整治保险忽悠,烟台出妙招

烟台保监分局全国首推“访后付费”制度;回访不成功,代理机构拿不到钱

本报4月4日讯(记者 李娜) 由于保险业务员误导销售,“存单变保单”的现象屡有发生。为了整治这一顽疾,烟台保监分局决定开展治理销售误导专项工作,自今年7月1日起,烟台保险业将推行“访后付费”制度。

前不久,开发区大季家的吴明珠向本报反映,两年前她在去银行办理常规存款时,听信了推销人员高额收益的说法,签了一份合同。今年因为急需用钱她到银行取钱,却被告知当年签的是一份保险合同,如果提前取款需要支付巨额违约金。

“当时他们说这种存款和银行存款一样保本,而且能拿更多的钱,我就在合同上签字了。”吴明珠说,如果推销人员当时明确告诉自己他们卖的是保险,结果肯定不一样。

据了解,近年来由于保险业务人员误导,导致的银行存单变保单的投诉案例层出不穷。2011年,烟台保监分局共接到人身险领域的信访件159件。其中,因销售误导引发的信访件97件,占61%。同时,在银行推销保险的问题尤为突出,他们在2011年调查处理的27件较严重的销售误导案件中,有16件来自银行渠道。为此,烟台保监分局决定从7月1日起实行保险“访后付费”制度。

所谓“访后付费”,是指保险公司必须在保险犹豫期内对购买保险的客户电话回访成功,确定投保人没有疑问之后,再向银邮代理机构支付代理手续费的一个制度。也就是说,如果消费者是被“忽悠”签订的合同,在电话回访阶段只要消费者没有明确答复,保险营销员就无法拿到手续费。

为了保证“访后付费”顺利实施,烟台保监分局要求各保险公司,电话回访系统与财务系统必须实现自动关联。如果电话回访不成功,财务那里就无法对外支付手续费,保险业务人员就没法拿到这笔钱。

据介绍,在全国保险业界,烟台是首个推出此类制度的城市。分析人士认为,此举对消费者有双重保护功能,有利于遏制保险销售误导行为的发生。

预付款式消费遭遇“诚信危机”

花钱办了卡商家却屡屡“隐身”,工商人员教你防“忽悠”

本报记者 孙芳芳

消费者支付一定金额办张会员卡,商家随后便会提供相应的折扣,消费者得到了优惠,商家也留住了顾客。这种看似双赢的消费模式目前颇为流行,不仅美容、健身、洗车、理发可以办卡,去游乐场、电影院、餐馆也可以办卡。不过,现在有关预付款会员卡消费的投诉越来越多。

发展会员的招牌比比皆是,预付款式消费模式正在经受“诚信”考验。 本报记者 李泊静 摄

锐眼消费 揭示日常消费的不寻常

近日,市民初女士就向本报反映,她在幸福大厦附近一家游乐城办的会员卡只用了两次,商家就关门了。新商家拒绝初女士使用会员卡消费,理由是她已“错过登记期”。

初女士告诉记者,她去年8月在幸福大厦附近的扬帆儿童乐园办了张会员卡,当时交了100块钱,说是能玩12次。去年12月,她带着孩子第三次去的时候,却发现游乐城关门了。当时门上贴着一个告示,说是两个游乐城合并,所有会员要到现在的商家登记,然后才能继续使用会员卡。初女士去登记,新的商家却不认可,说她没有在一个月的登记期内登记,会员卡已不能继续使用。随后,初女士再也打不通扬帆儿童乐园负责人的电话了,她手中的会员卡成了废卡。

其实,近期本报已连续接到许多读者关于预付卡的投诉。读者侯先生反映说,去年他在市区一家名为“大西洋淘气城”的儿童游乐园办的会员卡,只用了3次游乐园就人去楼空了。据他所知,不少办卡的会员跟他一样,因为联系不上商家只好去消协投诉,但至今未果。

读者袁女士也反映说,她年初在南大街中心广场的一家理发店办了一张500元的会员卡,春节后这家理发店说是停业装修,最近又说店员都去外地学习,致使她的会员卡一直处于“空头支票”状态。

对于这一情况,12315的工作人员告诉记者,2011年烟台市工商局公布的消费者申诉十大热点中,预付款消费履约难申诉375起,同比增长19.73%,成为新热点。一般来说,商家拿了消费者的预付款然后“隐身”,有几种常见方式:一是直接消失,不接电话或干脆关机、停机;二是找各种借口无限期推迟开张时间;三是擅自改变经营地址,但不通知消费者;四是经营主体易主,新经营者拒绝提供服务。由于许多会员卡涉及的金额较少,维权成本过高,许多人通常选择自认倒霉。

烟台市工商局消保处的工作人员提醒消费者,今后交钱办卡时要留个心眼,看看商家有没有营业执照,看看商家的房屋租赁合同是否期限过短,还要与商家签订详细的服务合同或协议,不要一次交过多的金额。

鲁东大学商学院博士邓兆武认为,预付卡消费乱象频出,原因是多方面的。既有不法商家故意设计陷阱的原因,也有消费者自我保护意识不足的原因,而市场监管的缺位也会让部分不法商家肆无忌惮。

清明小长假消费火爆 烟台人买东西花了13.7亿

本报4月4日讯(通讯员 王俊超 记者 孙芳芳) 据烟台市商务局统计,4月2日至4日三天假期中,全市社会消费品零售额实现13.7亿元,同比增长17.9%。

记者从烟台市商务局了解到,为应对清明假期及“五一”假期,各大型商贸企业均提前组织了货源,并积极策划促销活动。据监测,三天假期中,烟台振华、家家悦、大润发、沃尔玛等商贸企业的食品、饮料、烟酒、黄金珠宝等销售额同比增长20%以上,家电销售额同比增长30.4%。

在监测的36种商品中,12种商品价格上涨,17种价格下跌。其中鸡蛋环比涨幅最大,为5.26%,猪肉、白条鸡等涨幅均在2%左右,节前价格较高的蔬菜类环比均有小幅下降。

清明小长假期间,记者走访港城市场发现,各大商家围绕“春”字,结合清明节的特点,推出了许多商贸活动。

监测显示,清明小长假期间,烟台市餐饮营业额再上新高峰。清明返乡团聚成为各餐饮企业消费主力军,部分酒店包间在节前一周就已全部预订。据监测,烟台市5家大型连锁餐饮机构营业额同比增长达28%。

据烟台市商务局工作人员介绍,伴随着4月5日正式启动的烟台市消费促进月,港城各大商贸企业还将为市民继续提供更加优质实惠的产品和服务,进一步拉动消费。

家电卖场“火药味”十足 清明促销不再“羞答答”

本报4月4日讯(记者 秦雪丽 实习生 白利倩) 4日是清明小长假的最后一天,记者走访市区各大家电卖场发现,今年家电行业清明期间的促销很直接,优惠力度也很大。

近日记者走访市区多家家电卖场发现,为了抢占市场和商机,各卖场在清明小长假期间打起了促销战,一改往年清明期间“羞答答”的作风。在南大街国美电器卖场内,彩电、冰箱、空调、厨具等,都以不同的优惠促销方式吸引着顾客,大多数厨具都可以“买一送一”,大尺寸彩电甚至直降1000元,洗衣机和空调也大都打出“直降500元”的优惠。“在现场刷卡购买,我们还可以返还50元购物券。”三星彩电的一位工作人员告诉记者。

在五星家电卖场,商家为了促销,现场增加了积分兑换活动。美的、三星、海尔、松下等品牌都标出直降价格。某品牌冰箱的工作人员告诉记者,现在买家电,不仅可以享受价格折扣,还会赠送厨具等礼品。

某家电卖场一位工作人员说,不少商品已经给出了极限折扣,尽管“五一”期间有望继续促销,但可能不会低于现在的价格。