

5.9元卖59元 航旅纵横的保险“溢价”游戏



对于上亿用户而言,航旅纵横App不仅是手机里的“飞行伴侣”,更是一种信任的寄托。然而,当这份信任与复杂的金融工具交织在一起时,一连串的问题也悄然“起飞”。

近期,北京商报记者在深入体验这款应用时,发现一连串令人困惑的“算术题”与“逻辑谜题”:会员页面标注“价值300元”的航班延误保障,购买会员后订单金额却显示13元,“价值”到底以哪个为准?售价59元的权益包,内含一份保险和20元立减券,对应保单显示保费仅为5.9元。刨去券面成本,这中间是否构成了30元左右的暴利“差价”?

更离奇的是,当北京商报记者查看对应保单时,投保人、被保险人的联系电话栏里,填写的竟是一个后八位清一色为“1”的陌生号码。记者多次拨打,听筒里只传来冰冷的“已关机”。

如果一家民航信息服务平台开始利用金融产品的复杂性玩起“数字游戏”,那些基于信任而点击“支付”按钮的用户,究竟获得的是真实福利,还是被设计好的“收割”?从499元的会员,到59元权益包,这场围绕出行场景展开的保险“花活”,正在考验用户对于平台的耐心,也拷问着保险作为风险保障工具的本质底线。

“价值300元”却显示13元?

PLUS会员尊享版年卡含10次延误保障,雨季出行更安心……北京商报记者看到航旅纵横App尊享版会员开通页面显示:“年卡专享:航班延误保障5次+限时加赠5次,价值300元。”

点击“保障详情”了解到,相关页面不仅列出了赔付标准,《航班延误保险协议》中也注明:航旅PLUS会员航班延误保障权益由华泰财产保险股份有限公司(以下简称“华泰财险”)提供,属于保险产品。然而,当支付成功后,点击进入对应的“会员航延险”详情页面,订单金额一栏却跳出一个令人意外的数字:13元。

这是某一份保障对应的订单金额?还是全部保障对应的金额?说好的“价值300元”呢?3月13日,航旅纵横在接受北京商报记者采访时表示,该保障为会员赠送权益,页面显示的金额为后台配置数据错误展示,现已修正,用户权益不受任何影响。

北京商报记者注意到,在致函采访后,相

关界面已没有“订单金额13元”这一信息。

不仅订单金额容易让用户产生疑惑。当北京商报记者通过华泰财险查看对应保单时发现:保费10.5元。如果这份保险可以累计享受保障10次,每份保费均为10.5元,对应的合计保费价格也不过105元。这与购买页面上标注的“价值300元”同样难以画上等号。

“卖家秀”疑似成了“买家秀”?北京商报记者采访时发现,航旅纵横PLUS会员尊享版年卡,航旅纵横端内售价499元,共包含十余项权益。具体来看,该会员卡包含1次机场休息室(市场价约149元)、消费返礼金权益(全年最高返1200元礼金)、航班余票监控、3D模拟飞行、生活权益(含茶饮、外卖、快递、电影等优惠券)、航旅纵横商城部分商品专享价,以及行程空间扩容、解锁更多行程、家庭行程共享、航线图换肤、动态值机状态、飞行里程排名、飞行足迹视频等增值功能服务。为了让旅客出行更加安心便捷,为尊享版年卡用户赠送了航班延误保障权益。

保险成存款“筹码”?

为了获得对应的保障,也意味着不得不将一笔不小的资金长期“寄存”在平台的钱包里。

究竟是平台在“送”保险?还是在变相换取一次上千元的“资金使用权”?业内人士认为,在上述一系列操作中,保险不仅被当作“筹码”,还涉嫌被设计成锁定用户资金的工具。李文中也表示,这是以合法形式掩盖违规行为的情形。“存入1900元,锁定额度137天,余额另享0.05%收益率”的设计,虽然收益率远低于银行存款,但本质上是一种有锁定期的类存款产品。

也有业内人士认为,消费者为获取一份价值几十元的含保险权益包,需要至少将1900元资金锁定5个月左右,这涉嫌以“送保险”为饵,行“锁定资金”之实。如果全行业大量模仿这一形式,可能引发一定的乱象和风险。在李文中看来,保险产品的金融属性容易被异化。保险的核心功能是风险保障,不应当将其当作营销噱头。

变相高价卖保险?

上,可能不难揭示其中的“生意经”。“以‘单次千万航意险’为例,用户支付59元,进入保险公司的保费如果是5.9元,附加成本一张20元立减券,假设其成本为20元。平台方收入为59-5.9-20=33.1元。”李超基于此表示,该现象不仅涉嫌变相高价销售保险,更揭示了不合理的盈利模式和价格扭曲。

基于上述情况,业内人士认为,保险这一本应为用户提供确定性的金融工具,正在被拆解成复杂的营销部件。“航空意外险是典型的极低概率、极高杠杆产品,其保费应严格基于精算风险。以5.9元的保费为例,可能已包含合理利润,而平台方如果收取33.1元‘服务费’或‘渠道费’,与保险风险成本完全脱钩,可能使得用户为保险支付的总对价远超其保障成本,涉嫌利用场景优势牟取暴利。保险公司向监管报备的产品定价和费率,通常不包含如此高额的第三方渠道费用。这种模式可能变相突破了报备的手续费率上限,违反了监管

“从‘实质重于形式’的原则来看,这实质上是一种以‘赠送保险’为名进行保险产品销售的行为。”首都经贸大学农村保险研究所副所长李文中分析表示,如果实质是保险销售行为成立,那么显然这是一种刻意以“赠送”为名来回避保险销售监管的行为。

对于相关疑问,航旅纵横在接受北京商报记者采访时表示,航旅纵横PLUS会员尊享版年卡,航旅纵横端内售价499元,共包含十余项权益。具体来看,该会员卡包含1次机场休息室(市场价约149元)、消费返礼金权益(全年最高返1200元礼金)、航班余票监控、3D模拟飞行、生活权益(含茶饮、外卖、快递、电影等优惠券)、航旅纵横商城部分商品专享价,以及行程空间扩容、解锁更多行程、家庭行程共享、航线图换肤、动态值机状态、飞行里程排名、飞行足迹视频等增值功能服务。为了让旅客出行更加安心便捷,为尊享版年卡用户赠送了航班延误保障权益。

保险产品的金融属性是否容易被异化?如何保证资金安全?航旅纵横回应北京商报记者称,用户参与活动的存款由本人自主操作存入,全部资金存放于用户在合作银行开通的本人账户,钱包展示金额即为用户银行电子账户余额。资金由银行负责监管,受银行存款保险制度保护,安全可靠。航旅纵横平台不产生资金沉淀,不具备用户电子账户资金操作权限,用户资金不存在被挪用、占用的风险。

航旅纵横也表示,航旅钱包由航旅纵横平台依托合作银行打造。用户开通航旅钱包,本质是在合作银行开立电子账户。开户前,用户需阅读并同意相关开户及使用协议。“存余额、领权益”活动由用户自愿选择参与,活动为用户提供PLUS会员、机场休息室、影音会员等多种权益,用户可自主选择兑换。在资金使用方面,用户存入的资金可在航旅纵横平台直接消费,资金性质为银行活期存款,存款收益按照银行活期存款利率执行。

要求。”李超表示。

对于上述情况,航旅纵横在回应北京商报记者时称,“航空意外险”与“航班延误保障”均为航旅纵横历史服务产品,包含保险保障及优惠券权益,上述两款产品已于2025年8月28日下线,不再销售。关于保险产品保费,保险公司会按照监管要求,并结合渠道运营成本、市场竞争水平等综合确定。以“单次千万航意险”为例,市场上同类产品的公开售价多在50—70元之间,公司提供的包含相关保险服务的产品定价处于合理范围,符合行业通行水平,不存在变相高价销售保险的情形。

北京商报记者注意到,在致函采访中航旅纵横科技前的3月12日,“单次航延险”“单次千万航意险”对应的权益包,均可以在“钱包余额,权益免费领”这一界面的相关链接中购买。但致函采访该公司后,本可以购买的入口已“关闭”,无法点击对应权益包进行购买。

被保险人电话与实际不符?

一张保单上,最不该出错的是什么?答案或许是联系方式。

不过,以上述“单次航班延误保障”对应的保单为例,一个诡异的细节赫然在目。北京商报记者调查发现,投保人、被保险人的联系电话栏里,填写的竟是同一个号码,这个后八位数字均为“1”的号码,并非记者本人的手机号。多次拨打,听筒里只传来关机的忙音。由于该号码后八位为8个1,被保险资深业内人士认为有编造的嫌疑。

在业内人士看来,保单上记录的投保人及被保险人电话均为同一个号码,而非用户本人真实手机号,涉嫌违反《中华人民共和国保险法》关于投保人、被保险人信息必须真实、准确的规定,可能导致保单效力存疑,且在出险时严重影响保险公司联系被保险人或进行理赔核实。

对于手机号码的相关疑问,航旅纵横回应北京商报记者称,为保护用户的个人隐私,航旅纵横在投保环节并未将用户的手机号码告知保险公司,同时在产品购买页面展示保险公司电话与完整理赔流程,保障用户权益与服务可追溯,不影响保单效力。航旅纵横作为平台方,提供航班动态信息及延误数据支持。用户购买航班延误险后,在航班落地满足理赔条件时,平台将相关必要信息传递至承保保险公司,由保险公司独立完成赔案审核与赔付,航旅纵横通过系统消息推送等方式及时通知用户理赔结果,保障理赔全流程透明可查。此外,用户也可自行拨打页面展示的保险公司官方电

话,主动查询或办理理赔事宜。

北京商报记者就电话号码等相关问题致函采访华泰财险,但截至发稿,该公司未进行回复。

需要关注的是,无论是“单次航延险”对应的“航班延误保障保单”,还是“单次千万航意险”对应的“交通工具意外伤害保险保单”,投保人一栏均写着中航信移动科技。在业内人士看来,从形式上看,中航信移动科技可以作为投保人,但这种做法以合法的形式掩盖了非法的行为,存在重大合规瑕疵。

国家企业信用信息公示系统显示,中航信移动科技的经营范围内确实包含“保险代理”。但在国家金融监管总局的网站上,却难以查到该公司的保险中介许可证书信息。

李文中表示,金融保险是一种特许经营行业,在我国经营保险业务、保险代理业务和保险经纪业务都需要取得保险监管机构颁发的许可证,如果没有许可证开展保险业务,保险代理业务和保险经纪业务,都涉嫌非法经营。

对于是否具有保险中介许可证这一问题,航旅纵横回应北京商报记者称,航旅纵横作为平台方,和具备保险销售资质的保险销售公司及保险经纪代理公司进行合作,通过航旅纵横App向用户展示的保险产品及投保页面,均由合作保险经纪公司提供。用户进入投保页面并完成保费支付,保费立即进入保险经纪公司的保费专用账户,平台不参与销售、承保、理赔、退保、收取保费等环节。

多项保险“花活”待画句号

当保险变成会员卡的“赠品”,当“免费领”背后藏着资金锁定,当保单上的电话号码打不通……对于部分消费者而言,难以分清自己是在购买放心的服务,还是在参与一场规则复杂的“游戏”。

“无论是赠送还是销售,都应当向消费者进行完整信息披露,保障消费者的知情权。”李文中表示,真正的保险赠送应当做到三点:应当向客户完整地披露相关信息;消费者的付费应当与保险价值无关;保险的核心功能是风险保障,不应被异化为锁定资金、获取流量、规避监管的工具。

保险的核心功能是风险保障和损失补偿,其价值在于提供确定性。而当其成为需要“购买”才能获得的“赠品”时,性质可能发生了根本变化。李超表示,将保险作为会员、存款等业务的赠品,是一种扭曲保险本质的营销异化。这种营销异化将保险从保障工具变为促销工具,削弱了保险的严肃性和独立性,且容易引发误导,用户可能为获得“赠品”而支付主要产品费用,却对保险条款一无所知,埋下大量纠纷隐患。

在业内人士看来,对于航旅纵横App而言,应停止将保险产品与会员、充值等业务进行任何形式的捆绑或强制搭

售,所涉保险的宣传,必须明确标识“保险产品”性质、承保公司、主要保险责任和免责条款,不应使用“免费送”“权益”等模糊词汇。

为避免消费者产生投诉纠纷,李文中表示,平台及其运营方应当纠正捆绑销售做法,提供多种会员服务供消费者选择,保障消费者的选择权;客观准确地向消费者进行各项信息披露,包括会员服务、保险产品等信息,保障消费者的知情权;加强消费者权益保护,完善售后服务。

无论中航信移动科技还是华泰财险,在服务提供过程中的保险销售、保险营销边界不可忽视。李超表示,对于中航信移动科技而言,应厘清自身角色,不得滥用投保人地位损害被保险人利益。如需为个人用户提供保险,应推动保险公司与用户直接订立保险合同。如确需收取技术服务费,应在用户支付前明确列示“保险费”与“平台服务费”的金额及构成,确保价格透明。对于华泰财险而言,应强化合作方管理,对合作平台销售模式进行严格审查,避免其进行违规捆绑、虚假宣传等行为。

北京商报金融调查小组
图片来源:航旅纵横