



漫画 俞晓翔

信用卡明明注销成功了,却又产生了账单,你有没有遇到过这样的事情?上周,读者袁女士向记者反映,将信用卡成功销卡后,却又收到了欠费账单,银行给出的答复是:“销卡后也有可能产生费用”。对此,你是不是和袁女士一样疑惑重重?

信用卡销卡 没那么简单

业内提醒:销卡不等于销户,信用卡丢弃后必须销户,以防信息泄露

读者投诉

销卡后咋还会产生欠款?

上周,读者袁女士向《第1金融街》帮办热线84783629反映,她的丈夫有一张深发展银行的信用卡,今年7月份在深发展新街口的一家网点还完信用卡欠款后就提出了销卡。当着柜面人员的面,袁女士夫妇二人打电话到该行信用卡统一客服中心,核实了欠款余额并提出了销卡申请,在确认工作人员已经为他们办理了销卡手续后才离开网点。

本以为事情就这样了结了。8月初的时候,袁女士老公的手机上接到了深发展银行发来的一条短信账单,显示他的那张处于销卡状态的信用卡还欠费30多元。“欠款还清了,卡都销了,怎么会产生账单呢?”袁女士夫妇打电话到银行客服中心询问。客服中心工作人员查询后告诉他们,系统

显示确实有30多元欠款,至于这笔钱是如何产生的并不清楚,“有可能是柜台工作人员计算失误,导致这张卡没有足额还清。”

“我们销卡时,反复和柜面和客服中心的工作人员都确认过,欠款金额双方查询数额一样,而且客服人员说系统显示现在我们这张卡处于销卡状态,这个解释说不通。”袁女士说,过了几日,她又与客服中心联系,得到答复变成了“即便是销卡了,也有可能产生费用”。至于为什么销卡后仍会产生费用,工作人员却没有给出明确解释。

经过几轮沟通之后,银行方面仍然没有给出合理解释。为此,袁女士向现代快报反映,最终银行方面同意消掉这次账单,并向袁女士夫妇道歉。

友情提醒

信用卡销卡后别忘了销户

即便是销卡了,也有可能产生费用。银行的这一说法让袁女士很不能理解,也是许多市民好奇担心的地方。虽然当事银行并未对此给出明确解释,但据另一家银行信用卡中心的一位负责人透露,这背后其实蕴含的一种用卡风险,持卡人需谨慎对待。

他告诉记者,一般来说,如果持有信用卡的客户想销卡,直接拨打信用卡上面的银行客服电话就可以了。银行在接到客户的销卡请求后,会在一定的期限内来处理,这期间,银行会核对信用卡是否存在债务,客户的欠款是否已经结清等,“如果客户销卡时没有达一个完整的账单周期,即便是以前的欠款都结清了,并不能保证

下一个账单期信用卡内是否还会有欠款,银行需要一定的时间进行确认。”因此,大部分银行的一个销卡周期要在一个半月左右。

“需要注意的是,信用卡注销后,信用卡磁条上的信息还存在,如果被不法分子搜集到个人信息,重新向银行提交新信用卡的申请,就会产生被盗刷的危险。因此,对于注销的信用卡要做剪卡处理。”他提醒说,更重要的一点是,信用卡销卡并不等于销户,销卡是注销不用的信用卡,但是客户信息仍然存在。因此,为了保障个人信息安全,注销信用卡之后,最好再向银行客户中心申请注销账户。

现代快报记者 刘果

保险频道

电话投保前先弄清:

异地出险能否“通赔”?

随着电话销售的不断渗透,在生活中,我们时常会接到保险公司全国统一坐席销售保险或是赠送短期保险的电话。如果有投保的需求,通过电话即可投保生效。这为投保人投保带来了便捷,也对保险公司的服务提出了更高的要求。前不久,镇江读者张先生就碰上件郁闷事儿:明明通过电话投保,却在出险报案后被告知所投保的产品未在江苏地区销售过,要到产品销售所在地深圳进行理赔。

【案例】

镇江投保却要去深圳理赔

据张先生反映,3年前,他通过电销渠道在一家保险公司投保了一份人身意外险。缴费方式为:每月从手机话费中额外扣除5元缴纳保费。对此,张先生觉得很方便。

就在上个月,张先生外出不慎受伤,医疗费用共计600多元。他查看了人身意外险的理赔条款,向镇江的保险公司网点报了案,却在几日后被告知:没有在本地系统中查找到与张先生相

关的保单信息。而且张先生所投保的产品也未曾在江苏地区销售过,因此如需理赔,要直接与产品销售所在地深圳联系。换言之,在哪里投保就到哪里理赔。

随后,张先生数次通过该公司全国客服热线向保险公司报案,并向《现代快报·第1金融街》帮办热线84783629求助。经协调,该公司镇江分公司接收了张先生的理赔材料并表示将在一个月内完成理赔工作。

【调查】

电销号码均是全国统一号

据张先生回忆,自己在投保时,并没有被告知投保城市与投保地点,坐席销售人员也没有告知他相关的理赔信息,“而且来电是类似全国统一客服热线的号码,我也没有在意是否有区别。”

记者在南京走访了多家保险公司电销部门,发现但凡设立电销业务的保险公司呼出电话均是全国统一号码。而且此前保监会公布的《关于促进寿险公司电话营销业务规范发展的通知》

和《关于规范财产保险公司电话营销专用产品开发和管理的通知》,不仅规定全程录音,还明确指出开展电话营销业务,应设有电话营销专用呼出号码,并在全国性媒体上予以公示电话号码。

相关人士指出,出台以上规定主要是为了规避电话扰民。但这造成投保人对来电所在地的不明确,类似于张先生这样的情况也确实存在。从理论上讲,保单生效后,无论产品的“归属地”在哪里,都应由投保人所在地的保险公司网点进行保单追踪服务。此外,大多保险公司理赔也已经克服了“异地理赔”的困难,实现全国通赔。“只要保单生效,无论何时何地都应该可以畅通理赔。”该人士说。

【提醒】

多问一句是否“全国通赔”

买了保险却难理赔,这样的情况让张先生很是闹心。为此,保险专家提醒,投保时应向销售人员确认是否“全国通赔”。记者查看了各家承诺“全国通赔”服务的保险公司官网,均明确公

示,异地出险报案后,均由当地公司网点进行理赔服务。

另一方面,保监会《关于促进寿险公司电话营销业务规范发展的通知》中,也明确规定“电话销售人员在销售过程中应将姓名、所属保险公司或合作机构名称、客服电话、产品名称、保障范围、保险期间、保险费、保险金额、缴费方式、扣款时间、保单生效日、保单送达方式、犹豫期限等内容明确告知投保人”,以避免发生为达到销售目的不惜夸大其辞、曲解条款的情况。

最后,值得提醒的是,在保单生效后,投保人都收到相应的短信提醒和电话回访,投保人也可以通过这两种方式来确认是否“全国通赔”。

现代快报记者 谭明村

帮办

快乐理财
从加入第1金融街帮办俱乐部开始

理财助理
拨打电话或加入QQ群即可获得帮助

理财QQ群: 164533052
帮办热线: 84783629

资讯速递

农业银行 开售“银月饼”

近日,中国农业银行“传世之宝”贵金属推出的花好月圆中秋“银月饼”在南京亮相,引起不少市民的关注。据悉,该产品是专为迎接龙年中秋而定制,具备佳节礼赠、投资收藏、文化鉴赏三重价值。

农业银行江苏省分行营业部相关人士介绍说,此次推出的“银月饼”采用Ag99.9纯银精致工艺打造,银月饼正面以彩色绘图结合浮雕的形式刻有圆月和华贵牡丹图案,不仅工艺精致,更重要的是凸显了浓浓的中秋元素,并以圆月、牡丹寓意团圆、富贵、美好之意;月饼反面是福娃设计者韩美林大师题写的“传世之宝”四个大字,更是蕴含了传承和发扬传统文化的寓意。为了方便客户自由选择,银月饼分为30g、60g和100g三种规格。

“目前,我们已经接到不少客户的预订,大部分客户都是赠送给亲友,有一些年轻的父母则表示,希望把银月饼送给子女,传承和发扬中秋文化;部分企业客户则表示,由于一些外地员工无法回家过中秋,中秋期间将以银月饼为奖品,派发给部分员工。”上述人士透露,本月初,市民在该行的玄武支行、城北支行、城东支行、新街口支行、建邺支行、雨花台支行、高淳支行等附属贵金属专营网点都可以购买到这种“银月饼”。

现代快报记者 刘果

保障专家 守护全家

——友邦保险2012全新形象闪亮登场

截至2012年5月31日,友邦保险新业务价值比2011年同期上升28%;新业务价值利润率显著增加6.6个百分点;年化新保费上升9%。内涵价值增加16.01亿美元。

近期,友邦中国还发布了“新生代家庭幸福缺口调查”结果。友邦中国发起此次调查旨在了解处于当下复杂社会经济大背景中的新生代群体,并力求给出具有针对性的科学解决之道。

新生代家庭面临人生阶段和社会角色的转型,这一群体的保障缺口尤其需要关注。为此,友邦保险在近几年深受市场好评的“全佑一生”系列产品基础上,升级推出了全新的《友邦全佑一生“七合一”保障计划》。据悉,该保障计划集身故、全残、老年护理、癌症康复、疾病终末期、重疾分级保障、意外综合保障为一体,拥有低保费、高保障、最全面、最人性化等特点,并针对目前日益年轻化的癌症高发率和日益攀升的医疗费用,新增“癌症康复保险金”利益。该新增利益具有独立赔付、分期给付并保障至75岁等特点。

另外,友邦全新品牌形象已于7月正式推出,品牌方面的推广活动层出不穷,继7月份与权威媒体凤凰网合作的“铿锵80后”两期视频节目播出广受好评后,8月15日起,全新品牌形象广告也将于友邦五大区闪亮登场!

(吴珂 谭明村)

友邦保险

友邦电话: 101-020-3281
友邦网址: www.aia.com.cn