

退保理财时有发生 如何避开退保理财陷阱

首份银行业保险业消费投诉处理办法征求意见 银保消费投诉 限时 处理

本报讯(记者任国省)为规范银行业保险业消费投诉处理工作,保护消费者合法权益,银保监会于近日下发《银行业保险业消费投诉处理管理办法(征求意见稿)》(以下简称《管理办法》)。

《管理办法》从组织管理、消费投诉处理、消费投诉处理工作制度、监督管理等四大方面制定了消费者权益管理制度框架,并要求银行保险机构应当自收到消费投诉之日起15日内做出处理决定并答复。

这是业内发布的第一份银行业保险业消费投诉处理管理办法,与此前原银监会、原保监会单独发布的《银监会机关银行业消费者投诉处理规程》以及《保监会消费者投诉处理办法》不同的是,该《管理办法》将责任主体划分得更加明确,更加尊重消费者权益。

例如,明确责任主体,银行保险机构及各级分支机构应当指定一名高级管理人员或机构负责人分管本单位消费投诉处理工作,设立或者指定本单位消费投诉处理的工作部门和工作岗位,配备工作人员,牵头负责本单位消费投诉的处理、统计、分析、管理工作。

《管理办法》规定,机构十五日内需做出处理决定,银行保险机构收到消费投诉后,应当指定非此消费纠纷产生岗位的投诉处理人员核实投诉内容,及时与投诉人沟通,积极通过协商方式解决争议。

此外,在电话、信函、面谈投诉方式的前提下,《管理办法》还做出新规定,可以采取网络方式提出消费投诉,但银保监会也同样提出,投诉人应当通过网络投诉渠道提出。

银保监会也同时提出,投诉人应当通过银行保险机构的网站或者指定的网络投诉渠道提出。

投诉人提出消费投诉,应当客观真实,对其所提供材料内容的真实性负责,不得提供虚假信息或者捏造、歪曲事实,不得诬告、陷害他人。

在银行业保险业消费投诉处理工作制度方面,银保监会要求,银行保险机构应当建立消费投诉统计分析、溯源整改、责任追究制度,对消费投诉进行分类管理、统计和分析,至少每半年分析引发投诉的原因,并反馈至相关内设部门或分支机构,及时有效整改,对于投诉处理中发现的违规行为,要依照相关规定追究直接责任人员和管理人员责任。

值得关注的是,此次《管理办法》也加大了对银行保险机构违规后的处罚力度,银行保险机构违反规定的应当责令限期改正,逾期未改正的,银保监会可以采取监督管理谈话、暂停相关业务、责令调整董事和高级管理人员、停止批准增设分支机构等措施。

员到第三方理财公司工作后,为了业绩提成,向保险客户告知保险产品收益低,还存在短板,而理财产品的年化收益能超过10%,以此来诱导保险客户进行退保购买非保险金融产品,但因理财产品风险高最终导致消费者蒙受巨大损失。

一般这种套路有三大特点:一是利用自己曾经的保险从业人员身份赢得保险消费者的信任;二是隐瞒非保险金融产品的高风险;三是夸大非保险金融产品的收益。

此外,在市场上还有常见的退保理财表现在不法分子以及P2P平台等业外机构获得保险客户资料后,冒充保险公司从业人员实施诈骗。

去年5月,上海警方就曾披露,上海捷量投资管理有限公司正式以此方式诱骗客户提前退保,并承诺理财产品年化收益率为8%-10%不等,保本保息。

此类违法惯用的手法就是,通过非法渠道掌握了投保人资料,谎称保险公司工作人员,称投保人所购买的保险产品或所在保险公司出现问题,若不退保将蒙受巨大经济损失,谎称自己有办法帮投保人办理全额退保,或诱骗投保人全权委托自己办理退保手续,帮投保人办理全额退保后加收手续费或鼓动其购买相关升级产品。

信息泄露顽疾突出

保险消费者遭遇退保理财骗局,轻则损失风险保障,重则遭遇金融诈骗,而这背后的一个重要因素在于消费者信息资料被非法泄露。

据了解,客户信息资料的泄露已经成为保险行业顽疾之一。我省一位寿险培训部门负责人介绍,保险公司业务员流动频繁,在离职时能很轻易地带走客户信息,甚至还有销售人员违规出售保险消费者资料。

而一张保单蕴含的信息量较大且敏感,包括投保人及被保险人姓名、地址、联系方式、投保时间、投保产品、缴费期限等。

据介绍,银保监会也对保险从业人员进行要求,《中国保监会关于严格规范非保险金融产品销售的通知》中指出,保险公司、保险专业中介机构及其从业人员不得销售非经相关金融监管部门审批的非保险金融产品。

今年3-15期间,新华社曾发布评论称,退保理财等一些新型消费陷阱成

为社会关注热点,面对花样翻新的坑人圈套,消费者需擦亮双眼,监管更要道高一丈,织密监管网络,加大处罚力度,让制假售假、坑蒙拐骗者付出应有代价。

在今年2月,银保监会副主席梁涛曾针对信息泄露这一顽疾指出,个人信息保护问题是比较大的问题,最近银保监会准备在这方面出台专门措施,补短板,强化银行业和保险业的信息风险管理。

此前,原保监会也对保险从业人员进行要求,《中国保监会关于严格规范非保险金融产品销售的通知》中指出,保险公司、保险专业中介机构及其从业人员不得销售非经相关金融监管部门审批的非保险金融产品。

据介绍,银保监会要求各公司应尽到对客户客户的风险提示义务,应在各营业场所显著位置采取书面张贴、电子屏滚动显示等多种方式向消费者提示相关风险。

有法律专家指出,从法律的角度来说,保单不存在升级,保单是一种保险合同,保险合同存在变更、解除的问题,如果变更保险合同,根据保险法规定,应该另定保险合同或者贴上批注,标明对保险合同的哪些条款进行了变更等。

□韩立飞

保险从业人员大进大出现象已司空见惯,但随之也引发诸多问题,其中就包括保险客户信息资料泄露被不法人员利用,以及原保险从业人员从事其他金融产品销售后,进而打起保险老客户的主意,诱骗保险客户退保理财。

退保理财时有发生

石市董女士说,她以前经常接到原来保险业务员电话,告诉她可以把以前购买的一款理财型保险退掉,然后选择这次介绍的这款新产品。据这位业务员讲,这款新产品收益高,风险低,保障更多。董女士心存怀疑,有次自己去了趟业务员的公司,经过一番打听后才知道,给董女士打电话的这位业务员已经离职很久了,这款产品也不是这家公司的,具体情况并不是很清楚。

在生活中,当大家遇到退保理财这种情况时,不能保证会那么理性,就像董女士那样来处理这件事。为何劝说投保人退保理财事件屡屡发生,从消费者反映的情况看,主要因为其违法成本低,责任追究难度大。

据调查发现,部分保险公司离职人

<p>迁址公告</p> <p>机构名称:长城人寿保险股份有限公司易县支公司</p> <p>许可证流水号:0230318</p> <p>成立日期:2015年8月14日</p> <p>发证日期:2019年4月1日</p> <p>机构住所:易县西环路95号</p> <p>机构编码:000095130633</p> <p>业务范围:人寿保险、健康保险、意外伤害险等各类人身保险业务以及经中国银保监会批准的其他业务。</p>	<p>经营保险业务许可证公告</p> <p>机构名称:华农财产保险股份有限公司高阳支公司</p> <p>许可证流水号:0230346</p> <p>成立日期:2019年4月3日</p> <p>机构住所:保定市高阳县迎宾路西段北侧1幢商住楼</p> <p>机构编码:000101130628</p> <p>业务范围:1、财产保险业务,包括财产损失保险、责任保险、信用保险等;2、经银保监会、河北银保监局核准的短期健康保险和意外伤害保险;3、上述1/2项的再保险业务;4、经银保监会、河北银保监局及总公司批准的其他业务。</p>	<p>经营保险业务许可证公告</p> <p>机构名称:华农财产保险股份有限公司鸡泽支公司</p> <p>许可证流水号:0230375</p> <p>成立日期:2019年4月28日</p> <p>机构住所:邯郸市鸡泽县椒乡大街以东、九鼎路南侧滨河遂园小区综合二11号</p> <p>机构编码:000101130431</p> <p>业务范围:1、财产保险业务,包括财产损失保险、责任保险、信用保险等;2、经银保监会、河北银保监局核准的短期健康保险和意外伤害保险;3、上述1/2项的再保险业务;4、经银保监会、河北银保监局及总公司批准的其他业务。</p>	<p>经营保险业务许可证公告</p> <p>机构名称:华农财产保险股份有限公司清苑支公司</p> <p>许可证流水号:0230307</p> <p>成立日期:2019年3月19日</p> <p>机构住所:保定市清苑区光明大街166号(保定清苑茂盛木器厂)1幢2层213室</p> <p>机构编码:000101130608</p> <p>业务范围:1、财产保险业务,包括财产损失保险、责任保险、信用保险等;2、经银保监会、河北银保监局核准的短期健康保险和意外伤害保险;3、上述1/2项的再保险业务;4、经银保监会、河北银保监局及总公司批准的其他业务。</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>经营保险业务许可证公告</p> <p>机构名称:长城人寿保险股份有限公司饶阳支公司</p> <p>许可证流水号:0230300</p> <p>机构编码:000095131124</p> <p>机构住所:河北省衡水市饶阳县富强北街临街商铺90号</p> <p>成立日期:2019年3月4日</p> <p>发证日期:2019年3月21日</p> <p>发证机关:中国银行保险监督管理委员会河北监管局</p> <p>业务范围:人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务以及经中国银保监会批准的其他业务。</p>	<p>注销公告</p> <p>机构名称:河北嘉信保险代理有限公司辛集市分公司</p> <p>流水号:0039432</p> <p>负责人:姚献伏</p> <p>联系电话:0311-68093610</p> <p>设立日期:2018年7月23日</p> <p>机构住址:辛集市朝阳路康达家园底商39号</p> <p>业务范围:在河北省行政辖区内代理销售保险产品,代理收取保险费,代理相关保险业务的损失勘查和理赔;中国保监会批准的其他业务。(依法须经批准的项目,经相关部门批准后方可开展经营活动)</p>	<p>保险兼业代理业务许可证公告</p> <p>机构名称:邯郸市顺缘汽车贸易有限公司</p> <p>流水号:0690915</p> <p>机构编码:13040274686340000</p> <p>负责人:王世民</p> <p>联系电话:0310-3270567</p> <p>设立日期:2003年1月27日</p> <p>邮编:056000</p> <p>机构地址:邯郸开发区邯临路与站前大街交叉口东南角</p> <p>业务范围:汽车修理,机动车辆保险,汽车、五金、机电产品、润滑油(不含危险化学品)的销售,汽车配件、汽车装具的销售,货运配载服务,钢材、建材(不含木材)、焦炭的销售,二手车交易,场地租赁、自有房屋租赁服务。(依法须经批准的项目,经相关部门批准后方可开展经营活动)</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>经营保险业务许可证公告</p> <p>机构名称:中国平安人寿保险股份有限公司保定中心支公司高碑店营销服务部</p> <p>成立日期:2002年8月23日</p> <p>机构住所:高碑店市幸福北路西侧</p> <p>机构编码:000018130684001</p> <p>流水号:0230369</p> <p>负责人:马猛</p> <p>电话:0312-5590017</p> <p>邮编:074000</p> <p>发证日期:2019年4月30日</p> <p>业务范围:承保人民币和外币的各种人身保险业务,包括各类人寿保险、健康保险(不包括团体长期健康保险)、意外伤害保险等保险业务;办理各种法定人身保险业务;代理国内外保险机构检验、理赔及其委托的其他相关事宜;证券投资基金销售业务;经中国银保监会批准的其他业务。</p>	<p>迁址公告</p> <p>机构名称:信泰人寿保险股份有限公司保定中心支公司</p> <p>许可证流水号:0230372</p> <p>机构负责人:邓巨轮</p> <p>机构住所(营业地址):河北省保定市朝阳北大街1399号综合办公楼A区152-3号三层</p> <p>机构编码:000091130600</p> <p>联系电话:0312-5957601</p> <p>发证日期:2019年5月6日</p> <p>业务范围:经营人身保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务,经中国银保监会批准的其他业务。</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------