

舆情



储户遭遇欺诈,存单变保单

银行对质被指推诿激化矛盾

汪大伟

陷阱重重退保艰难

去银行存款,存单莫名变保单,后来才知道原来所谓的银行员工却是保险推销员。投保人遭遇欺诈之后,想退保,又将面临巨额的赔偿。近年来,存单变保单、遭忽悠误买保险的投诉可以说接二连三。尤其是不少老年人到银行办理业务,都遇到过被误导将存款购买成保险的情况。权益难以保障。

中国消费者协会的统计数据显示,虽然《商业银行代理保险业务监管指引》实施已经一年有余,但以“存款变保险,存单变保单”为代表的“忽悠”销售,成为金融保险消费者投诉的热点。且陷阱多多。

陷阱一:高收益的理财产品

《武汉晨报》报道,市民李先生2010年6月到某银行网点存款时,一位穿着制服的工作人员向其推荐了一款投资期为5年的“理财产品”,并口头承诺最低年收益5.4%,高于同期存款利率。“当时,我也没有细看合同条款,就把准备存入银行的2万元买了这款产品,后来才知道是保险。”李先生说,如今两年过去了,投资收益只有800多元,不仅没达到当初承诺的5.4%,甚至不及一年期存款利息。失望之余,李先生打算将这笔钱取出,不料保险公司答复,提前赎回不仅没有任何收益,2万元本金也会有所损失。

陷阱二:免费送保险

《大河报》报道称,王女士3年前在银行办理存款时,身着银行工作服且佩戴胸牌的业务员接待她,并称当时银行正在开展定期存款业务送保险相关优惠活动,且利息高于其他存款业务。随后,王女士接受了该业务员的建议,将她以及她母亲的两个存折共计3万块钱存进了银行。近日急需用钱去银行取钱,却发现存款成了保险。

陷阱三:有分红的“高级存款”

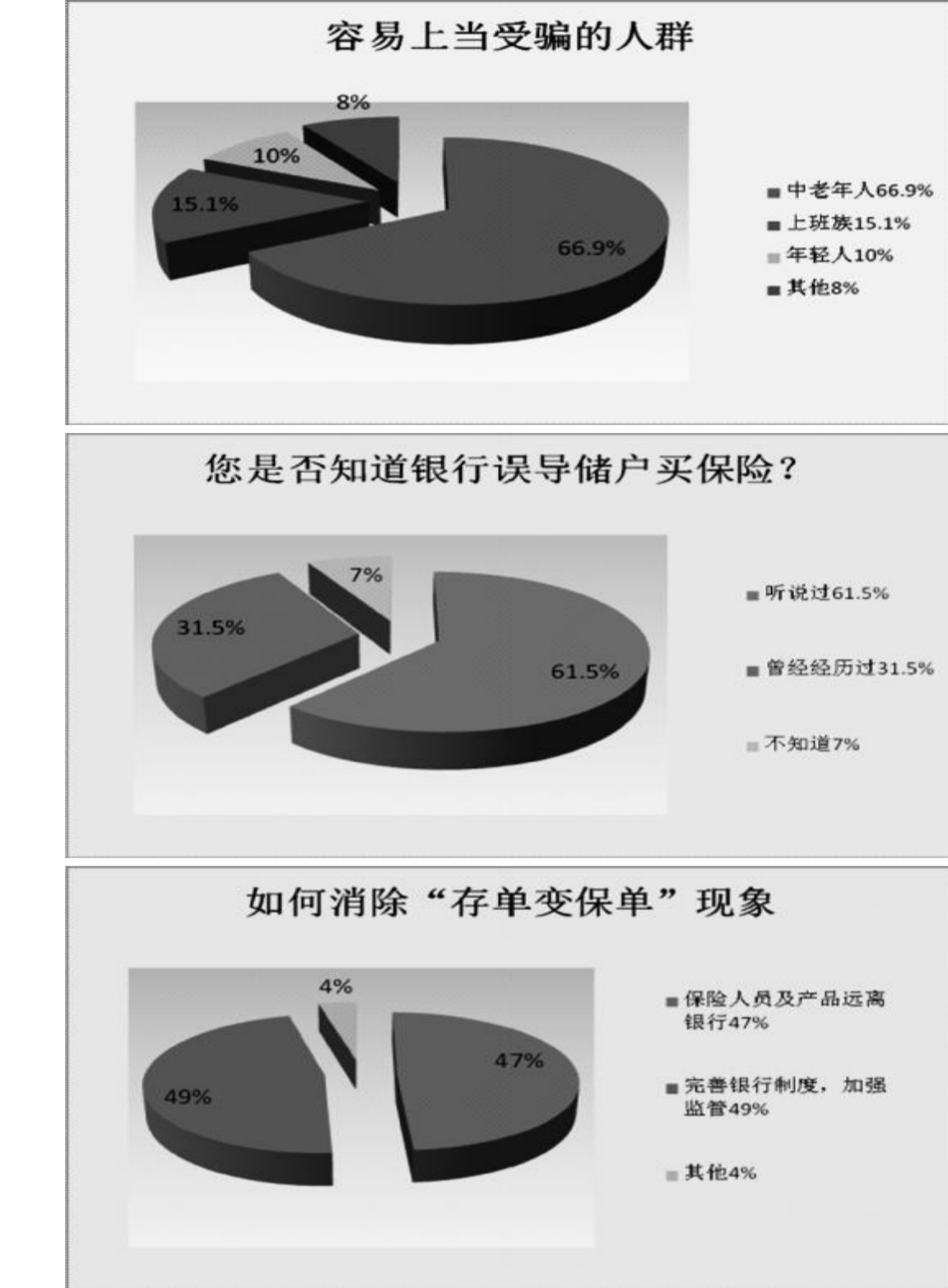
《重庆晨报》报道,王先生称自己在2011年1月份,由于一笔5万元的存款到期,他到银行取钱时,在“客户经理”劝说下,将这笔存款在银行柜台“转存”为一种可以“分红”的“高级存款”。隔了几天后,王先生在另一家银行的8万元存款也到期了。同样,他又做了同样的“转存”。等他到银行想取出那两笔钱时,却被告知自己买的是保险产品,不能像存款那样可以提前支取,王先生轻轻撕开保险合同上有一页“不知何故粘上”的条款时,才知“弄错了”……

专家认定:银行“赚手续费”源于销售压力

专家表示,一些银行为拉存款,并赚取中间业务手续费,拼命向储户推荐预期收益高的产品,其中就包括分红险。业内甚至有人总结,一般“存款变保单”主要发生在银保渠道,受害者主要集中在中老年妇女,因为消费者对银行的“盲目信任”,过几年后才发现上当,产生纠纷。

理财师池敏撰文指出,银保产品屡遭诟病,并非产品本身有问题,而是这类合规产品被错误地销售给了不该销售的对象,或者销售人员对产品的收益进行了不适当夸大。银保产品往往被当做一种理财产品进行销售,而且,营销人员经常把它与银行的定期储蓄存款或者国债的收益进行比较。但正确的做法是:首先应该审视产品的保障性能,其次才考虑其收益性。银行保险归根结底还是保险产品,保障作用是第一位的,银行理财师在介绍产品时,对具体保障责任未必面面俱到,消费者有必要问清细节,这就要求仔细阅读保险条款,弄清保险责任、保险期间和存在的风险,选择真正适合自己的产品。

据《北京晨报》报道,针对“存单变保单”的投诉,律师指出“如果投诉者所述事实是真实的,那么银行业务员存在诱导和欺诈行为,违反《合同法》诚实信用原则。如欺诈性质严重,储户也可以向有关部门投诉。”中国保监会、中国银监会曾于2011年联合发布《商业银行代理保险业务监管指引》。因此,保监局提醒消费者,在购买保险时多个心眼,在对条款理解不清时可要求销售人员对收益、领取方式做个书面说明。



数据制作:汪大伟

媒体认为: 必须将治理整顿进行到底

《人民日报》发表评论称,保险监管仍须“铁手腕”。文章指出,违规营销赚取的保费、拖赔惜赔榨出的利润,不是财富是包袱。赚得越多,隐患越大。一方面,一旦发生集中退保、集中诉讼等问题,行业将面临致命打击;另一方面,以诚信为卖点的企业如果欺诈横行,发展前景堪忧。

银行应注重舆情监测, 建立客户投诉处理机制

早在2009年,保监会等部门就严令禁止银行储蓄柜台销售商业保险,然而在禁令面前,不少银行

却抵挡不住利益的诱惑,屡屡违规。建立健全相应的管理制度和处罚制度,加强对误导销售违规行为的责任追究已经成为社会共识。银行应注重舆情监测,建立、完善客户投诉处理工作机制,及时处理客户投诉。

通过舆情数据分析可以看出,绝大多数“存单变保单”的新闻报道,都是因为银行对客户质疑推诿敷衍导致矛盾激化,消费者投诉无果后选择向媒体曝光的方式进行维权。而银行和保险公司往往在经过媒体曝光后,为息事宁人尽量满足客户的要求。用行动坐实了“银行违规”的社会质疑,增加了社会对银行业的不信任情绪。

从大量的新闻报道中可以看出,保险销售人员穿着银行工作人员的衣服,对保险产品的介绍过程中刻意

误导消费者的行为,最受舆论诟病。客观来说,如果消费者直接在保单上签署名字,则意味着消费者明白了当中的条款,因此投保人对自己的行为也有着一定责任。

银行和保险公司有其天然的联系,业务合作也无不可。但是为了眼前利益,采用误导和欺骗的方式来发展业务,或许能赢得一时的利益,最终却伤害了整个行业的诚信。2011年四大上市保险公司退保总额为655.69亿元,而这四家保险公司的同期净利润只有489亿元。触目惊心的数据已经给这种“竭泽而渔”的发展模式做出做好的诠释。

策划: 中国企业研究院 中企舆情实验室
数据提供: 优讯时代(北京)网络技术有限公司

全国诚信优秀企业展示	
呼和浩特市蒙西水泥有限公司 优秀总工程师——张明 www.mxsnjt.com 以人为本 人企合一 和谐共赢 全国电力可靠性监督管理先进单位	2011年度中国轻工业日用玻璃行业十强企业 济南力诺玻璃制品有限公司 www.linuo-glass.com 以质量安全为根本 以客户价值为中心
贵州乌江水电开发有限责任公司构皮滩发电厂 地址: 贵州省遵义余庆县 邮编: 564408 电话: 0852-4793848 E-mail: gqtc@china.cn	2011年度中国轻工业工艺美术行业十强企业 曲阳宏州雕塑园林有限公司 www.sculptchina.com 中国非物质文化遗产保护性示范基地
2012年中照照明奖照明工程设计奖 深圳市名家汇城市照明科技有限公司 六安溧河夜景照明工程——优秀提名奖 引领未来 LED 路灯携手缔造畅行天下	2011年度中国轻工业工艺美术行业十强企业 西宁宝光金银首饰实业总公司 www.xnbgss.com 诚实守信 合作共赢 顾客至上 勇往直前
2012年全国科技成果转化项目支持单位 福建天盛恒达声学材料科技有限公司 高分子基金属粉末阻隔隔声毡产业化 创新科技 真诚服务 环保使命 勇为人先	全国第一类文物拍卖经营资质企业 海南泰达拍卖有限公司 www.hntdpm.net 天道酬勤 以诚立身 以信待人
2012年全国科技成果转化项目支持单位 淄博柴油机总公司 混合式脉冲转换涡轮增压系统科技成果转化 酒染机器 诚心诚意 酒染动力 勇攀未来	2012年度中国电力优质工程奖 烟台宏源热电设计有限公司 大唐平阴风电场一期工程 追求卓越 服务真诚 质量第一 客户至上

资讯



河南煤化列世界企业500强397位

7月9日,《财富》中文网发布了2012世界500强企业名单,河南省首家世界500强企业——河南煤化集团以279.192亿美元的营业收入荣列第397位,较去年上升49位。《财富》世界500强企业排行榜由《财富》杂志每年发布一次。从今年的榜单看,中国公司表现更加抢眼:大陆上榜公司连续9年增加,共有73家公司上榜,比去年增加了12家。而包括台湾地区在内,中国今年共有79家公司上榜。中国大陆上榜公司数量已经超过日本(68家),仅次于美国的132家。

合肥市促进中小微企业发展再出新招

7月12日,“2012聚焦营销新动力——合肥市企业服务年暨助中小企业成长百度‘翔计划’启动仪式”在合肥举行。根据“翔计划”实施方案,百度将投入2000万元,推出四大优惠措施,助力合肥市中小企业成长。仪式上,合肥市经信委主任王文松宣读了“翔计划”实施方案。根据实施方案,百度公司每年将为合肥市中小企业投入800余万元,为合肥市企业搭建中小企业网络营销服务平台,提供全方位的百度搜索营销服务;同时扶持中小企业开展电子商务,每年投入不少于58万元的优惠支持,扶持230家中小企业开展搜索营销服务。

2012九牧王“精工艺术”之旅举行

近200位幸运消费者日前参加了九牧王于7月12日至15日在泉州、厦门举行的“精工艺术”之旅。嘉宾们在现场亲眼见证了一条九牧王男裤,经过108道工序、30位次熨烫、23000针缝制、100%用心检验成为成品的程序。“在中国男装行业,九牧王以感恩消费者、情系消费者独树一帜。”九牧王市场品牌中心总监胡众辉表示,有专家评论称,此次九牧王借助大型活动直接对全国消费者进行精确而深度的营销,与消费者进行了很好的互动与沟通。此外,来自全国各地的消费者见证精工,必然形成口碑相传,从而提升品牌美誉度,扩大品牌影响力。

工银瑞信固定收益类产品领跑同行

来自海通证券的报告显示,工银瑞信二季度债基业绩突出,规模加权的净值增长率达到6.54%,行业排名第一;今年上半年以来,该公司规模加权净值增长率达到8.63%,业绩靠前。工银瑞信固定收益部副总监欧阳凯认为,“今年能取得这么好的成绩,与去年底对市场的准确判断是分不开的。预计随着流动性的放松,将会引起资产价值的重估,今年债券投资的超额回报有望在信用债品种上出现。因此债基超配了部分信用债,市场走势也证明了这样的判断。”

ABB 变压器服务于全球最长输电项目

7月16日,由ABB公司提供的,全球最大的高压直流(HVDC)变压器近日通过铁路、公路、水路等多种运输方式,从瑞典卢德维卡(Ludvika)运输到了巴西波多韦柳(Porto Velho),用于该国里约-马德拉(Rio-Madeira)这条全球最长的HVDC输电线路建设中。这条超级输电线路跨越2500公里,将巴西西北部的两座新建水电站与该国主要经济枢纽圣保罗连接在一起。项目竣工后将成为全球最长的HVDC输电线路。ABB提供的7个600千伏大型HVDC变压器主要用于调节电流,确保远距离输电的高效可靠。

云驾岭矿念好职工技能培训“三字经”

冀中能源邯矿集团云驾岭矿大力实施素质提升工程,突出念好职工安全培训“全、实、活”三字经,为矿井安全发展提供有效的安全保障。“全”,即培训辐射全员。该矿按照年初制定的全年全员安全培训计划,让员工分批分期进课堂。做到“培训、考核、验收”三分离,确保培训效果和质量。“实”,即培训内容实用。该矿本着因地制宜,因人而异,始终遵循“干什么、学什么、缺什么、补什么”的原则,突出抓好一通三防、防治水以及班组长、特殊工种等培训重点工作,进一步提高职工的动手能力和操作技能。“活”,即培训方法灵活。

遵化市实现旅游经济发展新跨越

河北省遵化市依托丰富的旅游资源优势,加大旅游产品开发力度,切实完善旅游服务设施,千方百计做好旅游开发这篇大文章,从而推动了全市旅游经济的健康快速发展。2000年以来,围绕建设京津冀旅游休闲度假基地这一目标,遵化市先后集中精力实施了总投资超过20亿元的清东陵综合治理和旅游开发,先后被国家旅游局等机构授予“中国优秀旅游城市”、“中国优秀旅游胜地”、“中国县级城市旅游竞争力20强”等称号。2011年遵化市共接待中外游客330万人次,实现旅游综合收入20.1亿元,比1992年分别增长了15倍和100倍。

海淀工商中关村西区所开展“三进”“两送”工作

一是进商场、超市,影院开展“两送”。到北京新中关、家乐福等人流量较大的商场超市,以保护消费者和指导商户为宗旨,适时进行消保知识的宣传和讲座。二是进市场开展“两送”,采取组建宣讲团、免费发放宣传册、张贴诚信经营海报条幅等方式,加大对知识产权保护、消费者权益等方面法规、政策的宣传力度,通过环境建设促进商户提升诚信经营意识。三是进楼宇开展“两送”。主动加强同街道、社区、相关职能部门和物业管理部门的合作,对于组织法律宣讲和培训,确保“两送”常态化。

解读成为投资人的必然条件⑫

登记人员继续向小张讲解单位或个人不具有投资资格或投资能力受到限制的情况。

登记人员:第三,我们严格执行党中央国务院、市委市政府关于禁止党政机关办企业和党政机关与所办企业脱钩的有关规定。除党政机关所属的事业单位属于新闻、出版、科研、设计、医院、院校、图书馆、博物馆、公园、影剧院、演出团体类性质以及本市各区县所设乡镇集体资产运营中心可以成为投资人外,其他党政机关所属的事业单位无论是否具有行政管理职能,无论其经费来源属于何种性质一律不予登记注册为投资人。

党政机关、司法行政部门以及党政机关主办的社会团体不得投资办企业。

海淀工商“送法律、送服务”专栏