



# 起底车险江湖猫腻

当购入新车时,你可曾被4S店销售员软硬兼施要求同步购买其所推车险,乃至被要求缴纳“续保押金”?  
当爱车受损时,你可曾面临过保险公司“舍近求远”,将你的事故车按照“近亲原则”推修给了与之合作的4S店?  
当保险将到期,你可曾遭遇在未允许外泄信息的情况下,被闻所未闻的保险公司、4S店车行电话轰炸?  
当定损维修时,你可曾遇到定损员和4S店或修理厂“狼狈为奸”,邀你上演一出“偷梁换柱”只为多拿到理赔金?  
又是一年3·15,为帮助消费者“避雷避坑”,北京商报记者起底“车险江湖”中的种种猫腻,教你如何见招拆招。

## 猫腻一 新车捆绑保险销售抽提成

家住湖北的东风日产阳光车主黄笑(化名)向北京商报记者抱怨称,自己买新车时,被4S店同步进行了软磨硬泡的车险推销。黄笑表示:“这家4S店新车上险推荐的产品并非我所需,况且我在保险公司有‘熟人渠道’,能买到更划算的车险产品。我本欲拒绝在那家4S店买车险,却被告知若不投保的话,购车所享优惠将会大打折扣。”

贷款买车的宝马车主宋飞(化名)却不同,他吐槽了自己在4S店遇到的“定制套餐”经历:“当初贷款买车,分期付款时,4S店便强制要求我上全险,甚至要我交‘续保押金’,之后继续在这家4S店投保。”宋飞如是表示。

“根据《消费者权益保护法》的规定,消费者享有自主选择商品或者服务的权利。买新车必须购买车险涉及到强制性消费,侵犯了消费者的选择权,消费者可以拒绝。”江西锦成律师事务所高级合伙人马保军律师分析道,案例中的现象明显属于强制消费的行为,严重侵犯了消费者的合法权益。

“商业保险应该是一种自愿性质的保险,任何的变相强制都是不合适的行为。”清华大学五道口金融学院中国保险和养老金研究中心研究总监朱俊生如是评价。

首都经贸大学保险系副主任李文中补充称:“消费者选择之后也需要遵守合同约定,不能买车后找到更便宜的投保渠道,就想撕毁当初的购车合同约定。”

## 猫腻二 推修诱导伴随隐秘“返点”

家住北京市的车主贺琳(化名)向北京商报记者爆料称,她近日在丰台某小区发生剐蹭事故,向交警及保险公司报案后,却接到了远在房山的4S维修店电话。贺琳不禁心生疑窦:自己当初投保的4S店近在咫尺,开车10分钟左右便能到达,为何远在房山的4S店却主动请缨?多方调查发现,贺琳的车在报案之后,被她所投保的保险公司推修给了与该险企合作的房山4S店。

原来,所谓4S店修理厂不收返点,看重的其实是保险公司“引流”来的修理、保养费用。“这可比卖车卖保险更赚钱,也是比提成更隐秘的‘维修返点’。”4S店修理厂员工贾东(化名)向北京商报记者如是表示。

“修理厂和保险公司之间会签有合作协议,比如零部件打折、送修比约定等。”某车险业内人士认为,贺琳的遭遇,只是4S店修理厂和保险公司之间“投桃报李”现象的一个切面。

然而,这样的“互利共赢”,却可能让消费者为之买单。李文中指出,这种情形下,保险公司可能凭借其专业优势地位侵害消费者的选择权。他表示:“对于此种情况,监管部门可以要求保险公司和消费者商定事故车辆修理机构时,提供多个合格机构供消费者选择。另外,如果4S店修理厂因此而向保险公司特定工作人员‘返利’,那么保险公司相关人员则涉嫌违法犯罪。”

## 猫腻三 揽客上门暴露信息漏洞

“我记得当初买车险的时候,销售员告诉我记住车险到期日,及时续保。现在看来,根本不需要刻意去记日期。”湖北大众车主何青(化名)对北京商报记者无奈表示道。在车辆保险即将到期的一个月,保险公司、4S店的车险报价信息便会纷至沓来,数量多达几十家,其中部分4S店甚至向他介绍了价值数千元的“投保送保养”等附加服务。

这令他为自己个人信息的泄露忧心忡忡:“我并未在这些4S店购车、修理维护或者上险过,为何他们知道我车险将到期,到底是谁泄露了我的隐私?”有业务员告知何青称,是“从公司资料库拿到的”,但是公司资料库如何获得客户信息,对方并未透露。

马保军指出:“根据《民法典》的规定,个人信息受法律保护,任何组织或者个人不得实施侵害公民个人隐私权的行为。”电话号码属于个人信息,若保险公司、4S店等机构在未征得消费者允许的情况下,将消费者的电话号码推送给保险公司、修理厂、4S店等单位,这些单位以电话、短信等方式侵扰到消费者私人生活安宁的,则保险公司、修理厂、4S店等单位涉嫌侵害公民隐私权的行为。

然而,某车险理赔人员表示,保险市场存在许多倒卖、外泄客户资料的情况,且车险市场泄露乱象严重程度更甚于寿险,且因能接触客户资料的环节较多,泄密信息源很难追究。

## 猫腻四 修理厂与定损员勾结骗保

拥有多年车龄的滴滴“老司机”张林(化名)对北京商报记者透露,许多保险公司定损员会和4S店修理厂、受损车主达成协议套取“回扣”费用:“曾经我同事的车保险杠撞坏了,正常在外面厂家修理更换要花1000元左右。但他最后‘托关系’去了一家4S店,定损员和他约好定损1000元,报给保险公司的(理赔金额)则是两三千,中间多出来的一两千元,定损员和他进行了‘分成’。”

无独有偶,4S店工作人员马莲(化名)在“前东家”处,亦见识过修理工与定损员之间“狼狈为奸”套取保费的事件。不过车主成了被排除在外的“冤大头”。马莲回忆道:“拆解定损之前,店里的‘老师傅’抡着锤子,将原本完好的水箱框架完全砸坏,然后再由定损员进行拍照定损。他告诉我,这样能向保险公司要更多的钱,车主在不知情的情况下也会多交钱。”

马保军介绍称,这种行为严重者涉嫌构成“保险诈骗罪”,属于刑事犯罪行为。他表示:“如果4S店修理厂员工存在主动破坏受损车辆的行为,则是对消费者合法财产的侵害,依法是应当承担赔偿责任的。”

对于这样的“骗保游戏”,李文中认为:“车险一直是财产保险领域保险诈骗最严重的领域,其中最重要的原因就是一方面存在‘第三方付费’,也就是由保险公司为被保险人支付车辆修理费;另一方面是存在严重的信息不对称。如果再出现修理厂与保险公司定损员勾结,那情况就更为严重。修理厂与保险公司定损员这种相互勾结骗取保险赔偿的情形涉嫌保险诈骗罪,同时也会损害消费者的利益。”

“首先,故意扩大损失是对被保险车辆的一种损害,甚至造成车辆安全隐患;其次,这种故意扩大损失增加赔款可能会导致被保险车辆续保保费的增加。”李文中指出。

## 消费者如何辨“坑”

面对上述车险江湖猫腻,车险消费者应该如何“擦亮眼”?

李文中建议:“首先,消费者一定不要为了眼前的蝇头小利而参与其中,一方面这会涉嫌犯罪,另一方面最终损害的是全体投保人的利益;其次,对于强行捆绑销售行为可以说‘不’,必要时可以依法维权;再次,如果不想自己的车辆成为保险公司与4S店之间的交易筹码,消费者在与保险公司商定事故车辆修理机构时应当维护自己的选择权,避免被保险公司理赔人员支配。”

另外,有保险业内人士指出,在事故发生之后,车主切忌不与保险公司联系,就全权委托给修理厂理赔,然后再找险企报销费用,而是应该先报警、再向保险公司报案,保险公司派人查勘定损后,再对车辆进行修理,最后提交单证进行赔付。否则,若险企不承认车主修理车辆的4S店,或者认为修理费用高出定损费用,损失和差额部分可能就由车主自己承担。

同时,有汽修业相关人员建议,车主修车后应该向保险公司索取定损单,如发现定损内容与实际维修项目不符,则可认定修理厂有伙同保险公司定损员骗保的暗箱操作行为。

北京商报记者 陈婷婷 周茜怡

# 千倍杠杆的币圈诈骗游戏

“你好,我是来自币安的客服,现邀请您加入我们的‘数字货币’交流群,一起分享学习投资技巧……”近两日,北京商报记者频繁接到关于虚拟代币投资的营销电话,该人员问是否有“数字货币”投资需求,并号称有“专业币圈交流群”,可手把手带领投资价值盘、实现资产增值,甚至一夜暴富。

近期随着虚拟币价格大涨,币圈通过电话拉人头、微信群带单,诱导新用户炒币的乱象再次泛滥,甚至有机构以“数字货币”之名行币圈诈骗之实,号称年化收益最高可达600%,但实际却是引导用户买币甚至进行合约交易,其中风险尤须警惕。

## 实则诱导合约交易

当前,央行数字货币试点在深圳、苏州、北京、成都等地加速铺开,不论是机构还是个人,参与试点积极性空前。不过,央行数字货币热度上涨的同时,也有币圈机构乘风再起,披着“数字货币”的外衣,打着“一夜暴富”的口号,制造一个个新骗局。

3月9日,北京商报记者通过百度搜索“数字货币”关键词发现,目前,仍有不少以“数字货币”为噱头,但实际是吸引用户投资虚拟币的平台。以其中一个名为“区块链龙骑士团队”的平台为例,其号称可提供专业的币圈社群服务,现货年化收益最高可达600%。

如何实现这么高的收益?平台进一步宣传,可免费进入币圈社群了解。北京商报记者点击后,需先添加该平台弹出的个人微信号,一个名为“多姐”的人士向记者发来了一份关于数字资产交易平台的“COINBENE”的宣传海报及操作指南。该平台号称“百倍收益”“无门槛”“无均摊”,专注永续合约;而指南中则进一步介绍了关于该平台认证以及“C2C充值”“C2C提现”“充值”“提现”“合约下单”等一系列操作方式。

从操作指南来看,该交易所买币可支持银行卡交易、支付宝交易等多个支付方式,该人士告诉北京商报记者,必须在COINBENE

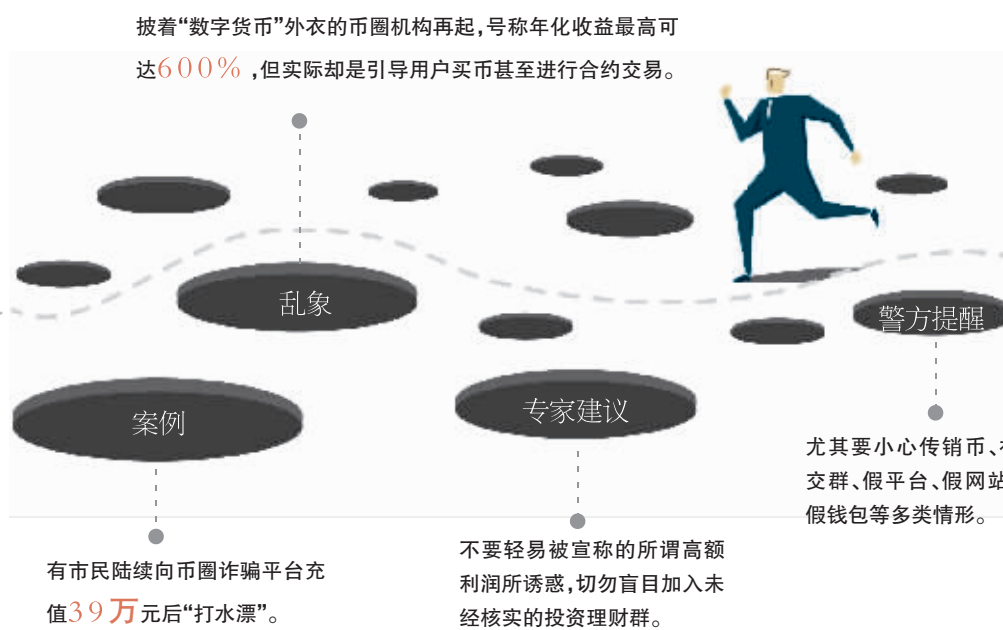
进行认证、充值、合约交易后,才能申请进入币圈投资社群。

目前,币圈所称的合约交易,又称期货交易,是一种将交易品远期交易的模式。一是既能做多又能做空,可双向获利;二是可以加杠杆,以小博大。通过合约交易及交易所推出的上百甚至上千倍杠杆,让本就波动巨大的币市也变得更加危险疯狂。北京商报记者注意到,就在截至3月9日16时46分的近24小时内,合约帝数据显示,共有64996名币民爆仓,爆仓金额达5.33亿美元。

## 充值39万元后“打水漂”

“虚拟币是近几个月的热门词,无论是从特斯拉CEO马斯克公开喊单带货,还是最近美图秀秀母公司购买虚拟币的事件,整个市场热度由机构和大V掀起,加速了虚拟币的市场狂热气氛。”上海对外经贸大学人工智能变革与管理学院区块链技术与应用研究中心主任刘峰称。

3月9日,武汉市反电信网络诈骗中心发文称,近日接到市民报警称,在家通过股票交流微信群添加了一个微信好友,对方讲述“数字货币”投资的相关知识并向其推荐购买“数字货币”赚钱。该市民信以为真,陆续向“泰达币AAC永续合约”App平台充值共计39万元,后发现无法提现,这才意识到被骗报警。



目前,案件正在进一步调查中。

武汉市反电信网络诈骗中心称,目前市场上很多所谓“数字货币”实际均为非法数字货币。同时,某些机构和企业推出的所谓“数字货币”以及所谓推广央行发行数字货币的行为可能涉及传销和诈骗,市民尤其要小心传销、社交群、假平台、假网站、假钱包等多类情形。

此外,河南省地方金融监督管理局(以下简称“河南金融局”)也于2月发布风险提示,提醒公众进一步防范“虚拟货币”非法活动。

“什么热度高一般就宣传什么,很多小白和老人都懂,圈里还有专业的拉人头团队,利用很多普通人对‘数字货币’不够了解,推广其项目具有高额收益,并能进行层层分润。”币圈人士王丽(化名)告诉北京商报记者,根据投资者的投资需求,币圈资金盘发行也会有固定的发行周期,一般3、4月是项目方推广资金盘的黄金期。在他们看来,“韭菜”们过完年后,投资需求最为旺盛,因此这个时候资金盘会通过各种高收益吸引投资者入场,

风险超高收益,有的甚至以中途退出收取高额手续费的形式,阻止进入资金盘的资金退出。”前述分析人士补充道。

## 线上线下载骗升级

针对非法虚拟货币市场,监管部门一直保持高压打击态势。河南省金融局提醒,任何组织和个人不得非法从事代币发行融资活动;任何所谓的代币融资交易平台不得从事法定货币与代币、“虚拟货币”相互之间的兑换业务,不得买卖或作为中央对手方买卖代币或“虚拟货币”,不得为代币或“虚拟货币”提供定价、信息中介服务;各金融机构和非银行支付机构不得开展与代币发行融资交易相关的业务。

前述业内分析人士称,从目前来看,币圈机构通过电信渠道进行诈骗更为普遍,其次就是打着所谓线下上课的名义行着诈骗的传销行为。因此,建议执法机构一方面要关注线下传销行为的“升级转型”,尤其是借着“数字货币”的名义行骗,另一方面也要关注线上网络空间的诈骗行为。

在多位业内人士看来,除了严防机构违法行为外,目前,大众也需要构建自己的认知水准,不要轻易被宣称所谓的高额利润所诱惑。陈文君指出,做好消费者教育非常重要,特别是对于老年人及部分中年人,要正确看待“数字货币”,切忌听信夸张宣传。

多地警方提醒道,市民理财投资一定要选择合法正规的平台和机构,可以在证监会、期货业协会网站了解其资质或实地查看情况;切勿轻易相信QQ、微信群里所谓的“老师”“专家”“精英”,更不要在一些来历不明的网络平台和App上投资,这大多都是骗子搭建的虚假平台,可以随意修改数据;此外,切勿盲目加入未经核实投资理财群,群里可能除了“入局者”以外,全部都是骗子,会让其不知不觉落入圈套。

北京商报记者 岳品瑜 刘四红