

来源：上海证券报

◎何奎 ○编辑 黄蕾

春节前，上海证券报收到知情人提供的举报材料称，太平财险上海分公司和招商银行信用卡中心合作的“百宝箱”业务存在诸多猫腻，包括涉嫌侵犯消费者相关权益、涉嫌虚构中介业务套取手续费等。

对此，上海证券报展开了历时一个多月的调查。披着“首月免费”外衣的这一信用卡增值服务，背后暗藏陷阱——不仅涉嫌侵犯消费者的相关权益，甚至还涉嫌违反相关保险业务规定。

上海证券报获悉，就上述举报材料中所反映的问题，监管部门正在介入调查。上海银保监局回复上海证券报称，已就部分问题责令上述两家机构进行整改，下一步将对相关线索作进一步调查。

首月免费的“陷阱”

在黑猫投诉平台上，关于“百宝箱”业务的投诉不少。投诉的消费者普遍反映，在不知情的情况下，被“默默”开通了这项业务，且没有收到相关保险合同，每月自动扣款也没有短信提示，如果不检查信用卡账单，很难发现这笔“隐形损失”。

那么，这究竟是一项怎样的业务呢？

上海证券报随即展开了调查。1月中旬，上海证券报查阅招商银行“掌上生活”App页面后发现，“百宝箱”业务主要有“用卡安全保障优享版”和“还款安心保障优享版”两项服务，是招商银行信用卡中心面向该中心持卡人提供的付费权益增值服务。

上海证券报1月中旬看到的上述App页面显示，“用卡安全保障优享版”服务，包括笔笔交易提醒、挂失费减免、50万盗刷保障、五大证件丢失保障；“还款安心保障优享版”服务，包括还款到期提醒、免违约金、免还款10万、健康服务。为吸引消费者购买，两项服务都给予“首月0元”的体验优惠。

虽然首月免费，但其实在这两项服务生效后的次月，订购此服务的招商银行信用卡客户就会每月被自动扣费。此外，虽然首次下单成功时以及首月收费前都有短信提醒，但后续每期扣费时却不再有短信提示，仅在每期信用卡账单中对当期收费进行告知。

业内人士认为，被“首月0元体验”吸引而冲动订购这两项服务的招商银行信用卡客户，之后如果不仔细看每期的招商银行信用卡账单，则很可能因为“不知情”而被持续扣款下去。

那么，这笔“隐形损失”究竟有多少呢？

上海证券报昨日咨询“掌上生活”App的小招助理得知，“百宝箱”产品的收费每月在3元、5元、10元不等，或年扣款60元、120元不等，不同产品费用不同。此外，定制“百宝箱”产品后，次月1日会自动扣除相应的费用；年付产品每年自动续费，月付产品每月自动续费；该扣费在账单中显示为“增值服务使用费”。如客户退订该项业务，则之前已收取的服务费用不退还。

此举是否涉嫌侵犯消费者的相关权益？

对此，上海银保监局办公室会同财险处、专营处就太平财险上海分公司与招商银行信用卡中心合作“百宝箱”增值保障服务相关情况进行调查后，回复上海证券报称：“根据目前了解的情况，招商银行信用卡中心在客户每期扣费告知上不够明确，仅首月收费前向持卡人预留手机号发送短信提示扣费，后续每期仅在账单中对当期收费进行告知，无短信提示，未能保证客户的充分知情权。对此，我局已经责令招商银行信用卡中心进行整改，优化告知流程和内容，以保障客户的充分知情权。”

2月24日，招商银行信用卡中心回复上海证券报称：“为进一步优化客户体验，后续将增加每月扣费提醒短信服务。”

就在上海证券报调查期间，“掌上生活”App上关于“百宝箱”业务的相关页面悄然发生了一些调整。比如，相比1月中旬上海证券报查询时，目前，50万盗刷保障、证件丢失保障、免还款保障、健康服务保障这4项内容，均已标注为“附赠”。此外，“您已达标！马上0元体验”等按键也已不见踪影。

为何在最近1个月内突然调整App页面表述，值得玩味。

背后的“保险猫腻”

在此问题上，仅仅只有招商银行信用卡中心一方值得质疑吗？

仔细翻看“百宝箱”业务的服务细则发现，“百宝箱”业务中，近期被调整为“附赠”的4项保障（盗刷保障、证件丢失保障、免还款保障、健康服务保障），所对应的实际是太平财险上海分公司所承保的4款保险产品。

据上海银保监局回复称，这4款保险产品分别为：银行卡盗刷保险、贷款人无恙人身意外伤害险等两款主险产品，以及旅行证件丢失附加条款、附加新型冠状病毒疾病身故及全残保险等两款附加险条款。

正是这4款保险产品，在参与“百宝箱”业务的实操过程中，背后却可能隐藏着猫腻。举报材料中直指太平财险上海分公司在此业务中可能存在的三大问题：一是涉嫌虚构中介业务套取手续费；二是涉嫌突破报备条款和费率；三是涉嫌违规跨区域展业。

举报材料显示，在太平财险上海分公司与招商银行信用卡中心合作的“百宝箱”相关业务中，太平财险上海分公司通过一家名为“盛大保险代理公司”的中介机构协助承保该保险业务，并将高达50%的代理手续费打入盛大保险代理公司。举报人认为，此举或存在支付的中介费用与实际中介服务不相匹配，有通过虚构中介套取费用的嫌疑。

2月24日，太平财险在给上海证券报的回复中并未否认“将高达50%的代理手续费打入盛大保险代理公司”这一质疑。太平财险仅称：“盛大保险代理协助我司了解市场同类项目承保经验，完成产品迭代，助推销售，提升竞争优势，因此，不存在通过虚构中介套取费用的情况。我司综合评估盛大保险代理的推动成本和该类项目的市场竞争因素，支付相应手续费。”

此外，对于举报人所指的“涉嫌突破报备条款和费率”“涉嫌违规跨区域展业”的质疑，太平财险均予以否认。

太平财险称，“百宝箱”业务以线下团单模式承保。“该业务由太平财险总部与招商银行总行签订合作协议，投保人招商银行信用卡中心注册地为上海浦东新区，我司作为保险人，可以对招商银行信用卡中心用户团体在不同省、自治区或者直辖市的成员进行承保，符合监管相关业务规定，并未突破太平财险上海分公司实际经营区域。”

对此，上海银保监局相关负责人回复上海证券报称：“依据相关文件标准，太平财险上海分公司‘百宝箱’业务存在年度佣金费用率过高的问题。对此，我局已督促太平财险上海分公司进行整改。太平财险上海分公司已于2021年末对‘百宝箱’代理手续费率进行调减，目前‘百宝箱’业务手续费率已经调降至25%。”

业内人士称：“即便是手续费率压降至25%，这个手续费水平在业内也不算低。”

监管调查正在进行中

据上海证券报了解，春节前，上海银保监局已通知太平财险上海分公司负责人前去谈话，并要求公司开展自查。

这次谈话的内容是什么？太平财险上海分公司具体做出哪些整改？对于上海证券报提出的上述问题，太平财险的回复是：“我司与上海银保监局沟通一直非常顺畅，并严格遵守各项监管规定。”

不过，事情恐非这般简单。据了解，上海银保监局针对“百宝箱”业务的调查正在进行中。除已责令、督促招商银行信用卡中心和太平财险上海分公司进行整改之外，针对上海证券报采访函中关于“是否涉嫌虚构中介业务套取手续费”“是否涉嫌突破报备条款和费率”“是否涉嫌违规跨区域展业”这3个问题，上海银保监局表示，将根据相关法规、结合相关规定作进一步核查。

上海银保监局还表示：“下一步，我局将对相关线索作进一步调查，如发现相关公司存在违法违规行为，将依法采取相应监管措施。”

随着监管部门调查深入，此事最终如何定论？上海证券报将继续跟踪报道。