

电话车险购买流程

- 1 拨打电话 → 2 介绍车辆情况 → 3 座席人员报价 → 4 车主确认投保 → 5 第一次送投保单 → 6 客户确认并缴保费 → 7 第二次送正式保单

# 看看谁家的电话车险最划算

油价涨、车险保费也跟着涨,越来越多的私家车主开始抱怨买得起车而养不起车了。所以,买车险如何省钱就成为很多人关注的问题。而此时,能够减少保险业务员佣金和中间环节手续费的电话车险变得越来越“吃香”了。因为按照保监会的规定,电话车险可以比代理渠道便宜15%,致使郑州私家车主纷纷“投奔”电话车险。

目前全国已经有12家财险公司取得了电话车险的经营牌照。近日,本报记者对其中在河南开展电话车险业务的财险公司在车险介绍、服务、优惠幅度、理赔承诺等方面进行了全接触。 晚报记者 雷群芳 倪子



比服务

## 中国平安电话车险

很顺利地接通至人工服务,工作人员给记者详尽介绍了电话车险包括的内容,如交强险、车损险、第三者责任险、车上人员险、盗抢险、玻璃单独破碎险、划痕险、自燃险等险种,并建议如果是新车的话,最好再购买车损险、第三者责任险、玻璃单独破碎险以及不计免赔特约险。而且新车在第一年通过电话投保该公司的车险可享受15%的费率优惠。如果续保的话,连续三年不出险的情况下,可以在第一次保费的基础上再享受七折优惠。

记者点评:工作人员不仅详尽介绍车险情况,还给出合理化建议。

## 中国人保电话车险

顺利地接通车险电话后,工作人员给记者详细介绍了新车购买车险的情况,并建议记者购买交强险后,还可以考虑购买车损险、第三者责任险、车上人员险、划痕险、盗抢险、玻璃险、自燃险、涉水险等。对于车险的优惠幅度,他表示新车950元的交强险不能优惠,但其他车险可以享受八五折,当记者提供出车型及车价,问能否给大概算算车险要交多少钱时,业务员很快给出报价。

记者点评:工作人员业务熟练,介绍车险细致耐心。

## 安邦保险电话车险

工作人员在详细询问记者的车子是新车还是旧车之后建议,除购买交强险外,还可以购买车损险、第三者责任险、车上人员险、划痕险、盗抢险、玻璃险等商业险。之后记者询问购买商业车险能否有优惠,他说,一般情况下,交强险第一年是不优惠的,第二年在没有出险的情况下续险可以享受八折优惠。而其他商业险则可享受八五折的优惠。按照记者提供的车型,他提供了一个价格表供参考。

记者点评:虽然接通比较顺利,但话筒杂音比较大,通话质量不高。工作人员的态度比较好,讲解也详尽。

## 阳光财险电话车险

针对记者询问的费率优惠问题,工作人员表示,如果通过电话投保渠道投保的话,可以享受与去机构投保的15%的费率优惠。次年续保时,费率浮动与上一年出险情况挂钩。出现次数不超过3次,可享受等价或者一定优惠;出现3次以上事故,费率提高10%,以此类推。假如出险次数超过5次以上,保险公司会将车主划入高风险人群,有可能面临拒保。

记者点评:接通顺利,但是需要电话转接,不过转接后的工作人员业务熟练、态度礼貌、讲解耐心细致,总体评价不错。

## 大地财险电话车险

针对记者的车型和生活环境等情况,工作人员详细介绍了各险种的作用及是否需要配备。同时,不忘向记者介绍一些优惠活动,例如赠送先年卡等。据介绍,客户确定通过电话投保后,该公司将在2~3个工作日内联系投保人,并安排相关工作人员亲自上门送投保单,待客户确认后,以现金一次性结算或者到当地机构刷卡付费的形式缴纳费用。之后,工作人员会在3个工作日内左右再次登门,为客户送收据单等一切保单资料。

记者点评:工作人员业务熟练、热情礼貌、讲解全面周到。

## 渤海财险电话车险

电话经过第一次转接后,一位男性工作人员以记者提供的车辆信息不全为由,无法提供具体报价。后来,记者又拨通了客服总台告诉的0371-66717755-637郑州本地承保机构电话,却被一女性工作人员告知这是渤海保险郑州业务管理中心,即传统型机构出售保单的电话,并非电话营销服务电话。据该女性工作人员介绍,该公司电话营销保险必须通过公司总部录入客户的相关信息,等待核保通过之后,才会传到当地机构。此外,他们一般都是“见费承保”,因此还需客户先到公司缴纳相关费用,之后才能领取保单。

记者点评:整个咨询过程中,客服电话语音声音大小,听起来实在费力。转接比较麻烦,4006111100的客服热线还会被自动转接为接报案中心。辗转那么多次,记者始终没有找到真正需要的业务部门工作人员。

## 民安保险电话车险

业务介绍过程中,该工作人员建议记者为新车上“全险”。包括交强险、三者险、车损险、车上人员险、玻璃险、划痕险、盗抢险、不计免赔责任险以及涉水险等。5年之后,最好再配备一份自燃险。当记者想了解具体每个险种的报价时,该工作人员表示需要记者提供车型号、发动机号、车辆识别代码等信息。因为如果电脑输入信息不完整,则无法计算保费。不过,可以算一个大概费用,稍候以短信形式发送至记者手机。

记者点评:客服热线很好打,转接方便,工作人员态度礼貌、讲解耐心细致。不过,需要提供的资料过于详细,如果没有提车的话,估计很难确定保费范围。

比价格

相同险种不同报价

目前,电话车险与车行传统渠道的差价,对于车主来说是很大的诱惑。以一车主购买的车险保单为例,在传统渠道投保商业车险,受保监会的七折限制令,以5000元的车险为例,其单面价格最低可以降到3500元;而通过电话车险投保,可在七折的基础上再降15%,比传统渠道便宜了525元。

不过,不同的保险公司,电话车险的价格也不同。记者以2009款科鲁兹为例,请几家保险公司电话车险的工作人员计算保费并给出报价。该车是一款1.6排量自动挡的科鲁兹,售价13.29万元,投保险种为交强险、车损险、第三者责任险、玻璃单独破碎险、划痕险。其中车损险的保额为10万元,划痕险的额度为2000元,玻璃要求是出厂原配的(报价见下表)。

比理赔

服务承诺等同传统渠道

对于车主来讲,购买车险除了价格的优惠外,还更看重理赔的服务。目前,大地电话车险公司,理赔服务已经形成系统化,并开始逐步推出自己的“代办理赔服务”。

据平安保险的电话车险工作人员介绍,拨打该公司的24小时客服热线95512,就可以实现“全国通赔”,同时公司为电话投保客户提供了“电销大管家”服务:在每一个客户的保单上,都有一个电销大管家的名片。车主出险后只要拨打大管家的电话,就可以享受到一对一的服务。

“如果出险,直接拨打95518报案,公司相关人员将很快到达进行理赔。”不过,中国人保的电话车险工作人员表示,但理赔人员多久能到达现场,业务员表示要视情况而定。

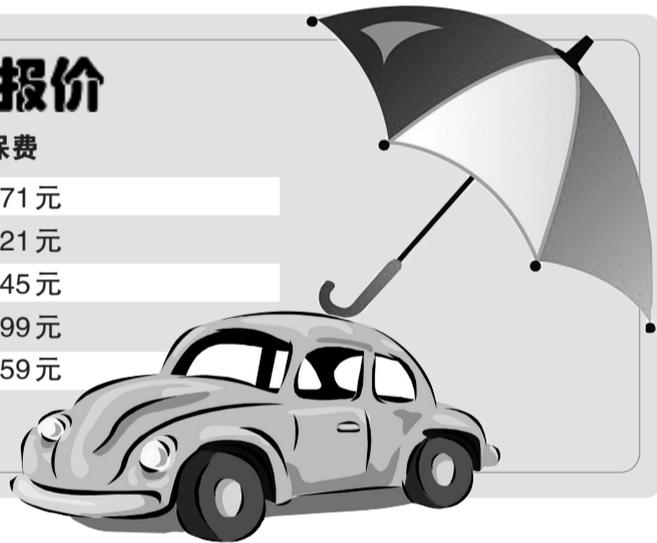
安邦的理赔承诺则是车辆出险后可拨打95569,快速理赔一天就可到账。

阳光财险的工作人员提醒,一旦出险,车主要第一时间拨打该公司的客服热线,届时会有负责理赔的相关工作人员到现场勘察、定损等。他提醒车主随身携带机动车行驶证、驾照、行车证等相关资料,以备不时之需。

综合来看,各家公司的理赔程序差不多,基本上都是先拨打客服热线,然后会派相应的工作人员立即赶往事故现场,进行一系列的鉴定、定损等理赔工作。

## 电话车险报价

保险公司	保费
中国平安电话车险	4871元
中国人保电话车险	4721元
安邦保险电话车险	4245元
阳光财险电话车险	4499元
大地财险电话车险	4559元



### 提醒

### 最好买不计免赔特约险

只有在同时投保了车辆损失险和第三者责任险的基础上方可投保本保险。办理了本项特约保险的机动车辆发生保险事故造成赔偿,对其在符合赔偿规定的金额内按基本条款规定计算的免赔金额,保险人负责赔偿。平安电话车险工作人员介绍说,办了本保险后,车辆发生车辆损失险及第三者责任险方面的损失,全部由保险公司赔偿。它的价值体现在:不保这个险种,保险公司在赔偿车损险和第三者责任险范围内的损失时是要区分责任的:若您负全部责任,赔偿80%;负主要责任赔85%;负同等责任赔90%;负次要责任赔95%。事故损失的另外20%、15%、10%、5%需要您自己掏腰包。

### 如何辨认电话销售保单真伪

阳光财险河南分公司电销管理岗负责人王一博说,电话销售一般采用总公司统一销售模式,首先消费者可以通过来电显示号码准确区分正规电话销售和私人代理。销售成功后,有专门负责电话销售的后援团队人员或快递公司进行送单,在送单之前保险公司会有专人和客户提前预约,投保单及缴费通知书均显示有电话销售字样的专用单证。在缴费时,请客户尽量采用刷卡的形式缴费,并保存好持卡人存根。通过统一销售热线电话投保商业险后,保险公司给客户送的商业险保险单是“电话营销专用机动车辆保险单”,接到正式保单后,客户可通过拨打全国统一客户热线进行查询核实。

## 部分保险公司电话车险服务热线

中国平安电话车险	4008000000	中国人保电话车险	4008195518
安邦保险电话车险	4006995569	阳光财险电话车险	4008088888
渤海财险电话车险	4006111100	大地财险电话车险	95590
民安保险电话车险	4000123123		