

## A &amp; C 艺术门店停课引发消费思考

## 办预付卡，最好确认有无保险

最近，在宁波颇有规模和名气的 A&C 艺术儿童创意工作室，被家长们质疑“跑路”。目前，宁波市所有“A&C”门店都已停课关门，涉及海曙、江东、江北、鄞州等区域的几千名家长，涉案金额近 500 万元。此事一出，预付卡消费的风险预警再次被敲响。事实上，为了从源头上预防和妥善处理预付卡兑付纠纷，去年底，由中国人寿财险宁波市分公司牵头联合另外两家保险公司组成共保体，在海曙区试点推广单用途商业预付卡履约保证保险。半年过去了，预付卡履约保证保险的进展如何？记者昨天进行了采访。

记者 徐文燕

## 频频爆出的预付卡兑付危机，让市民很受伤

毛小姐是一位卡控，美发卡、按摩卡、餐饮卡、洗衣卡等等，可以说出一长串，这些卡里，少则几百元，多则几千元，“充值了预付卡，不光每次消费可以优惠，使用起来也非常方便。”说起预付卡的好处，毛小姐一点都不吝惜，但是她也坦承，经常爆出的预付卡商家关门、跑路事件，让她越来越谨慎。

确实，商家为了吸引更多顾客前来消费，同时盘活自身现金流，纷纷推出预付卡服务。只要向预付卡里充值，消费时就可以享受较低折扣，这对消费者具有很大吸引力。

但在实际生活中，预付卡消费背后却隐藏着较大的兑付风险。办卡后，商家恶意跑路或经营不善都会导致消费者的卡内余额被冻结甚至名存实亡，由此引发的预付卡兑付纠纷事件屡见不鲜，严重打击了人们对预付卡消费的信心。这些年来在宁波，先后是永

琪、农工商门店停业带来的投诉，到之后爆出的畅购一卡通停业，引发了市民的广泛关注。而最近，宁波市“A&C”门店停课关门，再次将预付卡推到风口浪尖。

2012年，商务部出台《单用途商业预付卡管理办法（试行）》，要求零售业、住宿餐饮业和居民服务业的发卡企业应在开展单用途卡业务之日起 30 日内向商务主管部门备案。但是目前，我市仅有 29 家发卡企业开展了备案登记，且多为规模企业。那些市民较为关注的美发美容、保健、健身行业等社区门店，无一备案。

相关数据显示：2014 年、2015 年，宁波市预付卡消费投诉类案件高达 11247 件和 15689 件，其中，绝大多数的投诉来自美容美发、保健、健身等服务行业的预付卡发卡商家“关门跑路”事件，极大损害了消费者的合法权益。

## 预付卡履约保证保险，专治预付卡兑付纠纷

其实，商户“跑路”引发的预付卡危机，早已引起宁波有关部门的高度关注。去年 11 月，受宁波市金融办和宁波保监局委托，由中国人寿财险宁波市分公司牵头，联合长安保险、都邦保险组成共保体，在海曙区试点推广单用途商业预付卡履约保证保险。据了解，共保体依托互联网技术，与康存网络科技（宁

波）有限公司搭建的“九百岁”第三方网络平台合作开发了“乐付保”信息管理系统。消费者在参保单用途商业预付卡履约保证保险的商户门店处，对预付卡充值后就会自动获得对应的预付卡电子保单，“九百岁”第三方网络平台上显示的卡内余额就可以获得保险，所需缴纳的保费全部由商家支付。

## 保险公司：商家跑路，卡内余额有保障

中国人寿财险宁波市分公司相关人士介绍说，按照“先行先试、分步推广”的原则，他们将美容美发、养生健身等与群众日常生活联系紧密的行业列为首批启动项目。如果出现商家跑路或拒绝退还卡内余额情况，只

要向保险公司报案，凭电子保单，保险公司就会根据平台上显示的消费者卡内余额一分不差地赔偿给消费者。而且，每个商家的预付卡购买次数等信息都会在网上显示，消费者还可以进行评价。

## 市民：不清楚预付卡保险到底是什么

然而，记者在采访中发现，对于这一可以预防和妥善处理预付卡兑付纠纷的保险创新产品，很多市民却不知道。

张女士是这次 A&C 预付卡事件的受害人，她刚给 5 周岁的孩子报了 A&C 的绘画班，4800 元的学费，就上了个体验课，还没正式上过一节课，A&C 就停课关门了。记者询问，“你知道有预付卡履约保险吗？”

“这是什么？从来没听说过，干嘛用的？”不止张女士，事实上，很多市民并不知道预付卡保险是怎么回事。上周，记者在一个 A&C 维权群提了个问题，问大家知不知道有预付卡履约保险，并解释了这一产品就是用来保障商家跑路后消费者的预付卡内金额的，大多数人的反应是不知道、不清楚，有个别人听说过，但是具体怎么操作并不清楚。

## 商家：不想主动推广预付卡保险

在采访中，记者发现，就算市民想主动投保，但是投保并不容易。

根据规定，商家需要先入驻第三方网络平台，也就是说，甲商家入驻了这一平台后，想在甲商家消费的市民才可以通过这一平台投保预付卡保险，同时生成一张电子保单。但是如果商家没有入驻这一平台，消费者想给自己多一个保障，投保预付卡保险，是行不通的。

根据记者多方采访，商家主动入驻这一平

台的意愿并不强。阿峰是一家美发店的老板，上个月，他们签约入驻了这一平台，但是即便已经入驻这一平台，当有消费者来办卡消费时，他并不主动推广。他向记者坦承：入驻这一平台的手续有些复杂，且平台并没给他带来很多客流，所以他让客户走第三方平台办预付卡的积极性不高。他还提到，在目前客流量不多的情况下，消费者通过这一平台办理预付卡，其产生的预付卡保费及服务费都要由商家来承担，觉得“有些多一事，不如少一事”。



漫画 严勇杰

## 监管部门：消费者要主动投保，对商家形成倒逼

宁波市金融办相关负责人称，预付卡保险的推广需要形成一个良性的机制，最终需要由消费者主动投保，来对商家形成一个倒逼。通过第三方平台消费的市民多了，商家的积极性就会带动，从而也会促使他们主动向消费者推广预付卡保险。

我市一保险业内人士认为，作为一个新生的保险创新产品，要真正推广需要时日，毕竟要让商家和消费者接受，还要有一个过程。但是，在向全大市各行各业延伸和覆盖时，相关部门和保险公司可以联合授予其投保标识牌，提升参保商户的商业信誉，对未投保的商户

形成倒逼机制。此外，相关部门应当加大对跑路商户的打击惩处力度，在打击中将预付卡保险进行嫁接。记者在采访中了解到，在预付卡保险推广过程中，发现有不少商家根本就没有营业执照，仍然在当众推销预付卡，这种先天就不健全的商家本身就有问题，这也影响到预付卡的可持续发展。这位业内人士还指出，要扩大预付卡履约保险的深度和广度，同时，还需要加快商业诚信体系建设，对跑路的商户及其法人代表列入工商黑名单，终生不得删除，提升商户跑路的违法成本。

## 有关部门正在积极简化商户入驻手续

庆幸的是，最近爆出的 A&C 事件也让各商业广场提高了警惕，并要求辖区商家入驻第三方平台，提前为消费者预付款支起保护伞。据记者了解，目前，印象城已经有意将其广场范围有预付卡业务的商家统一入驻“九百岁”第三方平台，新城工商所也愿意将其辖区范围内的世纪东方商业广场的预付卡商业纳入到这一平台。

为了进一步提升商户的入驻体验，我

市有关部门正在积极简化商户入驻手续，开发智能终端系统。很有可能的是，今后消费者在商家消费时，只要在特定的智能终端系统刷卡消费，商家及消费者的信息就会自动转存在第三方平台上。

当然，对广大消费者来说，需要注意的是，在办理预付卡之前，最好选择那些进入第三方平台的商家，并确认你预付卡内的金额已经有保险，这样，一旦商家出现问题，你预付卡内的资金就有保证了。