



萧报投资理财俱乐部微信二维码

主编:王建平 首席编辑:郑舒铭



出国旅游、游学、留学旺季来临!

兑换外币到中行,提前一个工作日预约,保证您即来即兑!

可预约机构:◆营业部/82891055◆绿都支行/82663683◆金惠路支行/82620199◆湘湖支行/82620396
◆崇化支行/82674848◆衙前支行/82798885◆临浦支行/82473153◆开发区支行/82831299◆瓜沥支行/82553665

开办外币币种:英镑、港币、美元、新西兰元、瑞士法郎、新加坡元、日元、加拿大元、澳大利亚元、欧元、澳门元、丹麦克朗、挪威克朗、瑞典克朗、韩元、新台币、菲律宾比索、泰国铢、印尼卢比、俄罗斯卢布、巴西里亚尔。

注:预约时间工作日14:30之前
个别客户特殊需要,小面额外币提前5个工作日预约

产品销售缺失合同 申请兑付一波三折

中国人寿个人养老金定额保单引纠纷

近日,家住城区的葛先生向本报财经周刊反映:他于1997年向中国人寿萧山支公司购买个人养老金定额保单,一直拿不到保险合同,既无法知晓保单的实际兑付价值,也不能转赠给晚辈,且保险公司有关人员的解释前后不一,自相矛盾。

■记者 王建平 郑舒铭

申请兑付产品引争议

1997年11月,中国人寿萧山支公司保险业务员余文龙来到义盛葛先生所在的单位,推销个人养老金保险定额保单(以下简称“定额保单”)。据他提供的公司宣传单介绍,该定额保单面额分200元、500元和1000元三种。凡年满16周岁至65周岁的城乡居民均可购买,机关事业单位、社会团体也可为员工集体购买,作为社会养老的必要补充。该保单不记名,不挂失,可转赠他人。

该产品较高的回报率引起了葛先生的注意。他至今保存着该产品的宣传资料,上面明确记载:“该保险按缴费的复利8.8%计算,高于银行存款利率,持户不用担心利息下调而减少收益。”葛先生说,因当时自己的工资不高,就买了500元面额的定额保单10份,共计5000元。不过,没拿到保险合同,只拿到十张面额500元的定额保单。

2015年9月,葛先生因办理其他业务来到中国人寿萧山支公司,顺便想一次性兑现上述定额保单。业务人员告诉他,不能一次性领取本金及收益,只能按月领取。葛先生拿出当年的宣传资料据理力争,并向工作人员寻求解释并索要具体条款。工作人员并未提供,因双方意见不一,领取手续没有办成。

2020年7月,中国人寿萧山支公司一位姓吴的业务员对葛先生“做客户回访”。葛先生再次向他提及定额保单一事,询问“这份保单究竟如何兑现?核心条款到底有没有?具体怎么办理?”,因吴先生不清楚定额保单一事,遂将情况带回公司,最后仍不了了之。

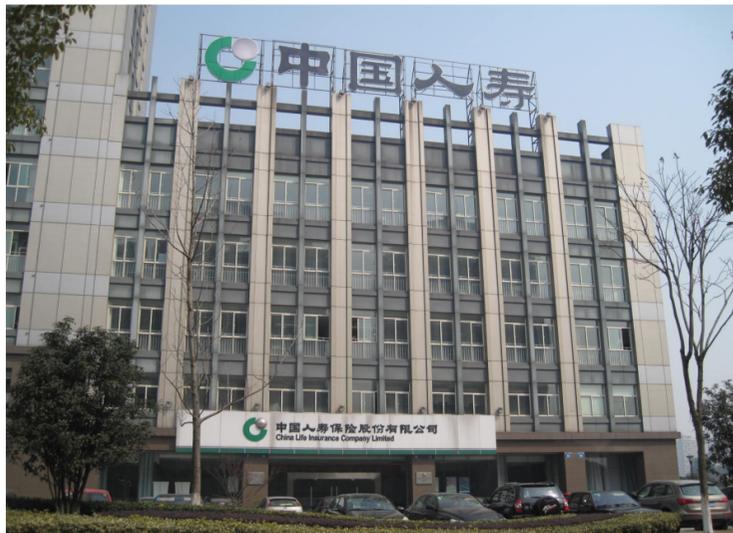
2020年10月,葛先生又来到中国人寿萧山支公司。该公司有关人

员表示,同意葛先生一次性领取该保单的本息,自1997年起累计23年左右,按年复利8.8%计算。

葛先生觉得,在当前银行利率不断下调的形势下,这份保险的收益算比较好的,就改变主意,希望把该产品转赠给子孙,一直等到保险满60年后再取。在与公司收展部区域总监兼业务员陈星兵沟通后,陈表示“客户的诉求是合理的”,并陪着葛先生一起到营业部去办确认手续。结果,营业部负责人认为不符合保险条款,没有同意办理。

争议的焦点在于,葛先生认为,根据公司提供的《个人养老金保险定额保单申购、确认办法简介》第三条规定,“持有人可以(把保单)转赠他人或者为他人或自己办理确认手续”,这上面并没有约定转赠对象的具体资格。而保险公司认为,转赠对象必须是年满16周岁以上、65周岁以下的符合条件的产品购买人。至于该产品可否存满60年后支取,保险公司认为,个人养老金的领取年龄分别为50、55、60、65岁四档,所以不行。葛先生提出疑问,“宣传资料上《一次性领取金额表》(以一次缴费1000元为例)中写着,经过年期60年,一次性领取149781.21元。”这到底是怎么回事?如果不能存满60年,为什么要列60年后的巨额收益,是否为了诱惑与误导客户?

在保险产品的兑付与办理确认过程中,葛先生遭遇这么多的曲折,面对各种不同的解释,对此深感困惑。问题究竟出在哪里?他先后于2020年8月1日、2021年5月30日、6月21日写了三封信给中国人寿萧山支公司领导,希望得到书面答复,但是石沉大海,没有得到任何书面回应。



中国人寿保险萧山支公司大楼(资料图片)

保险合同为何会缺失?

其实,纠纷引发的根源在于具体保险条款(亦是保险合同)的缺失。

据中国人寿萧山支公司老员工回忆,那时,为了促进保险产品销售,方便业务员具体操作,销售定额个人养老保险产品时并没有配备完整、规范的格式合同,仅以保单代替一切。“保单就像现在的超市购物卡,可以赠送或转让,上面没有记载投保人的名字。如果持有人一旦确定要给谁投保,需要到公司补办确认登记手续。”

那么,客户没拿到保险合同,公司内部是否存在呢?记者向该公司受权接受采访的陆瑛女士索取,对方提供了一份1990年1月修订的《中国人寿保险公司个人养老金保险试行办法》。该《办法》全文15条,并附有7份表。从内容上看,此条文似乎是中国人寿总公司对所有个人养老金保险产品的经营管理规范,并非上述定额个人养老保险的特定条款或合同。令人关注的是,此《试行办法》与葛先生以前从该公司营业部负责人手上拿到的《个人养老金保险试行办法》(【84】保发字第532号)相比,多了一条“养老金、退休金给付标准,根据银行利率的变化,作相应调整”的内容。

根据目前的情况判断,中国人寿萧山

支公司的上述产品很可能没有完整的保险合同,只是一些宣传资料而已。而在实际兑现产品时,仍是按照宣传资料的承诺标准(年复利8.8%)执行的。可是,客户最担心的是,他们保存的宣传资料上并没有保险公司的公章,时间久了,一旦公司方面不认账,引发纠纷如何维权?

无独有偶,徐先生也购买了3张1000元面额的个人养老金保险定额保单。徐先生说,“我既没有拿到这个保险的具体条款,连宣传资料也没有,现在挺担心的。”

事实上,这种顾虑并非多余。从法律上来说,复印或打印的宣传资料,必须在质证中得到当事方确认才可成为有效证据。如果对方不认可,很难具有法律效力。再者,从保险公司1998年后发售的同类产品年利率大幅调低至6.5%(且不计复利)来看,此前发售的产品亏损概率较大,因此公司出于自身利益考量而改变兑付标准的动机也不能完全排除。况且,受权接受采访的陆女士向记者当面解释,按照《个人养老金试行办法》15条规定,养老金、退休金的给付标准,可以根据银行利率的变化作相应调整。目前频繁引发的争议,也足够看出一些端倪。

争议背后的服务缺失

这起保险消费者投诉事件,表面上看是早期保险产品的设计缺陷引起,但实际上暴露了一家大型人寿公司服务意识的缺乏,专业素养的不足,以及售后服务反应之迟缓。

近年来,金融消费者权益保护一直是我国行业监管的重点。2021年7月16日,中国银保监会发布《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》,《办法》充分体现了“以客户为本”的监管思路,强调要全面保障消费者的合法权益,督促银行保险机构对发现的问题及时整改,并把消费者评价列入监管与评级的重要内容。

为此,业界有识之士建议,对于早期发售的保险产品在售售后服务中存在的不足,应本着对客户高度负责的态度,认真采取弥补措施,践行企业担当,妥善化解与客户的纠纷与误会。

第一,把诚信与品牌放在第一位。与客户补签保险协议。最起码要对保险公司当年提供的宣传单盖章确认,给保户吃上定心丸。尤其是对年化复利8.8%的收益条款,必须给予明确的承诺与保证,而不能让客户提心吊胆。如果不能兑现,也应有明确的法律依据,并取得消费者认可。

第二,当现有的保险资料上存在相互冲突的条款时,应有利于消费者的解释为主,这也是《消费者权益保护法》等法律法规所明确的。

第三,对于消费者的投诉与询问,不可置之不理,而要做到件件有答复、事事有回音。否则,最终损害的是公司的品牌与口碑,失去的是客户的信任与保费。

CZBANK 浙商银行
财经新闻竞赛
我区首家分行级股份制银行
 协办方:浙商银行杭州萧山分行
 地址:萧山区萧棉路168号天润中心1号楼
 理财电话:82890186/82892165/82890189

工行江东支行 上门为客户办理密码重置

■通讯员 俞建飞

近日,有一位客户去中国工商银行杭州江东支行营业室办理取款业务,但由于密码输入多次无法取款。工作人员告知客户密码重置需本人办理,这可让客户急坏了:“这是我母亲发社保节日费的卡,我只是来帮她取取钱的。”当得知客户母亲半边瘫痪无法出门时,尽管当时网人手紧张,网点负责人仍然安排工作人员利用中午休息时间上门

为客户办理密码重置业务。

骄阳似火,仍抵不住为客户服务的脚步,该行工作人员早于约定时间来到了客户母亲家。他们马上安装设备、核实身份、密码重置……汗水湿透了工作人员洁白的衬衣。

这不是第一次上门,也不是最后一次。该行将秉承优质服务理念,急客户之所急,想客户之所想,用实际行动践行金融为民的服务初心。

中信银行提升个人外汇便利化服务水平

■通讯员 王节

近日,中信银行杭州湖墅支行依托系统中已留存的学费缴纳证明材料,为一名留学生办理了“便利化留学购汇”业务。中信银行杭州分行零售银行部负责人表示,该分行对辖内此类业务办理较多的支行开展了重点推动,力争将国家便利化政策在落地又快又好落地。

据悉,为落实国家外汇管理局于3月末印发的《国家外汇管理局关于进一步推进个人经常项目外汇业务便利化的通知》(下称“通知”),中信银行在政策发布一周内完成了全行政策培训,全行零售客户经理主动梳理重点客户,点

对点宣传便利化政策和银行办理流程。银行根据系统留存的业务证明材料为客户办理便利化薪酬、留学购汇业务,无需客户额外携带证明材料,客户对该流程反响很好。

《通知》进一步优化留学购汇、境外工作的境内个人薪酬结汇和在华工作境外个人购汇业务流程。“提升银行个人外汇服务,在银行端最重要的是服务流程和系统功能持续不断地更新优化,在行内优质技术力量的支持下,中信银行已于4月底完成相关产品功能投产,客户办理结售汇、留学缴费业务的体验大幅提升”,中信银行零售银行部相关负责人表示。

致敬最美逆行者



致敬最美逆行者!当面对烈火浓烟的时候,有这样一群人,他们舍生忘死,冲锋在前,只为青春无悔;当面对群众求助的时候,有这样一群人,他们不计利益,排忧解难,只为履行铮铮誓言;他们,用质朴的选择展现着职业光辉。他们,是这座城市的最美“逆行者”。

7月28日,萧山区区域经济促进会会长班子成员及党员代表一行10余人,前往萧山区消防救援大队慰问指战员,向他们捐赠矿泉水、饮料等慰问品250余箱,并献上“最美逆行者”的书法作品。会长章金顺表示,消防指战员关键时刻勇于付出、不求回报的奉献精神令人钦佩与感动。今后,区域经济促进会将继续以实际行动关心、支持消防救援工作。

通讯员 夏冀青