

# 为消费者维权 省保监局连开罚单

天安人寿误导消费者 华夏人寿未做电话回访均被罚

本报讯 日前,山东保监局向外界公布了最新一期的行政处罚情况。天安人寿菏泽中支、华夏人寿菏泽中支等六家公司和个人,因为业务违规受到了17.7万元的罚款,部分当事人还受到了警告等处分。

本次处罚不仅涉及报销不真实、虚列会议费违规等行业现象,更对于“销售误导、不做电话回访”等与保险消费者切身相关的方面加大处罚力度,显示出山东保监局对于消费者权益的格外重视。

例如,天安人寿保险股份有限公司菏泽中心支公司因为“对保险条款做引人误解的宣传”的违法违规行为,该公司警

告并罚款1万元,相关负责人也被警告并罚款0.2万元。

华夏人寿保险股份有限公司菏泽中心支公司涉及“一、未按照规定进行回访;二、部分客户的电话回访录音丢失”两条违法违规行为,因此,监管部门对该公司及相关责任人处以警告处分,并分别予以1万元的罚款。

此外还有海康人寿保险股份有限公司山东分公司也因为“未按规定进行客户回访”受到了相关处罚。

业内人士介绍,根据2009年10月1日实施的《人身保险新型产品信息披露管理办法》规定,对于分红、投连、万能险产品,保险公司必须在犹豫期

对投保人进行回访,并制作录音,电话回访如果不成功,可以采取信函、会见等方式,但必须取得投保人签名的回执。此外,通过网络投保、代理人投保且保险期限在一年以上的保单,保险公司也必须电话回访。在电话回访中,保险公司应当就是否亲笔签名、是否详知保单条款、保险责任、免赔责任、保险期限、投资风险等关键信息,向投保人做进一步确认。

通过电话回访工作,一方面保险消费者更加了解自己购买的保险内容,另一方面,通过电话回访,不少购买时受到误导的消费者或者对保险收益理解不正确的消费者在犹豫期

进行了退保,自己遭受损失大大减少。目前,多数保险公司对于电话回访执行得比较到位,但是部分公司流于形式走过场,甚至有的公司为了防止消费者出现犹豫期退保的情况,更是在电话回访中弄虚作假,欺骗消费者。

需要特别提醒广大保险消费者,如果你在尚未阅读保单条款、了解保障范围、免赔责任时接到回访电话,一定要向工作人员坦白说明。一旦表示“是”、“知道了”、“满意”等,那么今后如果发生保险纠纷,很有可能被保险公司抓住“把柄”而遭到拒赔。

(财金记者 程立龙)

## 2月原保险保费收入 环比下滑逾50%

在寿险、产险保费收入双双大幅下滑的情况下,今年2月份我国原保险保费收入环比下滑达50.26%。

保监会近日公布的2014年1-2月保险统计数据报告显示,今年前2个月,我国共实现原保险保费收入5042.26亿元,同比增长48.56%。这也意味着2月份只实现原保险保费收入1674.88亿元,而1月份这一数据为3367.38亿元。

数据显示,相较于1月份,2月份寿险业务原保费收入环比下滑达52.06%,产险业务原保费收入环比下滑48.91%,原保险保费收入环比下滑达50.26%。

去年2月份,我国原保险保费收入环比虽然也出现了一定幅度的下滑,但幅度远没有今年这么大。

值得一提的是,今年一月份,因大量保险公司通过银保渠道销售大量的高现价保险产品,从而导致寿险业务呈爆发式增长。与此同时,监管部门连发新规防范高现价产品风险,包括银保新规和高现价产品的监管通知。

(曾福斌)

## 外币理财升温 澳元理财收益最高

伴随着人民币贬值,银行所推出的外币理财产品收益普涨,其中澳元产品给出的收益率最高。

普益财富数据显示,3月17日至21日一周9家银行共发行34款外币债券和货币市场类理财产品,美元债券和货币市场类理财产品19款,平均预期收益率为3.64%;澳元债券和货币市场类理财产品3款,平均预期收益率为4.97%;港币债券和货币市场类理财产品5款,平均预期收益率为2.55%;欧元债券和货币市场类理财产品4款,平均预期收益率为2.73%;英镑债券和货币市场类理财产品3款,平均预期收益率为2.73%。

而就在2月初,美元债券和货币市场类理财产品平均预期收益率为3.33%;澳元、欧元、港币和英镑的债券和货币市场类平均预期收益率为4.77%、1.93%、2.18%、2.80%。除了英镑外,其他币种都出现了0.2至0.5个百分点左右的升幅,较去年同期这一升幅更高。

具体来看,目前在售的理财产品中,澳元1年期理财产品年化收益率为7%,而另一款1年期美元固定收益产品收益率为4.6%,一家国有大行在售的两款澳元理财产品年化收益率分别为5.2%到5.4%,收益率非常可观。

据一位股份制银行理财师表示,去年外币理财产品年化收益率不到3%,但连日来外币理财产品收益有明显提升,美元提升幅度较大,澳元收益最高。不过,外币理财产品收益的高低跟当地的存款利率相关。业内人士表示,手中握有外币的投资者可以关注这些产品。如果担心人民币贬值的投资者也可以定期兑换一些外币,并配置这类外币理财产品。

(方丽)

## 前三月基金业绩 重新洗牌

去年十强几乎全线出局

距离一季度结束仅剩下一周时间,基金业绩也将最终揭晓。今年以来, A股主要股指逐渐震荡下行。能在今年以来的结构化行情中突出重围实属不易。伴随着一季度即将结束,公募基金的业绩也将出炉。值得注意的是,去年的十强基金几乎全线出局。数据显示,截至3月21日,去年的十强基金仅剩下任泽松管理的中邮战略新兴产业和成胜管理的银河行业两只独撑大局。这两只基金以22.12%和18.71%的收益率分列第三和第五位。

(敖晓波)

# 光大自助银行“体验为王”服务创新升级

随着智能银行的不断建设,自助银行在银行的渠道布局中越加重要,也成为服务客户的重要通道。近年来,为满足客户需求,光大自助银行围绕“打造客户体验最好的电子银行”,不断创新升级,为客户提供更加优质的阳光服务。

先出卡后出钞 卡片不遗忘。全国范围内,每天都有大量的客户取现之后忘了取卡,卡片落在ATM机里,造成生活不便的同时还增加资金风险。

光大银行于2012年首次推出了“先出卡后出钞”服务,对ATM取款流程进行优化,并且

在屏幕上标有清晰的文字及语音提示,有效地引导客户操作,避免客户忘记取卡。自该功能在光大ATM机上线后,吞卡率降低了96%。

“面对面”沟通 VTM智能视频服务。日前,名为VTM(Virtual Teller Machine)的远程虚拟柜员机已经在北京、上海、合肥、长沙、郑州、重庆、太原等地光大银行投入使用。当客户拿起VTM视频柜员机上的话筒,数据就会同步到3G视频客服的电脑页面,远程服务人员将通过VTM上的屏幕与客户进行远程音视频连接,为客户提供“面对面”的细致服务。

光大银行VTM现已支持视频实时发卡、首次理财风险评估等以往柜台才能够办理的银行相关业务,今后还将在VTM机上线更多柜台相关业务,满足

老百姓的日常金融服务需求。

实时监测 吞卡外呼。为保证客户账户资金安全和自助设备的运行效率,光大银行客户满意中心成立了专门的自助设备监测团队,对全行所有自助设备运营情况进行监测,如果发现吞卡情况发生,光大银行将第一时间主动与客户联系,告知客户如何取回卡片。同时,全国6000多台自助设备如有缺钞、设备故障等情况,第一时间外呼相关团队解决,大大提升了光大ATM自助设备的运行效率,开机率达到98%以上,居行业最领先水平。

吞卡不愁 自助取回。新年伊始,光大银行即首家推出了ATM“吞卡自助取回”功能。该服务目前已在北京部分ATM机上完成试点,将陆续在全国

光大银行ATM机上推广使用。

在光大银行的ATM机器上,第一时间发现自己被吞卡的客户,无论你是持有光大银行卡片还是其他银行卡片,都可以方便快捷地实时取回吞卡。客户只需在被吞卡ATM机上选择“取回吞卡”功能,输入卡号或取款凭条上的验证码,通过交易密码验证后,即可取回被吞卡片,整个流程清晰简单。

较长时间后才发现自己被吞卡的客户同样不用担心,可以通过95595客服热线向光大银行申请取卡的时间,光大银行将按照客户的要求进行卡片保留,待客户到被吞卡的ATM机上进行自取。



# 我省存量私募需加快推进登记备案

首批50家私募基金在中基协履行基金管理人登记,拉开了私募基金纳入证监系统监管的序幕。由于监管层规定私募机构必须在4月30日前完成登记手续,目前尚未登记的私募

机构正在抓紧推进相关工作,以便能够在规定时间内完成登记。

3月17日,首批50家私募机构在北京领取了私募基金管理人登记证书,其中包括红

杉、君联等多家大牌机构。按照不论规模都要求登记备案的规定,目前全国上下需要登记备案的私募机构数量庞大。资料显示,我省仅青岛一家公司进入了第一批50家私募机构名

单,据介绍:“根据规定,未完成登记不能进行私募投资基金管理业务。”因此,省内各从事私募管理的机构应该抓紧推进登记工作。

(胡景波)

# 招行服务新模式:将银行“搬进”咖啡店

3月6日,招商银行联合咖啡陪你Caffebene创新合作启动仪式在北京成功举行。2014年,一直在零售银行业务保持领先并不断创新的招商银行将与韩国第一咖啡连锁品牌——咖啡陪你,进入更深层的合作。此次跨界合作,是刷新金融服务体验的一次实践,也是合作双方实现双赢的新策略。

2014年,招商银行不仅继续与咖啡陪你保持结算、收单领域的合作,还将在咖啡银行

网点合作,特惠商户、客户优惠活动、小微金融产品等方面做更深入的探索。其中,双方首度发挥各自渠道优势,将银行“搬进”咖啡店,打造全新的咖啡银行模式。咖啡银行将一改银行的传统服务环境,将咖啡厅休闲、轻松的氛围和咖啡文化带入银行网点,为客户带来不一样的感知和体验。客户可在享受休闲、舒适、小资的咖啡店环境之余,还能得到银行的专业金融服务。这一举措将再次刷

新国内银行业的服务新模式。

招商银行刘建军副行长表示:“多年来,招行通过持续不断的服务升级和服务创新,赢得了广大客户的欢迎和喜爱。招行很高兴与咖啡陪你共同打造‘咖啡银行’,创造新的银行服务体验。”

咖啡陪你控股有限公司董事长表示:“此次招商银行与咖啡陪你强强联手,相当于在业界投下了一颗重磅‘炸弹’,用细致入微的‘软服务’以及‘超

值的体验’作为制胜之道,相信将为两个行业的消费者带来全新的感受。”

据悉,招行和咖啡陪你将陆续在北京、上海、杭州、重庆、武汉、深圳等城市打造咖啡银行服务网点。咖啡银行网点中也将配置先进的智能服务设备,为客户带来全新的、时尚的愉悦体验。双方的跨界合作,将进一步推动银行业服务体验的提升,为消费者带来更多的益处与惊喜。

# 润丰农合行荣获2013年度 济南市“财源建设突出贡献单位”称号

3月18日,《济南市人民政府关于表扬2013年度济南市财源建设突出贡献单位的通报》正式对外公布,润丰农村合作银行名列其中,荣获“财源建设突出贡献单位”称号,成为济南市受表彰的15家金融企业机构之一。

2013年,润丰农村合作银行以改革发展为主线,以全员营销抢市场,以分层服务争客

户,以全面风控提质量,以精细化管理提效能,牢牢把握发展主动权,实现了各项业务的持续稳定较快发展,主要经营指标创历史最好水平。

该行坚持“四个面向”的市场定位,落实国家宏观调控政策,以客户需求为导向,创新信贷产品,优化办贷模式,不断加大小微企业、农业产业龙头

企业的信贷扶持力度,将信贷资金投入实体经济领域;以“福农卡”小额贷款业务的推出为契机,将社区居民、党政机关、事业团体及优质企业职工等零售类客户作为重点服务对象;落实绿色信贷政策,坚持“突出重点、区别对待、有保有压、科学决策”的原则,加大对节能环保企业的信贷支持力度,实现了贷款规模稳步健康增长。信贷规模的有序健康发展在带来自身经营效益的同时,社会效益得到显现。2013年,该行实现各项收入18.6亿元;实现经营利润6.2亿元;上缴税金2.96亿元,较上年增加1.79亿元,增幅达153%,为济南经济社会的发展做出了积极贡献。

(赵兵)