

不知不觉扣款,条款任性修改,患病难以理赔:

似保险非保险,网络互助谁来管

“一人得病,众人均摊”“0元加入、保障金额最高30万”……近年来,在风险资本和互联网企业的推动下,喊着此类宣传的网络互助计划迎来了推出高峰期。然而,记者调查发现,网络互助计划产品大多在成员准入、条款解释、互助金赔付等方面存在管理缺陷,全面监管亟须发力。

稀里糊涂入会,无声无息扣费,“被互助”感觉很糟

最近,北京的李女士查看支付宝账单时无意发现,其支付宝账户每个月都有两笔数额不大的固定扣款,且扣款周期长达一年以上,扣款由头是“相互宝”。李女士并不记得何时人会“相互宝”,也从没收到过扣款的提醒。

仔细对比账单后,李女士还发现,“相互宝”自动扣款的数额每月都在增加,较之一年前的每月扣款,如今已接近翻倍。

李女士对“相互宝”长达一年以上扣款无提醒的做法深表不满:“我参与网上捐款至少还能收到一条短信或者一个电子证书呢,但这个所谓的互助计划几乎无痕。”

此外,李女士提出,“相互宝”此类高度类似电子保单的网络互助项目在主页面没有明显退出提醒,“主页面都是广告,我是通过百度才找到退出出口的”。

条款任性修改,患病不能理赔,网络互助很霸道

网络互助,是基于互联网平台形成的互助社区。加入成员事先约定,如果有会员发生约定的意外事故、重大疾病等风险事件,其他会员就需分摊互助金。由于加入费用和准入门槛均远低于传统重疾险和商业保险,各类网络



互助计划吸引了大量的用户。

然而,庞大的用户群体之下,各类纠纷时有发生。来自安徽的唐先生告诉记者,其妻在2018年前加入“相互宝”,当时“相互宝”的重症疾病互助条款中包括甲状腺癌,到2019年10月其爱人因甲状腺癌住院寻求分摊费用时,“相互宝”却拒赔,理由是其妻参保期间,“相互宝”已对条款中涵盖的疾病重新“定义”,删除了“未发生远处转移的乳头状或滤泡状甲状腺癌”这条。

记者查询发现,2019年4月份,“相互宝”更改过一次规则,将轻度甲状腺癌、前列腺癌归为轻症;8个月后,“相互宝”规则条款中剔除了对轻症甲状腺癌、轻症前列腺癌的保障。

来自秦皇岛的张女士也遇到了一件让她觉得很迷惑的事。加入“相互宝”的张女士今年6月被确诊乳腺癌,申请赔付。然而,“相互宝”以张女士2011年和2017年两次怀孕期间有过心律过速的情况,拒绝赔付。“心律过速跟乳腺癌又有什么关系呢?”张女士说。

对此,“相互宝”客服表示,根据平台条款,加入互助计划前

要求自然人没有“心脏疾病”的就医行为,而只要出现两次心律不齐,就被列为有“心脏疾病”,不能申请赔付。

据悉,目前张女士希望能够通过“相互宝”陪审团的方式申诉,但是工作人员表示由于“拒绝理由明确”,上陪审团的可能性不大。

对此,北京格丰律师事务所合伙人郭玉涛表示,平台在用户准入时没有做好背景调查,当用户申请理赔时才告知不可理赔,确实欠妥。此外,尽管“相互宝”的相关条款明确了加入互助计划前要求自然人没有“心脏疾病”的就医行为,但心脏疾病不能成为一个筐,什么情况都往里扔。

不是保险,不属公益,网络互助很“尴尬”

行业规模“蹭蹭蹭”往上涨,但在论及网络互助到底属于什么性质的产品、有无对口管理部门和运营规则时,情况却变得尴尬。比如,民政部门曾多次传递网络互助不是社会公益的信息,

银保监会也多次约谈网络互助平台,指出网络互助不是相互保险,不能替代商业保险。

事实上,目前市面上大多数网络互助产品都没有保险牌照。推广“相互宝”的蚂蚁金服甚至在筹备上市的招股意见书中写道:“如‘相互宝’因各种原因无法满足合规性要求,将剥离‘相互宝’业务。”

然而,在用户看来,网络互助产品实在太像保险了。网友“涛涛”吐槽:“相互宝”在运营基本模式上与传统保险很相似。

郭玉涛也认为,当前很多网络互助计划与保险产品区别不大、界限模糊,具有很强迷惑性。“网络互助到底是何种法律属性,鲜有研究者,这与其急速扩张的现状形成巨大反差。”

更为重要的是,监管真空更使得用户维权成问题。“互助平台的管理大有‘跳出三界外,不在五行中’的感觉。”一名食道癌患者说,他因对平台判决存在质疑,试图维权,但过程艰难。

该患者首先向银保监会部门投诉,但工作人员表示,“相互宝”是互助平台,不归银保监会管理。“我们又想到拿法律的武器维护自己的合法权益,询问多家法院后,被告知应该到杭州西湖法院去起诉,委托律师得到不受理的回复。”

记者发现,《相互宝成员规则》中的争议解决条款显示:“协商不成的可依法向本规则签订地人民法院提起诉讼。本规则签订地:杭州市西湖区。”

郭玉涛表示,这一条款意味着,如果1.08亿参与“相互宝”互助的人都要起诉,就有超过1亿人涌入杭州市西湖区的当地法院,无论怎么看,这都不是一个基层法院所能承受的。

从“看起来美”到“用起来更美”,监管须就位

南开大学的一项调研显示,

截至2020年10月,“相互宝”累计救助家庭超过7万个,累计发放互助金超过108亿元;“水滴互助”累计救助家庭超过1.4万个,累计发放互助金超过17亿元。数据显示,“水滴互助”有超过七成人来自三线及以下城市,月收入不超过5000元。

从现有网络互助计划来看,除采用“事后分摊”的形式,仍有不少平台采取“前期预付”的形式,如“夸克联盟”和“水滴互助”推出的部分互助计划,即需要会员预缴10元至30元不等的费用。考虑到庞大的会员数量,这是否会导致“跑路”,或未知。

在与商业保险的竞争中,网络互助是“跳出规则玩游戏”。一名保险产品设计师告诉记者,监管机构对保险公司在责任准备金、偿付能力充足率等方面都有严格的要求。保险公司根据国际惯例需要建立偿付能力监管体系。“但很明显,网络互助并不受保险监管机构和保险规则的严格约束。”

国内某大型保险公司相关负责人表示,对于人口基数较大的中国来说,网络互助平台仍有非常重要的意义,且中国保险市场完全可以容纳得下各类处于不同发展阶段的风险保障形式。

“但发展的前提是合规合法,尤其对于那些不用掏腰包出资承诺的互助平台而言,更应该完全透明地进行风险提示和信息披露,否则本不是保险、不受监管、没有资本金,却非要把自己宣传包装成保险的模样,就是误导。”

中央财经大学保险学院院长李晓林认为,一旦一项约定涉及社会公众的权利和义务,那么就需要评估约定的价值和成本,并且向公众披露。在此过程中,必要和可信赖的机制,而非简单的口头承诺或企业商誉,至关重要。

据《半月谈》

2个月大婴儿抽出“牛奶血”

全怪家长奶粉冲得太浓了



小杨杨接受医生检查。



小杨杨体内的“牛奶血”。

近日,出生仅2个多月的小杨杨(化名),因为支气管炎入院。小杨杨在抽血时,意外抽出“牛奶血”,把医护人员吓了一跳。记者了解到,原来是家长在配置奶粉时,没有按照标准

冲调,经常多加奶粉导致的。

小杨杨因咳嗽一周一直未见好转,来到苏州科技城医院进行进一步诊治。在入院抽血时,医护人员发现血样有明显油脂分层,医生得知这个情况

后,安排完善血脂检查,发现小杨杨的血胆固醇明显增高,甘油三酯竟高出正常2倍以上,血钙、血磷、血钾均明显偏高,检查结果提示高脂血症,电解质紊乱。

才2个多月的小杨杨怎么会有高脂血症呢?在医生的追问下得知,原来,小杨杨自出生就一直是喂奶粉,家长配置奶粉时,怕小杨杨营养跟不上,每次冲泡奶粉时都会在正常配比的基础上多加几勺,导致冲调浓度过高。

医生表示,奶粉过浓很容易引起过度喂养,营养过剩,不仅会造成肾脏负担,还会对消化及血液健康等造成不良影响。

目前,经过治疗,小杨杨肺部感染症状较前好转,生命体征平稳,可正常进乳,治疗后复查血脂都恢复正常。

据《现代快报》

用户遭遇“杀熟”? 会员收费更高!

“美团外卖”致歉

近日,有用户反馈称,自己遭遇了美团外卖平台的“杀熟”行为。这名用户在购买了美团会员后发现,同一时间,同一家店,开通美团会员的用户配送费要高于普通用户:“一部开通美团外卖会员的手机,附近几乎所有外卖商

户的配送费,基本都要超出非会员配送费1元至5元不等。”

12月17日,美团外卖平台对此事致歉,并针对此事作出回应称,文中提到的配送费差异与会员身份无关,是定位缓存偏差导致。

据澎湃新闻

辅导儿子作业情绪失控

“虎爸”点燃练习簿扔下楼

日前,上海一小区上演惊险一幕,一对夫妻给上小学的儿子辅导作业,由于孩子顽皮不听话教,30多岁的父亲竟将一本练习簿点燃扔下阳台。

当事人说,他当时以为练习簿快烧完了,才将练习簿扔下楼

的,没想到由于户外风力较大,导致练习簿发生复燃,对楼下居民造成惊扰。事发后,派出所民警赶赴现场,对这个父亲进行了严肃的批评教育。这位“虎爸”认识到错误并向邻居赔礼道歉。

据红星新闻