

伴随着理财观念的日益渗透,金融消费者往往集存款者、贷款者、投保人、持卡人、投资理财者等身份于一身,多重身份自然产生多种消费,由此引发的金融消费纠纷也呈日益增多态势。来自中消协的统计数据显示,银行、保险、证券等理财领域正成为消费者投诉的焦点之一。今年“3·15”,南京市民金融消费中的投诉焦点主要集中在哪些方面?金融消费者该怎样合理维权?现代快报“3·15金融消费正能量行动”结合维权专线84783629的读者来电告诉你答案。

现代快报记者 陈霞

理财被误导 成3·15金融维权焦点

2周,116条读者来电

自2月27日快报“3·15金融消费正能量行动”启动后,开通金融帮办&维权专线84783629,《第1金融街》专刊编辑部几乎每天(周末除外)都会接到10多条读者来电倾诉自己的遭遇。

68岁的华老太太为了讲述自己“莫名成保户”的经历,前几天一大早就来到了编辑部。她告诉快报记者,自己的1万元理财产品在不知情的情况下被买成了保险,如今1万元不但拿不到,还面临着每年继续要交1万元的窘况。为了说明自己的确是不知情,华老太太将自己买理财产品时签订的一系列合同都带来了。遗憾的是,合同上有华老太太本人的签字。记者细问才知道,她是在“不懂”的情况下盲目投资。

记者统计发现,在热线接到的116条读者来电中,有6成消费者是因为金融知识的欠缺,在“不懂”的情况下盲目投资,从而使得自身权益受到侵害。资深银行理

财经理覃先生就此提醒,普通投资者购买的众多理财产品,大多是通过合同方式订立的,例如人民币理财、保险、信托等,需要投资者在购买之前,签订有关提示风险的“告知书”。如果一开始不仔细看其中的条款,就会大大增加发生纠纷的几率。而要避免投资理财中的“陷阱”,就不能盲目签署任何合同或“告知书”,最好逐条解读,这样才能真正保障自身利益。

宣传误导是投诉集中点

就热线电话接到的投诉而言,银行业和保险业的投诉占到了绝大多数。

其中,对银行业的投诉主要集中在理财产品和信用卡上。比如,有来电读者反映自己到银行存钱或取钱时,遭遇工作人员推荐购买理财产品,然而收益却不如工作人员说的那么好。还有不少读者反映,在银行将理财产品委托给当时推荐的工作人员操作,但在取钱时遭遇账户无故少钱或者存单变保

单的情况。信用卡方面的投诉则主要集中在“信用卡免息期和罚息规定遵循行规,与传统理解有差异”上。

保险方面的投诉主要在于:投保容易理赔难;保费倒挂;保单代签合同不生效;分红险收益不对等;交强险被裸奔等方面。

此外,邮购收藏品名不符实、股票软件推销、信息资料被泄露等问题出现的投诉频次也相对较多。

而与一般的消费维权相比,在理财领域,由于涉及到专业知识,且一些“霸王条款”的存在,使得“维权”并不那么容易。

为此,“3·15金融消费正能量行动”小组每接到一个读者投诉,都会及时将情况反映到相关金融机构,督促他们尽快接洽解决,在必要的时候记者陪同读者一路维权到底。在陪同维权的过程中,我们总结出了读者投诉集中的“七大类案例”,并邀请行业专家、资深律师进行解读,帮助读者了解金融知识,防范金融隐患,详见T28-29版。

小贴士

天天3·15 我们在行动
维权专线84783629常年开通

每年的“3·15”前后,一场声势浩大的全民维权活动如期在各地展开。这一天,消费者可以理直气壮地对无良商家说“不”。然而,“3·15”一年只有一天,在缺少“3·15”的日子里,消费维权事件依旧频频发生。为此,留住维权日,天天都维权已成为亟待回应的民生诉求。

现代快报金融帮办&维权专线84783629响应民生诉求,也为了监督金融机构完善自身服务,打造金融消费的良好环境,将常年开通,广泛征集读者在金融生活中发现的问题与线索。读者可以讲出自己在日常金融消费中遇到的麻烦事、烦心事,以及对于金融机构的建议,我们会将问题集中反映给金融监管部门和相应的金融机构,帮助消费者解答疑惑,消除误解,为读者寻求合理的解决方案。

此外,读者也可以通过《第1金融街》其他互动方式与我们取得联系:QQ群:164533052;官方微博:http://e.weibo.com/u/2338102090



引领金融IC卡芯时代
更多安全 更多应用



更多安全,更多应用,引领金融IC卡芯时代

- 使用更安全
- 应用更广泛
- 支付更便捷
- 生活更随心


中国建设银行
China Construction Bank
客户服务热线:95533
网址:www.ccb.com