

保险公司投诉处理新华保险15.99分垫底



□记者 于传将

3月15日,保监会发布了2017年度145家保险公司投诉处理“成绩单”。其中,财产保险公司73家,人身保险公司72家。经测算,2017年财产保险公司平均得分为67.73分,44家公司低于平均分;人身保险公司平均得分为

69.73分,29家公司低于平均分。先来看看财产保险公司,投诉相对量方面(以车险投诉为主,兼顾非车险),指标满分30分,各公司平均得分为13.53分,得分整体偏低。从财险公司总“成绩单”来看,爱和睦等4家外资财产保险公司以满分的成绩并列第一;中华财险垫底,得分仅有42.77分。

再来看人身保险公司,投诉相对量方面,指标满分30分,各公司平均得分为15.85分。人身保险公司总成绩单来看,珠江人寿以96.90分遥遥领先,是唯一一家得分超过96分的寿险公司;新华保险则以15.99分垫底,也是唯一一家得分低于20分的保险公司。

据悉,2017年保监会对投诉相对量指标进行了更细的区分,不再是简单的万张保单、亿元保费投诉量,而是区分了财险和寿险,更区分了车险和非车险。2017年财险公司的投诉相对量指标以车险投诉为主,兼顾非车险,分设车险亿元保费投诉量、非车险亿元保费投诉量和非车险万张保单投诉量3个指标;人身保险公司投诉量考评兼顾各保险公司渠道构成、产品结构、业务规模等差异性特点,分设亿元保费投诉量、万张保单投诉量、万人次投诉量3个指标。

保监会表示,投诉相对量指标细化更能公平客观地评价保险公司的投诉处理能力,因为财

险和寿险本身业务性质不同,像是保费、保单投诉量这些指标还是要有些区别。再有财险公司,农险、健康险等和车险的区别从保费上来讲还是有很大不同的,区分车险和非车险的保费投诉量对于各家保险公司更公平,更能解决由于业务占比不同导致评价结果有所偏颇的问题。

保监会纳入投诉处理考核的其他定量指标还包括亿元保费投诉变化率、投诉件处理及时率、撤诉率、越级投诉量、违法违规案件、重大群体性事件和负面舆情等。

保险消费者投诉维权热线12378,为保监会受理消费者投诉的官方电话通道。

近报帮你问

长期深受人民群众信赖的大银行,可以堂而皇之地卖出几十亿的“假理财”。在金融消费日益普及的今天,我们身边的金融已无处不在,和我们每个人的生活息息相关。银行理财、个人保险、证券投资等已成为我们金融生活的一部分,朝夕相伴。

然而,随着金融产品越来越花样繁多,风险也与之俱增。银行信用卡乱收费,理财产品收益缩水,存款变保险,贷款捆绑理财产品,保险理赔难退保,证券投资陷阱,基金收益变险等新闻不时见诸报端,为我们的金融生活涂抹了一层阴影。

如果您在金融消费过程中遭遇过上述类似问题,或者有过其他被金融机构欺骗的经历,欢迎来电来函,我们本着为广大金融消费者服务的原则,倾听事实,还原真相,为您的金融消费保驾护航。

咨询电话:0531-85051548

QQ:3533263437

来函地址:济南市高新区舜华路2000号山东广电网络集团11楼近报融媒

泰安邮储银行“内部理财”涉嫌巨额诈骗

日前,泰安市民王先生向媒体爆料称,中国邮政储蓄银行泰山支行理财经理诈骗客户巨额资金,案发后邮储银行方面百般推卸责任,并拒绝兑付受害人本金。

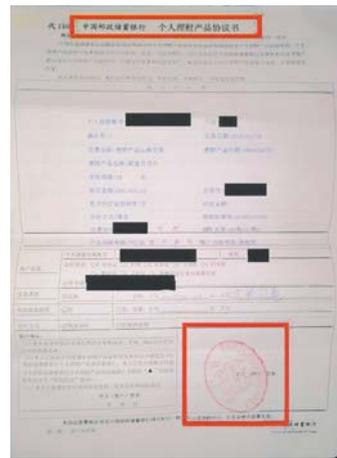
据悉,2015年初,王先生的一位熟人秦某红向他透露说,邮储银行有一款针对内部员工尤其是管理层的理财产品,投资后除正常利息外,还会从营销费里拿出一大部分来“回馈客户”,是给内部管理层的“福利”。而秦某红的堂妹秦岚,就是邮储银行泰山支行的理财经理,在这层关系下,秦某红已购买该理财产品两年多了,收益丰厚。因秦岚有提升业绩的需求,秦某红表示若王先生及其亲友购买这款理财产品,也可走员工渠道,获取“额外的福利”。

出于对朋友的信任和高息的诱惑,王先生决定购买。于是,王先生来到秦岚所在的邮储银行泰山支行,在该支行的理财营业室里,他见到了理财经理秦岚,被告知确有内部理财产品。当时,秦岚特意向王先生强调说不要声张。

就这样,自2015年1月起,王先生就将自己和家人的钱聚集起来,开始通过“内部渠道”购买秦某红所推荐的理财产品“财富月月升”,逐渐成为了理财经理秦岚的“大客户”。据王先生回忆,早期的几笔理财投资均为较大数额。为了钱款转账方便,秦岚还让王先生办理了一张邮储银行卡,专门用于收取理财所得利息。

王先生称,三年来,一直是秦岚一个人以邮储银行理财经理的身份来接待他,相关业务办理都是在秦岚的指导下,在邮储银行泰山支行的理财营业室进行的。这期间,每次购买理财产品都是由王先生通过POS机刷卡付款,或直接将现金交付给秦岚。

刷卡付款王先生会收到一张POS机的小票;现金交付给秦岚,秦岚则会手写一份“收到购买理财产品现金XX元,给予办理理财产品协议后,此条收回”的收据交于王先生保存。王先生回忆说,第一次



王先生所提供的理财产品协议书(部分)

购买该理财产品的时候,转账汇款的账户是一个私人账户。至于后来的购买钱款是流向哪个账户,POS小票和秦岚手写的收据都没有显示,他也无从知晓。

无论王先生是以何种方式交付理财产品购买钱款,总是在第二天才拿到理财产品协议书。秦岚对王先生的解释是,她是用王先生等人存入邮储银行的存款来购买理财产品,而购买理财产品是需要时间的。因每次购买理财产品都是在邮储银行的营业时间,在邮储银行的理财办公室,由理财经理办理,且理财产品协议书上加盖有邮储银行的公章,所以尽管心存疑惑,王先生还是选择信任秦岚。

据王先生统计,三年来,在他的牵线下,王先生及其亲人朋友们共8户,前后数十次购买该理财产品,理财产品本息共计1299万元。其中王先生本人陆续投入的本金约有500万元,三年

来包括利息转本金投入后一共产生利息约300多万元,即这1299万元中归属于王先生的数额约800多万元。

王先生告诉记者,每一期理财产品到期后,他所办理的邮储银行卡里都会收到相应的利息转账,因此他也一直很放心地持续对该理财产品进行购买。

2017年12月25日,邮储银行通知王先生,该理财经理秦岚因涉嫌诈骗已被刑拘,并于当日被银行开除。邮储银行方面称,因理财合同及邮储银行公章系秦岚个人伪造,王先生等人购买的理财产品银行均不予兑付。

王先生随后了解到,卷入这起事件的不仅仅是自己一家人,还涉及到另外几十人,涉案金额高达五六千万元。这其中,有很多人甚至没有拿到理财产品协议书,就把钱交给了秦岚用作购买理财产品。

对于邮储银行“不予兑付”

的说法,王先生表示非常不认可,“我们不认可这种解释,我们是在银行的工作时间,银行的理财工作室里,秦岚以银行理财经理的身份给我们介绍这份理财产品的,我们相信的不是她,而是她所代表的中国邮政储蓄银行。”

王先生再三强调,他们是本着对银行的信任,才会一而再、再而三地购买这份理财产品。王先生承认,投资这份理财产品,自己及家人确实有所获益。他愿意根据理财协议书及转账记录扣除理财收益,只希望邮储银行能归还本金。

针对王先生的诉求,邮储银行泰安市分行营业部相关负责人表示,因秦岚已被刑拘,该案已由经侦部门处理,涉案款项已被冻结,因此王先生兑付本金的要求暂时无法完成,具体操作需要等候经侦办案人员的指示。同时,上述相关负责人强调,秦岚交付给王先生等人的所有理财合同,均为虚假合同,所盖邮储银行公章也系个人伪造。

从去年年底银行通知王先生秦岚被刑拘到现在,已经三个月了,王先生等人的本金兑付问题却一直悬而未决。2018年3月13日,王先生再一次与邮储银行相关工作人员见面协商。同以往的说辞一样,银行工作人员对王先生的遭遇表示同情,但仍以涉案资金还在调查中为由,拒绝兑付王先生的本金。

令王先生倍感疑惑的是,邮储银行调查计算出的理财利息收入与自己计算出的,数额差距悬殊。且邮储银行称,无法查询到2015年王先生在该行的资金往来流水,因此无法准确计算出他在2015年买入理财产品的本金数额。

既然邮储银行泰山支行网点是真,秦岚邮储银行理财经理的身份是真,那么客户在银行正常营业时间去营业网点办理理财业务,如何能区分出产品协议加盖印章为假?

“我们没有能力去辨别理财协议的真假,事到如今,三年时间过去了,银行却告诉我们合同是假的,在你们正规的办公场所竟然存在了一个超过3年甚至是5年的造假窝点,真是不可思议。”王先生表示,目前已将理财协议等所有相关资料复印件交至银监局,等候调查结果。

据新浪财经

“最贵新股”破发



有“核桃乳第一股”美誉的养元饮品(603156)2月12日正式登陆上交所,发行价为78.73元/股,是近7年来沪市“最贵新股”。

上市当日,养元饮品股价大涨超44%,报收113.37元/股,“晋升”百元股行列。然而,自2月13日起,养元饮品股价走势风云突变,当天惨遭跌停报收112.98元/股。此后股价更是一路下跌,市值不断蒸发。在经过仅仅19个交易日后,3月15日养元饮品盘中破发。

坐拥王牌产品“六个核桃”的养元饮品,上市前即被券商研报定位于植物蛋白饮料龙头,被认为前景广阔。不过,该公司2017年前三季度业绩下滑,给其股价带来较大压力。

据养元饮品招股书显示,2017年前三季度实现收入54.6亿元,同比下滑10.2%;实现净利润近15.7亿元,同比下滑17.7%。公司称,主要由于竞争加剧带来的销量下滑,预计全年归母净利润下降17.5%-19.1%。

广发证券分析师王永锋认为,2016年以前养元饮品受益原材料价格下降毛利率提升,2017年开始易拉罐等原材料成本上涨,毛利率承压,叠加2017年春节较早影响。目前来看,养元饮品未来的业绩隐忧是市场没有持续给予高估值的主要原因。

养元饮品称,目前我国经济正处在结构调整的转型期,快消品行业包括植物蛋白饮料行业也处在消费升级和结构调整期,植物蛋白饮料的市场竞争不断加剧,在这些现状和一些其他客观因素的综合影响下,可能导致部分市场收入有所下降,但并不影响公司的正常经营。于传将