



“这些年,我们一起经历过的理财陷阱”系列(1)

# 您的理财生活遇到侵权没? 晚报一直很关注 打电话、发短信,相信这样推销保险的事很多人都遇到过 今天,咱说说“保险扰民”这件事

## 本报开通投诉专线 67655029、67655763, 倾听您的烦心事

“天天接到保险公司的客服电话,不是推销产品就是赠送免费保险,对我的生活和工作造成了一定影响。”本报开通“3·15”维权热线后,每天都有读者打电话投诉自己的“被扰”经历。

随着“3·15”的临近,保险维权的话题再度成为各方关注的焦点。本期,我们以保险扰民为题,为读者支支招、提个醒。  
记者 倪子



### 保险扰民 他们有话说

#### 案例一:电话推销变骚扰

在学校当老师的王女士提起保险电话骚扰,就有一肚子气。上周,她拿出手机展示了最近接到的来自平安财险95511的推销电话。

“近段时间,电话骚扰的频率明显加快,最可恨的是不分时间段打,有时甚至半夜打电话推销保险。好几次都把刚睡着的儿子吵醒,真是烦人。”王女士说,开始时她还能耐心听完,但后来不等对方说完就直接挂断电话,“后来我说车险已经买了,他们还没完没了地问我上的哪家保险,花了多少钱?你说这跟他们有关系吗?”

2010年11月19日,中国保监会下发《关于进一步加强财产保险公司电话营销专用产品管理的通知》,要求各家开展电话车险业务的公司必须建立电话号码屏蔽制

#### 温馨提示

#### 电销门道多,购买宜三思

度,客户明确表示不投保或拒绝继续接听电话的,电销坐席人员应及时结束通话,并使用技术手段对有关电话号码进行屏蔽,一年内不得对相同客户再次呼出。

然而,由于缺乏有效监管手段和处罚措施,单纯依靠保险公司自觉遵守,对于上有政策下有对策的保险公司而言无异于形同虚设。

此外,电话车险虽然价格较为便宜,但在理赔定损时可能会很麻烦,无法提供一对一的服务,一旦需要理赔必须自己四处跑的麻烦。业内人士建议,新手或对保险公司服务有较高要求的车主,最好还是直接到保险公司购买保险。

#### 温馨提示

#### “紧箍咒”前,电销改玩短信

保险行业禁止随意拨打电话推销保险之后,部分保险代理人打起擦边球:不让打电话,就群发推销短信。更有甚者,随着微博、微信等的兴起,不少紧跟潮流的代理人也在跃跃欲试微博营销呢。

按照监管部门规定,如果营销员打骚扰电话,是明确的违规行为,市民可以向保监局或者行业协会投诉。遗憾的是,营销员个人发的推销短信,目前尚无针对此类行为的自律公约,因此很难处理类似行为。

#### 温馨提示

#### 分享客户资源,借信用卡卖保险

财能力较强的保险产品。

据悉,目前,各保险公司逐渐与银行拉关系以建立战略关系,试图分享银行丰富的客户资源。银行为提高中间手续费收入,也对此类卖保险方式表现出较高的热情,而且双方此类合作多借助信用卡中心的客户资源来推销保险,大多采取“鉴于您是优质客户,才特意进行推荐”之类的话术。

对此,保险专家指出,目前信用卡中心针对自有客户进行销售保险,并不能视为是随机拨打电话。不过,北京等地保监局曾发文表明,专、兼业代理机构以保险公司名义呼出电话时,应使用与保险公司相同的电话号码。

### 权威声音 遇到骚扰,请向监管部门投诉

谭论 河南保监局局长

如果遇到这样的骚扰“电波”,市民该怎么办?就此问题,记者专门采访了河南保监局局长谭论。

谭论说:“近年来我省保险业发展态势良好,但行业快速发展中积累的一些矛盾和问题仍很突出。今年,河南保监局将通过加大保险市场整顿规范力度,逐步改善竞争环境,进一步提高市场运行效率。”

对于需要买保险的人来说,电话推销是获取最新产品的有效办法之一,但是对于不需要的市民来讲,有可能就是一种负担。谭论表示,消费者要有一定的鉴别能力,按需投

保。若市民对产品不感兴趣,可直接回绝,如果营销人员“死缠烂打”,可向河南保监局或保险行业协会进行举报投诉;同时,电销保险也有10天的犹豫期,如果投保人后悔,保费可追回。他还表示,保监会将在近期推出24小时全国统一投诉维权电话专线,河南保监局将督促保险公司在营业场所开辟投诉专区,逐步完善投诉渠道建设。

此外,投保成功后,保险公司后台系统会以短信告知客户免费保险的保单号,留作今后服务和理赔的凭证。因此,客户一定要保管好相关短信,作为日后出险的理赔凭证。

截至昨日记者发稿时,金融投诉热线接到电话40通。其中保险类投诉占18通。



### 保险曝光台

投诉人:吴女士  
投诉对象:中国人寿

案例:2000年,吴女士在中国人寿周口扶沟县分公司给爱人购买了两份国寿康宁终身重疾险。2011年6月,她爱人突发脑梗塞。经过积极治疗,吴女士爱人命虽保住但是左边身体瘫痪,几乎不能独立行走。经保险公司指定医院医疗鉴定,吴女士爱人属于高血压三级高危,脑中风后遗症——永久性的功能障碍”这一条款还有差距,因此该公司拒绝赔偿。在吴女士看来,保险公司的规定太苛刻,有欺诈消费者的嫌疑。

投诉人:李女士  
投诉对象:阳光人寿

案例:2011年4月,李女士的嫂子张女士投保阳光人寿鸿福齐天养老险。2011年5月,张女士突发爆发性胰腺炎,在南阳中心医院抢救3天后死亡。入院期间,她们向

阳光人寿南阳分公司报案。但是阳光寿险工作人员表示,张女士属于带病投保,不予理赔。李女士说,胰腺炎属于急症,而且购买保险时,阳光人寿根本没有让张女士体检,更没有问之前是不是得过胰腺炎,她们不存在隐瞒。目前,李女士和家人已拿起法律武器维权,将阳光人寿告上法庭。

投诉人:宋女士  
投诉对象:英大泰和人寿

案例:2010年4月份,宋女士去银行存钱,稀里糊涂买成了由英大泰和人寿推出的“英大泰和金元宝双全保险(分红型)”,每年交1万元,连交5年。因为家里急需用钱,宋女士咨询提前支取的事情,结果被告知该产品需存够10年才到期,假如现在退保,要扣将近一半的违约金。现在,宋女士很痛苦,继续投保对生活影响大,现在退保面临巨大损失。她希望保险公司规范经营,不要欺诈骗消费者。

#### 案例三:骚扰电话欲与银行“攀亲戚”

保险行业禁止随意拨打电话推销保险后,近期,假借熟人介绍、借银行信用卡中心呼出等新的保险销售骚扰电话开始萌芽。

近日,一则有关《招商信诺被曝三宗罪 投保人认为误导销售》的新闻在各大网站纷纷转载,记者发现,这起借招商银行名义推销保险的案例很有代表性:一名自称招商银行信用卡保险理财服务中心的工作人员向市民马先生致电,说有一份银行内部通知,可以让马先生额外享受一份保险。谈话中,马先生一直以为自己是跟招商银行信用卡部门对话。投保后万万没有想到,原来是招商信诺保险给他打的电话,并非招商银行赠送的保险。

采访中,一位银行信用卡中心人员表示,目前银行正在与保险公司合作推出理

投资理财已经深入你我身边,但是可能谁都会遭遇到那些令人添堵的事。3·15将至,本报精心策划了2012年度3·15专题活动“这些年,我们一起经历过的理财陷阱”。同时,启动金融投诉维权热线:67655763、67655029。您的理财烦心事,不妨来这儿说说。