

洛阳·城事

一市民接到推销保险电话,不忍直接回绝对方只说“要考虑考虑再说”,孰料挂完电话,银行卡上3822元钱转眼被划成保费

接到推销保险电话,您得听清楚慎表态

□记者 张喜逢 通讯员 张向东

近日,一市民遭遇的电话销售保险经历,着实让他吃了一惊:在没看到保单、没签字确认、没提供银行账号密码的情况下,他电话中对购买保险表达的“要考虑考虑再说”,竟带来银行卡里数千元被直接划为保费的结果。这到底是咋回事?



绘图 吴芳



1 “话务员”的语言艺术,让他不忍直接拒绝

43岁的杨先生在洛龙区白马寺镇洛常路经营一家物流公司,11月21日17时许,他接到一个955××客服电话,对方自称是某保险公司金牌服务专员。

“我是做生意的,知道干推销这活儿不容易,何况人家那么热情,我不忍心直接回绝,打算先听听再说。”杨先生说,其间,那名“话务员”称办这份保险要先核对相关信息,随后,对方核对了事先已掌握的他的身份证号码。而后,对方又提出要登记一个银行卡账号作为保险交费指定账号。

“我不想提供,可对方一直劝说,后来我觉得就算说了账号不说密码,钱还是安全的,这样她也能‘交差’。”杨先生说,随后,对方又将保险相关登记内容向他再次核实,他不忍直接拒绝,便委婉说“要考虑考虑再说”。

2 挂电话没几分钟,卡上的钱被转走

杨先生说,他挂了电话没几分钟,就收到一条银行账户资金变动短信提醒,显示卡上3822元被转出。

杨先生说,以为是家人用网银转的账,他急忙跟家人联系,得知不是,他更着急了,担心银行卡被不法分子克隆盗刷。

杨先生正要联系持卡银行,手机又接连收到几条短信。洛阳晚报记者在其中一条保险公司客服955××发来的短信中看到,“您申请的34664×××号保单,保费已成功转至××人寿账户”。

“没有密码,仅凭卡号就能把我的钱直接转走,何况我并未明确表示要购买,这样的做法让我觉得很不安全。”杨先生说,他通过该保险公司客服电话投诉后,又将那张卡上的资金转存到其他卡上了。

次日上午,保险公司一业务员找到杨先生,拿出一张此前“话务员”介绍的保单请他签字确认。他当场拒绝,并要求对方尽快把转走的钱返还,但迟迟未果。

3 保险公司退还保费,道出凭卡号即可转账缘由

近日,洛阳晚报记者前往某保险公司洛阳中心支公司(以下简称“洛阳中心支公司”),该支公司与在郑州办公的电销分公司积极联系、调查,最终核查表明,那名“话务员”在电销保险过程中存在流程不规范的情况,电销分公司除了把保费退至杨先生账号上,还对相关责任人予以处理。

对于杨先生的钱是如何在未经本人签字确认的情况下,直接从卡上转走这一问题,洛阳晚报记者从杨先生提供的个人网银记录上发现,3822元保费并不是从银行网点转出的,而是经一个名叫“全行资金清算专属行部”转至保险公司账号上的。

杨先生的持卡行某银行洛阳分行保险事业部工作人员说,他们是第一次遇到这种情况,“全行资金清算专属

行部”并非他们所设部门,对其运作流程也不清楚,保费并不是从洛阳分行转账的。从杨先生的经历来看,“全行资金清算专属行部”应是上级银行与保险公司通过某种协定确认的机构,根据相关合同约定,该机构为这家保险公司提供代扣、代交转账方面业务。

洛阳晚报记者又从洛阳中心支公司得知,按照公司对电销保险方面的要求,在客户明确表明要购买保险后,话务员可介绍客户通过两种方式交保费:即时转账,当事人指定银行卡,委托银行以直接转账的方式交费,而后当事人对保单签字确认;非即时转账,当事人在对保单签字确认后,通过银行、移动设备刷卡等方式自行交费。他们推断,是杨先生不经意间选择了即时转账方式,他银行卡上的其他资金依然安全。

4 选择电销投保,有些话别一听而过

我市一业内人士说,保险公司在电销保险时,会通过电话录音方式来固定相关证据,作为保险合同订立的一种形式。简单而言,即使客户未签字,合同也可视为有效。然而,一些人在接到电话后,对一些语义理解不透,也会让双方产生误解,尤其是“话务员”对专业性术语解释不足或含糊其词,客户又存在一听而过等情况,更易引发纠纷。

高新工商分局科技园工商所负责人表示,客户在跟“话务员”就一些问题作回应时,不要用诸如“嗯”“可以”“哦”等作答,一定要用态度明确的“同意”“不同意”“投”“不投”等;同时,对不理解的地方要问清楚,收到保单后要认真阅读,对还不够了解或理解有偏差的内

容要及时询问,以免误保。

业内人士称,“话务员”在电销结束时,往往会提到“犹豫期”。按照保监会相关规定,保险“犹豫期”是指投保人在收到保险合同后在一定时间内(通常10日或15日),如不同意保险合同内容,可将合同退还并申请撤销。在此期间,保险公司同意投保人的申请,要撤销合同并退还已收全部保费。

简单而言,通过电销方式投保,投保人若非真实意愿且未在保单上签字确认,保险公司要在规定工作日内退还保费;如果投保人在保单上签字确认,但在“犹豫期”内又不愿投保,投保人承担10元左右工本费后,保险公司会退还保费。

偷了车不会发动 他推着往前走

笨贼体力不支,无奈藏车开溜

□记者 徐翔 通讯员 于婕 文/图

近日,王师傅的老年代步车被盗了。民警用了两天时间陪他仔细查看了附近路口的每一处监控。最后竟发现:原来小偷不会发动车子,是把车给推走的。那这车肯定跑不远吧?没错,因车太沉,小偷推了几百米只好放弃。末了,他还不忘将车藏起来。

王师傅家住瀍河回族区新街附近,家里的老年代步车一般都停放在楼下。22日早上,王师傅发现车不见了,在附近寻找无果后,他报了警。

东关派出所民警赶到后,连忙带着王师傅回派出所查看监控录像,但从当日凌晨一直看到早上也没发现车辆的踪影。

在接下来的两天里,派出所工作人员陪着王师傅一一查看附近路口的监控录像,但没啥发现。与此同时,民警还在周围的修车场等地展开排查。

“快看,这不是车吗?被人推着出来了。”23日下午,当查看九龙台街上的一处监控录像时,大家终于发现了那辆丢失的代步车。

视频上显示的时间是21日19时19分,只见一名男子将一辆红色老年代步车从居民楼旁推到马路上,又推着向西而去。

当时路灯很暗,如果不是对面正好驶过一辆汽车,这一幕很难被发现。画面上,代步车驾驶室的门敞开着,男子十分吃力地推着车往前走。七八秒后,车和人在视频中消失。

掌握了这一信息后,王师傅就分析车可能还在附近。24日一早,他就让家人在周围的小区 and 街道上寻找,最后果然在新街转盘西北角的一个建筑工地外找到了自己的车。而小偷藏车藏得还挺“讲究”,他把车整齐地停放在其他车后面,旁边就是流动摊贩聚集点,看上去很难发现异常。

办案民警推断,小偷把车门撬开后不会发动,后来推不动了才把车藏起来。目前,东关派出所正在全力侦办这起案件。



小偷推着车往前走(圆圈处)(记者翻拍)