

代销银保产品遭投诉，记者多次采访被婉拒

兴业银行济南分行大玩“躲猫猫”

近日，读者宋女士向记者反映了她前年在兴业银行济南分行买理财产品，被银行员工诱导买成保险产品的经历。随后，记者对此事展开调查采访。然而，兴业银行济南分行零售业务部多次拒绝记者采访，玩起了“躲猫猫”。

“高收益”或成“水中月”

据宋女士讲，2010年3月，她到兴业银行千佛山营业厅（原分行营业部）存款，银行理财经理步兵向她推荐了一款由兴业银行和保险公司共同开发的理财产品，并强调这款产品除了保障功能外，年收益率至少有百分之十几，比银行存款和一般理财产品高很多。

对此，宋女士说出了自己的担忧，“如果保险公司经营不善怎么办？”步兵给出的答复是，这款产品是和兴业联合开发的，银行不会倒闭，所以这款产品不会有什么风险。接着，又带宋女士去见一位姓张的保险公司驻点人员。该驻点人员向宋女士反复介绍这款

产品的高收益，说至少有10%，而关于这款产品的其他特性只字不提。在宋女士犹豫之际，兴业银行营业部的一位负责人也过来讲，这款产品收益高，还有银行做保障。于是，宋女士购买了该款产品，每年交3万，交十年。

在购买产品满一年后，宋女士没收到开发该产品的保险公司和兴业银行的任何分红信息。由此，她对该产品的收益产生了怀疑，思前想后决定退保。当她到兴业银行去找理财经理步兵时，却被告知步兵在外地培训学习，退保的事情不得不拖延。

直到今年5月，也就是购买产品的第二年，宋女士被电话告知，她这款高收益产品第一年的红利是180多元，这与

当时银行工作人员所说的10%的高收益相去甚远，宋女士感觉自己“上了当”。

负责人花样百出玩“拒访”

为了解宋女士上述遭遇的一些细节，记者对兴业银行相关人员和相关业务部门进行了调查采访。根据宋女士提供的手机号，记者拨通了兴业银行理财师步兵女士的电话，当记者表明身份，并问及宋女士购买产品的情况时，步女士以对此事“不清楚，要采访找领导”为由，挂断了电话。

记者通过兴业银行官网查到了济南分行营业部的咨询电话，并询问要想了解情况，需向哪个部门咨询。对此，工作人员给了济南分行零售业务部一位姓韩负责人的办公电话。7月6日下午4点，记者拨通该负责人电话说明情况后，韩某以“正在接别的电话，一会给记者回复”为由，挂断电话。直到下班，记者等了一个多小时，也未接到他的回复电话。期间，记者多次拨打，该电话一直处于占线状态。

7月9日，记者再次拨通韩

某的办公电话，当他知道是记者采访时，又以“正在签字，一会给记者回电话”，再次挂断电话。

为了能尽快了解此事的详细情况，记者决定上门采访。7月10日，记者来到位于经七纬一路的兴业银行济南分行零售业务部，在办公室门口敲门，碰巧韩某在跟一位员工谈话，记者表明身份提出要采访，韩某却连记者要采访什么问题都没问，就直接说，“我们不接受采访，任何形式的都不接受。我们是内设机构，明白吗，是对内的，不是对外的。我不接受采访。”

“零售业务部门负责向客户推销理财产品，怎么只是对内，不能对外呢？”记者提出了疑问。对此，韩某并没有回答，只简单重复“不接受采访”。

与韩某谈话的员工建议记者去综合部了解情况，但韩某立刻就打断了他的话，并再次强调，“自己的部门属于内设机构，不接受采访。”当记者转而询问那位员工，“去综合部找哪位负责人了解情况，”这位员工语气也发生了转变，与韩某一起表示了拒绝。

财金资讯>>

本周八只新股发行

在连续三周降低新股发行速度之后，本周证监会安排了8家新股发行，较之前大为提速。

近来，上证指数围绕2200点上下波动，新股发行趋缓，在最近三周时间内，均维持着每周3只左右发行的频率，不过本周新

股发行突然打破这个规律，新股发行数量提高至8只，它们分别是周一发行的科恒股份，周二发行的麦迪电气、天银机电，周三发行的开元仪器，周四发行的和邦股份，周五发行的美亚光电、联创节能和太空板业。（敖晓波）

华泰人寿新推最惠理赔等措施

近日，华泰人寿保险公司新推出了最惠理赔、绿色通道、报案回访等理赔措施。其中，最惠理赔措施明确规定将在三种情况下按照最有利于客户的赔付方式进行理赔，这在业内尚属首次。

据了解，华泰人寿最惠理赔措施首先规定，当客户因同一保险事故，可以根据多个保险条款同时理赔的情况下，公司将按照合计赔付金额最高的计算顺序进行赔付。其次，当客户异地就诊时，如就诊地与出单地的医保自费标准不同，公司将按照最少的医保自费扣除标准对客户进行赔付。最后，该措施还规定，在2007年8月1日前投保重大疾病险的客户若发生理赔，公司将以《重大疾病保险的疾病定义使用规范》为标准进行

赔付，该规范是目前行业内在重疾赔付上最有利于客户的疾病定义标准。

除了最惠理赔服务，华泰人寿还针对老年人、怀孕妇女、残疾人三类人群提供优先受理、代填申请书服务的绿色通道服务，并要求理赔人员提供专业、细致、全面的报案回访服务，指导客户轻松便捷地索赔。

据悉，华泰人寿对主动理赔、快速理赔的重视由来已久，公司曾在业内率先推出了针对“少赔”和“迟赔”进行补偿的相关措施，后又推出一般性理赔2日核定的“快速理赔”承诺，远远快于监管部门提出的5个工作日完成核定的要求。公司2011年全年理赔平均结案时效为2.4天，理赔服务承诺达成率为100%，理赔差错率保持为零。

财富2012世界500强揭晓

中意人寿股东继续稳居前50强

美国《财富》杂志2012年世界500强排行榜于北京时间7月9日揭晓。按营业收入排名，中意人寿保险有限公司中外两大股东，继续稳居世界前50强。其中，中国石油天然气集团公司排名第6位，意大利忠利保险有限公司位列48位。

这再一次证明了中意人寿强大的股东实力。中意人寿是中国唯一一家两个股东均位列世界前50强精英企业的合资寿险公司。

目前，中意人寿注册资本33亿元，总资产近400亿元，是中国最大的合资寿险公司。2011年，中意人寿实现原保险保费收入35.84亿元，位居外资、合资寿险公司第二位。

多年来，中意人寿稳健经营，各项业务保持健康、

快速、持续发展。依托忠利集团的保险经营经验和两大股东的雄厚实力，中意人寿致力于将自己打造成国内一流的保险公司，努力为客户、股东、营销员、员工和社会创造价值。

背景资料：

中意人寿由意大利忠利保险有限公司（ASSICURAZIONI GENERALI）和中国石油天然气集团公司（CNPC）合资组建，是中国加入世界贸易组织后首家获准成立的中外合资保险公司。2012年，中意人寿成立满十周年，注册资本达33亿元，总资产近400亿元，在广东、北京、上海、江苏、深圳、辽宁、四川、陕西、山东、黑龙江10省、市设有60多个机构，是中国最大的合资寿险公司。

真诚服务 追求卓越

长城保险山东分公司优质服务赢市场

长城保险始终致力于“打造服务最好的保险品牌”，倡导贯彻“让服务成为我们的生活方式”的服务宗旨，秉承“亲和、便捷、恒久、领先”的服务理念，以客户为中心，以市场为导向，全员服务，搭建了多元化、全方位的服务体系，在服务创新道路上阔步前进。

2011年8月26日，济宁金乡县蔡先生因交通事故导致昏迷。长城保险山东分公司接到蔡先生理赔申请后，开通绿色通道理赔通道雪中送炭，5天内便将9万元理赔金交付蔡先生。这只是长城保险山东分公司众多优秀理赔案例中的一起，类似的事件还有很多。多年来，长城保险以客户为中心，搭建了多元化、全方位的服务体系。

搭建“客户接触中心”

时刻陪伴身边

长城保险“客户接触中心”以电话平台为基础，通过电话、柜面、网络、邮件、短信、传真、信函、业务人员等多种渠道与客户进行沟通，使客户无论身处何地，都能以任意方式与公司取得联系，享受24小时的服务，并获得最佳的服务体验。

“客户接触中心”根据客户需求及以往服务记录，整合并调度公司资源，及时为客户提供个性化服务；同时“客户接触中心”还可根据客户类别及特点，适时为客户提供差异化的主动服务。

农信信息

新泰农信举办业务技术比赛

日前，新泰农信联社第二届业务技术比赛隆重开幕。共有77名业务精英作为新泰农信联社800余名在岗员工的代表，参加三大专业十个项目角逐。在紧张有序的比赛氛围中，选手们切磋技艺、各显神通，展现出新泰农信联社员工良好的精神风貌和过硬的业务技能，充分激发了员工提高专业技能水平的热情，形成了联社上下人人争做岗位行家里手的大好局面。

（王凯 潘营营）

启动“长城关爱工程” 主动人性关怀

长城保险通过电话回访、短信、信函、上门亲访等方式开展主动服务，让客户及时了解保单情况、业务办理进度及了解客户对服务的满意度，彰显人性关怀。

当客户逾期未交保费时，客户会接到交纳保费的提醒电话；当保单承保过程中出现问题时，业务员会接到短信通知，提醒业务员尽快处理；当保单满一年时，会向客户寄发信函，让客户全面了解保单情况及账户收益情况；当客户不幸出现意外时，会及时出现在客户的身边，送上亲切的慰问及理赔金……这一项项服务，无不体现出长城保险的真诚关怀。

开通“总经理热线” 倾听客户心声

长城保险在寿险业内首先开河，开辟了客户与公司高层之间畅通的沟通桥梁，于2006年8月23日在全国统一服务热线95576中开通“总经理热线”。每周三9:00-11:00都会有一位总经理室成员来到电话中心进行热线电话值班，倾听客户的意见和建议。

长城保险山东分公司用实际行动诠释了“打造服务最好的保险品牌”的理念，用真诚服务打动了老百姓的心。在

本次“山东省保险业服务质量调查”，长城保险更是得到了专家团队和齐鲁百姓的高度认可和一致好评，在调查中名列名列前茅。长城保险山东分公司

表示，在今后的工作中，将服务齐鲁百姓作为至上荣誉，不断提升服务水平，全力打造“服务质量最佳的保险公司”。

（财金记者 程立龙）

○他山之石 长城的“六个一工程”

“一条通道”，高效便捷。长城保险在各分公司客户服务柜面设立了理赔小额案件专用通道，赔付金额在1000元（含）以内的个险客户，只要事实清楚、材料齐全，长城保险山东分公司理赔人员可以即时受理，现场审核，现场给付，所有理赔环节一站式完成，让客户感受理赔不再是件“麻烦事儿”。

“一个号码”，时时相伴。长城保险开通了24小时理赔热线，由理赔资深人员不间断、无障碍地接听来自于客户和业务员的报案或咨询，为客户答疑解惑。

“一次探望”，无限温馨。长城保险推出了住院客户探望服务，在探望过程中指导客户如何准备理赔申请材料及填写理赔单证，让客户切实感受到长城保险“亲和、便捷、专业”的理赔服务。

“一条短信”，随时沟通。长城保险为让客户及时了解理赔进程，让客户感受到透明、高效的理赔服务，开通了理赔短信通知服务，将理赔各阶段进展情况通过短信形式通知客户，让客户保险买得安心，理赔办得顺心。

“一个电话”，尽显关爱。长城保险在每件个人保险客户理赔案件给付后，对客户进行电话回访，了解客户对公司理赔过程的满意度，认真听取客户的建议和意见，随时改进服务措施，优化理赔流程，持续提高理赔服务质量。

“一张保单”，全国理赔。当发生事故后，客户只需要就近到长城保险的网点办理索赔申请，不再受保单投保地的限制，为客户做到真正便捷的理赔服务。



宁阳农信召开建党表彰大会

日前，宁阳县农信联社隆重召开纪念建党91周年暨先进党支部、优秀共产党员表彰大会。会上该联社邀请县委党校讲师以“重温党的历程，争做时代先锋”为主题给全体参会人员上了一堂生动的党性教育课，隆重表彰了全县农村信用社先进党支部和优秀共产党员。联社党委书记、理事长在会上作了重要讲话，回顾了全县农村信用社改革发展取得的重要成绩，并就如何面对当前竞争形势和做好本职工作向全体党员干部提出具体要求。（高磊）

肥城农信办理首笔外汇业务

肥城坤庆食品公司的外汇资金3.78万美元日前顺利到账，这标志着肥城农信联社成功代理了首笔外汇业务，为外汇业务进一步拓展打下了基础。截至目前，在肥城联社的协调下，济南润丰合行已与山东鲁能集团有限公司、肥城坤庆食品有限公司、肥城三英纤维工业有限公司3家企业签订了《外汇业务代理协议书》。外汇代理业务的开办进一步丰富了肥城农信联社对公业务产品种类，更为农信服务广大客户提供了又一平台。（刘昕）

泰山农信“进村服务”受好评

今年以来，泰安市泰山区农信社在辖内未设立网点的农村地区积极推广具有小额存取款、定活期存款互转、余额查询、转账、交易明细查询、账户挂失、缴纳话费、代理保险、代缴水电费等功能的农民金融服务终端，极大地方便了农村居民的日常生活和金融需求，最大程度地解决了存款难、取款难、汇款难的生活难题，得到了农村地区居民的青睐。有效填补了农村地区金融服务空白，改善了农村地区支付结算环境。（刘睿）

岱岳联社推出信用联盟贷款

今年以来，泰安市岱岳区联社针对农户、市场商户、中小企业因担保手段缺失造成的贷款难、担保难等问题，借助村委、商会优势将分散的农户、个体工商户、中小企业集结成利益共同体，分别组建“诚信通”农民信用联盟、专业市场商户信用联盟、中小企业信用联盟。同时，该社积极筹备良庄蔬菜专业市场商户信用联盟和钢材市场中小企业信用联盟，向农户、个体工商户及微型企业提供信贷资金，助力地方经济发展。（王传勇）