

冒充保险产品销售,车主退保难理赔难——

# 车主警惕：“安全统筹”不“保险”

投保车险变“统筹”

“本想货比三家,选择最便宜的商业险,谁知买到的竟是假保险。”车主方先生告诉记者,今年5月,他接到一个车险推销电话,对方自称“某安保险”业务员,可以给予车险优惠。出于谨慎,方先生在互联网上搜索了“某安保险”,发现它是一家正规的互联网保险公司,于是添加了该业务员的微信。对方报价比他之前在另一家保险公司的投保价格低了五六百元,方先生便支付了1912元,投保了“全险(商业险)”。

但该业务员让方先生自行购买交强险。“以前购买车险,商业险和交强险都由业务员一并办理,这次对方让我自行购买交强险,有些蹊跷。”方先生说,他仔细查看业务员发来的“保单”,发现是一份“汽车保障商业单”,最后面的签章不是“某安保险”,而是“某安联保汽车安全服务公司青岛分公司”(以下简称“某安联保青岛分公司”)。

方先生提出质疑,但该业务员表示,“某安联保”与“某安保险”是业务合作关系,他代销的就是“某安保险”。方先生拨打“某安保险”的官方电话求证,被告知两者没有关系。

“第二天,我便要求业务员退费,但对方坚持扣除一半费用作为违约金和服务费。”方先生认为扣除这么高的费用不合理。他提出,退费时新“保单”没有生效,正规车险都有至少10天的冷静期,期间可以无条件退保。更何況,他是被业务员欺骗付费。方先生向市场监管部门投诉,要求全额退款,在市场监管部门的协调下,对方公司同意退款,但还是扣了100元服务费。

方先生的遭遇并非个例。记者从12345·青诉即办了解到,今年4月至6月,有7名车主投诉“某安联保青岛分公司”的业务员以销售“某安保险”为名售卖“安全统筹”。在社交媒体上,也有多条帖子反映上述情况,许多网友跟帖分享自己的被骗经历,还有人在看到帖子后才意识到自己也受骗了。

有车主向记者出示了一份“某安联保汽车保障商业单”。记者对比发现,该商业单与“某安保险”的保险单在单证样式上较为相似,但没有保险、保费、保额、责任险等术语,而是称为保障、保障费、保障金额、责任保障等。例如,车主们所熟知的机动车损失险、第三者责任险,在这份商业单中被表述为机动车损失保障、机动车第三者责任保障。

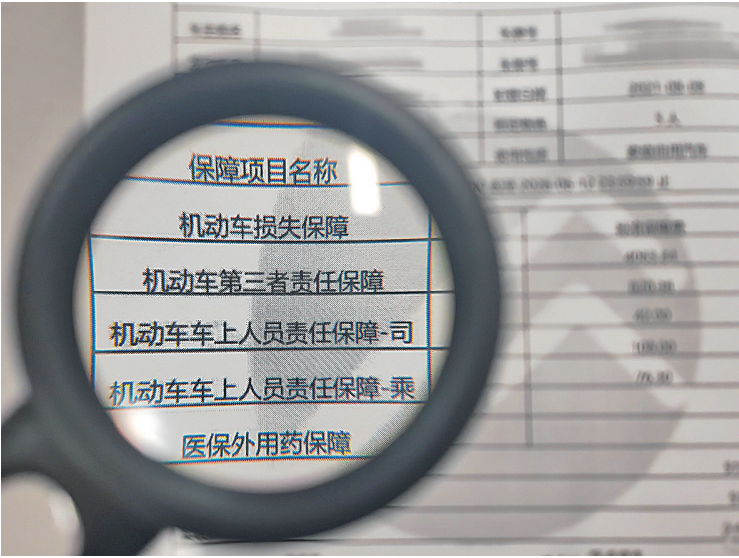
记者多方查证,发现“某安保险”曾发文提醒消费者,警惕“某安联保”“某安联合”“某安车服”等公司假冒“某安保险”之名销售产品。在国家企业信用信息公示系统中查询发现,“某安联保青岛分公司”成立于今年2月6日,但在3月17日就被市场监督管理部门列入经营异常名录,原因是“通过登记的住所或经营场所无法与企业取得联系”。其经营范围包括机动车修理和维护、互联网安全服务、互联网销售(除销售需要许可的商品)等项目,没有与保险相关的业务。此外,“某安联保”总公司以及苏州分公司也被列入经营异常名录。

针对车主反映的业务员以“某安保险”

堵点痛点  
记者出击

■诉求来源  
12345·青诉即办  
观海新闻客户端“直通12345”  
党报热线82863300  
■话题热度 ★★★★★

车险续保时,车主们总会接到许多业务员推销电话,对方真的是保险公司的业务员吗?近期,多名车主向12345·青诉即办和党报热线82863300反映,一些业务员推销的所谓低价商业车险,实则是一种名为“交通安全统筹业务”(以下简称“安全统筹”)的假保险,车主购买此类产品后,遭遇退保难、理赔难。



■在一份“汽车保障商业单”中,没有“保险”字样,而是以“保障”一词来表述。

之名销售“安全统筹”的问题,记者拨打“某安联保”400客服电话。客服人员称,可能是某个代理商、中介机构的个人所为,他们公司销售的确实是“安全统筹”,并非车险。对于总公司及青岛、苏州两家分公司被列入经营异常名录的情况,客服人员称“正在调整经营地点”。

发生事故难理赔

“当初图便宜购买了‘安全统筹’,谁知发生事故后,对方公司一直不赔付。”车主衣先生说,2021年11月,他通过二手车商购买了一辆二手货车和办理了“某桥统筹汽车服务有限公司”(以下简称“某桥统筹”)100万元的第三者责任统筹和车损统筹。2022年8月,他驾车发生多车追尾事故,被交警判定全责。

“我的车维修花了1万多元,但‘某桥统筹’迟迟不理赔。”衣先生说,他曾向银行保险消费者投诉维权热线求助,工作人员称,“某桥统筹”不是保险公司,不在中国银行保险监督管理委员会监管范围内。衣先生又向市场监督管理部门投诉,但市场监管部门未能联系到该公司。最终他起诉了“某桥统筹”。

虽然法院判定“某桥统筹”败诉,但该公司没钱赔付。后来,事故所涉其他车主和保险公司起诉了衣先生和“某桥统筹”。法院认为,衣先生购买的车辆统筹产品不是真正的车险产品,不适用《中华人民共和国保险法》中有关先行赔付或强制理赔的主张,由衣先生自行承担4辆车总共6万多元的赔偿责任,衣先生可另

行向“某桥统筹”主张赔偿。

记者近日在“某桥统筹”注册地——市南区宁夏路某商务楼探访发现,该公司已不在此经营。物业工作人员表示,“某桥统筹”两年前就撤离了,经常有车主、保险公司及相关部门人员来这里了解情况。

在某企业信息查询系统上,“某桥统筹”的页面显示,该公司在2023年6月被市场监督管理部门列入经营异常名录,原因也是“通过登记的住所或经营场所无法与企业取得联系”。此外,该公司涉及司法案件500余起,公司法人被列入失信被执行人名单,并被限制高消费。记者还在某企业信息查询系统上查到,全国有2200余家企业涉及车辆安全统筹业务,其中注销、吊销企业950余家,存续、在业的1250余家企业中有460余家被列入经营异常名录。

在某网络投诉平台上,关于车辆安全统筹的投诉有1000余条,涉及冒充保险、虚假宣传、退款难、理赔难等。其中,网友陈先生反映,他向统筹公司理赔时,竟被要求不能去4S店维修车辆。今年3月,陈先生被人以“某安保险”之名诱导购买了“安全统筹”。6月,他驾车发生单方事故被交警认定为全责,在4S店修车花了1.3万元,但统筹公司的理赔员不认可4S店报价,只赔付5000余元。理赔员指出,补偿协议中规定“被保障机动车发生事故后不支持服务站维修定损方案以及超出维修车辆市场价的方案”。而陈先生表示,他在购买“车险”时没有看过这份补偿协议,而且当时业务员也没有提及这条不合理的规定。

记者调查

烦恼

邻居齐心装电梯,3年未投用

燕儿岛路50号楼建于20世纪90年代,共有4个单元40余户居民,一半住户为老年人。7月5日,记者在该楼栋北侧看到,一单元和三单元的户外有两部电梯,电梯井道、电梯轿厢、连廊、幕墙都已安装完毕,电梯门上的塑料薄膜还未撕下。其中,一单元电梯的面板显示“D”字样,刷卡区红灯常亮;三单元电梯的面板显示“1”字样,记者按动电梯按键,电梯无反应。

“当时我提议装电梯,邻居们积极性很高。”2022年上半年,吴先生作为业主代表在一单元发起加装电梯倡议,邻居们很快达成一致意见,集齐了费用。

2022年7月,一单元和三单元的业主代表分别与青岛文锦建设集团有限公司签订加装电梯合同:两部电梯总价分别为64.8万元和73.3万元,其中,市、区两级财政给予每部电梯的20万元补贴由青岛文锦建设集团有限公司垫付;居民应交费用按定金、进度款、尾款的进程分三次支付;进场施工工期不超过60天。

但项目实际进展很慢。家住三单元的宋先生提供的业主群聊天记录显示,2023年7月,施工人员才开始挖电梯基坑。“电梯井道、幕墙、连廊等基础工程于2023年年底完成,电梯设备于2024年上半年安装完毕,但至今没有投用,我们也不清楚问题出在哪儿。”宋先生说。

慢工却没有出细活。今年以来,一单元多个楼层的电梯连廊处出现漏雨、渗水等问题。电梯安装公司承诺,待电梯顺利运行后,再逐户解决漏雨问题。



■燕儿岛路50号楼一单元、三单元加装的电梯未投用。

进展

将为电梯“体检”办证

吴先生近日再次代表业主向电梯安装公司询问电梯启用进度时得知,此前与他对接的项目负责人已经辞职,接手的对接人王先生负

责收尾工作。“从进场施工至今,电梯安装公司至少换了5个人跟我对接。”吴先生说。

记者联系了项目对接人王先生,他介绍,目前这两部电梯的安装工程基本结束,正在办理监督检验、使用登记等手续。他表示,不清楚此前电梯施工情况,也确定不了电梯启用时间。

记者发现,青岛文锦建设集团有限公司多

“‘交通安全统筹’原本是运输企业内部的一种行业互助行为,却被一些别有有用的企业当作不当获利的工具。”一名业内人士告诉记者,2012年印发的《国务院关于加强道路交通安全工作的意见》提出,“鼓励运输企业采用交通安全统筹等形式,加强行业互助,提高企业抗风险能力。”这里所说的交通安全统筹,是指运输企业要求成员或挂靠车主缴纳一定的费用形成资金池,当挂靠车辆发生事故后可按照统筹合同约定从资金池中获得赔偿。然而,这样的政策支持在一些企业眼里却成为向社会化、商业化转变的契机。他们以“某某统筹”“某某汽车安全服务”之名开办公司,打着正规商业保险的旗号对外销售安全统筹、安全保障或服务保障产品。

业内人士指出,此类统筹公司没有保险牌照,不像保险公司那般须达到注册资本、储备金等资金要求,也不受银行保险监督管理部门的监管,因此风险补偿能力及资金安全性相对较低。在理赔事故频发、事故损失较大或者发生资金转移的情况下,资金池一旦不足以理赔就会“暴雷”。此外,在理赔时效上,商业保险具有明确的赔付期限和程序,而“安全统筹”的赔付往往无明确的时间约束,消费者维权难度大大增加。

2024年12月,中国保险行业协会发布风险提示:以“统筹”“互助”“联盟”为名与车主签订的统筹业务合同不是保险合同,车主的相关权益无法依据《中华人民共和国保险法》得到保障。此类业务经营者失信风险大,相关业务缺乏严格的偿付能力、准备金、消费者保护等监管约束,很容易出现资金链断裂、“跑路”等现象。一旦发生交通事故,购买了“安全统筹”的车主可能面临无法获得或无法足额获得赔偿的风险。

今年2月,中国消费者协会发布的《2024年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,“‘车辆统筹保险’投诉激增,消费者权益难以保障”成为2024年消费者六大投诉热点之一,主要问题有统筹冒充保险销售,售后理赔难、退保难。中国消费者协会提醒,消费者在购买汽车商业险时要谨慎识别,“安全统筹”产品存在理赔难度大、统筹公司跑路风险高、不受政府监管等多重风险。

青岛市调解协会监事长姜东建议,相关部门应尽快明确“安全统筹”业务的监管主体和规则,填补监管空白,加强对经营主体的审批和日常监管,严厉打击违法违规行为。保险公司如发现外部企业或人员利用保险公司名义开展“安全统筹”业务时,应搜集证据,利用法律手段维护自身合法权益。消费者在购买车险时,应选择正规保险公司,仔细审查合同条款,不被低价等虚假宣传迷惑,当发现有保险机构和保险从业人员参与“安全统筹”业务时,可向金融监管部门投诉。

首都经贸大学农村保险研究所副所长李文中认为,应尽快推动《中华人民共和国保险法》修订工作,明确将实质上符合保险法定义的业务全部纳入保险监管范畴,对于未经监管许可的业务,按照非法经营保险业务进行处理。

提醒

加装电梯,选择优质施工单位

记者以市民身份致电市南区城市建设局,工作人员表示,施工区域管线复杂、安装公司资金紧张、邻里矛盾等因素都可能导致既有住宅加装电梯进度缓慢。关于燕儿岛路50号楼加装电梯推进迟缓的问题,城建部门多次约谈安装公司,督促其加快进度,该公司最新承诺8月中旬完工。但城建部门没有强制措施能够约束安装公司。

据业内人士透露,既有住宅加装电梯从进场施工至电梯投用,工期通常为半年,但有的电梯安装公司盲目拓展业务,在装电梯数量过多,造成资金紧张。有的公司施工环节层层分包,施工人员技术参差不齐,施工质量不过关,中途返工,造成项目进度滞后甚至停工。

山东东润律师事务所律师邹文成提醒,居民选择电梯安装公司时应主动了解各区市在每个季度发布的既有住宅加装电梯正面清单,选择优质的电梯安装公司合作。居民还可以通过法律途径,按照合同约定追究电梯安装公司逾期完工的违约责任。

城事微观

让文化共享  
成为生活常态

近日,天津共享钢琴的相关视频引发了网友关注。在当地地铁站、医院、商场等场所,一架架共享钢琴给了人们展示自我、感受音乐魅力的机会。共享钢琴的火爆出圈,是城市文化建设的创新之举,也反映出文化亲民所蕴含的巨大力量。

从共享单车解决出行“最后一公里”难题,到共享充电宝缓解手机电量焦虑,共享经济影响着社会生活的方方面面。而今,共享钢琴将这一理念延伸至文化艺术层面,打破了文化传播的固有壁垒,让高雅艺术不再局限于音乐厅的殿堂,而是走进大众的日常生活,触手可及。这种转变,满足了人民群众日益增长的精神文化需求,是对公共文化服务模式的一次积极探索。

其实,不只是共享钢琴,近年来,众多文化活动都在朝着亲民惠民的方向发展。从热度不减的“村晚”“村BA”,到各地举办的传统民俗文化活动,都吸引了广大人民群众积极参与。这些文化活动虽形式各异,却有着共同的亲民基因。它们打破了人们对大型文化活动的固有印象,把舞台搬到了菜市场旁、村口晒谷场、写字楼楼下,鼓励群众动手参与、即兴创作,带着浓浓烟火气与人情味。

文化共享的意义,不仅丰富了人们的精神生活,更在于促进了社会文化的多元融合与文化认同。当艺术不再局限于专业院团和特定场所,当各行各业的劳动者、步履匆匆的赶路人、休闲购物的消费者也能成为文化创作的主角,文化的生命力便得到了更大的释放。

文化共享不该是一时的热闹,而应是细水长流的浸润。让文化共享真正成为生活常态,还需在制度建设、资源投入和观念引导上持续努力。一方面,要培养公众更多的文化参与意识,通过开展丰富多彩的文化活动,让更多群众从旁观者转变为参与者。另一方面,政府和社会力量应加大对公共文化设施的投入,优化资源配置,确保文化共享的可持续性。当共享钢琴的旋律在城市的各个角落响起,文化的种子自然会在每个人的心中生根发芽。

记者追访

公园蹦床变“硬床”

如此维修有违游乐设施设计  
初衷,市民希望能恢复保留



■齐鲁康体公园内的埋地蹦床破损后被填充砖块。

近日,有市民向观海新闻客户端“直通12345”平台反映,市北区齐鲁康体公园童趣乐园内的埋地蹦床损坏,相关部门采取的维修措施竟是用砖头填充,颇受儿童欢迎的蹦床变成了“硬床”。

记者在现场看到,齐鲁康体公园童趣乐园的地面上安装了两个圆形的埋地蹦床,每个直径约1米,都已没有弹性网面,取而代之的是红砖,有儿童在红砖上跳跃玩耍。“今年初,这两个蹦床的弹性网面破损了,维修方没有更换,而是直接填充了砖块。”居民刘先生对此很不理解,“蹦床本就是耗材设施,如此维修虽然省去了管理、维护的麻烦,但也改变了游乐设施的设计初衷,让小朋友失去了体验蹦床的乐趣。”

针对市民反映的问题,记者致电市北区城市管理局,工作人员答复,齐鲁康体公园内的两处蹦床专为儿童设计,但建成后许多成年人使用,造成损坏。考虑到儿童安全与后期管理成本问题,蹦床区域临时铺砖封闭,后续将结合公园二期规划,铺设成塑胶地面,不再保留蹦床设施。

对于这样的结果,有居民表示失望。“蹦床运动能锻炼儿童心肺功能、腿部肌肉和平衡感,希望相关部门加强引导和管理,尽量恢复并保留蹦床设施。”一位居民说。

你问我答

青岛旅客列车  
运行有何变化

民生在线网友:7月1日零时起,全国铁路实行新的列车运行图。对青岛来说,有哪些新变化?

**济南铁路局青岛站:**青岛站2025年第三季度列车运行图持续优化客运产品供给与旅客出行体验,全力满足民众出行需求。青岛北至乌鲁木齐直达列车实现常态化开行,填补新疆与山东沿海间的直达列车空白;开行青岛北—青岛北C字头城际环线列车,高效串联胶东半岛核心城市(青岛、烟台、威海);西安北、郑州、鲁西方向多趟列车的始发、终到站由青岛北站调整至青岛站,优化两站分工。同时,开行南京南、日照方向列车,加密与长三角核心城市及省内沿海城市的直达联系。

本版撰稿/摄影 邱正