

2021年福建省银行保险消费投诉情况出炉

银行保险消费投诉量双双上升

近日,中国银保监会福建监管局发布了关于2021年银行保险消费投诉情况的通报。通报显示,2021年福建省银行保险消费投诉量双双上升。其中2021年福建银保监局系统共转送银行业消费投诉2822件,同比上升50.5%;保险业消费投诉3532件,同比上升13.3%。

银行业:个人贷款类业务成投诉重灾区

通报显示,2021年福建银保监局系统转送的银行业消费投诉件中,涉及国有大型商业银行1052件,占投诉总量的37.3%;农村中小金融机构674件,占投诉总量的23.9%;股份制商业银行420件,占投诉总量的14.9%;非银机构(不含信托)371件,占投诉总量的13.1%;城市商业银行292件,占投诉总量的10.3%;外资银行8件,信托公司4件,政策性银行1件。

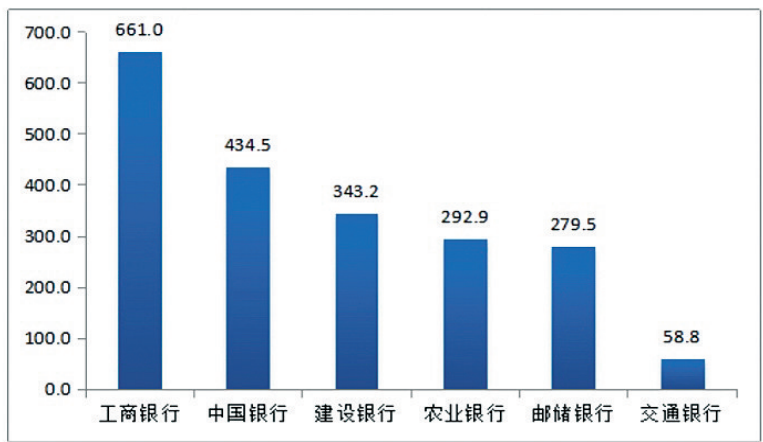
投诉事由方面,银行业消费投诉反映的突出问题主要为个人贷款类纠纷、银行卡储蓄业务纠纷、信用卡纠纷,分别为1592件、634件和254件,占比分别为56.4%、22.5%和9.0%。

从相对指标来看,2021年工商银行、中国银行、建设银行平均每千营业网点投诉量位居辖内国有大型商业银行前三名。2021年平安银行、渤海银行、浦发银行平均每千营业网点投诉量位居辖内股份制商业银行前三名。2021年工商银行、邮储银行、中国银行平均每千万个人客户投诉量位居辖内国有大型商业银行前三名。2021年渤海银行、恒丰银行、平安银行平均每千万个人客户投诉量位居辖内股份制商业银行前三名。

保险业:人身保险公司投诉件同比下降

通报显示,在2021年福建银保监局系统转送的保险业消费投诉件中,涉及财产保险公司1708件,同比上升83.1%,占投诉总量的48.4%;涉及人身保险公司1824件,同比下降16.5%,占投诉总量的51.6%。

投诉事由方面,在涉及财产保险公司投诉中,理赔纠纷1365件,占财产保险公司投诉总量的79.9%;销售纠纷167件,占比9.8%。投诉主要涉及的险种分别为机动车辆保险、



福建省辖内国有大型商业银行平均每千营业网点投诉情况
(单位:件/千营业网点)

人寿保险、意外伤害保险、机动车交通事故责任强制保险、财产保险等。其中,人寿保险投诉量占投诉总量的62.9%;保证保险纠纷126件,占比7.4%。在涉及人身保险公司投诉中,销售纠纷1099件,占人身保险公司投诉总量的60.3%;保全纠纷325件,占比17.8%。投诉主要涉及的险种分别为普通人寿保险纠纷872件,占人身保险公司投诉总量的47.8%;疾病保险纠纷384件,占比21.1%。

从相对指标来看,阳光财险、长安责任险、亚太财险的亿元保费投诉量位居财产险公司前三名。中银保险、东海航运、安盛天平的万张保单投诉量位居财产险公司前三名。中美联泰、人民健康、华泰人寿的亿元保费投诉量位居人身险公司前列。信泰人寿、君龙人寿、中英人寿的万人次投诉量位居人身险公司前三名。

■本报记者 闫 铮 文/供图

近期金价走高 该出手还是入手?



近期受国际形势等因素影响,国际黄金价格持续强势走高。本月初(3月7日),现货黄金(伦敦金)突破2000美元/盎司,这是继2020年8月以来再次突破2000美元大关,3月8日金价更是达到2070.21美元/盎司。但在十分接近2020年8月创下的历史高点时,金价又有所回落,上周一现货黄金跌至每盎司1916.51美元。3月18日(上周五)现货黄金收于每盎司1921.41美元。

尽管上周金价已触顶回落,但自月初以来仍实现了约4%的涨幅,可谓是表现惹眼。那么此时,投资者该如何布局黄金市场呢?



自月初以来金价已涨约4%

不少市民趁高位抛售黄金

“近期金价上涨,此时换购确实划算。”市民林女士表示,她刚用家中共计200多克的黄金首饰换购了一颗3.4克18K金钻戒。据市区周大生店员小韩介绍,由于金价上涨,近期有不少顾客带黄金前来换购钻石等珠宝。3月16日该店的黄金回收换购价为418元/克。目前各金饰店基本都有黄金回收、换购服务,不过大多只限于自家品牌的黄金制品。

除了回购柜台前的顾客络绎不绝外,前来购买金饰品的顾客也不在少数。加上近期各大金店推出了

“三八”妇女节的促销优惠活动,因此金饰市场再度掀起买卖小高潮。“今天(3月17日)是512元/克,与上月中旬相比,金饰品价格贵了近100元。”市区周大生店员小韩说道,“虽然单价变高,但这仅对计价金饰有影响,定价金饰几乎不受影响,且本月是我们店的‘三八女神节’月,促销活动将持续一个月,有些产品此时购买还是比较划算的。”

“这收益可比我炒股高多了。”市民王先生表示,自己去年年底买的500克金条,本来准备屯着压箱底,没想到最近金价上涨幅度这么高,才3个月的时间转手就赚了上万

元。如果市民想将黄金折现,建议选择银行等正规机构,如工商银行推出的黄金回购服务,只要持有含金量99%以上的黄金制品均可到工行指定网点办理回购,价格参考上海黄金交易所相关定价,资金实时到账,凭本人身份证、工行卡、黄金产品即可办理。目前漳州地区的工行回购网点仅芗城支行一家。

此时入手需谨慎

“这一波突如其来的金价涨势,也激发了大家对黄金的投资兴趣。”市区某国有大型商业银行工作人员小黄介绍道,近期有不少市民前来

咨询黄金相关业务,其中不仅有来出手金条的,也有不少投资者抱着“买涨不买跌”的心态来购买金条。

世界黄金协会分析,作为一种具有全球市场的非人民币资产,黄金或将有助于中国投资者渡过本地股票市场动荡的难关。因为当中国股市暴跌时,人民币黄金与本地股市为负相关关系;而当股市反弹时,这种相关性会转正。换句话说就是,黄金在糟糕时提供保护,在景气时共享繁荣。因此黄金正逐渐成为不少投资者的风险对冲工具。

不过也有业内人士认为,在当前局势下,避险资产呈现急剧上升的态势,若局势偏向缓和后,避险资产也同样会出现回落,不建议投资者在目前的价位点刻意进行追高的操作。若局势出现缓和,投资者可以寻求中长期投资的标的,或者采取更为分散的布局,将会是比较好的方式。

数据显示,2021年中国黄金消费量同比增长56%。因此世界黄金协会认为,展望未来,在类滞胀压力可能会逐步加剧的2022年,在以人民币资产为主的中国投资者的投资组合中,黄金或能够扮演重要的战略角色,并且黄金这种超越货币的非人民币资产可能会在财富保值和购买力保护上具有重要意义。

目前除了最常见的实物黄金,市民还有纸黄金、黄金ETF、黄金期货、黄金相关股票等相关投资工具可选择。当然贵金属与大宗商品和外汇等投资工具一样具有期货属性,因此还是提醒广大投资者应结合自身实际理性投资。

■本报记者 闫 铮 文/图

车险综改降费让利超2500亿元

消费者车均保费较改革前下降21%

自《关于实施车险综合改革的指导意见》(行业简称“车险综改”)实施一年多来,“降价、增保、提质”的阶段性目标基本实现,消费者普遍获益,行业持续发展动力有效增强。

车险综改自2020年9月19日在全国落地实施以来,截至2021年末,消费者车均保费为2761元,较改革前大幅下降21%,87%的消费者保费支出下降。据测算,改革以来累计为我国车险消费者减少支出超过2500亿元。同时,商业车险平均无赔款优待系数(NCD系数)由改革前的0.789下降至0.750,众多驾驶习惯好、出险频率低的车主享受到了更多的保费优惠。

车险综改后,保障程度显著提高,车险功能作用有效发挥。车险综改在价格不变的情况下,将交强险保障金额由12.2万元提升到20万元。在此基础上,商业第三者责任险平均投保额度2021年末已达157万,较改革前平均提升65万元,其中保额100万元及以上的保单占比达到91%;同时,商业险投保率由改革前的80%上升至88%。车险赔付增加、保障程度提高,功能作用得到进一步发挥。

除保障大幅提升之外,车险综改

后,赔付水平也大幅提升。按照车险综合改革设定的目标,车险综合赔付率水平升至2021年末的72.4%,同比上升近13个百分点,车险保障更多惠及广大消费者。同时,车险综合改革推动全行业调整优化业务结构,车险业务在财产险业务中的占比明显下降,责任险、健康险、农险等与服务实体经济、民生改善、乡村振兴密切相关的险种得到了更多关注和更好发展。

与此同时,车险综改后,车险费用水平大幅下降,车险市场秩序明显好转。此次车险综合改革采取有力举措,从根本上压降费用空间。截至2021年末,全国车险综合费用率同比下降近11个百分点,其中手续费率下降5个百分点,业务及管理费率下降6个百分点。同时监管保持高压态势,持续采取执法检查、行政处罚等监管措施,有力维护车险市场稳定健康发展。

银保监会表示,下一步将全面贯彻新发展理念,围绕“巩固、优化、创新”工作目标,坚定不移地把综合改革引向深入,加快车险高质量发展,更好地满足人民群众保险保障需求。

(据证券日报)

稳增长政策预期提升信心

外资继续看好中国股市投资机会

3月18日,截至收盘,上证指数报3251.07点,上涨1.12%,成交额4284.15亿元。当日北向资金净买入84.57亿元,其中沪股通净买入82.93亿元,深股通净买入1.64亿元。

另外,当日收盘后,富时罗素指数2月季度调整生效,其旗舰指数富时全球股票指数系列本次新纳入102只中国A股。

接受采访的外资机构认为,在关键时刻,政策支持将成为稳定信心和增长的关键。国务院金融委专题会议的表态,对稳定A股具有重要意义。

自3月16日国务院金融委专题会议提出“保持资本市场平稳运行”后,证监会连续两日表态“全力维护市场平稳运行”。

高盛首席中国经济学家阚辉表示,近几日A股出现回调,国务院金融委专题会议的作用非常重要。预计未来几个月将出现更友好的政策环境,不仅体现在货币政策和财政政策方

面,也包括加强行业监管的协调性。

花旗认为,今年中国5.5%的GDP增速目标表现出了稳增长的决心,未来或将继续实施积极的财政政策,并维持相对宽松的货币政策。此外,花旗称,受益于中美利差,中国长期的投资机遇以及海外资金的全球配置需求,未来海外资金仍然会继续流入中国。

对于长期投资资产组合,花旗全球投资委员会的股票配置建议中,增加了高质量资产比重,继续看好“不可阻挡的趋势”板块,包括医疗保健、网络安全、数字支付与金融科技,同时看好估值合理且具有股息增长前景的企业。

谈及对后续国内经济看法,闪辉认为,今年前两个月的经济活动数据初步全面反映了中国2022年以来的宏观经济状况,各主要指标均大幅超过市场预期。在面临疫情等因素影响的关键时刻,政策支持将成为稳定信心和增长的关键。

(据证券日报)

最高人民法院:

此类网上支付行为无效

本报讯(记者 闫 铮)在短视频盛行的当下,观众通过打赏、送礼等方式与主播互动的现象已十分常见,其中也不乏未成年观众。在一些主播的诱导下,部分未成年人动辄打赏上千元乃至数万元。针对此类现象,最高人民法院指出,未成年人实施与其年龄、智力不相符的支付行为无效。

本月,最高法发布了多起未成年人权益司法保护典型案例,其中提到一起李某某诉某电子商务有限公司网络服务合同纠纷案。案情显示,14周岁的原告李某某在父母不知情的情况下,通过某平台先后七次从被告经营的网店“X游戏”购买374个游戏账号,共计支付36652元,上述游戏账号内的装备都是皮肤、面具、小花裙子等。原告父母次日发现后,及时与被告经营网店的客服人员联系,表示对原告购买游戏账号及付款行为不予追认并要求被告退款,被告不同意全额退款。

针对以上案情,法院经审理认为,原告李某某案发时未成年,属于限制民事行为能力人,购买游戏账号支付36652元的行为,显然与其年龄、智力不相适应,李某某的法定代理人亦明确表示对该行为不予追认,故原告李某某实施的购买行为无效,判决被告向原告全额退还购买游戏账号款36652元。

最高法表示,此案主要涉及未成年人实施与其年龄、智力不相适应的支付行为的有效性。根据《民法典》的规定,8周岁以上未成年人实施与其年龄、智力不相适应的购买支付行为,在未得到其家长或者其法定代理人追认的情况下,其购买支付行为无效,经营者应当依法退还价款。

最后提醒广大家长,作为未成年人的监护人,应当加强对孩子的引导、监督,并应保管好自己的手机、银行卡密码,防止孩子用来绑定进行大额支付。网络公司应当进一步强化法律意识和社会责任,依法处理因未成年人实施与其年龄、智力不相符的支付行为所引发的纠纷。

农行芗城支行开展金融知识宣传活动



本报讯(记者 闫 铮 通讯员 黄宇 文/图)为积极履行社会责任,切实做好金融知识宣传工作。上周,农行漳州芗城支行以“315金融消费者权益日”为契机,组织青年员工到天山镇开展“共促消费公平 共享数字金融”主题活动(如图),向公众传递金融正能量。

活动当天,农行漳州芗城支行工作人员通过发放折页、播放滚动LED、面对面宣讲等方式,就消费者权益保护、反洗钱、防诈骗等金融知识向公众进行讲解,同步宣传农行品牌服务和特色产品,进一步帮助公众提高对金融产品和服务的认知能力及金融风险防范意识。

上市公司回购+公募基金自购 传递价值投资理念

市场调整之际,上市公司往往通过积极实施股票回购计划,提振市场信心,传递价值投资理念。据统计,截至3月18日,沪深交易所今年已经发布了近2000份与回购有关的上市公司公告,仅3月份就有651份与回购有关的公告披露。

在上市公司积极回购股份“护盘”的同时,公募基金也也纷纷出手,开始自购公司旗下权益类基金,增加投资者信心,向市场释放积极信号。

回购助推上市公司完善长效激励机制

3月16日召开的国务院金融委专题会议给资本市场吃了一剂“定心丸”。证监会党委迅速召开扩大会议传达学习会议精神,就抓好贯彻落实进行研究部署。会议强调,发挥市场内生稳定机制作用,大力推动上市公司提高质量,鼓励上市公司加大增持回购力度,引导基金公司自购份额,完善有利于长期机构投资者参与资本市场的制度机制,加大对公募基金等各类机构投资者的培育,鼓励长期投资、价值投资。

上市公司通过股票收购,可以向投资者传递公司对于未来发展的信心,从而推进公司股票市场价格与内在价值相匹配。如果股票短期

内出现较大跌幅或波动,上市公司可以通过回购股票来向投资者表示对公司价值的认可,从而稳定股价、维护公司价值及股东权益。

例如,顺丰控股发布关于回购公司股份的公告后,安信证券发布研报就提到,顺丰控股的“回购+激励”充分彰显发展信心,有助于进一步健全公司长效激励机制,充分调动核心骨干及优秀员工积极性,同时公司中期发展目标有望清晰,既能保障公司长远稳健发展,也能进一步树立资本市场信心。

川财证券首席经济学家、研究所所长陈雳表示,今年以来A股经历了较大幅度的调整,上市公司在近期集中进行增持回购,目的是稳定投资者信心。而且像医药、电子和化工板块公司业绩在2021年表现良好,一些公司觉得股价与自身公司价值产生了偏离,基于对公司业绩的乐观预期也会积极进行回购操作。

在武汉科技大学金融证券研究所所长董登新看来,上市公司回购股票表明公司有闲置资金,展现了公司的资金实力。由于回购股份不可以再次卖出,上市公司可以用于股权激励或者用于债券的转换等,这将减少公司的流通股数,可以提高公司每股收益,有利于公司的长远发展,传递价值投资理念。

值得一提的是,在诸多上市公司纷纷以自有资金回购股份同时,不乏上市公司以发债方式回购股份,如南方传媒、山鹰国际和洛阳钼业等在内的多家上市公司发布公告称,拟发行公司债方式回购公司股份。洛阳钼业在公告中表示,计划部分发债资金用于回购股份,该等股份未来将用于实施股权激励、员工持股计划或法律法规允许的方式。

国瓷材料董事会秘书许士梅表示,通过回购公司股份用于股权激励,公司建立起完善的长效激励约束机制,提高了团队凝聚力和竞争力,充分调动员工的积极性,促进公司持续健康发展。

公募基金公司自购旗下基金与持有人利益一致化

在上市公司积极回购股份“护盘”的同时,公募基金也纷纷出手,开始自购公司旗下权益类基金。

近日,天弘基金、易方达基金、交银施罗德基金等多家公募基金公司陆续发布自购公司旗下权益类基金的公告。例如,天弘基金3月17日发布“运用自有资金投资旗下公募基金”公告。公告显示,天弘基金基于对中国资本市场长期健康稳定发展的坚定信心,并与广大基金份额持有人同行,于2022年3月17日运用自有资金1亿元申购旗下偏股

型公募基金,并承诺持有时间不少于1年。

天弘基金对此表示,一直以来,天弘基金持续通过自有资金大额自购与广大持有人同行,助力投资者实现长期投资、价值投资,共享中国资本市场发展红利。

“尽管2022年开年的经济与金融形势意外复杂,但我们惊喜地看到中国经济的供给优势、中国企业的竞争优势仍在加强。”交银施罗德基金以公开信的形式告诉投资者,决定以公司(含全资子公司)自有资金5000万元再次申购旗下偏股型公募基金,并承诺至少持有三年以上。

对于基金公司“组团抄底”行为,前海开源基金首席经济学家杨德龙表示,很多公募基金公司自购公司旗下基金,而且多是大型公募基金公司,除了受到政策鼓励支持外,也是希望通过与持有人利益一致化,增加投资者信心,向市场释放出看好旗下基金的信号。

“此前市场出现较大的波动,很多股票价格的下跌导致基金份额的下降,给投资者带来了损失,而市场的信心恢复需要一定的时间。此时,公募基金公司主动回购旗下基金,为提振市场信心起到了重要作用。”杨德龙说。

(据证券日报)