

经常网购的消费者对运费险一定不陌生。如果收到的商品并不满意,有运费险的商品,退货的运费由保险公司支付。商家提供运费险,在很大程度上提高了下单率。

但是,经过十几年的发展,这一险种所带来的问题也日益显现——对商家来说,退货率提高,无形中增加了运营成本;对保险公司来说,赔付率高,还有被编保的风险。

近日,不少消费者发现,自己的运费险权益被平台取消,一些商家也开始关闭这项服务。



一家快递公司的工人在分拣快件。(新华社资料图)

商家集体关闭运费险 运费险未来何去何从?

消费者 怎么我的权益没了

近日,李梦(化名)发现,自己被某电商平台取消了享受运费险的权益。

李梦说:“我看直播带货时,主播卖的商品都没有运费险。但是,一个主播说,他们的商品都是有运费险的,我再次看了下商品链接,看不到有运费险。我就把那个商品的链接发给了我的‘小号’,‘小号’显示该商品有运费险。”

此后,李梦与平台客服沟通得知,可能是因为她“大号”此前退单较多,而导致无法享受运费险的权益。

李梦说:“我经常团购商品,比如美食套餐,退货也退得比较多。客服表示,我的账户暂时不符合运费险使用要求,隔半年或者是一年以后,平台会重新评估我的账户状态。”

商家 如果退货率过高,得不偿失

记者在黑猫投诉平台查询发现,近一个月以来,被平台限制享受运费险权益的消费者有很多。除此之外,还有不少商家在社交平台上表示,从今年8月下旬开始,他们的店铺主动关闭了运费险服务。

公开资料显示,运费险这一险种出现在2010年。当时,为解决电子商务发展中退货邮费谁来承担的问题,电商平台与保险公司共同推出了这一产品。在很长一段时间内,运费险让消费者“无忧”下单,有效提升了购买率。为何发展至今,它却屡遭诟病?

退货率逐年升高,是其中的一个原因。电商张燕娜此前经营一家女装店铺。张燕娜说:“从去年开始,我觉得运费险对某些商品类目不是很好,比如女装,顾客想买回去试试,他们会买好几件挑选,然后退回其中一到两件,导致我们的退货率增加了很多。前两年,退货率大约在30%左右,去年开始,退货率超过50%。”

张燕娜说,除了女装,童装、男装、生活用品等品类的退货率也在逐年上升。从商家的角度来说,推出赠送运费险的服务,每一单的保费成本要增加5元左右,如果退货率过高,会“得不偿失”。

张燕娜表示:“平均5元一单的运费险,比快递费还要贵。如果销量大,跟快递公司谈一下,包裹发往国内的快递费只要三四元。刚开始,退货险带来了销量的增加,但随着退货率的增大,库存管理变得不可控了。衣服是季节性商品,羽绒服只有一两个月销量比较好,如果因为大量退货导致积压,过季了就很难卖出去。运营、售后等方面,也因此产生成本。”

有电商从业者讲述了自己进行线上测试的过程:为一部分客户提供运费险,另一部分则关掉运费险。结果显示,售后纠纷减少、运营成本下降的同时,退款率也下降10%左右。也就是说,对于商家来说,关闭运费险服务,可以筛选掉一批随意下单的消费者。

保险公司 赔付率高,基本不挣钱

从保险公司的角度来说,相较于其他产品,运费险的赔付率更高。据了解,某电商平台的运费险赔付率达到80%左右。

一位保险公司资深员工说:“据我了解,这个险种基本不挣钱。有两个原因,第一,退货率很高,也就是保险公司赔付率很高。第二,存在薅保险公司羊毛的诈骗风险。”

今年以来,多地公安破获了专门骗取运费险赔付款的案件。江西省萍乡市莲花县公安局破获的一起案件中,两名涉案人员大量虚构交易,并购买“大件退货运费险”保险产品,在8个月内,共骗取了100多万元的理赔保险金。

他们用自己和亲戚朋友的身份信息注册了一大批网店、支付宝账户,之后在网店里面上架大件商品,比如橡胶床垫、乳胶床垫等。上架之后,再注册一个支付宝账户,自己买自己的商品。下单的同时,投保大件商品运费险。大件商品运费险的保费一般是18元到30元不等,赔付金额最高可达250元。下单成功以后,涉案人员在其他购物网站上买一些价格很低廉的商品,把这些商品的订单号填到退款页面。系统会误认为消费者完成了退款退货,之后,250元的保费就会打到涉案人员的账户内。

对保险公司来说,运费险是线上化发展的重要象征,它

在商品交换、物流产业发展方面确实起到了积极作用。另一方面,巨大的保费规模也让保险公司难以割舍。上述保险公司员工说:“这个业务的保费规模大。尤其是中小保险公司本身保费规模不大,拉到了几千万元或者上亿元的运费险,其市场份额立马就上来了。保险公司一般考核两个方面,一个是保费规模,另一个方面是效益。但是,现在往往是考核保费规模的权重更大。”

此外,可以享受地方退税政策以及有效拉低万张保单投诉量,也是保险公司推出运费险产品的动力所在。该如何看待运费险的未来?在商家开始选择关闭这一服务的当下,如何突破发展瓶颈?

中国社会保障学会商业保险研究分会会长、北京工商大学教授王绪瑾表示:“这个险种对方便消费者、推动物流产业的发展起了很好的作用,要突破发展瓶颈,一是可以提高保费,二是规定免赔率或者免赔额。”

据了解,目前已有平台推出了降低商家运费险的措施,比如,简化退换货步骤、判定异常账户、加大优惠补贴力度、降低运费险价格等。专家认为,未来还需要从动态调整保费、共建电商生态等方面入手,进一步实现用户体验与商家利益等多方的平衡。

(央广)



江西省萍乡市莲花县公安局破获的一起案件中,涉案人员在8个月内骗取超过100万元的运费险赔付金。



网友闲话

@微笑的酒窝:只要店铺不提供运费险,我就压根不去那儿买东西。

@织锦:我也只买有运费险的东西。要是没有运费险,感觉商品质量肯定有问题。

@风铃里的声音:没有运费险我根本不敢买,好多东西收到后,发现和商家描述不符。

@十三香的螃蟹:运费险真是救星,有些商品的质量实在让人不敢恭维。如果没运费险,还不如去实体店买。

@九九:买来不合适,退货付运费又不划算,谁还愿意消费?

@寒露韵秋:我的店铺早就关了运费险,以前一天卖100单,运费险每单要1元多,1天最少得100元,1个月就是3000元。现在关了运费险,有退货,按平台规定谁的责任谁承担运费,我1个月也就出几百元运费。

@思_空:商家不做好产品质量和服务,只会抱怨顾客难伺候、运营成本高、钱太

难挣。可笑。卖衣服的嫌顾客试穿增加运营成本,那你为什么要做线上,而不去做线下?

@艺心:提高产品质量、提高商家的信誉,就不需要运费险了。

@铁小苹果上海:用运费险骗保的只是个别例子。如果没有退货包运费,你就是把商品说得再好我也坚决不买。线上购物确实有很多假货,图片修饰过、夸大宣传,不退货包运费,谁敢冒险买?