

# 青岛银行保险机构专项整治行动全面开启

内容涵盖 10 个方面 39 类问题 多措并举坚决遏制侵害消费者权益乱象抬头

青岛银保监局银行  
保险机构侵害消费者权益

乱象专项整治行动全面开  
启。近日,青岛银保监局印发实  
施方案,内容涵盖十个方面、39  
类问题,通过自查整改、监管抽  
查、违规处罚相结合,坚决遏  
制侵害消费者权益乱象抬  
头,此次专项整治行动从 3  
月开始至 11 月结束。

小贴士

## 警惕“代理退保”风险

当前,社会上存在一些个人或机构  
打着“代理维权”“法律咨询”等旗号,以  
非法牟利为目的,诱导保险消费者委托  
其代理“全额退保”事宜,给部分消费者  
造成了重大损失,并且严重干扰了保险  
行业的正常秩序。

常见“代理退保”运作套路:

1.非法渠道获取客户信息,主动联系  
怂恿退保;2.签订代理协议,收取巨额费  
用;3.切断客户与保险公司的联系,代为  
投诉;4.退保成功后再次诱导客户。

“代理退保”存在的风险:

1.保障缺失风险;2.资金受损或遭受  
诈骗风险;3.个人信息泄露风险;4.法律  
风险。

青岛银保监局提醒:通过正规渠道,  
依法合理维权。消费者可以通过保险公  
司公布的官方维权热线或服务渠道反映  
诉求,也可以向监管部门反映,还可以通  
过调解、仲裁、诉讼等其它途径解决,切  
不可参与非法恶意“代理退保”行为。

专项整治覆盖面广

近年来,诱导消费者购买与其风险承受能力  
不相匹配的金融产品,强制捆绑或强制搭售保  
险、信用卡、大额存单等业务,未提供实质服务而  
收取费用,未经消费者同意将其个人信息用于交  
叉销售或第三方荐客等行业乱象层出不穷。

据青岛银保监局负责人介绍,为切实保护消  
费者合法权益,规范银行保险机构经营行为,本次  
专项整治行动,立足消费者视角,从消费者角度出  
发,银行业围绕消费者适当性、营销宣传、产品销  
售、个人信息保护、第三方合作机构管理、服务价  
格管理六方面 23 类问题,保险业围绕销售、承保、  
理赔、退保四方面 16 类问题,进行重点整治。

此次行动将重点整治未对消费者进行风险  
承受能力评估、代客评估、先销售后评估、向低  
收入群体过度营销信用卡或分期业务等行为;  
重点整治夸大收益、掩饰风险或进行误导性营  
销宣传、虚构或隐瞒合同重要内容、强制捆绑或  
强制搭售金融产品等行为;重点整治未经消费  
者同意,向第三方提供消费者个人信息,或将个  
人信息用于交叉销售、向合作机构推介客户等  
行为;重点整治未提供实质服务而收费、违规收  
取相关部门已要求减免的费用,转嫁应由银行  
承担的费用等行为;在退保方面,重点整治诱导  
投保人为购买新产品而终止保险合同、“代理退  
保”乱象等。

按照实施方案,青岛银保监局将对辖内银行  
保险机构开展指导抽查。对整改措施落点不准、  
力度不足、进展不快、投诉势头不降反升的,进  
行重点指导抽查。对前端防控不到位、后端化解  
不及时,整改处理不彻底的,采取对应监管措施。对  
严重违法违规行为,尤其是屡查屡犯、屡禁不止  
问题,依法进行处罚,提升监管威慑力。

青岛银保监局将严肃追究相关银行保险机  
构及其工作人员责任。对严重侵害消费者合法权  
益,触及道德底线的业务要立即叫停;对违反银  
行保险机构内部规章制度的,要严格执行内部责  
任追究;对违反党纪政纪的,要交纪检监察部门  
处理,对涉及违法犯罪的,要移送司法机关惩处。

实施方案还要求,对专项整治行动期间新发  
现、新产生的问题,要一并纳入整改范围,加大处  
置和解决力度,切实把纠纷解决在萌芽、化解在  
基层。

“此次专项整治涉及银行保险机构消费者权

益保护工作的方方面面,基本覆盖了业务前、中、  
后各个环节。”青岛银保监局有关负责人表示,  
“之所以这样安排,就是要立足消费者视角,从消  
费者角度出发,引导、督促银行保险机构查找自  
身经营理念、制度机制、内控管理等方面存在的  
问题,加强源头治理,有效祛除病根。”

多手段化解金融纠纷

金融消费者是金融市场的重要参与者,也是  
金融业持续健康发展的推动者。维护好金融消  
费者合法权益是践行以人民为中心发展思想的  
重要体现,解决好消费者与银行保险机构之间的  
纠纷是监管部门的必修课。

数据显示,2021 年青岛银保监局共处理银  
行保险咨询事项 7.93 万件,开展消保现场检查督  
查 17 家次,约谈投诉处理不力的银行保险机构 34  
家次,各类投诉及咨询事项快速办结率达到 99%  
以上。

消费者反映的问题关键在于解决。按照党中  
央“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的要求,青  
岛银保监局指导成立了青岛市银行保险业纠纷  
调解中心,选拔聘任百余名学科专业背景多样、  
群众工作能力强的人员组建调解队伍,开展“一  
站式”纠纷解决机制建设,先后在莱西市、西海  
岸新区设立县域调解工作站。2021 年累计调解案  
件 547 件,涉案金额 1.2 亿元,调解成功 323 件,  
调解成功率 59.05%,在线调解 182 件,成功率  
89.01%。

今年疫情发生后,调解中心一手抓好防疫,  
一手抓好调解,充分利用法院调解平台等线上调  
解方式,保障服务“不打烊”。3 月以来,共调解案  
件 43 件,线上调解成功 24 件,因调解服务不中  
断、服务质量不降低、调解效率不打折,赢得了  
消费者的一致好评。

青岛银保监局有关负责人表示,调解中心全  
员坚定履行责任使命,坚守在矛盾化解第一线,  
为辖区金融秩序的稳定和矛盾纠纷化解贡献力  
量。调解中心将总结本阶段工作经验,继续深入  
探索纠纷多元化化解机制,推动调解工作更高质  
量的发展,提升金融消费双方的获得感和幸福  
感。下一步,将引导鼓励更多的消费者利用好这  
个“一站式”纠纷调解平台,积极推进区域调解工  
作站建设,联合法院聚焦“多元解纷”和“诉讼服  
务”两项重点,力争让群众“只进一个门,最多跑  
一次”。

## 每月攒颗“金豆豆”不如安心买定投

实体黄金易氧化 要考虑换购、兑现时的“折旧费”

黄金定投可实现强制储“金”

岛城一国有大行的理财经理表示,购买  
“金豆豆”切勿跟风,有几点需要注意,一是,  
单看“金豆豆”价格不高,但总体来看“金豆  
豆”的单价成本会比金条高,目前投资金条  
价格每克在 405 元左右,“金豆豆”每克单  
价预计 430 元,金融机构投资金条出售价格,  
一般在上海黄金交易所账户金价格的基础  
上浮 10—15 元,回购时会根据当时价格进  
行扣减,通俗来讲就是会有“折旧费”。其  
次,要注意储存方式,因为黄金储存不当容  
易出现氧化的问题。

针对以上储存实体黄金,可能存在的几  
个问题,上述理财师给出了自己的建议,“如  
果对黄金‘情有独钟’,我建议可以选择黄金  
定投、黄金积存的业务。”首先,黄金定  
投、黄金积存都是通过银行账户完成,每月  
固定金额进行投资,一般以 500 元起步,这  
样可以达到每月存储黄金的目的。其次,黄  
金定投、黄金积存成本较低、变现灵活,通  
过办理业务的金融机构实现赎回,也可以通  
过兑换实物黄金的形式获得实物金条;再  
者,可以规避个人存储黄金,出现遗失、氧  
化、磨损等一系列问题。

徐 晶

黄金具有避险和抗通胀功能

相比动辄 10、50、100 克的金条,1 克  
左右的“金豆豆”,花费不高,对年轻人更  
为友好。相比各类基金和理财产品,中规中  
矩的黄金或许更能体现出稳定保值的价值。  
不受产品类型所限,只看重价值属性,年轻  
人也正凭借着这股新潮又务实的财富观念,  
逐渐成为黄金消费的主力军。业内人士表  
示,每月购买一颗“金豆豆”,其实是将黄  
金定投、黄金积存转化为实物投资,是固  
定“储蓄”的一种方式,新潮但不新鲜。

“攒金豆豆”为何会备受年轻人喜爱?  
工商银行青岛台东支行高经客户经理周翔  
表示,一直以来,黄金作为优质的保值工  
具,备受投资人青睐,叠加近期地缘冲突的  
影响,黄金凭借避险和抗通胀的功能成为  
投资者资产配置的首选之一。而相比于金  
条,金豆克重更小,攒金豆的过程类似于定  
期投资,年轻人也更愿意将其作为强制存  
款的一种方式。其次,某种程度上,像这种  
带有象征意义和元素色彩的理财,往往比  
晦涩难懂的专业知识更能带动年轻人们  
的热情。

财智·楼市资讯

新房成交量

胶州成“黑马”

上周青岛新房二手房成交量环比上涨

青岛楼市正渐渐回暖,根据青岛网  
上房地产数据统计显示,上周(3 月 21  
日—3 月 27 日)青岛新房共成交 3984  
套,环比前一周上涨了 194%;二手房一  
周共成交了 657 套,环比前一周上涨了  
27.1%。

根据青岛网上房地产数据统计,上  
周青岛全市新房共计成交 3984 套,新  
房成交面积 500256.67 平方米。其中  
新建住宅成交 3357 套,环比前一周上  
涨了 209%,新建住宅成交面积为  
411762.91 平方米。

从各区域新房市场表现来看,胶州  
市上周新房成交 1512 套,新房成交面  
积 196061.66 平方米,以绝对的优势位  
居第一位,成为周排名最大的“黑马”;  
城阳上周新房共成交 883 套,新房成  
交面积 119384.73 平方米,位居第二;  
即墨上周新房成交 712 套,新房成交面  
积 74646.25 平方米,位居第三。西海  
岸新区成交量首次掉出“第一军团”,上  
周新房成交 458 套,新房成交总面积  
52406.54 平方米,只排第四位。

再来看二手房方面,根据青岛网上  
房地产数据统计,上周(3 月 21 日—3  
月 27 日)青岛二手房共计成交 657 套,  
环比前一周上涨了 27.1%,二手房成交  
总面积 59867.2 平方米,其中,普通二  
手住宅共交易了 269 套,环比前一周上  
涨 46.2%,二手住宅成交总面积 24893.74  
平方米。

本报楼市观察员表示,青岛房地产  
市场在历经了短暂的外部不利因素后,  
目前正全面复苏,在首轮土拍市场的整  
体回暖、房贷利率的回调、市场预期的  
看好以及全市各大项目复工、开工的  
整体利好叠加下,岛城房地产正在逐渐  
走出低潮期,目前看,主城区的房价已  
经开始了新一轮的上扬,近郊通过“以  
价换量”的方式也打开了新局面。对  
刚需购房者来说,在三月末及四月入  
手,是一个不错的时机,但同时要选  
择安全性高、品质有保障、服务好的  
开发商,避免风险因子高的房企及楼  
盘。“目前看房企洗牌还没有结束,  
个别的高风险楼盘不要碰,市民还是  
尽量选择稳健性高的房地产企业。”

李鹏飞

# 虎年土地“第一拍”热乎气慢慢来

央企国企是多个地市的拿地大户 青岛首批集中供地3宗地块有溢价



年度首批土拍,是未来房地产市场的重要晴雨表,土拍的冷  
热,成为判断一座城市地产兴衰的重要指标。截至 3 月底,北  
京、福州、合肥、青岛、厦门等地均完成了 2022 年度第一轮土  
拍,虽然有个别地块遇冷,但整体上可以看到明显的强复苏信号。

■城阳区某小区项目 李鹏飞 摄影

亮相,3 月 17 日开始的合肥土拍,30 宗涉宅地块中共  
有 15 宗地块进入最高限价+竞品质阶段,优质地块进  
入竞品质的房企超过 20 家,人气最高滨科城  
BK202204 号地块甚至吸引了 23 家企业参与竞争。

本报楼市观察员分析指出,合肥本次集中  
供地的火热原因主要是合肥对参拍门槛和拿地成本  
上均做出了调整,优化了竞价规则,采用达到中止  
价后进入“竞品质”的竞价政策,同时降低保障性  
住房配建比例,减少捆绑配建地块的数量。此外,  
地块稀缺,譬如滨湖、经开等地块。“本轮合肥的  
土拍成功,对迅速提振该市乃至全国房地产市场都  
有利好效应。”据链接等机构数据显示,合肥楼市  
2022 年 3 月第三周数据出炉,合肥楼市二手房挂  
牌均价从 16041 元变为 16607 元,增长了 3.53%。

青岛:底价成交为主 土拍市场整体稳定

3 月 18 日,青岛首批集中供地拉开帷幕。此次  
土拍共成交 15 宗地,总建面约 83 万平方米,成交  
总价 29.5 亿元,3 宗地块有溢价,溢价率 2%。其中  
12 宗地以底价成交,城阳、西海岸新区等 3 宗地溢  
价成交,平均溢价率为 2%。

本报楼市观察员表示,从拿地的开发商来看,  
青岛此次集中土拍拿地主力为本地房企。结合区  
域分布来看,青岛此次出让的地块和 2021 年任  
意批次一样,集中供地的主力仍集中在黄岛区,16  
宗地块中有 10 宗来自黄岛区。

本次青岛土拍大多以底价成交,且房企拿  
地以补足完整项目用地或后续使用为主。例如,  
瑞源控股以成交价 2.53 亿元,成交楼面价 7192  
元/平方米底价竞得 HD2022—3012 号地块,紧  
挨瑞源·名嘉荷府,属于瑞源·名嘉荷府后续项目  
用地;中交+海发联合以底价摘得 HD2022—3014  
号地块,HD2022—3015 号 2 宗地,作为中交海  
发·山海大观补仓之用。

最值得注意的是城阳亚洲杯 4 号地溢价率  
最高,为 13.44%,该地块位置优越、周边配套  
完善,但需配建约 16000 平方米的酒店,值得注  
意的是出让条件中取消了对酒店 2023 年 5 月 30  
日前交付使用的时间限制。今年引来两家竞  
买人:城阳开投与青铁置业、银丰地产。经  
过 35 轮激战后,溢价 13.44%,最终被城阳开  
投与青铁置业(青岛环湾置业有限公司)斩获,  
成交单价 5739 元/平方米,成交总价 4.64 亿  
元。

本报楼市观察员分析指出,青岛 2022 年首  
轮土地出让,整体效果不错,对提振并促进青  
岛房地产市场稳定、健康、良性发展起到了一  
定的积极作用。

厦门:楼面价最高拍出 46795 元/平方米

3 月 24 日,厦门迎来 2022 年首次集中  
供地,本次土拍集中供应住宅用地多达 9 宗,  
其中,厦门岛内出让的 4 宗住宅用地备受关  
注,吸引了众多房企前来竞拍。

其中,厦门岛内岭兜 2022P02 地块吸引了  
国贸、住宅、保利、招商、中海、金地等  
多家房企报名竞拍,最终金地以总价 14.6  
亿元,楼面价 46795 元/平方米,定建建面  
积 4000 平方米,并通过摇号方式成功竞得  
厦门岛内岭兜 2022P02 地块。

本报楼市观察员分析指出,在出让的厦  
门岛内优质地块中,房企拿地热情依旧高  
涨,毕竟集中供地次数有限,房企必须要做好  
土地储备。这也得益于厦门楼市的坚挺,根  
据国家统计局发布的情况,2 月厦门新建商  
品住宅价格同比上涨 2.3%。

实力企业看好楼市未来

土拍市场的热,基于开发商们对未来的看  
好。进入 2022 年,在各大民企节衣缩食应  
对偿债高峰之时,旭辉成为少数仍活跃在土  
地市场上的民营房企,一季度共获取多个  
新项目,应占土地出让金合计约 34 亿元。

旭辉执行董事、控股 CFO 杨欣表示,过  
去两年,行业毛利率整体处于下降趋势。“  
在上一轮扩张中,不少房企在投资上比较  
进取;在限价的背景下,行业的毛利率在观  
点上被制衡。”不过,这一状态或将有  
所改变。“从去年第四季度开始,特别是  
今年年初的土拍中,整体的局势已经得到  
了明显的扭转。”截至去年末,旭辉总土  
地储备合计约 5250 万平方米,其应占土  
地储备建面约 2840 万平方米。据亿翰  
智库数据,旭辉的土储存续比约 3.6 年。

在此次北京首轮集中土拍中,绿城表现  
亮眼。绿城中国董事会主席张亚东表示,  
“虽然行业已经到顶,但总体趋于稳定,商  
品房销售额会从 18 万亿元有所下降,依  
旧是个大行业,未来五到十年还会保持在  
15 万亿元以上水平,仍大有可为。”

但是,对有些开发商来说,面临的挑战依  
然较大,根据克尔瑞今年前两个月新增货  
值榜单看,去年的销售百强房企,目前有  
七成以上投资处于停滞状态。本报楼市  
观察员也提醒意向置业者:“选择楼盘  
要尽量考虑有土拍实力的房企,目前个别  
房企的风险依然较大,大家可以从土拍拿  
地的角度,去判断一家企业的稳健性。”

李鹏飞

阅楼市

北京:市场升温 土拍迎来开门红

2 月 16 日,北京开启全国首例土拍,两天  
时间,北京首轮出让的 18 宗地最终成交 17  
宗,成交价 480 亿元,整体溢价率 4.5%。有  
1 宗地因竞买人未报价而最终流拍。本报  
记者梳理发现,这 18 宗地共吸引了 22 家  
房企及联合体参与现场竞价,国企和央企  
依然是拿地主力,最终也是拿地大户。

值得关注的是,本轮土拍中,最“热”的  
是昌平区中关村生命科学园地块,包括中  
交、城建、建发、中海等 10 家房企及联  
合体参与现场竞价,最终,建发以 27.15  
亿元竞得该地块,溢价率高达 15%。

本次土拍国企和央企依然是拿地主力,  
其中,中交控股的绿城以 98.4 亿元斩获 3  
宗地,华润以 79.94 亿元斩获 2 宗地,中  
海以 62.69 亿元斩获 2 宗地,保利+金地  
联合体也斩获 2 宗地。

北京市规划和自然资源委员会表示,从  
第一批集中供地成交情况看,企业参与积极  
性较高,成交率较去年下半年大幅提高,优  
质地块更是经历多轮竞拍后成交,充分说  
明企业对于北京市场持有稳定信心。根据  
国家统计局数据,2 月份北京新建商品住  
宅价格环比上涨 0.6%,同比上涨 5.5 个  
百分点。2 月北京二手房的价格上涨更为  
明显,环比上涨 0.7%,同比上涨 7.4%,和  
2020 年的定基数据相比上涨 12.9%。

福州:整体溢价率小幅上扬

3 月 16 日,福州举行了 2022 年首轮  
集中供地拍卖。原计划出让 6 区 18 宗地  
块,最终以出让 12 宗地块,揽金 66.3 亿  
元收官,其中 8 宗地块底价成交,2 宗地  
块溢价成交,2 宗地块到达最高限价+摇  
号成交,整体溢价率仅为 4.2%,比去年第  
三轮小幅提升了 1.1 个百分点。

值得关注的是,此轮参拍房企中,除中  
海、保利等少数品牌房企外,福州新区开  
发、福州城投、城乡建设等福州本土国  
企占将近八成,深耕福建的厦门建发却  
成为此次土拍的最大“赢家”,以 29.69  
亿元斩获晋安、仓山 2 宗热门地块。

合肥:一块地吸引 23 家房企争夺

在全国首例集中供地的城市中,合肥的表  
现尤为