

# 机动车保险销售市场越界之举



## 投保人频接骚扰电话

随着社会经济  
发展、人们生活水平  
提高,私家车保有量  
节节攀升,车险也成  
为重要险种。

今年2月,监管  
部门一连发布9份  
行政处罚决定书,直  
指一些保险公司在  
车险销售以及财务  
报表制作过程中存  
在违法行为,并对此  
作出系列处罚,责令  
其整改。保险公司  
被罚原因,均为给予  
或者承诺给予投保  
人保险合同约定以  
外的保险费回扣或  
者其他利益、编制提  
交虚假报表。

《法制日报》记  
者在采访中发现,尽  
管近年来监管措施  
日趋严厉,但仍有不  
少消费者反映车险  
销售过程中存在一  
些不合法、不合规的  
行为。

张戈在北京从事汽车自媒体行业。2017年4月,张戈在一家保险公司为自己的车购买了为期一年的车险,2018年4月到期。

张戈对记者说,从2017年年底开始,他每天都能接到来自各个保险公司的骚扰电话,平均每天至少5个,这种情况一直持续到今年春节前。他本以为这种情况在春节后会好转,但春节刚结束,他又开始不断接到骚扰电话。

“之前因为不知道,所以接了很多电话,后来发现这些电话号码有共性,都是一个号段的,就一个一个都屏蔽了。”张戈无奈地对记者说。

张戈说,他与保险公司签合同同时预留了手机号,他对保险公司这种滥用客户信息的做法感到很反感。

“如果我还有半个月或一周的时间就应该续保,那保险公司打电话没有问题,但提前4个多月就每天接到好几个电话,我会认为这是骚扰。”张戈说。

## 以直接返现吸引客户

2018年3月15日,史猛(化名)在一家网络平台购买了包括交强险在内的车险产品,含机动车损失保险、第三者责任险150万元、司机责任险1万元等,累计保费为5117.13元。下单后,他马上就收到了该平台返到账户的奖励金额1780元,并迅速提现。

史猛对记者说,他以往都是通过某第三方支付平台查看横向报价,这样可以看到十多家保险公司提供的报价,再据此选最低的报价。

“今年不同了,可能因为监管力度加大,第三方支付平台不敢直接返现。所以,我选择先在这家网络平台上购买,可以获得额度比较大的金额返还。”史猛说。

记者在采访中了解到,除了网络平台在车险销售业务中返还大额利润,还有一些保险公司的工作人员直接向消费者允诺折扣,并称可以在发生事故时通过选择取证角度等方式做出“有利于投保人”的定损结果。

记者以咨询车险为名联系了一家保险公司的刘姓工作人员,对方称其身份是查勘员,只是应公司新上任老总的规定,在每月两次活动时有两单任务需要完成。

刘某说,与其他保险公司的“变相”返现活动相比,他所在公司的活动可以直接、立刻返现,更实惠。

“活动期间,我们在手机上组织了一个微营销活动。如果是其他保险公司的话,普通报价是1万元,打折后可能是5000元,但是你要先支付1万元,剩下的5000元要等一个月后才能给你。但是我们的活动不一样,你给我1万元,我当时就能给你返现。”刘某说。

此外,刘某还称,与其他保险销售人员相比,他的“查勘员”身份具有一定的优越性,“如果我不是查勘员,只是普通销售人员的话,一旦出事,我会对负责人说,‘我这儿有朋友出事了,你看能不能多定一点’。但如果作为查勘员,我可以多做一步,比如说在拍照时就可以做点手脚,之后再请求负责人帮忙。一般一线销售人员不知道你的车受损到什么程度,他们只负责保险销售,但后续查勘是我们的工作”。

## 消费者质疑服务质量

在四川省成都市一家事业单位工作的孙娜(化名),今年大年初一外出自驾游时意外发生事故,3车连撞,她的车被追尾。事故发生后,保险公司的定损员到达现场进行核赔,孙娜决定等春节后再将车开到修车厂维修。

今年1月2日下午,江西省南昌市的陈亮驾车外出,发生一起交通事故。之后,她多次拨打保险公司客服电话,但一直无人接听,直到深夜11时才派人到现场定损。

在定损后,保险赔偿金额迟迟不到账。3个工作日后,陈亮来到4S店,在店内坐了整整一天,想协商先放车,但一直没有结果。“当时店里各个经理打电话给保险公司都协商不了先放车,保险公司的答复是支付系统出了问题,所以一直显示在付款。”陈亮说。

陈亮从事服装批发生意,春节前的一段时间非常忙,但是却被保险公司耽误了很多时间,“对于消费者造成的伤害,谁来赔偿?”

(新华社)

## 用车指南

## 学会这7个驾车技巧

## 新手秒变“老司机”

怎样安全行车?想必这一定是很多新手车友最关心的问题。只要养成良好的行车习惯,就能提高驾驶的安全性。下面,小编就来介绍7招安全行车小技巧。

### 保持车距

有些车友在行车时不注意保持前后车距,容易导致前后车追尾。为了不撞人也为了不被人撞,建议大家时刻注意前车的速度,并通过后视镜观察后车的动态。每行驶一段距离后,可以轻踩一下刹车,按喇叭提醒后车注意与前车的距离。此方法在预防夜间追尾时效果卓著。

### 安全超车

没有百分之百把握时,最好不要超车。当确认超车条件后,可先打左转向灯并鸣喇叭示意,等前车有让路表示后,再从前车的左侧超越。超越前车后,建议不要过早地驶入原来的行驶路线,可在与被超车辆保持安全距离后,再打右转向灯驶回原车道。

### 路口慢行

现在许多城市道路为行人、非机动车、机动车并行路面,相对而驶的车流之间没有隔离墩,容易产生人车碰撞。所以,建议大家越靠近路口越要放慢行车速度,便于过往马路的行人及非机动车乘隙穿行通过,保障人车安全。

### 抢红不抢绿



有些车友总喜欢加速“抢绿灯”,远处看见绿灯,到路口停车线时可能就是红灯了,此时速度太快就会抢红灯,急刹车停下来也很危险。最好在远处见到绿灯时减速车速,以备变灯。

### 谨慎掉头

新手车友往往不熟悉行车路线,遇到走错路就紧张,并立刻原地掉头,这是十分危险的。请大家记住,中间画了实线的马路是不能掉头的。正确的做法是,行驶到可以掉头的路面,等对面车道基本无车时,确认后也没有来车时插空迅速掉头。

### 减速过弯

高速行驶中的汽车进入弯道时,可能会因离心力作用而发生倾斜。建议在弯道前先抬起油门减速,判断弯道的弯曲程度及路况,减小汽车行驶路线的弧度;待汽车进入弯道以后,再适当加油,使汽车加速通过。

### 低挡下桥

现在很多城市都建了立交桥和高架路,上下桥的落差比较大。有些车友开车下坡时,只管空挡滑行,眼看要撞上前车了才踩刹车,这是很危险的。安全的做法是,汽车挂低挡位,减速缓缓驶下高架路。

希望大家可以记住这安全行车七大技巧,驾驶时全神贯注集中注意力,控制车速,保持车距,做一个安全行车的好司机。

(本报记者 张春华 整理)

美食周刊  
6 投诉热线  
13982899765  
13308241000

主 编 戚劲松  
责任编辑 张春华

官方微信 dzwbwx  
官方微博 dazhouxinwen

报料热线:2382258