



保险周刊订阅号

C1-C2

2019.4.25

揭秘4S店新车绑定投保利益链

随着“西安奔驰女车主维权”事件的发酵，4S店违规收费行为引起社会关注，其中4S店强制搭售保险也引起一些车主的共鸣。

近日，不少车主向北京商报记者反映，在购买新车时本想“货比三家”买车险，但却被强制要求在4S店购买指定保险公司的“全险”，有人甚至被要求缴纳2000元的续保押金等。对此，保险专家表示，强制搭售保险的背后隐藏着猫腻——4S店与保险公司的利益输送问题。



新车投保强制搭售多发

在4S店购买新车，尤其是分期付款买车，必须在4S店购买商业险已成为很多车主眼中的“惯例”。但也有不少车主为此愤愤不平，认为这种做法损害了自身权益。

近日，家住昌平的刘女士想买一辆皮卡车。她和家人“货比三家”后，选中一家4S店。本想继续选择性价比高的车险给新车“傍身”，但刘女士在向该4S店销售人员咨询后发现，必须在该店购买某保险公司的“全险”。刘女士提出想更换其他家保险公司的产品却被告知不行。

无独有偶，另有车主反映，曾于2015年在奔驰4S店买车被要求上“全险”，车险价格在1.2万元左右，而其第二年在其他渠道购买的“全险”，价格还不到8000元。此外，重庆的王女士在某4S店购买一辆丰田雷凌轿车，需在4S店缴纳“全险”约6000元，但在其他渠道购买“全险”只要4000多元。

全款买车被强制搭售特定保险，分期付款是否不会遇到该现象？

对此，北京商报记者采访了一位河南的车主李先生。李先生在分期付款买车时，同样被要求购买该4S店指定保险公司的车险。对此，李先生提出异议，认为定制车险中包含的玻璃险以及延保产品没有必要买。

但4S店销售人员解释称，投保这些险种是车主在分期付款时金融公司或银行的规定，必须购买。此外，李先生还要缴纳2000元续保押金，要求其两年内必须在4S店买保险。在第二年进行续保时，2000元押金可用于抵扣保费，如果之后未在4S店续缴保费，押金

将不予退还。

另有一位王先生在分期付款时也被要求买定制车险。王先生提出从其他渠道购买保险的想法，但4S店的销售人员直接予以否定，并表示，如不在该店购买指定车险，则无法进行下一步分期付款的手续。

不过，也有车主对新车必须在4S店买车险表示默许。虽然相比之下在4S店买车险费用比其他渠道要高，但是4S店工作人员提供“一条龙”服务，从买车到办理贷款再到维修保障，不用车主自己跑腿，省时省力。同时也有车主表示，相信4S店后期的保障水平，加上买车时4S店又给予了各种优惠，就算保险费用贵了点，但从人情和服务上都表示可以接受。

绑定投保利益链

“一张保单背后是4S店与保险公司的利益链。”一位汽车4S店从业者如是说。

事实上，强制投保的问题由来已久，消费者协会曾于2014年对汽车销售中的强制消费进行揭露，指出强制消费主要集中在强制搭售保险、强制代理挂牌、加价销售、隐瞒真实信息、压证卖车等方面，造成这一问题的根源，主要是商家为了获取更多效益，已然形成一条销售-代理保险-代理挂牌的利益链，车行通过代理保险，按比例从保险公司获得返还的手续费。

在汽车销售过程中，保险的确是利润来源之一。上述汽车4S店从业者告诉北京商报记者，车主购车时在4S店买车险，销售人员和4S店便能拿到保险公司的佣金返点，大概有保费的20%—30%。通常，销售人员更推荐车主分期贷款买

车，因为银行或者金融公司要求必须缴纳“全险”，这样的话，4S店和销售人员在拿到金融服务费返点的同时也能拿到保险公司的返点。

“一方面，汽车销售量下滑，车商纷纷打出‘白菜价’吸引消费者；另一方面，互联网平台带来冲击，4S店仅靠销售汽车本身赚取的利润已十分有限。”北京某4S店店长也坦言，目前，分期贷款购买新车时的金融服务费以及商业保险是重要的利润来源。

此外，捆绑销售保险的意义远非佣金返点，更在于赚取汽车出险后的维修费用。

上述北京某4S店的工作人员向北京商报记者透露，修车比卖车更赚钱，维修费要比买车的利润高很多。为了带来更多的利益，记者了解到，4S店与保险公司之间会达成某种协议，包括以后车辆进行事故定损，有些零部件会适当放宽范围；同时，车主们进行维修保养时，用保险进行理赔，会直接回4S店进行维修保养，也算是间接性给4S店带来效益。

强制搭售保险违规

从消费者协会发布的《全国消协组织受理汽车产品投诉情况分析报告》来看，2018年，强制保险问题在奔驰、别克、奥迪、一汽-大众、上汽大众等知名汽车品牌的投诉中都位居前列。

而我国《汽车销售管理办法》规定，供应商、经销商不得对消费者限定汽车配件、用品、金融、保险、救援等产品的提供商和售后服务商，但家用汽车产品“三包”服务、召回等由供应商承担费用时使用的配件和服务除外。经销商销售汽车时不得强制消费者购买

保险或者强制为其提供代办车辆注册登记等服务。

此外，相关法律人士表示，要求必须在4S店购买指定保险公司的商业险不仅涉嫌强制搭售，也侵犯了消费者的自主选择和公平交易的权利。同时，“续保押金”的收取并无法律依据，且存在捆绑性强制销售行为。

但值得注意的是，车主在签订购车分期付款合同时，其中有“客户应当按照甲方的要求为分期车辆办妥保险，并提交相应的交强险、商业险保单”等类似条款，虽然车主是在销售人员表示不买保险就无法办理贷款的情况下签了这份合同，但律师一般认为只要签订合同，该商业保险为自愿购买。

而针对4S店强制搭售保险的行为，国务院发展研究中心金融研究所保险研究室副主任朱俊生表示，该行为显然不符合目前的法律法规和市场经济的要求，而应该去尊重消费者的择权。

对于如何改善这一违规行为，朱俊生谈到，4S店、汽车商家目前是车险销售代理的重要渠道，不过保险公司也在发展直销渠道，两种渠道同时发展，未来彼此之间会存在竞争关系，而竞争的存在也会促进保险公司自身包括汽车商家、4S店本身行为的规范。

同时，4S店为客户提供维修服务以及代为理赔，出于服务因素，很多车主其实也会自愿选择在4S店上保险，但从4S店的角度来讲，如何去发挥它的服务优势，如何在一些运营行为上更加规范显得尤为重要，例如在销售行为以及出险后的索赔和维修方面，甚至包括维修跟保险之间可能存在利益输送等。

北京商报记者 陈婷婷 李皓洁