平安保险电话推销频频扰民

保监会要求不得干扰客户的正常工作和生活,否则可直接举报投诉

您有过这样的经历吗?手头正忙得不可开交,推销保险的电话突然不请自来,有人甚至一天能接到好几个这样的电话。不管人家的需求,不顾人家的感受,这样不尊重人的营销让人非常反感。有人说,推销保险的电话怎么躲也躲不开,这简直是一种骚扰。

电话推销保险愈演愈烈

最近一年来,观众多次向中央电视台《焦点访谈》栏目反映,他们经常接到保险公司打来的推销电话,十分烦恼。

王小建是一家公司的销售人员,因为从事销售工作,生怕漏掉客户的电话,但推销保险的电话常常在工作或开会时打来,让他无可奈何。

保险公司如此电话推销引起了很多人的反感,但近几年来这种现象却愈演愈烈,为此,央视《焦点访谈》记者决定进行采访调查。

互联网上登有很多保险公司招聘电话员的信息,记者与其中一个招聘者取得了联系。第二天一早,记者来到北京寰太大厦平安保险公司的一个办公地点应聘。

一名叫孙月超的业务主管告诉记者:“公司会为员工配备电话并提供特定电话号段,平时业务员需要电话邀约客户,也就是给陌生客户打电话,如果对方是平安客户,就邀约过来参加一些诸如理财讲座的活动,业务员在讲座期间伺机向客户推销保险产品。如果客户成功购买该保险产品,业务员就会拿到一定的提成。如果业绩出色,一个月拿到两三千块钱是没有问题的。”

孙月超向记者介绍,保险公司的每个人都是从做电话邀约员干起的,“我打了两个月电话,一个月平均约到20个客户”。

在孙月超的带领下,记者来到了寰太大厦旁边的另一座写字楼。孙月超在这里租了一套80平米左右的单元房,并分隔成两间,里间是孙月超自己的办公室,外间就是电话员工作的地方。在狭窄的空间内足足设计了16个电话员的座位,每个电话员的工作空间不足半平米,桌面上除了一部电话、一个本子之外,几乎放不下其他东西。他们的工作就是不停地打电话。

▲网上平安保险招聘话务员的招聘信息。

扰民电话推销亟待监管

据保监会负责人介绍,电话营销是从国外引进的一种营销方式。近几年来因其方便快捷、成本低廉,很快被各家保险公司采用。但电话营销属于直销范畴,很容易发生扰民现象。

2008年,电话推销扰民的投诉越来越多。为此,保监会专门下发了《关于促进寿险公司电话营销业务规范发展的通知》,按照规定,保险公司进行电话营销必须向所在地保监局备案;应设有电话营销专用呼出号码,并在全国性媒体上公示;电话中心应配备电脑系统、通话系统、录音系统、客户信息管理系统、实时监听系统等运营基础设施;应严格管理电话呼出时间,并设置专门人员定期核查销售过程电话记录;对拒保客户应做记录,避免对客户再次造成滋扰。

记者在平安保险寰太营销服务部看到的情况显然不属于正规的电话营销。他们拨打出的电话,没有专用呼出号码,没有预定的目标客户群,更没有客户信息管理系统。同时,这类电话和正规的保险电话直销在内容上也有着明显区别。保险电话直销可以通过电话直接签约,客户信息直接进入保险公司系统,非正规的电话推销保险往往是业务员的个人行为,他们不能在电话里签约,只能用听讲座、送礼品这样的名义把客户哄到自己的办公地点,然后寻找机会,兜售各种各样的保险产品。

平安电话推销保险屡遭投诉

在中国保监会,记者看到,因为推销保险被电话用户投诉最多的要数平安保险公司。在网络上,我们搜索“电话营销扰民”的帖子,被点名最多的也是这家企业。在过去几年中,虽然这家公司的保险代理人因为电话扰民被广泛批评,但迄今为止,以“平安保险”名义打出的电话丝毫不见减少。

您如果遇到这样的骚扰,怎么办?监管部门态度明确。保监会要求:“在客户明确拒绝投保的情况下,销售人员不得继续向客户推销,干扰客户的正常工作和生活。”如果遇到销售人员在保险销售过程中存在误导消费行为,或认为自身权益受到侵犯,可以直接向当地保监局进行举报投诉。

依法合规经营是保险企业最基本、最重要的原则,保险公司如果都用如此手段开展营销业务,这不仅是对客户的骚扰,更损害了企业自身的形象。

(本报综合央视消息)