

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还到账的奖励金额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损,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。

低挡下坡

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)



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