

直播间里买保险 这些“坑”可别踩

业内人士提醒:避开保险营销陷阱 明明白白买保障

□本报记者 刘文静

“限时秒杀,错过再等一年!”“专家定制方案,为您量体裁衣!”“高额保障,从此无忧!”……直播间的主播眉飞色舞,激情四溢,让看直播的人忍不住心动,下手抢购。近年来,保险直播热度不减,成为很多金融消费者获取保险信息、选购保险产品的新兴渠道。但是,一些消费者在冲动下单后才发现“保障”变“包袱”,“安心”成“闹心”。保险界专家提醒广大金融消费者:警惕直播间的保险营销陷阱,明明白白买保障,切勿因一时冲动而踩坑。

案例

直播间里买保险 买时容易理赔难

董女士在刷手机时常会看到讲保险的直播,直播间里的主播热情洋溢,讲解的内容很有吸引力,让她大为信服。一次直播时,主播大力推荐某款意外伤害险,称一旦发生意外伤害,不仅费用都能报销,住院期间还可以获得“住院津贴”等,董女士抢到了优惠,通过主播推送的链接,在互联网平台上给自己母亲购买了一份意外伤害险。两个月后,董女士的母亲骑电动车摔伤,导致肋骨骨折住院治疗。董女士申请理赔时,保险公司只同意赔付部分医疗费用,还有一部分医疗费用以“理疗项目”为由拒绝赔付。董女士认为,母亲是在正规医院进行治疗,理疗是病情恢复所必须的,而且当时主播在直播间一直说的是“医疗费用全报销”,所以她提出申诉。经多次沟通,保险公司表示仍在等上级公司答复,理赔进程陷入僵局。

石家庄市民王女士也在为直播间买保险的事后悔。她在直播间看到一款“百万医疗险”,主播声称“三高人群都能保”“住院百分百报销”。王女士为患有高血压的父亲购买,后父亲因病住院花费数万元,申请理赔时却遭拒绝。保险公司的理由是“投保时未如实告知高血压病史”。王女士回头仔细查看保单条款,才发现健康告知条款中明确要求告知高血压情况,但直播时主播只字未提,她就忽略了。王女士后悔莫及,只能自己承担全部医疗费用。

解析

种种套路迷人眼 四种风险最常见

业内人士表示,从直播间里买保险最常见的是以下四种风险:

第一,无资质机构“浑水摸鱼”。保险行业是强监管领域,从事保险销售业务必须持有相关牌照。然而,在某些热门直播平台,一些科技公司、咨询公司、文化传媒公司等,在未取得保险中介业务资格的情况下,开设账号,以“保险科普”“私人订制”等名义行销售之实。他们往往打着“9.9元订制专属方案”“千元全面规划”等噱头,诱导消费者付费

咨询,实际上并没有合法销售保险的资质。消费者一旦通过这些渠道购买保险,后续服务、理赔都无法得到保障。

2024年,某地监管部门就查处了一起无证直播卖保险案。一家文化传媒公司通过多个直播账号,以“保险大师”身份销售保险,声称与多家保险公司有合作。事实上,该公司并无保险中介资质,所有“合作”均为虚构。不少消费者购买了其推荐的“保险产品”,直到有人出险申请理赔时,才发现保单根本不存在。

第二,伪专家“指手画脚”。直播间里,一些自称“保险大师”“理财专家”的主播侃侃而谈,分析产品、解读条款、规划保障,看起来很专业。然而,其中不少人根本没有保险从业资格,也没有专业的金融背景。这些“伪专家”常用的套路,就是先贬低消费者已有的保单,宣称“你的保险买错了”,继而诱导消费者盲目退保,购买其推荐的产品。他们对退保可能带来的损失、新产品的适用性闭口不谈,更有甚者,还会恶意诋毁同业产品,行不正当竞争之实。

第三,花式话术“扑朔迷离”。直播间营销的话术套路深,普通消费者往往难以招架。比如片面宣传,夸大保障收益,隐瞒除外责任、健康告知要求等重要内容;滥用“限时限售”制造稀缺感和焦虑感;用“首月低价”吸引购买,却隐藏了后续费用;对复杂产品简单地断章取义,甚至曲解条款,宣称“带病可保”“什么都赔”,为未来的理赔纠纷埋下隐患。

第四,违规操作“层出不穷”。部分直播间为促成交易,不惜违规操作,如将保险产品混同为理财产品,违规承诺“保本保息”“高收益”“复利滚存”;以打折、红包、抽奖等名义给予保险合同约定以外的利益;借社会热点炒作,模糊不同险种的差异,误导消费者。

提示

直播购险 牢记“三个清楚”

面对直播间纷繁复杂的保险营销,消费者如何才能守护好自己的“钱袋子”和保障权益呢?保险界专家提示,请您牢记“三个清楚”。

首先,清楚主播、机构有无资质。国家金融监管部门明确规定,只有持牌保险机构的自营网络平台,以及具备资质的第三方网络平台,才可以销售互联网保险产品。在直播间遇到所谓的“专家”,请先冷静核查其所属机构是否合法,个人是否具备执业资格。这些信息通常可以在国家金融监督管理总局官网等官方渠道查询到。

其次,清楚宣传话术有无陷阱。消费者务必保持清醒,警惕那些夸大保障、隐瞒免责条款、恶意诋毁同业、诱导“退旧买新”的宣传话术。世界上没有完美的保险产品,只有是否契合你需求的产品。对于主播宣传的“好”,要仔细核对保险条款白纸黑字的约定;对于主播指出的“坑”,要独立思考,通过查阅条款、咨询保险公司客服、多方求证等方式自行判断。



■直播间里买保险,小心陷阱。

再次,清楚自身需求。保险是一种复杂的金融产品,更是长期的财务规划和风险保障。切勿被直播间“停售”“限时折扣”“秒杀”等营销话术裹挟而盲目下单。购买前,请先静下心来问自己几个问题:我的家庭目前最需要防范哪些风险?我的预算是多少?我需要的保障额度是多少?然后,仔细对比不同产品的保障范围、保险费率、保障期限、免责条款等关键要素,选择最匹配自身实际情况的保障方案。

直播间的热闹终会散去,但消费者拥有的保险保障将会长期陪伴。在直播间下单保险前,务必擦亮双眼,冷静思考,让每一份保障都买得明明白白,为生活筑牢安全网。

相关链接

直播间买保险 遭遇陷阱怎么办

如果消费者在直播间里买保险后,发现自己可能掉入陷阱时,不要慌张,可以采取以下措施来维护自己的合法权益:

- 1.立即收集证据。包括直播间截图、主播承诺的录音、通话录音、支付凭证和相关合同协议等。这些证据在后续的维权过程中至关重要。
- 2.及时向监管部门投诉。如果遇到隐瞒保费、诱导投保等涉嫌欺诈的情况,立即投诉,监管机构会对保险销售中的违规行为进行调查和处理。
- 3.寻求法律帮助。对于涉及金额较大或者涉嫌诈骗的情况,可以咨询专业律师,通过法律途径维护自己的权益。
- 4.切莫轻信“代理退保”。如需退保,选择正规渠道办理,切勿委托非法中介办理退保手续。同时要保护好个人信息,切勿向陌生人提供身份证、保单、银行卡等个人信息,以免被不法分子利用。

资讯

8月末河北省住户贷款增加 534.2 亿元

本报讯(记者 刘文静)记者从中国人民银行河北省分行获悉,2025年8月末,河北省金融机构人民币各项贷款余额100042.2亿元,同比增长7.9%。

今年前8个月,河北省人民币贷款增加7018.6亿元。分部门看,住户贷款增加534.2亿元,其中,短期贷款增加433.8亿元,中长期贷款增加100.4亿元;企(事)业单位贷款增加6464.9亿元,其中,短期贷款增加2398.4亿元,中长期贷款增加

2739.7亿元,票据融资增加1223.5亿元。

存款方面,2025年8月末,河北省金融机构人民币各项存款余额129873.9亿元,同比增长9.1%。前8个月,人民币存款增加8281.5亿元。其中,住户存款增加5568.7亿元,非金融企业存款增加9165亿元,机关团体存款增加597.5亿元,财政性存款增加1005.3亿元,非银行业金融机构存款增加185.4亿元。

石家庄正定开展金融教育集中宣传活动

本报讯(记者 刘文静)9月16日,正定金融监管支局联合正定县政府办公室、县公安局,组织辖内35家银行保险机构,在正定县常山公园举办“保障金融权益 助力美好生活”金融教育集中宣传活动。

正定金融监管支局相关领导发出“全面部署、全员参与、全力推进、全程见效”的金融宣教倡议。正定县公安局反诈专家现场开展反诈宣讲,通过剖

析典型案例、传授防骗技巧,有效提升群众识别和应对金融诈骗的能力。活动中,各金融机构精心编排的相声、三句半、金融互动问答、砸金蛋等节目妙趣横生,科技感十足的机器狗宣讲吸引了众多市民驻足互动,让金融知识在寓教于乐中深入人心。活动累计发放资料3000余份,接待咨询500余人次,获得群众广泛好评。

以案说保险

民生银行石家庄分行:

打造“民生e链”供应链金融品牌

民生银行石家庄分行依托总行“民生e链”产品谱系,将供应链金融服务提升至重要位置,以科技创新和数字赋能为抓手,致力于为河北省产业链注入金融活水。

“民生e链”是一款覆盖企业“供、产、销”全链条的、具有普适性的产品谱系,通过融合互联网、大数据、人工智能、区块链等前沿技术,能够灵活满足核心企业强增信、脱核供应链以及小微泛供应链等多元场景。

为更好提升金融服务质效,民生银行石家庄分行还举办了“以链为基,绽放光芒”供应链金融客商大会,百余家链上企业通过线上线下方式参加活动,交流供应链金融助力业务发展新模式。参会企业纷纷表示,民生银行供应链产品不仅为分散在全国各地的供应商解决了融资难题,也解决了资金周转问题,极大地提升了企业业务拓展便利性。