽向北京商报记者投诉称，其于2022年1月在支付宝平台参加了蚂蚁保免费领取保障的活动，通过链接免费领取了好医保·门诊险，自己已经确认自动扣款列表中没有保单，以为之后不会扣费，然而却在2月和3月两个月分别被自动扣费55元。

北京商报记者关注到，张丽的情况并不是个例，在黑猫投诉等消费者投诉平台，关于蚂蚁保平台的好医保产品的投诉有100多条，绝大多数投诉消费者反映的问题是未经允许私自开通续费扣费、默认连续扣款等。

3月15日，有用户投诉表示：“好医保在支付宝上2021年10月开始产生6个月分期自动续保扣费，本人完全未知”，也有用户质疑称，蚂蚁保好医保门诊险自动购买并扣费。



好医保住院医疗保险在支付宝上2021年10月开始产生6个月分期自动续保扣费，本人完全未知，作为学生也不可能主动去投保，支付宝自动扣款也无显示，本人并未申请理赔，申请退回多月投保费



消费者投诉截图

免费领取有条件，默认预约付费版

为何蚂蚁保平台会被频频投诉默认扣款的问题？根据张丽提供的线索以及其他投诉用户的描述，北京商报记者在蚂蚁保平台找到并参加了类似的免费领取保障活动。

在领取好医保·住院医疗险时，记者发现，张丽所描述的免费领取保障确有其事。但免费领取页面标明：“免费保障到期后会延续付费投保”，并标注了保费金额。但对于“免费保障到期后会延续付费投保”的情况，页面并没有勾选“是”或“不是”的选择按钮，只有“同意并投保”一个选项。



针对领取免费保险时遇到的情况，北京商报记者拨打客服电话进行咨询，接线客服表示，投保免费版时，系统会默认预约商业版，如果说不需要商业版，可以在免费版到期前3天进行退保。

领取免费版时为何要默认预约投保商业版？接线客服解释称：“因为保险讲究的是连续性，系统无法判断免费领取保险的消费者是否需要这份保险，但保险本身是需要连续性保障，所以默认预约连续。”

对于领取免费保障时会默认预约投保商业版的设置，蚂蚁保相关负责人在接受北京商报记者采访时解释称：“由于医疗险产品较为复杂，不少用户对医疗险产品仍然缺乏了解，我们一方面加大保险科普，另一方面也尝试给用户提供‘预约投保并免费领60天保障的活动’，用户可以通过体验期加深对产品的理解。在这个活动中，用户在预约投保后，可以免费领取60天的保障，并在体验期内可随时退保。在蚂蚁保的投保页面中，也需要用户在协议确认页签署延续保障协议，并对扣费的方式进行确认，否则是无法开通的。”

而领取免费版默认预约投保商业版是否合规呢？首都经贸大学保险系副主任李文中分析指出，问题的核心在于有没有做到充分提醒消费者，一旦同意，后续月份将会自动扣费，如果有明确的提示，应该是合规的。

不过，对于以后期付费续保为赠险条件的情况，某互联网保险中介公司相关负责人质疑表示，作为承担“科普”预期的赠险产品，对“免费”和“2000万元”高保额进行重点宣传，在赠险中以后期付费续保为赠险生效条件，其所谓“科普”初衷令人存疑。

“保险营销本没有错，须知保险与互联网电商所销售的日用品、快销品具有本质上的不同，保险产品是金融产品，充分告知并且要求用户充分了解知情是保障保险消费者权益的基础前提。”上述负责人补充表示。

事实上，早在2021年8月，北京银保监局便全面叫停了在北京地区发布存在过度营销、诱导消费问题的互联网保险营销宣传广告，包括但不限于“首月1元”“1元升级”“免费赠险”“实物抽奖”“限时停售”等内容。此前，也有头部互联网保险中介公司因为“首页1元”“首页0元”等问题被银保监会罚款。

对此，蚂蚁保相关负责人回复北京商报记者称，公司也关注到前期市场其他主体一些过度营销的违规行为，包括虚假宣传、页面信息透出不全、模糊实际缴费金额等

，蚂蚁保始终坚持合规经营，充分保护用户权益，好医保在“体验型预约投保”过程中，会在产品页面如实地展示保费金额、保障详情、责任免除、投保须知等内容。

预约投保时不见提示弹窗

一般而言，消费者在互联网渠道投保时，在投保页面首页会出现类似“您已进入投保页面”的弹窗提醒。北京商报记者在调查中发现，蚂蚁保平台的其他付费保险产品，都会在投保页面首页提示“你已进入投保流程，本产品由某某公司承保……”

业内人士表示，这是根据《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》要求，需要设置提示进入投保流程页面，对销售页面和非销售页面进行分隔。也能够充分提醒消费者，当前处于投保页面，应注意仔细阅读产品条款、保费金额、付款方式等关键信息。

 蚂蚁保 ×  中国人保健康

消费者权益保障服务

• 15天无理由退 • 理赔无忧 • 客服协助 • 风险提示

你已进入投保流程，本产品由中国人民健康保险股份有限公司承保，蚂蚁保保险代理有限公司代理销售。请仔细阅读保险条款、投保须知、[客户告知书](#)等内容并关注承保保险公司信息。为保障你的权益，我们将会安全记录你的操作。

知道了
蚂蚁保平台普通付费产品的弹窗提醒

与直接付费的保险产品不同的是，通过领取免费保险、免费体验等途径预约投保时，蚂蚁保平台并没有类似的弹窗提醒。而且保险产品条款、投保须知、客户告知书等关键内容，是通过链接的方式呈现于页面底部。上述业内人士指出，这可能导致了部分消费者以为自己是单纯参加福利活动，而非在进行预约投保。

通过免费体验等途径预约投保，应该有提示弹窗吗？李文中分析认为，免费赠险如果只是一种营销手段，是整个保险产品销售的组成部分，同样应该遵循《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》监管规则，如果不对消费者进行相关提示就存在误导消费者的嫌疑。

对于弹窗提醒问题，蚂蚁保相关负责人解释称，在《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》出台后，蚂蚁保严格遵守并采取技术手段充分保障用户投保流程可回溯、可查询。不同保险产品会存在一些交互形式的差异，但相关内容均会在投保页面进行清晰展示，进行信息充分告知。

可是，北京商报记者多次尝试并对投保流程录屏反复观察后发现，通过免费领取、免费体验等方式进行预约投保时，蚂蚁保平台的确没有弹出“你已进入投保流程，本产品由某某公司承保……”的弹窗。

上述某互联网保险中介公司相关负责人直言，将重要的保险产品条款、投保须知、客户告知书等内容浓缩到小小到确认页面，不进行重点提示甚至不要求客户务必真实有效地强制阅读，甚至客户是否清楚了解了产品保障内容、投保须知等重要信息也无法保证。

保险营销应把握合规性，注意保护消费者权益

“蚂蚁保所提出的口号和愿望是美好的，当切实落地到营销与运营活动中，切实保护用户权益，利用自身互联网平台的强大优势让保险变得更透明更易懂。反之，在如此大的流量巨头上，哪怕任何的纰漏、小问题投射到消费者身上都将是重大的行业事件。”上述互联网保险中介公司相关负责人分析道。

的确，通过免费领取、免费赠送等方式让消费者了解品牌、了解保险产品无可厚非，但在具体的实践过程中，该注意哪些问题，才能减少被消费投诉的情况？

在合规性方面，李文中强调表示，互联网保险中介平台同样需要严格遵守互联网保险监管规则的要求，一方面要在进入投保环节时有明确的提示，另一方面对于“赠险期满后延续保障将自动扣费”更要有明确提示，不能隐晦地只标注“延续保障”，这样不容易引起消费者注意或者容易让消费者误解。

对于消费者频繁投诉的情况，蚂蚁保相关负责人承诺表示：“针对给用户带来不好体验的问题，我们会不断优化投保页面内容和交互形式，让核心信息更全面更清晰地展示在用户面前，同时加大科普的内容，帮助用户更好了解保险产品的用处以及详细的活动规则，让用户有更好的投保体验。”

蚂蚁保相关负责人进一步表示，“我们也建议消费者在购买保险产品时，一定要看清楚保险条款，做出最适合自己的选择，如果有任何疑问，我们也有专业的客服团队为用户服务”。

北京商报记者 陈婷婷 李秀梅