

■编者按 作为消费者,我们总有一些不吐不快的悲惨经历,炒股票,被炒股软件和代客理财忽悠得不赚反赔;办预付式消费卡不幸被“卡”住……时至今日,依然有贪婪的“目光”威胁着我们的财产安全。本期周刊,我们深入采访了市工商局、市消协、资深证券从业人员等人士,为您提供防“坑爹”实战攻略,助您在今后的日子里精明消费、理智购物。

明明白白保险 实实在在保障

核心提示

□记者 李永高 实习生 常晨晨

随着保障意识的日渐增强,保险已成为人们生活中的重要金融产品之一。保监会主席项俊波坦言,当前保险行业最紧迫的问题不是保费增幅下滑、投资收益收窄,而是“承保理赔两张脸,营销骗子满街转”的诚信形象差的问题。在3·15来临之际,记者走访了市工商局及市消费者协会,对去年以来我市保险行业进行了大致梳理。



绘制 赵韵



套“亲情”、送礼品、乱允诺

3月7日上午,文弱的任女士讲述了她的纠纷:

一个远房亲戚,时不时拎点水果等到家里看望任女士年迈的双亲,逢年过节也不断走动。2009年,这个亲戚提出让陈女士购买了一份保险,帮忙“完成奖励任务”。碍于情面,任女士就为孩子购买了一份1万多元的保险。

一个月之后,那个亲戚把保单交给她。任女士方知,“被投了25年期的保”。其实,这也是不少保险业务员惯用的营销“法宝”之一。

去年,孟津县郭先生的妻子打算到银行存3万元,一个亲戚主动提出帮忙办理

了“利息高的存款”。

后来,郭先生偶然发现亲戚给的存折“不显示利息”。经追问,才知道是保险:郭先生夫妇分别为2万元、1万元。

“到银行存款,一个穿着和银行工作人员差不多的年轻人,拉着我介绍‘理财产品’,‘叔’、‘叔’叫得那个亲,于是就稀里糊涂买了这1万元10年期的保险。”今年72岁,家住涧西区龙鳞路的侯先生说,保险业务员要讲诚信有公德,推销保险最好能避开老人,因为许多老人容易较真,并且体质较弱。同时,希望记者转告老年人要“立场坚定”,有相似经历的老人也别生气,全当储蓄了。

此外,还有的拿食用油、大米等搞“营销”,更多的是允诺“高收益”——

周先生到银行存款时,“被动员”购买了一份两全分红型保险。周先生承认,当时是听到“红利不低于银行同期利息,5000元,每年红利平均200元,约合年息4%”才动心的。结果,一年后,收益仅有70元钱。

面对周先生的质疑,保险公司称,当初向周先生许诺红利收益的工作人员已离职了,她的许诺只能是个人行为。

据市工商局专业分局工作人员介绍,广大消费者面对少数保险公司销售人员允诺的高收益,要擦亮眼睛,多方了解并仔细阅读相关材料进行核实。

金融新视窗

感恩回馈 农行E路同行

那天,雨淅淅沥沥下着,走进农行新区支行营业部,迎接我们的是员工的亲切问候,正门左侧摆放着客户可免费使用的雨伞;等候大厅音乐美妙悠扬,大堂经理送来的一杯开水,让人感到十分温暖。在业务办理时,员工真诚的微笑和高效的服务至今难忘,临走一声“您好,请慢走,欢迎下次光临”的亲切话语更是久久萦绕耳畔……

这一切如同一次美丽的际遇,让人念念不忘。这是洛阳农行“三分”营销服务示范网点的缩影。2011年以来,农行洛阳分行强力推进网店经营转型和服务水平升级,只为让客户感受细致周到和客户至上的热情,共享高效、优质的现代金融服务。

三月,大地回春,万物复苏,草长莺飞。当初春的暖阳为我们带来温暖时,农行也为广大新老客户送来了缤纷好礼。2012年3月1日到3月31日,使用农行网上支付即可享受农行金穗卡客户专享优惠,同时更有机会参与活动结束后的抽奖活动,支付笔数越多,中奖概率就越高。更有“套餐享好礼”,“你转账,我买单”,“e动账,赢大奖”,“贷记卡、POS机申请即赠礼”系列优惠抽奖活动,将有K宝、手机充值卡、ipad2平板电脑等精美礼品倾情相送,只为答谢新老客户对农行“智付通”转账电话、个人网上银行、消息服务、信用卡等电子银行产品的厚爱。缤纷好礼不断,惊喜为你准备,农行邀广大客户共享春日暖阳,尽享超值好礼。

垂询电话: 63295071

63295072

(孙欢 宋雯雯 宋永安)

签合同不提醒、收费不规范、理赔时推诿

今年市两会期间,梁智兴曾通过“两会直通车”反映,保险公司的保险合同条文看不懂,称“涉嫌欺诈”。

2007年7月,他购买了某公司的“年金保险(分红型)”,每年交2万元,连续交了3年后想退保,才发现合同书对最关键的“现金价值”竟含糊其辞。

记者和他咨询了保险公司的四五位工作人员,给出的解释五花八门,金额相差3倍。最后其部门负责人这样答复:“这个最好去问精通此专业的律师。”

不少受访者表示,除了一些保险业务员隐瞒产品费用扣除外,保单条款中涉及费用部分简直就是“天书”,理赔或退保时常被解释成了“违约条款”。

西工区的贾先生,2009年,办理了一份某保险公司6000元的医疗保险。去年1月14日,因病住院的贾先生向保险公司报案要求理赔,却被告知“不能理赔”,理由是他不符合人保条件。

正在双方为贾先生当初是否符合投保条件发生争议时,贾先生收到了银行账户变动通知:他下一年的保费已经被保险公司从银行卡账户上划走了。

保险公司解释说,按照有关规定,本着互信原则,客户不到一定年龄一般不进行体检,只履行告知义务。对此,贾先生坚持说,当时办理保险的业务员没有履行所谓的“人保条件告知”。

贾先生建议,普通市民以后投保应多

个心眼,如果不是这场病,他不知道自己不符合人保条件,也许会接连办理更多类型保险,持续交更多保费。另外,保险公司也应该规范流程、公示人保门槛,尽量避免出现这样的扯皮事。

无独有偶,来自读者邢先生,因病住院,向保险公司理赔,被拒绝。

保险公司给出理由是,邢先生的病历显示,他患有较严重的先天性疾病,这次住院也是由于该病引起的。而保险合同条款中则明确标明有该病史者不能投保。

邢先生也很委屈:“拉我入保险的街坊知道我的情况,并且是先交了保费,后送来了保险合同。”

退! 投保不草率 退保先核算

74岁的许先生退保时,5000元被扣除了44%的“违约金及手续费”,并且没有拿到任何清单。

“我是被保险公司的‘初始费用’和‘保单保管费’‘绑架’了。”已71岁的魏建设说,2008年,他购买了2万元“3年期”万能险,2010年底,保险公司给出收益是1600多元,可今年4月到期结算时,却仅有890元!

许多读者都反映,做过类似的“事后诸葛亮”:

保险业务员所说的“没有风险”前提是“缴满期限”;“随时可以取回本金”,是要“扣除费用”的;“收益高”是“预期”的或“理

论上”的,等等。

市保险业协会工作人员称,无论面对怎样的忽悠和诱惑,如果需要签字,我们都应该了解清楚相关内容。如果没有过硬的证据或合同存在瑕疵,一旦合同成立,就只能依据条款了,这也再次提醒人们,遇事多思考。

河南科技大学经济学院院长刘溢海指出,商品经济体制下的经济活动,均以契约关系维系,所以,商品经济的本质就是契约经济。在一份完整的契约关系中,当事人达成合意,契约内容即具有法律约束力。

某保险公司市场运营部的杨经理说,去年以来,银行代理保险多次被曝出“退

保”事件。归纳起来,很多消费者是以不知道自己办的是保险为由要求全额退保,但保险公司只能按正常流程给予办理。

杨经理说,拿到保险合同后,要仔细阅读保险条款各项内容,有疑问的应及时致电保险公司全国服务电话进行咨询或者找代理人咨询。同时,慎重选择退保,如果决定退保就要把握好时机,将损失降至最小。

一是签字时,要读懂合同,拿不准不落笔;二是在10天犹豫期内,再次研读合同,认真接听回访电话,拿不定主意就坚决退出;三是保险生效后,退保要特别慎重。必须退保时要对照现金价值表,仔细计算。

营销三『法宝』

服务三短板

消费建议

