

银行办“定存” 到期方知是“保险”

福州市民肖依伯称,6年前,他在民生银行福州台江支行办理25万元定存时,业务员称“保单即定存”,还将收益手写在保单上;记者提出查看当时的录音、录像,遭银行拒绝

海都记者 唐明亮 见习记者 王凯诺 文/图

本想在银行存定期理财,没想到最后变成了保险。最近,福州69岁的肖依伯拨打海都热线968880反映,2019年,他在民生银行福州台江支行办理了25万元的6年期定期存款(以下简称“定存”),业务员告知年利率为5%,在今年7月31日到期时,却发现利息少了1万多元,折算下来实际年利率仅4.3%。

对此,中国民生银行福州分行相关负责人回应,肖依伯买的是银行代销的保险产品,收益仅是预期,预期收益不达很常见。但该说法遭肖依伯否认。当记者提出查看“双录”资料时,遭到银行拒绝。



老人:民生银行业务员告知“保单即定存”

“这笔钱是我和女儿在民生银行的第四次‘定存’。”肖依伯告诉记者,2016年7月,他第一次前往民生银行福州台江支行办理定期存款业务。当时由一名黄姓业务员接待,在他明确表明要办

理定存时,黄姓业务员拿出一张保单,并声称,“保单即定存”,是固定收益。业务员还把年化率和最终收益金额手写在保单上。

肖依伯说,第四次“定存”于2019年7月办理,当

时黄姓业务员建议把25万元“定存”分成12万元、13万元2笔,6年期,年化率为5%。但他没想到的是,到期后利息一下子少了1万多元,相当于年利率实际仅4.3%。此后,他多次找银行

讨说法,但被告知黄姓业务员已离职,且他实际是买了保险产品,不是固定收益。“没办法,我只能联系原来的黄姓业务员,但知道是我打来的,电话直接关机了。”肖依伯说。

肖依伯在民生银行福州台江支行购买的金融产品保单上,有清晰的手写收益说明

业内:收益手写在保单上,属诱导性销售,不合规

针对此事,记者也咨询了业内人士。从事银行保险业多年的林女士告诉记者,在保单协议未明确说明收益率的情况下,若将收益手写在保单上,这本身就属诱导性销售,根本不合规,也是行业禁忌,通常遇到此类情况,客户可直接去金融监管部门投诉。

为何银行愿意推荐或代销保险产品?林女士告诉记者,银行与保险公司有合作,银行代理销售保险产品能够获得较为可观的中间业务收入。

而在业内,此类现象也存在部分问题,比如保险产品通常收益存在不确定性,但业务员为了达到销售目的,会把最高预期收益当成承诺收益,还有部分银行工

作人员可能没有明确告知客户产品是保险,未强调犹豫期、退保损失等关键信息,导致客户误把保险当成存款。

为此,林女士提醒广大市民,尤其是老年群体,在准备去做定存或购买保险产品时,首先要核实销售人员身份,是银行员工还是保险代理人,要求出示资质证明,别被冒牌货骗了。同时,签单时要仔细阅读合同条款,如现金价值表、退保费用、保障范围等重点内容。此外,要利用好犹豫期,收到保单10~20天内可以无损失退保。对收益承诺要求书面记录或录音,以方便后续维权。

目前,记者也将该情况反映给了国家金融监管总局福建监管局。

银行:预期收益不达很常见

中国民生银行福州分行财司部相关负责人杨女士对记者表示,肖依伯从黄姓业务员手上购买的都是银行代销的保险产品,所有产品附有纸质保单。

针对肖依伯认为收益

差额较大的情况,杨女士称,“目前金融市场发生变化,(肖依伯)取得这个收益还是很好的,而且预期收益本身不是保证收益,预期不达标是很常见的现象。”

对杨女士的解释,肖依

伯并不认可。他向记者出示了其此前办理的单据。记者看到,单据上有“保险单”字样,保险项目产品分别所属百年人寿保险股份有限公司和和谐健康保险股份有限公司。但每份保

险单上有用铅笔或圆珠笔手写的年化率、到期收益金额等信息。

肖依伯说,单据上的具体金额数字是业务员给他算的,现场告知是“到期收益”。

银行称老人通过手机买保险,老人否认

记者了解到,中国银监会于2017年8月23日发布《银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定》,并于同年10月正式施行。

该规定明确,银行业金融机构在营业场所销售自有理财产品及代销产品时,需实施专区“双录”管理

——即设立销售专区(或销售专柜),并在专区内装配电子系统,对每笔产品销售过程进行同步录音录像。

当事业务员推销的是保险产品还是定存?银行能否提供当时的录音录像以及回访录音等资料来证实相关情况?对此,杨女士

表示,需向领导汇报后再给记者回复。当天下午,杨女士回复记者称,肖依伯是通过手机购买的保险产品,所以没有现场的录音录像,只能提供回访录音,还约记者第二天到现场一同聆听。不过,这一说法被肖依伯否定。肖依伯称,四次办理

“定存”都是在民生银行福州台江支行办理。

第二天,肖依伯告诉记者,在记者介入后,事情已经协商解决。当记者向杨女士提出想要查看肖依伯在该行购买金融产品的录音录像时,杨女士声称,不合适,且其也即将出差。

零跑汽车福州一服务店突闭店

为零跑汽车福州服务中心秀山路店,零跑汽车官方称,系第三方运营已退网,充值的车主可转至福州另一门店消费

海都讯(记者 梁展豪文/图) 14日,市民周先生向智慧海都平台反映,他在零跑汽车福州服务中心秀山路店充值了2000元,当日上午前往门店进行车辆保养时,发现门店已大门紧闭,卡中余额700元无法消费。

周先生说,今年1月20日,他驾车至该门店进行基础保养,支付200元费用后,工作人员向其推销“充值优惠活动”:再充值1800元,累计达2000元,即可享受后续5次半价保养服务,每次仅需100元。出于对

“零跑汽车”品牌的信任,他当场完成充值。此后,他陆续到店保养车辆数次,累计消费1000余元,剩余700多元。“最后一次到店为6月份,当时门店仍在正常运营。”周先生说。

周先生称,其随即联系零跑汽车官方客服,被告知该服务中心为第三方公司运营,充值费用无法在其他门店使用,客服仅表示“会向上反馈”,未提出具体解决方案。

周先生认为,零跑汽车在与第三方服务门店合作过程中,未明确了解门店的

经营情况,并且在门店倒闭前也没有告知所有消费者,导致消费者在信息不对称的情况下承担了门店倒闭的风险,应给车主一个合理的解决方案。

15日上午,记者实地走访该门店,发现大门紧闭。现场仍不时有车主驾车前来,欲进行车辆保养,得知闭店后感到错愕。据一名场地安保人员透露,该门店已停业一个多月,具体闭店原因不清楚。

周先生提供的缴费记录显示,收款方为福州万商宝太汽车服务有限公司。

记者在企查查平台上看到,该公司经营状态显示为“存续”。记者通过企查查上的企业联系方式联系上了一名男子,其表示公司已经“倒闭”了,车主可以打零跑官方电话解决。值得注意的是,在零跑汽车官方APP和官网的福州服务网点列表中,该门店已被移除。

15日上午,记者已向零跑汽车官方反映此事,客服表示“后续会有专人回应”。下午,零跑汽车相关工作人员反馈称,福州服务中心秀山路店并非直营店,目前已经退网闭店,按



零跑汽车福州服务中心秀山路店

公司出台的最新方案,所有在该门店充值的消费者,后续可以前往福州零跑中心金洲北路店继续消费。对于闭店原因,该工作人员未作说明。