

蚂蚁保、水滴保、京东保险经纪平台等被点名 上海市消保委指出互联网保险四大乱象

李锐

互联网保险产品发展迅猛，但出现的问题也不容忽视。日前，上海市消保委发布的测评报告显示，就在2024年10月到2025年4月期间，他们联合复旦大学，对市场上主流互联网保险产品开展测评，显示互联网保险产品线上销售出现的问题不少，总结起来主要包括四个方面。就在报告最后，上海市消保委还对上述问题给出了改正建议。

测评报告显示，主要选取蚂蚁保、水滴保、微保、明亚保险经纪、大童保险管家等10家市场主流的互联网保险销售平台和头部保险中介机构，并从中选取了35家保险公司共计150款保险产品样本，其中医疗险产品80款，重疾险30款，意外险40款。

1 乱象一：产品名称有歧义

报告指出，互联网保险产品以标准化、短周期、易上架为设计导向，弱化了传统保险中个性化适配与责任解释环节。这类“轻量化”设计虽提升承保效率，却放大了用户对保障边界的理解误差，用户在实际使用中常出现保障不匹配或不适用的情况。

案例一：在京东保险经纪平台销售的个人百万综合意外险（人保财险），宣称的“百万”保额仅是指航空意外责任，核心的意外身故保险金只有10万元。

案例二：在蚂蚁保平台销售的天天保百万意外险（安盛天平），宣称的“百万”实为意外医疗费用补偿责任，而医疗费用补偿是报销模式，不超过实际医疗费用，所谓的“百万”为报销上限，且免赔额高达5千元，而该产品的意外身故及残疾保额仅有1万元。

案例三：在蚂蚁保平台销售的太平洋普惠百万医疗险（太平洋产险）名称中含有“普惠”，但免赔额为2万元，与普通消费者理解



国中觉视/ 源来片图

的“普惠”概念有明显偏差。

2 乱象二：信息披露不全

互联网平台虽形式上完成信息披露义务，但部分产品通过页面折叠、跳转链接、字体淡化等方式弱化了免责条款、健康告知、等待期等重要信息的显性展示，用户在投保流程中很难主动看到这些关键信息。这种“可查但不可感”的信息结构也容易造成误解。

例如，很多保险产品在销售页面仅模糊表述“保障100/120种重大疾病”，却并未提供完整的疾病清单或疾病示例，具体的疾病种类也只能到保险条款中查询，消费者难以快速判断保障范围；某些意外险产品包含意外医疗责任，但没有明显标注可报销医院范围，导致消费者误以为所有医院均可理赔，实际上部分高端或民营医院可能被排除在外。

案例：在蚂蚁保平台销售的个人综合意

外保险（安诚财险）包含意外医疗责任和猝死责任，但没有在销售页面明显注明覆盖医院范围和等待期，而是仅嵌在投保须知中，消费者通常难以发现。

3 乱象三：营销文案不规范

互联网保险销售页面普遍以强调“高保额、低保费、快理赔”为卖点，快速建立用户购买意愿。营销语设计高度强化用户感知利益，但对免责条款、赔付条件、健康告知、免赔额与等待期等实际限制性内容轻描淡写，导致消费者对产品的理解与产品实际状况之间存在较大差异。用户在缺乏关键判断信息的基础上形成购买决策，实际获得的保障结构却远低于预期。

例如，某些互联网中介平台在推广保险产品时，采用“饥饿营销”手段，在产品销售页面标注“今日仅剩XX单”“限时优惠即

将结束”等信息提示，通过制造紧迫感来催促消费者迅速下单，导致用户在没有全面了解和评估产品信息的情况下做出决策。

案例一：蚂蚁保平台在推广“开门红”（年末保险机构为冲刺业绩采取的短期市场策略）时，其销售界面显示“今日仅剩XX单”的提示。这种行为容易造成消费者仓促决策，而非基于对产品本身的全面了解和评估。

案例二：在水滴保平台销售的水滴百万医疗险（焕新版）（泰康在线）销售界面宣传0-70岁均可投保，实际条款中却说明投保年龄需为30天-65周岁，与宣传页面不一致。

案例三：在蚂蚁保平台销售的惠医保产品（众安保险），与市面上的产品进行对比时，宣称自身价格“比市场平均价格低xx%”，保费与百万医疗险对比，保障责任却与惠民保对比。

案例四：在梧桐树平台销售的人保统卫（互联网专属）（人保财险）与小蜜蜂5号综合意外险（太平洋产险）销售页面宣称“无论大小意外都能保”，然而实际条款中却存在部分意外免责的情况。

4 乱象四：人工客服有缺失

在保险销售与服务流程中，人工客服应在关键节点承担解释条款、回应疑问与处理争议的责任。然而在实际运营中，出于效率与成本考量，多数平台将客服系统全面自动化，依赖智能客服与模板化应答完成用户服务任务，人工客服严重缺位，导致用户在面对非标准问题时难以获得有效解答。

例如，部分平台的产品人工客服咨询入口存在缺失；部分产品声称提供人工客服，但消费者实际咨询时，发现只能使用AI问答系统，而AI客服的回答通常过于死板，无法有效解答复杂的保险问题，也无法提供具象案例说明。

银行业掀起新一波降息潮

中小银行跟进步伐加速 储户理财策略面临调整

晨报记者 刘志飞

继六大国有银行及招商银行于5月下旬集体下调存款挂牌利率后，中小银行降息浪潮全面铺开。据最新监测数据显示，渤海银行、恒丰银行等11家股份制银行已于22日前完成利率调整公告，全国多地农商行、村镇银行紧随其后，部分中长期定存产品降幅创近年纪录。

降息幅度呈现两极分化

本次利率调整呈现阶梯式特征。股份制银行存款利率普遍下调10-30

基点，三年期大额存单利率多跌破2.5%。村镇银行中，部分机构三年期、五年期定存利率骤降80基点，某中部地区村镇银行三年期利率从3.2%直降至2.4%城农商行延续年初调降趋势，本次加码下调5-45基点，但利率仍高于大行水平。值得注意的是，继去年10月后银行业再度出现存款利率“倒挂”现象，多家银行五年期利率低于三年期产品，反映长期资金成本预期持续走低。

政策组合拳推动利率下行

本轮降息与央行货币政策形成联动。“5月降准释放万亿流动性叠加LPR下调10基

点，客观上降低了银行揽储压力。”有银行业分析师指出，“中小银行为维持存贷利差，不得不压缩存款端成本。”数据显示，降息已显著影响居民资产配置。蚂蚁财富披露，截至4月末超937万年轻群体同步配置货币基金、债券基金和黄金，多元化理财趋势明显。

针对不同周期灵活配置

基于当前市场环境，理财专家建议：
短期资金：可以对比不同银行大额存单利率，部分城商行2年期产品仍保持2.8%。
中长期配置：逐步转向“固收+”组合，债券基金搭配黄金ETF分散风险。

灵活周转：货币基金七日年化收益普遍达2.1%，超多数一年期定存。

“当存款利率进入2时代，需重新评估风险承受能力。”某券商财富管理负责人提醒，“但转型高风险产品仍需谨慎，建议采用定投平滑波动。”

基层高管离职声明

刘臻自2025年4月30日起不再担任广发银行股份有限公司上海南汇支行临时负责人职务，并已于2025年5月15日办理完所有离职手续，自该日起其在外的从业行为均不代表本银行。

广发银行股份有限公司
上海分行
2025年6月3日

国家金融监督管理总局上海监管局

关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经国家金融监督管理总局上海监管局批准，换发《中华人民共和国金融许可证》，现予以公告。

机构名称：交通银行股份有限公司
上海徐汇科技支行
机构编码：B0005S231000019
许可证流水号：01127998
批准成立日期：1995年08月30日
机构住所：上海市衡山路20号
电话：021-64669748
邮编：200031

业务范围：许可该机构经营银行业监督管理机构依照有关法律、行政法规和其他规定批准的业务，经营范围以批准文件所列的为准。
发证机关：国家金融监督管理总局上海监管局
发证日期：2025年05月19日

以上信息可在国家金融监督管理总局上海监管局网站上(www.nfra.gov.cn)查询

国家金融监督管理总局上海监管局

关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经国家金融监督管理总局上海监管局批准，换发《中华人民共和国金融许可证》，现予以公告。

机构名称：交通银行股份有限公司
上海漕河泾科技支行
机构编码：B0005S231000022
许可证流水号：01127997
批准成立日期：1991年01月05日
机构住所：上海市宜山路900号
电话：021-54234378
邮编：200233

业务范围：许可该机构经营银行业监督管理机构依照有关法律、行政法规和其他规定批准的业务，经营范围以批准文件所列的为准。
发证机关：国家金融监督管理总局上海监管局
发证日期：2025年05月19日

以上信息可在国家金融监督管理总局上海监管局网站上(www.nfra.gov.cn)查询