

市消保委发布多项调查评价报告 助力打造舒适安全消费环境

微信广告如何关 线上生鲜哪家好？

□ 见习记者 陈友敏

不想看到微信朋友圈广告该怎么办？我手机里的 APP 都安全吗？没时间去菜市场买菜，线上生鲜平台靠谱吗？上海 50 家主要景点数字化服务哪家强？生活中，诸多问题围绕在消费者身边。

上海市消费者权益保护委员会近期发布了多项调查评价报告，或做出提示，或评价市场环境，多角度、宽领域为消费者打造舒适安全的消费环境。

扫描二维码
可阅读详细报道

SDK 涉嫌违规 收集用户个人信息

SDK（软件开发包），在给用户提供便捷的同时，由于紧密涉及用户个人信息，可能存在安全隐患。上海市消保委从 2019 年 9 月至 2019 年 11 月，通过对上千款 APP 的测试，发现微信 SDK、招财 SDK 插件涉嫌存在上传用户手机中个人信息的问题，涉及天天回收、姨妈日历、萝卜商城等数十个相关 APP。

2020 年 7 月 17 日，工信部发出通知，要求严查信息通信领域违规行为。同时，加强监督检查，对未经用户同意收集使用用户个人信息等违规行为，依法予以查处，切实维护用户合法权益。



APP 广告难关闭问题突出 仅 14.5%可找到关闭入口

2019 年 9 月-2020 年 11 月，上海市消费者权益保护委员会与捷兴信源信息技术有限公司组成项目组，通过对 600 款 APP 广告行为分析发

现，58%的 APP 含有广告，其中 69.7%的广告没有“关闭键”，如汽车之家、快看视频、36 氪等。

个性化广告推荐为消费者提供便利的同时也要以获取消费者大量信息为前提。上海市消保委认为，消费者有权利拒绝个性化广告推荐。但对 600 款 APP 相关功能设置测试发现，仅有 14.5%的 APP 可以找到个性化广告推荐关闭入口。

项目组重点研究了微信 APP，发现若要关闭微信朋友圈的推送广告，需操作 11 步才可关闭。市消保委副秘书长唐健盛指出，“微信个性化广告关闭入口十分隐蔽，且关闭后只有半年有效。”



线上生鲜平台 方便之余品质良莠不齐

线上生鲜平台购物方便不假，但缺少少两、品质良莠不齐、客服推诿等诸多问题也令消费者头疼不已。

2020 年 6 月至 8 月，上海市消保委现代农业专业办开展了“2020 年上海线上生鲜平台消费评价”活动。

上海市消保委指出，有 88.3%的消费者有在线上买菜的经历，其中有 27.7%消费者表示生活

中主要是通过线上生鲜平台买菜的，有 51.7%的消费者选择线上生鲜平台的习惯是“买的顺手，就一直使用”。最终消费评价结果，满分 100 分，叮咚买菜、盒马得分最高，为 88 分；美菜最低，仅 52 分。



上海50家主要景点 数字化服务哪家强

1 月 19 日，上海市消保委发布《上海热门文化旅游景点数字化服务评价报告（2020）》。报告选取了上海市 50 家有代表性的文化旅游景点，发现上海热门文化旅游景点普遍具备线上购票、预约、退票和在线咨询能力，上海铁路博物馆是所有 50 个评价对象中唯一没有任何线上入口的景点。

上海动物园积极通过线上直播等形式宣传，其排名从 2019 年的第 14 名跃居为与上海迪士尼等并列大型乐园类第一。

目前，上海已有 68%的景点已使用直播、VR 等新技术，如宝库匠心博物馆开设“宝库直播间”，上海欢乐谷、杜莎夫人蜡像馆等设有线上 VR 体验。



中国平安 PINGAN

金融 · 科技

用专业提供服务，用理赔践行承诺

平安人寿上海分公司发布 2020 年理赔白皮书



日前，平安人寿上海分公司发布 2020 年理赔保障年报即理赔白皮书。理赔保障年报显示，2020 年，平安人寿上海分公司理赔加给付整体金额突破 63 亿元。其中，理赔总金额 9.8 亿，理赔总件数 7.2 万件，生存给付总金额 53.6 亿元，生存给付总件数 113 万件，日均服务 4700 位客户，日均“赔+付”金额超过 2500 万元。同时平安人寿上海分公司 2020 年十大理赔案例显示，前十大案例共计赔付 2071 万元，最高赔付 361 万元，最低赔付 140 万元。

2020 年，突如其来的新冠肺炎疫情给社会经济发展和公众健康带来巨大影响。平安人寿发挥保险保障天职，在理赔方面积极应对，依托平安人寿“科技+”策略，以 AI 技术为核心，平安人寿上海分公司积极推动服务的智能化升级，提升理赔时效，积极落地 30 分钟“闪赔”、重疾先赔、特案预赔等特色服务。

理赔保障年报显示：2020 年，平安人寿分公司闪赔案件占比 48%，近一半的客户体验到 30 分钟内理赔款到账的便捷服务，全年最快案件 1 分 50 秒；2020 年，平安人寿上海分公司为 250 多位不幸罹患重疾的客户提供了“重疾先赔”服务，缓解客户就诊资金压力，“先赔”金额超 1300 万元；智能预赔方面，自 2020 年 9 月份推出以来，上海分公司为 32 位住院期间的客户提供了部分医疗费用提前给付的服务，最高赔付 1.9 万元，最快 7 分钟到账。

2020 年，平安人寿上海分公司提供人身险保障共计 4035 亿元，提供重疾保障达 2143 亿元。回顾近五年的保障数据，可以看到，18-40 岁人群是投保的主力人群，占 59%。年金类、成人保障类，少儿保障类成为最受客户欢迎的险种。

数据显示：近五年来，重疾理赔金额增速显著，理赔金额以平均每年 25% 的速度增长。2020 年平安人寿上海分公司重疾理赔金额占比最高，理赔金额达 5.2

亿，理赔件数 7700 件。

同时我们发现，虽然近五年来上海人社局公布的社保缴费基数上涨幅度约 60%，新契约投保件均人身险保额上涨约 44%，但重疾保额无明显上涨；近五年未成年人重疾出险率增长 4 倍，青年重疾出险率增长 5%，重疾年轻化趋势明显。足额保障很重要，别让资金不足成为放弃治疗的原因。

健康医疗始终是保障的重点，数据显示，女性出险风险为 53%，略高于男性的 47%，中年人群理赔占比高达 48%，远超未成年人、青年、老年年龄段的客户，家庭支柱更加需要足额保障，才能更有效地抵御风险。

同时，恶性肿瘤是重疾的“头号杀手”，女性恶性肿瘤出险的概率是男性的 1.8 倍，从 2016 年到 2020 年，甲状腺癌整体发病率无论男女都显著增加。此外，轻症的发生率也在逐年上升，随着我们生活水平提高，医疗技术进步，应养成定期体检的习惯，尽早配置全面保障！

平安人寿上海分公司相关负责人表示，在平安人眼中，每一份保单都是承诺，每一份承诺就是责任。平安将继续秉承以客户为中心的服务理念，主动为客户寻找理赔理由，运用科技赋能提升理赔时效，用专业提供服务，用理赔践行承诺，为每一位客户提供极致、快速、有温度的保险理赔服务，为更多家庭送去平安。