

# 南通银保监分局负责人走进直播室回应热点问题,补充投诉举报热线—— 将倾听和重视每一个诉求

南通银保监分局党委委员、副局长  
施靖:

## 切实保护 金融消费者合法权益

近年来,南通银保监分局始终坚持监管工作的政治性、人民性,全面加强监管效能建设,着力防范化解金融风险,维护金融消费者合法权益。

今年以来,我们一是加大普惠金融支持力度。进一步优化银保企对接机制,组织开展“走万企 提信心 优服务”活动,推广“苏易融”普惠金融服务品牌,陆续推出个体工商户、新型农业经营主体、科技型中小企业等信贷产品便捷通道,打造多功能普惠金融综合服务平台,提升市场主体融资便捷性。

二是大力推进新市民金融服务。针对新市民就业创业、收入特点、资金需求等不同情况,引导机构提供灵活、便利的金融产品,辖内机构陆续推出“青年创业贷”“富民创业贷”“企业社保贷”等产品,满足新市民创业就业消费等多元化金融需求。

三是强化保险的保障作用。针对汛期、高温、台风等气候异常情况,督促保险公司提前组织部署、夯实基础工作、强化理赔服务,对风险等级较高的客户重点对接,做好风险查勘和风险提示。

四是切实保护消费者合法权益。今年将组织开展全市银行业保险业“消保强基”专项行动,聚焦消费者集中反映的突出问题,确定消保工作机制建设、销售行为及从业人员管理、个人信息保护、服务质量及收费管理“四个专题”,推动提升全市银行业保险业消费者权益保护工作水平。

## 信托产品逾期兑付 代销银行积极敦促

市民陆先生:

2021年3月,我的家人购买了招商银行销售的《国通诚亿三期A》XT-FZ27项目。在购买过程中,银行代销人员将投资者的风险承受能力等级修改,并一再保证“保本保息”误导购买人。而本应到期的产品,现在未能按期兑付约定本金和利息。

招商银行南通分行副行长范文涛:

我们非常重视客户的诉求,经过我们内部的核查排查,客户最后一次风评是2020年5月22日,且风险等级为A5,是通过手机银行进行的风险评估。在核实客户经理的销售过程中,未发现存在保本保息的承诺,且客户经理发送了关于该产品的说明书给客户。客户此前也购买过多款信托产品。

由于该产品的信托公司融资人违约,导致还款出现一些问题。截至目前,总共归还本金分红16次,兑付79万元,利息1.96万元。作为代销银行,我们一直在积极敦促信托公司,现在信托公司每个月都有一定兑付。

提前还贷需要等多久?投保三年为何迟迟未拿到保单?理财产品收益与销售介绍不符怎么办?……昨天,南通银保监分局相关领导携银行保险机构负责人走进“政风行风热线·一把手上线”直播室,倾听市民意见建议,回应群众关注关切。

## 线上投保为何未拿到保单?

市民杨女士:

三年前,我老公通过线上投保,给他父母买了中国平安保险百万医疗险,但没有保单。今年,我公公意外身亡,保险公司工作人员称,因没有产生医疗费用不予理赔。

平安人寿南通中支副总经理马建国:

“e生保百万医疗险”是线上投保,页面也会显示是否能够承保。一天后会将有电子保单发送至客户

指定邮箱或手机,在手机短信上可以看到承保结果以及查看电子保单的途径。与此同时,平安健康险也会进行电话回访。为保护好您自己的权益,建议您找到当时的购买链接,可以查看购买后的保单承保情况。另外,“e生保百万医疗险”的赔付条件确实是需要住院期间产生相关费用。平安人寿的保险产品是百分之百进行录音录像的,我们也会进一步核实相关情况,如果您反映的情况属实,我们将尽责理赔。

## 线上自行认购理财产品无需双录

市民丁女士:

2022年2月24日,我在平安银行南通分行营业部工作人员的推荐下,出资27万元购买了一款理财产品。我的要求是求稳,保证本金。工作人员称某款理财产品新客户的收益在5%左右,然而今年2月28日到期后,实际收益只有1300多元,收益只有0.5%,与当初工作人员介绍的相比整整缩水10倍。

平安银行南通分行营业部总经理  
关超:

该产品是一款存款产品,因此符合客户本金安全的要求。客户在家中通过线上购买该产品,是没有服务人员作产品介绍的。手机上有产品收益介绍,是0.5%到5.1%。另外,线上购买也有充分的风险提示及产品要素说明。需要说明的是,客户自行认购理财产品不需要录音录像。我们在产品销售过程中也有明确要求,所有的服务人员都要实事求是地介绍产品收益,严格禁止夸大产品收益。从产品介绍到产品认购,包括售后后续服务,我们都是严格遵守相关规定的。

## 险种保额不可简单相加理解

市民陈女士:

2019年,我为女儿购买了一款“平安少儿福”保险产品。当时销售人员介绍有100万元的保费,每年从银行自动扣款。但今年我才发现保额实际金额只有41万元。我要求退保,售后人员称按照现金价值只能退4000元。我尝试拨打银保监电话12378,但电话始终占线,投诉渠道不太畅通。

平安人寿南通中支副总经理马建国:

保险合同第一页已经列示这张保单的主险和附加险的对应保额,这个保额实际上是不能简单相加理解的,一旦相加就会形成误解。

对于我们保险销售人员,在销售和服务过程中确实存在夸大甚至误导的,我们欢迎客户监督反馈。核实存在相关问题的,一方面,我们本着保护消费者权益的态度和原则,与客户协商加保或减保,甚至协商解

约,也就是退保;另一方面,也会按照我们公司的有关规定,对相关的业务人员或销售人员进行处置,构成严重销售误导的,我们还会追究管理层。

在江苏银保监局统一安排下,2019年10月起,我们已经开始人身保险行业全面录音录像。杨女士可能是2019年10月以前投保,那就没有录音录像。但这也不要紧,我们可以通过还原投保过程、有关客户的签署材料等得到验证。我们也希望客户能够跟保险公司见面,还原当时的销售过程和销售线索。

南通银保监分局党委委员、副局长施靖:

12378是全国银保监会系统的投诉热线,上级部门根据投诉量也会增加一些座席提高服务效率。根据市民反映的情况,我们会进一步核实,并积极向上级反映。同时,在此补充我分局的投诉举报热线,分别是80815510和80815515。



本期主持人:  
张园

## 提前还贷要等多久?

市民宋女士:

我有一笔房屋按揭贷款是在中国银行办理的,现在想提前还贷,想问一下目前中国银行提前还贷需要多长时间?

中国银行南通分行副行长杭永康:

一段时间以来,有较多的房贷客户携闲置资金到银行办理提前还贷,银行系统和人力面临一定压力,导致还贷周期被拉长。针对该问题,我们迅速作出反应,短期内研发并上线了线上预约平台。客户可以在手机上进行预约,预约成功后会有短信确认,并且会在一个月左右的时间实现成功扣款。另外,对于有特殊情况的客户,我们还开通了绿色通道,可以在现场进行相应的业务办理。所以,请宋女士不要担心,您现在就可以在手机银行预约,会有工作人员与您对接。

政风行风  
评议员

## 持续加强监管引导 提升金融服务质效

葛新苗:

听了领导介绍,南通银保监分局去年确实做了很多工作,值得肯定。但通过咱们听众热线接听以及记者调查来看,还存在一些问题亟须改进。

比如在银行办理业务需要很长时间、诱惑性地极力推荐理财等方面要加强监督。银行单位和南通银保监分局也要加强对从业人员的管理。

现在再追究之前是谁的过错已经不是重点了,重点是如何把老百姓的损失降到最低。刚才招商银行的负责人说这位陆先生多次购买您银行的产品,其实对您银行充满信任和信赖,所以妥善处理好这件事情是您现在应该做到的,不要寒了一个老顾客的心。

希望南通银保监部门能够认真落实国家金融监督管理总局和市委市政府各项工作要求,坚持金融工作的政治性、人民性,持续加强监管引导,推进辖内银行业保险业进一步提升金融服务实体经济质效,为全面助推南通在高质量发展上持续走在前列,贡献更多的金融力量。 本报记者张园 整理