

“买车险中油卡,中奖率100%” “我签了保单后却说没这回事” 读者投诉平安电话车险“忽悠人”

~z' f< ># ~ -
+i " 0.../ f y ... -f v
" < , " # >° % ' .
· i · · æ ~ i f < ' œ
-f v ~ ~ < - ~ ~ + >>
- · · æ i f < - ' < >
· · · · · · æ f < - f
~ ~ ~ ~ ~ f z % ~ f z
- a i % ~ ~ ~ i -
025-84783629% % >> f s
+ f + ~ ~ ~ f z %
+ + ~ ~ ~ ~ ~
~ ^ >> ~ ~ ~ f < -
· · · · · · æ i f



漫画 俞晓翔

读者投诉 平安电销出尔反尔

据刘先生反映,他的车险即将到期,今年8月1日下午,平安车险客服热线95511的工作人员联系上他,声称现在买车险即可享受免费洗车、免费验车等优惠。

“我对洗车、验车兴趣不大,就询问客服有没有油卡赠送。客服人员答复我,现在买车险,就可以参加抽奖,每周五开奖,中奖率100%,奖品为价值100元到3000元不等的油卡。正好我的车险即将到期,我就在8月4日通过平安车险(常熟)签订了车险保单,保费2663元。”让刘先生意外的是,8月9日,他通过95511客服热线询问中奖情况,“客服人员改口说根本没有‘买车险中油卡’这回事,竟然出尔反尔”。

刘先生说他要求查听自己当时与平安车险客服人员沟通投保事宜的电话录音,“对方当时同意了,但听说我要用U盘把录音拷走,平安车险的一名领导又告诉我不可以。首先,我对平安保险此次中奖活动的真实性提出质疑;

其次,既然电话录音是保护消费者权益的,为什么不能调给我呢?如果平安车险不理亏,为何不能提供电话录音?!”

平安车险 投诉仍在处理当中

接到投诉后,记者于9月4日上午拨打0512-51922503联系上平安财产保险公司常熟分公司。该公司负责客服的工作人员表示对此事有所了解,刘先生此前已经多次与他们联系,他们也和刘先生沟通过多次,事情还在处理当中。

对此,刘先生告诉记者,当自己被告知没有抽奖这项优惠活动时很气愤,曾多次与平安车险取得联系,但始终未果。他说:“这是忽悠消费者、欺骗消费者的行为,用这种手段推销保险太卑劣了。”

当日下午,记者再次拨打0512-51922503,平安财产保险公司常熟分公司新渠道部一名顾姓工作人员接听了电话,她自称是电销客服人员,并称分公司已经将刘先生的投诉反馈给上级部门。当记者追问是否存在刘先生所说的“买保险中油卡”等相关优惠时,她说“这个问题我不清

楚”,并表示其上级领导会联系记者对此问题作出解释。但截至记者昨日发稿,平安车险没有对刘先生的此番投诉给出处理意见。

律师说法 平安电销涉嫌欺诈

针对刘先生的遭遇,江苏圣典律师事务所律师徐燕君表示,如果平安车险的电销客服人员的确说过“买保险中油卡”等优惠,那就已经涉嫌欺诈消费者,刘先生可以通过法律途径维护权益,并索要赔偿。但让刘先生为难的是,保险公司声称电话录音是对消费者的一种保护,可当他向平安车险索要电话录音时,却被拒之门外。

对此,高朋(南京)律师事务所律师鲁智认为,刘先生与平安车险客服人员沟通投保事宜的那段电话录音是最重要的证据。尽管目前法律没有明确规定商家有必须提供录音的义务,但若对方拒绝提供,刘先生起诉后,可以通过法律途径,由相关部门负责索要,一旦录音取证成功,就可以判定商家的欺诈行为。快报记者 金戎 实习生 朱正芳

特别提醒

本报将持续关注车险理赔“不平事”,遇到车险理赔麻烦或困惑的读者,可拨打“金融帮办热线”:025-84783629。

海格客车 HIGER

智·康未来

V92191 K1Q6129T16119T

用途广泛,运营收益更多元;
海格16道严密工序电泳,使用寿命更长;
海格G-BOS智慧运营系统,运营管理更轻松;
经典海格V系,使用成本低,性价比高。

小投入 大收益

海格专业团体节假日旅游客车

苏州市市场部: 万斌 13921093311 杨逸强 13961781087 向斌 13913170359 卢一刚 13913189067 蒋勇 13708214211	南京市市场部: 李少波 13815408898 / 卢登总 15951899880 曹中华 13730194288 / 莫为民 13586100431 龙洪春 13705156768 / 吴兆华 13951314006 张佳 15905219886	特约经销商: 苏州金友汽销 0512-67615221 精修名车 0512-67818583 苏州海星 0512-62950540 徐州通生 0516-82557777 江苏恒入 025-83724888 江苏之星 0519-85754010
--	---	--

苏州金龙 海格客车 地址: 苏州工业园区南平路288号 邮编: 215026 电话: 0512-62581858 咨询热线: 400-828-2919

风潮再起 挚爱回归
MG6全系UK版 创领而至

CE 认证

MG6 Fast-Back 2012款

MG6 Saloon Magnette 恒意版

12.68万~19.28万
首付3.8万起,2年0利率

全新欧盟标准MG6全系UK版,创领英伦风潮!
当品质获得欧盟认证,是领先亦是信赖。以世界一流的精益化质量控制体系,历经多项严苛国际测试, MG6全系UK版凭国际化的品质,重燃全球万千车迷挚爱,再掀英伦品质风潮!

现在更有机会典藏
以MG传奇车系Magnette命名的
三厢限量纪念版,
共享MG6 Magnette英国上市荣耀一刻。

爱回家 享好礼 活动现已开始,
2011.8.15~9.30
所有MG车主进店即享免费全车检测。

多达20项新锐增配, MG6 Fast-Back 2012款引领升级风潮。

外观升级	配置升级	性价比升级
全新运动撞色外观设计动感 > Air-Fuse Tune-Plus分区隔音 > 豪华脚踏踏板 > 前后加装一体式LED雾灯 > Shark 3D鲨鱼鳍天线(L) > Sport Instrumental 运动型仪表盘	更多安全,舒适配置 > 大灯清洗功能 > 后排气囊式三点式安全带 > 智能蓝牙手机同步接听 > 双安全气囊	最新配置,让您尊享“尊贵”十足 > 国际领先电液助力 > 定速巡航 > Climate-Tech 分区恒温空调 > 电动座椅外后视镜 > 胎压监测系统(TPMS)

SAIC MOTOR 上海汽车 800-818-1088 www.saicmg.com *MG UK为上海汽车全资子公司	承诺更见品质 三年六万公里	上汽财务 上汽集团	江苏无锡 025-6868 9888 苏州建孚 0512-6690 7750 江苏淮安 0514-8745 6888 宿迁跃达 0527-8831 6888 南通舒帆 0513-8553 1118	南京坤华 025-8540 3997 苏州源成 0512-6657 1988 江苏大昌 0511-8622 8888 徐州安达 0516-8012 8888 盐城华隆 0515-8990 6060	江阴元丰 0510-8062 7777 昆山新源通 0512-5739 0001 江苏华荣 0511-8869 9111 淮安邮缘 0517-8360 0289 (经销商地址仅供参考)	常州君爵 0519-8657 2888 吴江建荣 0512-6303 3088 连云港全理 0518-8580 6666 泰州永乐 0523-8639 0999	无锡名耀 0510-8211 9888 苏州华宏 0512-6716 2666 扬州玉峰 0514-8999 3708 海门金天 0513-8227 7999
--	------------------	--------------	--	--	--	---	--