

车险有望率先启动电话投保业务 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/220/2021_2022__E8_BD_A6_E9_99_A9_E6_9C_89_E6_c67_220518.htm 《关于规范财产保险公司电话营销专用产品开发和管理的通知》近日出台 由于保险中介机构滥用电话营销手段对财产险业务，尤其是车险业务产生不利影响，近日，中国保监会正式出台《关于规范财产保险公司电话营销专用产品开发和管理的通知》（以下简称《通知》）。据了解，该《通知》要求各家财产保险公司电话销售专用产品只用于承保分散性的个人业务，非分散性个人业务和非电销渠道不得使用电销专用产品。业内人士分析，《通知》将会规范财产险市场中介机构的不正当竞争行为，也使车险有望实现电话投保。保险公司须以直销模式销售有业内人士认为，此前有些保险中介机构利用电话渠道对办理车险的客户实行恶意降价的不当行为，这促使保监会赶在财险公司正式大规模采用电话营销这一渠道时发布该《通知》。据了解，电话营销（以下简称电销业务）是以电话为主要沟通手段，借助网络、传真、短信、邮寄、递送等辅助方式，通过保险公司专用电话营销号码，以保险公司名义与客户直接联系，并运用公司自动化信息管理技术和专业化运行平台，完成保险产品的推介、咨询、报价、保单条件确认等主要营销过程的业务。保监会明确规定，财产保险公司必须以直销形式，通过电销模式自主经营电销专用产品，不得委托、雇佣保险中介机构或其他外部专业机构销售电销专用产品，不得在电销业务的经营费用中列支手续费等中介费用。同时，保险公司可以通过电销渠道向客户提供咨询、报价、

接报案等服务，也可以销售经中国保监会批准或备案的保险产品或电销专用产品。中小险商有心开拓电销渠道 天安保险行政人事部吴黎霞对记者表示，这意味着作为财险公司主要业务构成的车险业务，有望采用电话营销的方式向客户销售，而客户也可以通过这一渠道实现电话投保。但据记者了解，天安、阳光等中小型财产险公司尚未开拓电话营销这一渠道。记者从天安保险了解到，该公司目前并没有一个成熟的电话营销渠道。吴黎霞称，天安的电话热线，主要还是接受客户的咨询以及上门为客户服务，财产险尤其是车险业务采用电话营销的计划只是刚刚提出来，按照保监会的要求实施需要一个过程，也要投入相当的人力物力。阳光保财险江霞也对记者表示，阳光财险也已经在该公司的第一季度工作会议上提出要开拓电话营销渠道，但是具体实行会在第二季度。据悉，很多中小型财产险公司都没有专门的电话营销场所，包括大型财产险公司的电话营销网络，只作为保险销售的一种辅助功能。从呼入变呼出大公司思考转型 记者了解到，目前，人保、平安、太平洋等大型财产保险均设有电话销售服务，据人保财险上海分公司相关人士介绍，这样一种电话服务模式主要集中在对车险业务的咨询，相对于呼出功能，财产险公司的电话营销更多的承担一种咨询以及售后服务的功能。另外，美亚保险作为外资财产险，不能经营车险业务，因此该公司的电话营销也是针对短期的意外健康险，给客户作相关的咨询介绍。该公司相关负责人表示，保监会作出的规定旨在规范保险公司在电话营销服务方面的质量，也阻止有些保险中介机构，利用和财产险公司的合作关系，滥用电话营销渠道对客户进行车险恶意降价宣传。据了解，目前

财险领域真正意义上的电话营销网络还没有组建起来。人保财险负责人称，相对于发达成熟的保险市场，国内保险公司利用电话渠道销售保险还不成熟，国外的保险机构往往会将此项业务外包，由专业的保险中介机构负责电话销售。因此国内的保险中介能够担负起这样的责任，以及保险公司是意开拓纯粹的电话营销网络，也有待时间的观察。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

www.100test.com