

照片不合格 保险要重买

## 签证中心“套路”知多少？

保险不符合要求最好再买一份,照片底色不够白要重拍,花250元买个VIP可以少排队数小时,快递费60元不然就得自己跑一趟……最近有不少消费者对一些国家在华签证中心的服务和收费提出了质疑。那么,签证中心到底是谁在运作?该由谁来监管?签证中心的垄断性质下,旅客的权益又该如何保障?

上个月,刘女士在中智签证中心办理欧洲申根签证时,被柜台工作人员告知自己提交的保险单不符合要求,未包含医疗救助项目。工作人员还向刘女士推荐了可在签证中心购买的申根保险。

前往中智签证中心办理签证之前,刘女士在购买保险时已向保险公司反复核实是否符合要求,刘女士选择的保险公司规模较大,有办理多次申根签证保险的经验,并且保证不存在问题。

在这种情况下,刘女士坚持没有重新购买保险,并且最终顺利出签。刘女士认为,“如果不是选择的保险公司比较有保障,自己又有办签证的经验,很可能会在工作人员的引导下重新在签证中心购买保险”。

刘女士的遭遇不是个例。张先生在办理申根签证时也有类似遭遇:签证中心工作人员说张先生的照片不合格。虽然张先生是按照签证材料要求提供的白底照片,但工作人员说“照片底色不够白,最好重拍,不然有拒签的可能性”。张先生提供的照片是在有拍摄签证照片经验的照相馆拍摄的,但又怕“因为这点小事儿拒签”,于是只好重新在签证中心拍摄了照片。此外,也有



不少人因为照片里“头不够大,没有露肩膀”等问题被要求重新拍摄。

多次办理签证的曲女士发现,签证中心在各个环节都会借机推荐VIP服务。曲女士在中智签证中心办理欧洲申根签证时缺少某个文件,求助签证中心打印,虽然可出示电子版,但签证中心称如果曲女士要在打印后办理签证,必须重新预约并改日办理,但如果购买VIP服务则可当日打印并办理。为了避免再次排队,曲女士只得花了500元人民币购买了“超级贵宾服务”。

一般来说,签证中心收取的主要是服

务费,但比起服务费,其他费用的收入也比较可观。业内人士指出,收费问题背后,利益是签证中心的主要考量。

签证中心工作人员在建议消费者重新拍照或重新购买保险等时,经常以“你的材料有不过签的风险”为理由,但实际上,签证中心作为旅客和使领馆间的中介机构,只提供与签证申请相关的递交资料和核验资料服务,并不能决定旅客能否出签,签证结果的决定权和最终解释权都归各使领馆所有。

即便如此,重新购买保险、重新拍照等要求之所以能被大多数消费者接受,还是

与签证出签的不确定性有关。因为消费者个人对签证出签的考量标准并不十分了解,对签证中心提出的要求、问题以及推荐的服务也就很难判断究竟是出于公正客观的态度还是营利的目的,也就更加谈不上维权了。

北京市法学会旅游法学研究会理事董琳告诉记者,尽管各国使馆官网通常会明确告知办理签证需要准备的资料及要求,但即使资料表面上与使馆明示的要求一致,签证官对是否出签仍有很大的自由裁量权。此外,对于拒签的旅客来说,拒签信通常为格式条款,内容简单,并不会详细阐述具体原因。这样的情况就会导致旅客更加依赖于对使馆要求更熟悉的签证中心。由此,个别签证中心出于营利角度,就有可能在材料符合要求的情况下,违反诚实信用原则,仍以“不合格”为理由,推荐附加服务。但又因为签证官对出签的考量标准并不会对外公示,因此,签证中心的行为是否诚信也就不易评判。

签证中心是旅客在出境游时的第一站,不少旅客会因为签证中心影响对目的地的感受。今年5月,外交部领事司官方微博公众号“领事直通车”发布消息称,针对近期网友反映的个别欧洲国家在华签证中心存在的收费问题,“正向有关国家驻华使领馆了解情况并沟通意见和看法”。

董琳表示,这类运营签证中心的中介机构在本质上为国内的企业法人,其开展的业务本质上是经营行为。因此,该类“签证中心”与国内其他企业一样,应该受到国内相关行政主管部门的监管。(王胜男)

办ETC选中国银行

中国银行ETC,享E路畅通



银行 BANKING | 证券 SECURITIES | 保险 INSURANCE  
全球门户网站: www.boc.cn 客户热线: 95566 官方微博: weibo.com/bankofchina



中國銀行  
BANK OF CHINA

內蒙古自治區分行  
INNER MONGOLIA BRANCH