

# 联通系统频出错 总在“致歉”用户不“收货”

今年的5.17世界电信和信息日前夕,连续的“系统错误”事件,让作为全国三大运营商之一的中国联通公司尴尬不已。先是4月28日晚间,很多“136”开头的手机号码突然收到了一条只有一长串循环数字的奇怪短信,让不少收到短信的用户感到莫名恐慌。5月6日,又有大量中国联通用户反映,突然被扣除95元话费,名称是“叠加套餐包”,有人甚至被连续几次扣费。

因为涉及用户数量众多,两次事件都迅速成为当天社交网络的热门话题。但联通公司对事件的反应速度和解决方案却不尽如人意,并由此引发了一波对联通服务质量的集体批评。

■新快报记者 郑志辉

## 这样的“系统错误”有点太低级

5月6日,大量中国联通用户反映,中国联通未经用户同意擅自开通95元叠加套餐包,有人甚至被连续几次扣费。但反常的是,这笔话费联通官方没有以短信等形式通知,在账单中也无法第一时间查询到。因此,这次扣费有相当一部分用户是没有察觉到的。

第一时间发现扣费异常的,是开通了支付渠道自动扣款的联通用户。由于这次异常扣费金额高达95元,超过了很多用户的月租费用,加上有连续扣费的情况,很多人的话费余额瞬间被清空;还有开通花呗自动充话费的网友,直接连续充了300元话费。在消费投诉平台“黑猫投诉”上,24小时内相关问题的有效投诉量接近2000条。

大批被无故提示扣费的用户拨打联通客服电话投诉,但有人打了近一个小时,客服电话的语音提示始终是“人工坐席繁忙,请您稍后再拨”。之后,有打通客户电话的用户被告知:“由于系统升级,部分用户在夜间存在实时费用查询和话费提醒不准确现象,目前话费查询功能已恢复正常,不会影响手机费用和正常使用。”

直至5月10日下午,中国联通才缓缓地发布了一份关于异常扣费问题处

置工作进展情况的说明。联通表示,异常扣费事情发生后,集团高度重视,5月6日立即启动应急处置机制,成立工作专班,深入开展细致调查,迅速进行全面整改。特别是针对涉及用户的异常扣费问题,在开通服务专线的同时,当日迅速展开处置工作。

联通还在声明中表示,“本次问题的出现,反映了公司内部流程和管理存在不足,消费者合法权益保护工作需要持续强化”,对此深表歉意并将“深刻反思、汲取教训、认真整改”。

许多网友对这样的道歉声明表示不能接受。一方面,很多被扣费的用户发现,在退还错扣金额时,联通不经用户同意直接把钱退回到话费中,而不是原扣费渠道,等于强迫用户给自己充了一次话费。另一方面,仅仅一周之前,中国联通才刚刚因为“山东联通系统升级,导致少量用户收到测试短信”而“深表歉意”呢。

“又是这样的低级失误,根本就没有改进”,“道歉缺少诚意,不能只怪系统,多少应该赔偿用户”……网友们明显对此并不买账。

## 更高标准的服务承诺势在必行

法律界也对两次事件中联通公司的应对提出了质疑。北京颐合中

鸿律师事务所律师芦云在接受媒体采访时表示,首先,依据《消费者权益保护法》相关规定,联通擅自扣费的行为已经侵犯了消费者的财产安全权和公平交易权。联通客服所谓的“系统升级”原因需要拿出足够的证据证明并向消费者予以解释说明,同时应当加强系统安全管理,避免类似情况再次发生。其次,扣费理应原路退回,除非用户自行选择退回话费,否则这种做法就欠妥。再次,如果扣费涉及到的用户数量大、范围广、金额多,联通就应当以公告形式给予消费者合理的解释。

事实上,在收费方面的服务承诺、服务体验存在问题,可能是中国联通身上的一道沉疴。记者昨日在黑猫投诉平台上发现,搜索“联通 扣费”的关键字,得到22649条投诉条目,而搜索其他两家的扣费投诉,结果分别是18671条和5567条。

就在本周一,广东联通公司隆重发布“U悦服务”品牌,并提出“三必赔”的行业服务新标准,其中一项正是“宣传错误、诱导/不知情开通收费业务,立即赔”。

业内认为,如果这样的服务承诺能100%执行到位,或许能挽回消费者对联通品牌逐渐丢失的信心。



## 结构性存款今年收益率呈下降趋势 专家称利率水平高于同期限大额存单

新快报讯 记者杨依泓报道 不少投资者视为保本型理财替代品的结构性存款,近期“量价齐跌”。数据显示,今年以来结构性存款收益率持续下跌,同时,3月末中资全国性银行结构性存款余额同比下降12.26%。专家提示,结构性存款适合保守型及稳健型投资者,但收益率有一定波动性,目前来看高于同期限的定期存款和大额存单利率,未来仍然有一定下降空间。

### 结构性存款近期受欢迎

“足不出户,安心增值”“结构性存款守住您稳稳的收益”,近日,有不少银行理财经理在朋友圈“吆喝”结构性存款。“额度有限,尽早抢购。”某国有行一理财经理这样介绍。记者留意到,该经理推荐的某款结构性存款产品起购金额为5万元,业绩比较基准为1.35%-3.10%,产品期限为134天。5月12日晚,在该产品开始销售的第二天,App页面显示该款结构性存款已售罄。

“我们有一款最低收益能到3.2%,最高去到4.24%。”某股份制银行广州支行理财经理对记者表示,“目前额度还是比较充足的,不过近来有很多客户也来咨询购买结构性存款产品,毕竟最近购买理财产品也可能出现亏损的情况,很多人就会选择拿一部分资金来做这

种比较稳定的投资。”

据了解,目前市面上的结构性存款产品大多1万元至20万元起购,产品期限则在一个月至三年之间,值得注意的是,结构性存款比起普通定存产品,其收益率是浮动的,严格来说,结构性存款属于理财产品。

结构性存款适合哪类人群?融360数字科技研究院分析师刘银平在接受新快报记者采访时表示,结构性存款适合保守型及稳健型投资者,中资银行发行的结构性存款100%保本,收益率有一定波动性,不同产品的收益稳定性差异较大,投资者在购买之前要重点查看产品的收益规则。

### 未来仍有一定下降空间

“今年以来收益率呈下降趋势,国有银行、股份制银行降幅相对较大。”刘银平表示。

融360数字科技研究院发布的2022年4月银行结构性存款报告显示,4月份发行的结构性存款平均预期中间收益率为2.99%,与上月持平;平均预期最高收益率为3.54%,环比下降5BP。此外,根据人民银行公布的数据显示,截至2022年3月末,中资全国性银行结构性存款余额为58505.79亿元,环比下降0.54%,同比下降12.26%。就此看来,结

构性存款“量价齐跌”。

作为一款在存款基础上引入其它衍生品的理财产品,结构性存款的收益率与其挂钩资产的表现息息相关。数据显示,从不同挂钩标的结构性存款的收益率来看,4月份挂钩指数的结构性存款整体收益率最高,平均预期中间收益率为3.07%、平均预期最高收益率为4.16%;挂钩汇率、黄金的结构性存款平均预期中间收益率较为接近,挂钩汇率的结构性存款平均预期最高收益率略高。

4月以来,不少银行纷纷下调其1年期以上定期存款和大额存单利率,尽管大额存单未在利率调整范围内,但业内声音认为,未来结构性存款收益率有可能下降。“从银行公布的财报数据来看,2021年大部分银行净息差水平仍在持续收窄,结构性存款收益率要明显高于同期限的定期存款和大额存单利率,从降成本角度来看,未来结构性存款收益率仍有一定下降空间。”刘银平表示。

浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任、研究员盘和林则认为,当前国内利率水平是下行预期,未来可能会适时降准降息,结构性存款的固定收益投资部分收益呈现下滑态势。

## 上市险企前4月“成绩单”：寿险承压 财险放缓

新快报讯 记者林广豪报道 A股五大上市险企今年前4个月“成绩单”已全部公布。前4个月五大险企共揽保费11740.09亿元,同比增长约3.45%。五家寿险公司保费同比增速分化明显,财险“老三”前4个月保费受汽车销量影响增速放缓。

### 预计寿险保费继续承压

今年前4个月,五大险企保费收入呈现“四升一降”态势。具体来看,中国人寿保费收入3435亿元,同比增长-2.69%,延续一季度的下滑态势;中国平安保费收入3046.45亿元;同比增长0.68%;中国人保保费收入2761.6亿元,同比增长13.88%,保费增速最高,且连续4个月保持两位数的增速;中国太保保费收入1732.3亿元,同比增长6.23%;新华保险保费收入764.74亿元,同比增长3.83%。

寿险方面,五大险企保费同比增速分化明显。中国人寿保费收入3435亿元,同比增长-2.69%;平安寿险保费收入1963.80亿元,同比增长-2.42%;人保寿险保费收入632.27亿元,同比增长17.2%;太保寿险保费收入1115.79亿元,同比增长3.96%;新华保险保费收入764.74亿元,同比增长3.83%。国君非银金融团队指出,预计续期业务质量不佳导致保费增长仍然承压。

某大型险企代理人告诉记者,近日疫情散发影响线下展业。另一方面,银行存款利率下调的背景下,储蓄型保险产品的保本属性引起消费者关注。浙商证券分析师认为,在权益市场震荡背景下,消费者对资产的安全性需求提升,预计上市险企主要延续以增额终身寿为代表的储蓄型产品销售,匹配市场需求。受疫情影响,及人力环比下降,预计上市险企新单保费仍然压力较大。

### 新车销量下滑拖累保费

财险方面,人保财险、平安产险和太保财险保费收入分别为1868.52亿元、949.28亿元、616.51亿元,分别同比增长10.33%、8.35%、10.6%,增速环比一季度的12.2%、10.3%和13.8%均有所放缓。从车险业务来看,人保财险前4个月车险保费同比增长7.6%,增速较一季度的10.9%继续放缓。

国君非银金融团队表示,预计上市险企财险保费增速放缓的主要原因是国内部分地区受到疫情影响,新车销量下滑导致车险增速放缓。中国汽车流通协会披露,2022年4月乘用车市场零售达到104.2万辆,同比下降35.5%,环比下降34.0%,4月零售同比与环比增速均处于当月历史最低值。