



6月初,相声演员孙越在博文发文:“谁不给我打电话,我在谁家上保险!”原来是因为其车险7月底到期,但是多家保险公司已经对其进行了近一周的电话“轰炸”,每天能接到近20个电话。

孙越的遭遇并非个例。在近日的采访中,许多车主告诉记者,在车险到期前一两个月甚至更长时间,便经常接到保险公司的推销电话。有车主称,保险公司不分时间段的电话“轰炸”已经严重影响了自己的生活和工作。

作为车主,每年的车险肯定是要购买的,但是续保前的电话“轰炸”又着实令人头疼。车险电销怎样才能让车主有更好的消费体验呢?带着这一问题,记者进行了调查采访。

不分时间打个没完没了 对车主信息了如指掌 车险推销电话提前轰炸惹人烦

提前数月电话推销 车主吐槽心烦头疼

在孙越的这条微博下方,很多网友吐槽称,自己也有和他一样的苦恼。

有的车主为了不受保险推销电话打扰,提前一两个月就把下一年度的车险买好了。但还是有保险业务员打来电话推销,并追问在哪家买的,价格如何。

“我被保险公司折磨得快出精神问题了。”来自北京朝阳的林女士告诉记者,其车险快到期了,一家保险公司的销售提前两三个月就开始给她打电话,每个打来电话的销售都说自己是她的专属客服、专属负责人。让林女士最头疼的是,销售打电话不分时间,不管是上班、下班、放假还是午休的时间。

来自广东阳西的关先

生也遇到了这样的糟心事——车险到期前两个月必然接到保险公司的电话推销“轰炸”。实际上,关先生这几年一直在其朋友处购买车险,所以每次接到电话推销时他都明确拒绝了,但推销电话仍然接连不断。

为什么现在车险业务员要提前这么多天打电话推销?记者调查发现,现在的车险可以提前一个月甚至数月续保,各地规定有所不同。一些保险公司为了冲业绩,使出洪荒之力。

某保险公司一位销售员对记者说:“现在车险竞争压力很大,你不打电话,别人打了,不仅抢不到新客户,老客户都可能被抢走。公司有规定,每天通话次数要达到40次、通话时长达到100分

钟。”

在中国人民大学财政金融学院副教授张俊岩看来,保险公司电话呼入是一种营销手段,本身没有错,但从机构或人员在电话销售过程中的一些不规范行为给车主带来了困扰。

“实际上,除了车险外,人身险业务中也普遍存在电话营销不规范行为。只不过监管部门对后者有明确规制,如《人身保险电话销售业务管理办法》规定‘保险销售从业人员个人不得随机拨打电话约访陌生客户,或者假借公司电话销售中心名义约访客户’。”张俊岩说,由于车险大多是一年期业务,频率更高、辐射面更广,电销中的违规行为表现更明显。

加强内控迫在眉睫 多措并举规范电销

记者注意到,《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》明确要求,保险公司要依法合规获取客户资料、严守客户信息保密制度、规范客户服务提升服务水平、建立电话号码屏蔽制度。即“对于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。保险公司一年内不得对相同客户再次呼出”。

“有了制度规定之后,关键在于严格执行和加强监督管理。”张俊岩说,尤其是加强源头治理,车主的车险即将到期的信息是如何流出而被多家保险公司和营销人员知晓的?违规泄露车险客户资料的行为属于侵犯客户隐私权,反复拨打车主电话进行推销也是违规行为。

2018年7月,工信部等13部门发布《综合整治骚扰电话专项行动方案》,提出要全面规范营销外呼业务。要求开展商业营销外呼的,应当征得用户同意,建立用户白名单并留存相关依据资料,规范外呼时段、行为等,不得对用户正常生活造成影响。用户明确表示拒绝后,不得继续向其发起呼叫。

“保险公司通过合法途径获得用户信息进行电话营销时,也要事先获得消费者本人同意才可以进行。但是什么叫做同意?经营者应如何获得用户的同意?未经同意拨打消费者电话的法律后果是什么?这些问题在现行的法律法规中缺乏具体的细则。”郑晓阳说。

如何治理“轰炸式”车险电销?张俊岩建议,保险公司须加强内控。从目前相关舆论来看,消费者对车险销

售的电话“轰炸”很反感,各家公司要衡量保费规模与企业声誉风险、监管处罚风险之间的关系,避免电话营销变成电话骚扰。保险行业协会加强行业自律,要求保险公司加强客户信息管理,防止客户信息泄露,培养保险销售人员服务客户、尊重客户的意识。

此外,保险监管机构也要加强引导和监管。张俊岩分析,车险费率市场化改革从2015年试点到全面推行以来,电销渠道业务已经出现下滑,客户开始流向传统的车商和个人代理等传统渠道。改革后各渠道车险保费价格趋同,电销渠道价格优势不复存在,因此这种市场化的激励作用很明显。但必要时,也要像规范人身险销售行为一样,出台新的部门规章,明确规定保险机构对车险销售渠道和销售人员的责任。

“各通信运营商也要根据相关要求,加大对骚扰电话和垃圾短信的治理力度,对不规范的主叫行为严格执行关停等政策。”张俊岩说,采取上述规制措施的最终目的是规范行业秩序,推动车险电话营销健康发展,保证正规的电话车险营销,为车主提供规范的服务。

从消费者角度来说,如果在续保前,接到保险公司业务员的“轰炸式”电话该怎么办?

郑晓阳说,消费者遇到这种情况可以直接挂断,通过智能手机软件对其进行识别拉黑;也可向电信企业、工商部门和工信部等相关职能部门进行投诉检举,若涉嫌违法犯罪,可以向公安部门进行举报。

(法治日报)

花钱可买用户数据 泄露隐私涉嫌违法

骚扰电话来自各个保险公司,除车主上过的保险公司外,其他保险公司为何也有车主的联系方式和相关信息呢?

在记者调查中,不少车主表达了对个人隐私泄露的忧虑:不仅是座机号、手机号,那些从未参保过的保险公司的业务员甚至还能精准地说出车主姓名和车辆的品牌型号。

某保险公司销售员告诉记者,他们不愁没有电话打,公司提供联系名单,续保、转保和新用户的名单都有。

记者在网络平台上搜索“电话销售如何获取用户数据”,一些出售客户信息的帖子映入眼帘。记者以

想要购买数据为由,添加对方为好友。

对方询问了记者从事的行业,是个人购买还是公司购买。据其介绍,他们抓取实时数据,所以数据不是现成的,需要两天左右的时间下载数据,保证是独家资源。比如保险行业有很多App和网站,这些App和网站有客户注册登录信息可以抓取。价格方面,首次起订量1000条,1.5元一条;5000条以上则是0.8元一条。

还有不少网友称自己接到的“轰炸”电话中有一些黄牛电话和诈骗电话。比如接到推销电话后马上收到了反诈中心的短信,还

有民警打来电话提醒不要上当受骗。

北京市中盾律师事务所律师郑晓阳说,根据个人信息保护法以及《信息安全技术个人信息安全规范》,手机号码属于个人信息。目前,商家获取顾客信息可能有两种渠道,一种是通过非法买卖等途径获得,一种是通过用户在网站注册、App注册或购买该公司相应的商业保险留下的信息等途径获取。

郑晓阳说,如果通过非法途径获取公民的个人电话号码等信息,情节严重的,可能会触犯刑法,构成犯罪;情节较轻的,可能构成行政违法或民事侵权行为。