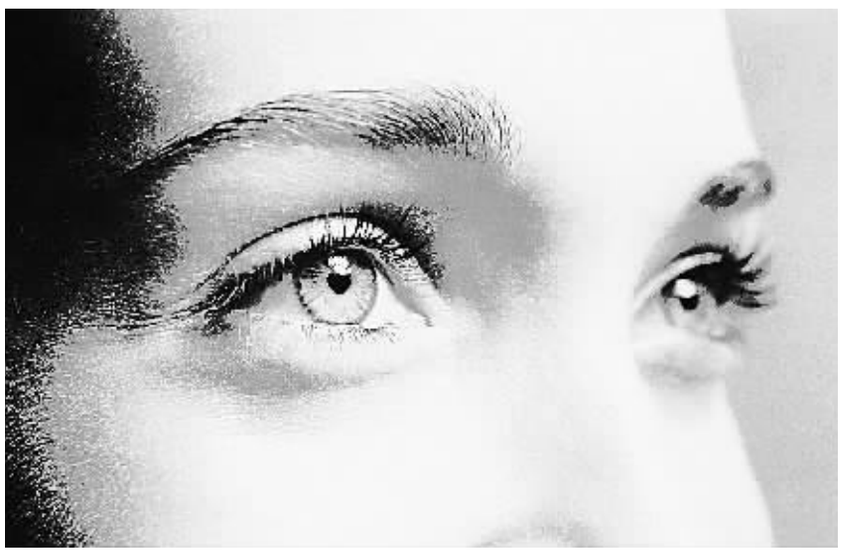
# 3·15维权 擦亮眼睛看保险

十几年的时间，“3·15”从一个国外泊来的普通纪念日，演变成为中国消费大众维权的一面旗帜。每年的春天，她都会再一次擦亮我们的信心和勇气，让诚信和理性的光芒照耀每一位经营者和消费者的心灵。

保险要壮大，诚信半边天。诚信乃保险业安身立命之本。面对还处于发展阶段的保险市场，一方面，我们呼唤保险公司能注重诚信，提升服务；一方面，号召消费者明明白白保险消费，擦亮眼睛看保险，维护自己的权益不受侵害。



## 警惕：代理人自卖自夸

比如对于投资类保险来说，投资者应该关注的是：保险公司现实的投资渠道及市场大势、该保险公司过去的投资收益业绩。可是，一些保险公司由于过去的资产收益率并不理想，在卖保险时常常顾左右而言它。按规定代理人不能在推销中承诺预期收益，但是一些代理人却根据保险公司的某一时段的收益率夸大和误导，以吸引消费者购买。

专家建议，消费者购买保险时首先考虑保险公司的诚信品质；其次要对比各保险公司经营状况、既往的投资业绩，如果没有时间和精力的话，要请教专业人士货比三家。对代理人口头承诺而保险合同条款中没有的内容，更不能相信。另外，在选择代理人时，对其人品及业务素质应有一定的了解。

## 小心：保了险却拿不到赔偿

很多人都有投保的习惯，为的就是在发生意外的时候能够得到补偿，市民赵女士也买了一份保险，可当她家中出事时，保险公司却告诉她，她家发生的意外不在投保范围内。

赵女士2005年底将自己1楼的房子装潢一新，2006年3月19日，赵女士在某保险公司购买一张吉祥卡。8月24日晚，她加完班回到家时发现，自家两间朝南卧室的地面上全都是积水，墙壁上也有大面积的水印。她查看后才发现，原来是楼上在漏水。赵女士立即与保险公司取得了联系，对方答复是她的房屋的确在“参保范围”内，但却不在“责任范围”内，所以不予赔偿。

## 看清条款再买保险

保险合同中一些对消费者不利的条款，如除外责任、中途退保等等，代理人在宣传中或含糊带过或干脆不说，常常让消费者蒙在鼓里。

一位教师说，她在买保险签约时多问了一句：“中途退保怎么办？”代理人搪塞了一句：“按照现金价值退。”她又问：“是保费全部返还吗？”代理人支支吾吾说“应该是的”。还好，这位女士最后还是放弃了这次投保。事实上，“现金价值”也是一个模糊的概念，它已比已缴保费少了一大截。

因此，购买保险前，消费者一定要索要和仔细研读保险合同条款，不能只听代理人的讲解。

## 买保险我们该怎样维权？

每逢“3·15”，各家保险公司总会搞出很多花样的服务活动，不过，令人遗憾的是，多年来，一直为消费者诟病的理赔难、销售误导等行为并没有得到根本改观。

回顾过去的一年，“重疾险”风波曾在寿险行业内引发轩然大波，最后推动了保监会加紧制定统一的重疾险定义，而车险理赔中泛滥的骗保行为，也激发了多家保险公司联合起来打击骗保行为。这些成果的背后，很大一部分力量来自于消费者对自己权利的维护和坚持。

谈到保险的维权，涉及最多的恐怕还是理赔难、销售误导这两个老生常谈的话题。

由于目前中国的保险消费者还不成熟，对保险产品的知识较少，而保险本身又是一种合同产品，存在这些问题是不可避免的。但作为消费者，在购买产品时，应保持警醒，多方比较后再决定是否购买，尽量不让自己上当走上维权之路；一旦出现问题，则应该及时维权。

## 维权也有一定技巧

首先，识破误导话术很重要。“话术”是代理人展业时的谈话技巧，让客户领会保险的必要性和产品特性。然而一些代理人却滥用话术，用一些听似合理、实则谬误的话迷惑客户。例如，有营销员喜欢在推销储蓄型保险时，以总收益“唬”住客户，其实识破这种骗术的关键在于，了解我国的金融政策就可以轻松识破。其次，投保过程是维权重点。人寿保险的合同通常是长期的经济合同。购买保险时，消费者必须具备合同意识。一旦签下自己的名字，就意味着自己在未来相当长的时间里，认可了合同的全部内容。

保险投诉也是有技巧的。消费者在进行保险投诉的电话投诉时，要记下接听电话的客服人员的姓名或工号。一般说来，保险公司的客户服务电话都是有录音的，而消费者也要将对方的解答要点记下，有条件的也可在告知对方之后，进行录音。这样，一旦发生纠纷，即可提供给保险公司或第三方审核的证据材料。亲自前往公司咨询也是如此，把负责接待的工作人员姓名、工号和对方给予的解答，都要记录下来。

方 周

税务窗口

## 中原国税秦岭分局“博客”开通

中原国税局秦岭税务分局积极为纳税人提供“特色服务”，在新浪网中创建博客网页，加强网上交流。博客上设置了“税法公告、问题咨询、事项通知、税企互动、文化生活、自身建设”等栏目，加强网上交流。通过电子邮箱为纳税人发放各种电子类文件，利用QQ捆绑群发信息和移动“随心呼”，通过网络向纳税人发送服务提醒，为纳税人提供最新税法知识，设置税法宣传信息库，使纳税人足不出户就能快捷获得涉税信息。 孙丰

## 登封地税为纳税人送“年礼”

近日，登封市好运来耐火材料公司景先生收到了一份特殊的新年礼物，这份特殊的“年礼”就是登封市地税局寄来的一张精美的个人所得税宣传贺卡。

为认真做好自行申报纳税的宣传工作，确保自行申报工作到位，登封市地税局积极采取措施，利用宣传栏、板报、宣传横幅和标语等多种形式在社会上进行广泛宣传，在办税服务厅和各基层办税服务点设立了个人所得税自行申报“咨询服务台”，积极为纳税人提供方便快捷的服务。

此外，该局还与邮政部门合作精心制作了10000份精美的宣传贺卡，将年所得12万元以上自行申报个人所得税的有关注意事项和逾期未申报应负的法律责任等内容，以图文并茂的形式，寓税收宣传融入地税干部对广大纳税人的新年祝福中。春节前夕，一份份税宣贺卡送到了辖区的个体工商户、企业老总和高收入者手中，这既是对广大纳税人的温馨祝福和提醒，也成为融洽和谐征纳关系的粘合剂。

张振卿

## 新郑地税局确定今年税务管理重点

2006年，新郑地税局建筑业入库税收5962万元，房地产业入库税收3403万元，两个行业入库税收占总量的三分之一强，成为制约收入运行质量的关键。为此，该局确定今年继续以强化建筑业、房地产业税收管理为行业管理重点。

该局继续强化台账管理模式。巩固原有台账式管理成果，采取优秀台账评选、观摩等形式，提高台账管税水平，进一步强化税源控管。建立部门协税机制，澄清税源底子。与建设局、房管所、财政等部门联系，建立信息通报机制，定期互通建筑工程立项、房产交易、契税征收等情况。同时，充分发挥好协税护税组织的作用，抓好零散、隐蔽税源的管理。对建筑业、房地产业实行项目管理制度，全面推行建筑业税收代扣代缴制度，所得税全部实行定律征收。强化发票管理，开展建筑业、房地产业使用发票情况专项检查，房地产业以检查专用收据为主，加大对预收款的清理力度。

乔慧展

时评

## 不信维权之“矛”刺不破服务之“盾”

买到假冒伪劣商品，得不到应有的售后服务，受到虚假广告的误导……随着相关法规的不断健全和人们法律意识的逐渐提高，这些遭遇基本上都已经不再跟“投诉无门”、“索赔无果”等情状产生关联了。不过，要是在银行那里受了委屈，消费者能讨回公道吗？

近日，不少读者打来电话反映消费过程中产生的疑惑和遇到的纠纷，其中关于银行服务方面的质询占了相当一部分的比重。而在平时，我们的热线电话似乎难得接到金融消费领域的投诉。由此，也许可以这样理解：在“强势”方面前，消费者即使对其服务心存不满，也往往会选择忍气吞声，惟有在“3·15”这个特殊的时间节点方才“敢于”畅所欲言。

跨行查询收费的例子就能够充分而准确地展现这种不对等的态势。去年6月，全国人大代表黄细花和陈雪英在全国四大银行跨行收费正式启动的第二天，即向全国人大提交了《关于跨行查询收费需听证的紧急建议》。近日两会期间，鉴于银监会采取的回避、拖延、搪塞等态度以及跨行收费“照常进行”的现状，黄细花在众多代表联名支持下起草《关于停止跨行查询收费的再建议》，再次强烈要求尽快叫停跨行查询收费行为。

服务的弊端还远不止跨行收费这一项，像网上银行的安全隐患、银行卡重复收费、客户提款遭遇假钞、信用卡被盗刷等一系列问题，一段时间以来也都一直困扰着消费者。还有比如经常在繁忙时段关闭部分窗口、双休日不提供服务以及个别银行无故改自动叫号系统为站立排队等行为，都明显暴露了银行业服务意识的欠缺。而消费者对此要么不敢说，要么懒得说，久而久之，银行以自我为中心的运作观念愈发牢固，消费者的利益也愈发得不到保障。

然而，这种局面注定不会持续太久了，在民生得到空前关注、民意得到充分表达、民本得到切实保障、民利得到积极维护的今天，已不再有任何一面盾牌可用来阻挡百姓为维护自身正当权益刺出的正义之矛。如果银行业因其相对的专业性以及所提供产品的特殊性而在和消费者“博弈”的过程中继续打“擦边球”的话，那么我们有理由相信，整个社会的维权意识和维权机制都已渐趋成熟，并将渗透至消费维权领域每一个最细微的角落。

小 石

理财提醒

不少女性在投资基金时，仅仅咨询某些基金的销售人员，选择基金产品时缺少应有的理性。

## 女性买基金切忌盲目

最近股市盘整，不少人开始谨慎投资。但基金发售却没有受到影响。一批新基金的上市，甚至还引爆了压抑已久的购买热情。而在这些热情的基民中，女性占了很大的比例。

### 认购基金忌盲目

“买基金就是买原始股，只要买进来就能赚钱，”基民中有这样想法的人还不在少数。

“基金就是储蓄”。2006年股市的大涨使不少股票型基金回报率超过了100%，“包赚不赔、低风险高收益”成了一批投资者对基金的错觉。

理财专家指出，股票市场带来的巨大赚钱效应，一下子带动了人们的投资热情。不少没有任何投资经验或基本投资常识的市民都匆匆挤进了资本市场，然而，盲目跟风投资是最不可取，也是风险极大的。

### 投资基金有战术

针对如今基民中日益壮大的女性力量，理财专家指出，女性投资者在选择基金产品时，也可以遵照一定方式来展开自己的基金投资之路。

首先是“看自己”。即投资开始前，了解自己的情况，包括自己的风险承受能力和想要达到的投资目标。只有“知己”，才能在多种多样的投资产品中，选择适合自身需要的产品。

一般而言，女性投资者的风险收益预期趋于稳健，可以更多地关注那些有既往业绩可参考的、遵循长期稳健投资策略并且具有良好抗跌性的基金。减少投资的盲目性，是任何投资行为都不可缺少的第一环节。

其次是“看对象”。投资者购买某个基金公司的基金实际上就相当于选了一个“对象”，将自己的财富交给对方打理，基金公司的整体投资能力决定了该基金公司旗下每只基金在不同市场状况下的实际业绩。因此，投资者需要更好地了解“对象”的投资管理能力，如此才能获取最大的收益。

再者就是“看组合”。组合投资是规避投资风险的基本措施。应尽量在自己的投资组合里配置不同风险收益特征的基金产品。关于组合的比例，投资专家给女性朋友提供一个简单的公式：大致上，国内的平均年龄是80岁，用80岁扣除年龄，大致就是投入股票型基金的合适比例。也就是说假如你今年30岁，那么在你的投资篮子中，股票型基金的比例就应该在50%左右。此外，可以将剩余的投资份额投资在处于风险收益曲线不同位置的货币型基金、中短债基金或者是平衡型基金。

此外，还要注意一些战术细节。如坚持长期投资理念、建立核心投资组合、基金数目不宜太多、设定自身的赎回标准、关注费率标准、利用专业评级机构提供的数据、研究基金公司的投策报告、关注市场走势等。

李 波

金融信息

## 招商银行全国交响乐会慈善巡演即将在郑州上演

2007年，招商银行将迎来20周年大庆，为回报社会、答谢客户，招商银行携手享誉国际的钢琴家郎朗与中国爱乐乐团、上海交响乐团、深圳交响乐团等中国最具影响力的演奏团体，共同举办了“招商银行20周年庆典慈善音乐会”巡演活动。据悉，3月20日晚，上海交响乐团将莅临郑州，著名指挥大师陈燮阳带领上海交响乐团的演奏家们共同为郑州人民奉献一场音乐的盛典。

招商银行是中国第一家完全由企业法人持股的股份制商业银行，1987年成立于深圳。20年来，招商银行秉承“因势而变，因您而变”的经营理念，以客户为中心，优质服务，强力创新，先后打造了一卡通、一网通、信用卡、金葵花理财、点金理财、财富账户等一系列知名的金融品牌，促进了全行的持续协调发展。

樊振宁

## 工行新推“珠联币合”投资保障两全理财产品

日前，记者从工行河南省分行营业部获悉，该行推出了首款为白领女性量身打造的“珠联币合”两全理财产品。这款人民币结构性理财产品与多家国际著名奢侈品企业股票表现挂钩，同时还附加了女性健康保险，凡购买该产品20万元人民币(含)以上的女性客户或男性客户的配偶，均可获赠该保险，在获取投资收益的同时得到疾病风险保障。该款理财产品的发行时间为3月8日至3月20日。

据悉，工行此款“珠联币合”两全理财产品由工行与国际著名投资机构高盛公司合作推出，存续期为两年，投资者以人民币购买，起点金额5万元。这款理财产品属于本金保证型浮动收益理财产品，保证客户持有到期可获100%本金返还，风险低于直接购买股票或股票型基金，预期2年累计最高收益率可达15%。此外，工行限定了此次理财产品的发行规模和发行区域，产品销售规模最多为10亿元人民币，并且仅在北京、上海、哈尔滨、郑州、济南、南京、武汉、广州、杭州等地发行。工行理财专家特别提醒广大客户，两全理财产品中的奢侈品挂钩型理财产品不提供提前终止选择权，投资者在申请全部或部分违约终止本产品时，违约终止部分没有收益，并须向银行缴付一定数量的违约金，因此，客户在投资期限上要考虑自己未来的资金使用情况。

许 磊 李丰收

## 年后首只拆分基金即将面世

景顺长城基金公司旗下的优选股票基金即将于3月19日进行拆分，拆分限量销售的规模上限为80亿元。在新基金发行出现前所未有的火爆场面时，景顺长城适时推出老基金的拆分及持续促销活动，该公司分管市场的副总宋宜农解释了这个问题。

宋宜农告诉记者，现在投资者争抢新基金，大量绩优的老基金却乏人问津，这种喜新厌旧的投资误区在于很多投资者对净值高的基金存有货币幻觉现象，并视高净值基金太贵而有所犹豫；有的投资者把买基金当作买股票，把新基金当作原始股，认为只要买了就能赚钱，而对基金产品的风险和收益没有正确的认识。实际上老的基金产品由于有过往业绩作为参考，投资者在选择时会更有针对性。一般来说，在基金净值变动不大的情况下，拆分之前申购该基金同拆分当天申购对投资人的利益基本没有影响。

李景辉

## 平安主力少儿保险外币版面世

3月9日，目前国内唯一一家销售外汇寿险的保险公司——中国平安推出其主力少儿产品世纪天使少儿两全保险分红型外币版，该产品采用美国、英国、澳大利亚等中国学生留学热门目的地的币种，为中高端少儿客户提供财务与人身保障，为其储备充足的留学教育资金。对有外币理财需求的客户来说，外汇保险是不错的投资理财工具。

平安人寿总经理助理柳志坚介绍，此次外币版世纪天使的推出，是中国平安顺利推出国内首个外汇寿险产品“好搭档留学外汇保”之后，为满足中高端少儿客户海外留学及居民外币理财的市场需求，在外汇寿险业务方面的又一重大举措。

此次推出的外币版世纪天使沿用了人民币版世纪天使的产品形态。外币版世纪天使同样具有终身高额生存返还、成年后高额寿险保障等产品特色。由于这些产品特色深受客户喜爱，人民币版世纪天使保险上市仅半年，便实现销售业绩近4亿元。相信在人民币版世纪天使热销的背景下，外币版世纪天使将会同样受到市场的关注，为更多拥有外币的客户送去平安的保障与关怀。

平安是国内首家获准开展外汇人寿保险业务的保险公司，并且是目前唯一一家销售外汇寿险的保险公司。

王 玲