



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

本刊发表的《中国人寿个人养老金定额保单兑付引纠纷》受到各方关注,萧山支公司主要领导近日积极回应客户关切

尽最大努力解决客户合理诉求

■记者 王建平 郑舒铭

7月30日和8月4日,中国人寿保险萧山支公司主要领导与客户服务中心负责人两次来到本报,就《中国人寿个人养老金定额保单兑付引纠纷》的报道(详见本报财经周刊2021年7月30日6版)进行充分沟通。公司主要领导表示,“客户投诉不一定是件坏事,我们欢迎客户提出的各种意见与建议,也欢迎新闻媒体开展社会监督,一定尽最大努力解决客户的合理诉求。”

一位姓葛的客户最近向本刊反映,他于1997年11月向中保寿险(现中国人寿保险)萧山支公司购买了个人养老金定额保单,共10张,总额5000元。按照当时宣传资料的解释,此保单享受年复利8.8%,不记名,不挂失,可转赠他人。据保险公司测算,他以按65周岁时开始领取,目前可以一次性领取收益为33049元。若按月领取,每月可领324.02元,直到终身。可是,当他去办理手续时,遇到了麻烦,与公司方面发生了争议。

第一,关于兑付方式问题。起先保险公司方面不同意葛先生一次性领取养老金,表示“只能按月领取”。后来,经双方协商沟通同意一次性领取。

第二,关于办理保单有效性确认手续的问题。按照保单背面上的《个人养老金定额保单申购、确认办法简介》(简称《简介》)第四条规定,葛先生拿着本人身份证与被投保人的身份证、保单正本等资料去公司办理保单确认手续时,应由公司在保单上“加盖确认专用章”。但萧山支公司目前因公章上收无法盖章。那么,万一今后出现纠纷,公司是否会以客户手续不完备,不能确认保单有效性?

第三,关于保单的转赠对象资格问



中保寿险萧山支公司于1997年发售的三种不同面额的个人养老金保险定额保单

题。葛先生认为,根据《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”,上面未明确约定转赠对象的具体条件。而保险公司坚持认为,转赠对象必须是年满16周岁以上、65周岁以下符合购买条件的人员。

第四,葛先生认为,按《中国人寿公司(原中保寿险)个人养老金保险试行办法》第四条第二款规定,“若被保险人在领10年固定年金后仍健在,可继续领取养老金,直至身故为止。”他现在暂时不想一次性领取,希望一直存满60年后再取,让子孙去领用。而保险公司又不认可。他们解释,《试行办法》第四章第七条规定,“开始领取养老金的年龄定为50、55、60、65周岁四档,被保险人可选定其中一档。”按此推算,被保险人投保时至少年满16周岁,到65周岁为止,最多只可以领取49年。超过65周岁以后的时间段,不论年限多久,均不能继续领取养老金。

第五,关于缺失书面的合同或格式条款问题。由于客户一直拿不到保险合同,任由保险公司单方面作解释,他认为这有失公允。况且年复利8.8%的收益,没有书面约定,如果经过漫长的岁月,隔了三四代人,一旦引发争议,客户有何依据维权?

上述人身保险产品存在发行过程及售后服务中存在的问题,主要是由于当时管理体制不够规范、产品设计不够专业、考虑问题不够周全等历史原因造成,具有一定的普遍性。村干部养老金保险等产品也有类似问题。此事件经本报报道后,中国人寿保险萧山支公司、中国人寿保险杭州分公司和银保监萧山监管组领导高度重视。见报当天,中国人寿保险萧山支公司主要领导即与记者进行沟通,通报了初步的处理意见。第一,中国人寿保险萧山支公司已经向上级反映了有关情况,并召开专门会议,认真研究客户提出的相关问题,探讨切实解决的办法。第二,就上

述产品的主要特点、操作规定,对业务员进行专题培训,防止前后解释不一,引起客户不必要的误解。第三,公司领导尽快与客户见面,当场致歉并进行有效沟通与交流。8月3日,公司副总经理已专程走访客户葛先生,听取意见,向他递交了书面答复。

8月4日,公司主要负责人与有关人员又来到本报会议室,跟客户作进一步沟通。

针对上述存在的争议,据公司负责人解释,个人养老金定额保单是20多年前发行的老产品,“适用于《中国人寿保险公司个人养老金保险试行办法》(含七份附表)。该《试行办法》相当于保险合同。”至于客户之所以没拿到这份材料,是因为未办妥保单确认手续。“如果办妥了确认手续,就可以给他书面。”

关于能否一次性领取个人养老金保单本息的问题,公司负责人再次明确:“可以领取。从过去到现在,我们一直都是那样操作的。”

不过,关于转赠对象的资格问题,保险公司与客户依然各执一词,未能取得共识。

事实上,该保单纠纷引发的主要原因在于,客户手中只有一份保单,而没有具有法律效力的书面合同。对该产品如何领取,如何确认,如何转赠,兑付标准如何计算,产品逾期如何处理?客户心里一头雾水。

浙江浙联(萧山)律师事务所律师赵伟锋接受记者采访时表示,中华人民共和国《保险法》第十三条规定,“保险单或者其他保险凭证应当载明当事人双方约定的合同内容。当事人也可以约定采用其他书面形式载明合同内容”。从本案来看,当事双方争议的焦点主要是缺乏明确的书面约定,而定额保单上的记载内容又过于简单,不能囊括客户关注的核心条款,比如年收益率、养老金领取年限、转赠对象的资格等,因此,双方有必要就已经达成一致的事项签订补充约定。这样,便于明确双方的义务、权利、责任,对各方具有约束力。对于保险公司提供的宣传资料,参照新《民法典》第473条规定,宣传资

料应当构成要约,该要约内容实际上在投保人投保时,即可视作保险双方对相关条款的认可。

为充分保障客户合法权益,中国人寿保险萧山支公司主要负责人向记者表示,将在近期采取一系列措施,进行“打补丁”“堵漏洞”。第一,公司安排专人对所有参加个人养老金保险的客户作一次全面的梳理,凡是留下姓名与联系方式的,都要逐一进行电话回访。告知客户尽快办理保单的确认手续,以及享受的相关权益,并提醒客户保单不记名不挂失,避免因丢失而造成不必要的损失。第二,经上级公司审核同意,统一印制《个人养老金定额保单客户重要事项告知书》,就该产品的办理过程、兑付标准、保险责任、领取办法等作详细解答,让客户做到心中有数,消除疑虑。第三,对没有登记姓名、一时联系不上的客户,将通过新闻媒体等公开渠道,告知上述产品的相关具体信息。

这几天,不少购买了上述产品的老保单纷纷来来电向本刊记者表达关切,并感谢媒体为公众代言。一位买了一万多元个人养老保险产品的李姓投保人说,“我希望保险公司以诚信为本,认真对待这件事,真正做到让客户放心、舒心。”

“这次客户投诉事件,充分暴露了公司内部服务意识不足,我们承认服务工作不够主动,不够靠前。今后,我们要进一步增强服务意识,改进服务方法,提升服务水平,赢得更多客户的信任和满意。”公司主要负责人如是说。她同时表示,上述个人养老金客户若有任何问题,均可以打电话82656502、82634922(萧山)咨询,公司一定认真负责予以答复。

CZBANK 浙商银行

杭州萧山支行

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

股市震荡加剧,基金还能上车吗

■通讯员 孙迪凯

近两年来的权益市场可谓异常火爆,资管新规出台后,信托、理财破刚兑,以及注册制的推行,让中国资本市场日趋成熟,两年来高歌猛进的基金业绩也让大家看到了A股机构化、慢牛化的趋势。2020年更是公募基金爆发的一年,上证指数上涨13.86%,创业板指数上涨64.96%,99.5%的公募基金实现正收益,收益中位数达到50%以上,而全年54.38%的个股实现正收益,收益中位数仅3.47%。越来越多的投资者觉得炒股不如买基金。

但是自从牛年开始,行情似乎就没有那么牛了,去年备受追捧的“坤坤”“春春”今年表现就差强人意,不少消费主题基金都是负收益。7月下旬,股市更是遭遇了大幅调整,触发因素或与国内对教育、地产、互联网等行业产业政策相继收紧有关,部分外资减仓,并进一步引发内资情绪恐慌。此外,当前国内疫情的反

弹也加重了市场的悲观情绪。

最近有不少客户担忧,现在基金跌得那么惨了,今年到底还能不能买了?其实并不是所有的基金都在跌,从年初开始,市场流动性收紧之后,有限的资金就逐渐从高估值的龙头股撤出,流入低估值的成长股,导致板块分化到了极致,消费和TMT跌跌不休,但新能源、半导体等板块却屡创新高。

7月30日召开的中共中央政治局会议认为,当前全球疫情仍在持续演变,外部环境更趋复杂严峻,国内经济恢复仍然不稳固、不均衡。政策方面,维持呵护经济的态度不变,增强宏观政策自主性,保持人民币汇率在合理均衡水平上基本稳定,做好大宗商品保供稳价工作,政策保持流动性合理充裕,助力中小企业和困难行业持续恢复;产业方面,支持新能源汽车加快发展,坚持碳达峰、碳中和、房住不炒,挖掘国内市场潜力,支持新能源汽车加快发展,加快解决卡脖子难题。

我们可以看到在科技强国、科技安全、碳中和背景下,制造业、硬科技、新能源、新基建等行业有望维持高景气度。

那么再回到刚刚的那个问题,现在还可以买基金吗?结论是很显然的,但是不能像去年一样一股脑都去买价值风格的基金,而是需要转换风格,更多去关注一些成长风格的基金。

风险提示:以上仅为个人观点,不构成任何投资建议,仅供内部参考,基金有风险,投资需谨慎。

中国银行

萧山分行

小陶理财工作室

南方 82623439 王微 83695786

曹亮 83695520 徐江 83518400

莫利君 82571210 胡萍 83699961

姜利娟 83812310 沈萍 82337707

张利娟 82691622 葛立汉 82626910

陈佳莉 83893179 张家燕 83899591

熊霞 83682279 盛丹 83696367

陈贝贝 83695591 黄春燕 82691511

陶波

农行萧山分行推出“农村个人生产经营贷款”

适用客户	30万元以上抵押方式的大额农户贷款需求客户
基本条件	(一)年龄在18周岁(含)以上,且申请贷款时年龄和贷款期限之和最长不超过65年。 (二)根据农户贷款信用等级评定管理相关规定开展评级,评定结果为良好级及以上。 (三)信用状况良好,征信报告中无以下不良信用记录: 1.申请贷款时存在逾期贷款或逾期信用卡透支; 2.最近24个月内存在连续3期以上或累计6期以上的逾期记录,能够说明合理原因的除外; 3.存在呆账或未结清的被迫偿情况; 4.存在欠税记录、强制执行记录、未被撤销的行政处罚记录; 5.借款人担保的贷款五级分类存在“正常”以外的状态。 (四)借款人及其家庭成员未违法从事民间借贷,未参与非法集资、涉黑涉恶及其他非法金融活动。 (五)贷款人规定的其他条件。
贷款用途	经营
贷款额度	30万元—1000万元(含)
担保方式	抵押为主,抵押物包括住房、商用房、商住两用房、土地、厂房
贷款期限	根据借款人生产经营周期和收入情况综合确定。 (一)采用一般方式的,贷款期限一般不超过5年,最长不超过8年。 (二)采用可循环方式的,额度有效期不超过3年,额度内单笔贷款期限不超过3年,且到期日不超过额度有效期。
还款方式	等额本息、等额递减、按月结息到期还本还款方式
贷款利率	最低一年期及以内利率4.15%;一年至五年期(含)4.65%,五年及以上5.15%(具体以贷款发放时规定为准)。
支付方式	按照《中国农业银行农户贷款管理办法》相关规定执行,其中,50万元以上自助可循环方式的贷款一律采用受托支付发放。
基本资料	(一)有效身份证明; (二)有效收入证明或能够证明借款人收入和还款能力的相关材料; (三)贷款用途证明(借款人在业务申请时因交易尚未发生而无法提供贷款用途证明的,可暂提供用途声明); (四)已领取营业执照的应提供合格有效的营业执照,从事许可证经营的应提供相关行政主管部门颁发的经营许可证; (五)贷款人要求的其他材料。
农业银行萧山分行咨询电话:89577933、89577849 网上银行:http://abchina.com	

本版所有银行产品的宣传不构成产品要约,详细情况以产品说明书为准。特别提醒:理财产品的测算收益不等于实际收益,理财非存款,投资需谨慎。

中信银行与晶科能源签署战略合作协议

■通讯员 王节

近日,中信银行股份有限公司(下称“中信银行”)与晶科能源股份有限公司(下称“晶科能源”)签署战略合作协议。中信证券、中信建投、中信海陆铝业等中信集团子公司列席。

根据战略合作协议,双方将本着互惠共赢、和谐发展原则,充分发挥各自在金融、光伏领域的优势,形成全面、长期和稳定的战略合作伙伴关系。

中信银行党委委员、执行董事、副行长郭党怀表示,中信银行作为国有控股的商业银行,切实履行国有企业使命担当。“碳达峰、碳中和”目标提出后,中信银行更是积极响应国家战略部署,用实际行动支持绿色经济发展。晶科能源是全球领先光

伏制造企业,组件累计出货量超过70GW,产品销往160多个国家,位列全球第一,是助力国家“碳达峰、碳中和”目标的中坚力量之一。下一步,中信银行将联合优质的金融资本,助力晶科能源在光伏制造等综合能源服务领域实现高质量发展。

晶科能源股份有限公司CEO陈康平表示,“碳达峰、碳中和”目标促进了中国能源转型的大幅提速,预计光伏等可再生能源将呈现倍速发展,这意味着产业链上下游公司将迎来更多机会。同时,光伏发电产业进入平价新时代,盈利模式日趋成熟,行业发展备受瞩目。晶科能源蓄势待发,未来希望与中信银行共同探索光伏制造、光伏+储能、BIPV、分布式等领域的创新发展,推动项目落地,实现互利共赢。

“企手”转账 月月有礼

工行企业手机银行客户专享福利等你领

活动时间:2021年7月1日——2021年12月31日

活动内容:活动期间,企业手机银行证书版客户每月首次使用企业手机银行成功完成一笔“转账汇款”即送30元微信立减金,每个客户每月仅赠送一次。活动名额有限,先到先得。

活动规则:

1.客户每月首次使用企业手机银行成功完成一笔“转账汇款”后,点击弹窗的“立即抽奖”,再点击“点我兑换”跳转至微信进行领取,系统将微信立减金自动入到客户的微信卡包中,每月每个微信号最多领3张券。

2.每月完成转账汇款的客户可以在企业手机银行的“活动大厅——我的奖品”栏目中查看奖品情况。

3.活动领取的微信立减金用于通过线上或线下消费,微信支付选择工行储蓄卡支付,订单金额大于立减金面额0.01元即可自动抵扣。

4.微信立减金有效期为领取成功之日起15天内有效,逾期作废,奖品不可折现,领取成功后可至微信——卡包——券和礼品卡处查看详情。

5.微信立减金仅限商业支付时使用,转账及理财类商户、肯德基、必胜客、CoCo奶茶、Five Plus、Miss Sixty、Ochirly、CovenGarden、Denham、孩子王、热风、太平鸟、优衣库、广东电信、星巴克、珠海城建、航联、哔哩哔哩等特定商户不可使用,在使用微信立减金前请咨询商户。

6.活动名额有限,先到先得。如有疑问,请咨询中国工商银行95588客服



扫描二维码下载企业手机银行

ICBC 中国工商银行 萧山分行 特约

萧山分行营业部:82665036
江南支行:83696913 江东支行:82555768
网址:WWW.ICBC.COM.CN