

# 3·15金融投诉七大案例发布

当金融消费不断融入我们的日常生活,给工作生活带来极大便利的同时,也带来了些许烦恼。本次“3·15金融消费正能量行动”中,现代快报《第1金融街》结合读者热线投诉特别盘点了南京市市民金融消费中一些常见的“郁闷事”,并请律师和相关行业专家进行了点评,旨在以例为鉴,让投资者投资理财少走点弯路,“钱袋子”少受点损失,金融消费少一点烦心事。

现代快报记者 刘果 谭明村



## 银行类

### 案例① 10万元在银行理财亏了4000多

“我认为,现在的银行业是要好好整顿整顿,有些理财经理太不负责任了!”读者李先生上周看到现代快报“3·15金融消费正能量行动”的报道后打进热线称,自己就因为太信任银行理财吃了亏。

2011年4月13日,李先生专门从其他银行转了10万元的本票去白下路一家银行网点购买理财产品,因为听说这家银行理财产品申购比较灵活,不用每次都往网点跑。当日下午3点钟,他将本票打入这家银行的账户以后,工作人员告诉他拿不出来,不能购买理财产品,只能第二天

再去。第二天再去时,值班的理财经理告诉他,其他理财产品都卖完了,只有一种叫招商安本增利的理财产品能买。李先生说,“当时我问我理财经理有没有保障,她说这个产品20%投向股票,80%投向债券,保证不会亏,而且可以随时赎回,我就把10万元全部买了这个产品。”

“结果,去年底我去询问产品收益时,才发现不仅一分钱的收益没拿到,本金还亏了4000多元。”李先生直到这个时候才知道这款产品其实是银行代销的基金,根本不是银行自己的理财产品。

【点评】江苏永衡昭辉律师事务所律师景忠律师认为,市场经济下,任何投资都是有风险的,理财经理不能以“保证不会亏”来介绍产品,如果李先生认定这位理财经理有误导销售嫌疑,需要自行举证。同时,他提醒投资者自己要有足够的风险意识,切记投资有风险。比如,即便是有些银行在产品说明书中明确写“预期年化收益率4%-5%”,如果实际兑付收益不足4%,投资者也是无法要求补偿的,因为其4%是预期的最低收益率,不代表必然高于这个收益。

### 案例② 信用卡欠73元产生253元利息

3月7日,家住汉中门大街的罗小姐向现代快报记者反映,自己持有平安银行欧尚红雀卡有5年多了。该卡为联名信用卡,持卡人每周指定时间在欧尚超市刷卡购物不仅有专享的折扣,还可以参与积分返现。

然而,上个月的一次还款经历严重挫伤了她对这张信用卡的好感。据她介绍,今年1月份,因家庭置办年货,她用这张卡消费了几笔大单,累计刷卡金额超过2万元。考虑到每月12日是这张卡的最后还款日,她在春节回老家过年之前,特意于1月26日根据账单向银行卡里预存了20200元。

“当时账单没到,我们老家又没

有平安银行的网点,所以只是估算了一个整数。2月17日回南京后,我查询账单发现,1月份的账单是20273元,因为73元没有还,已经产生了253元的利息。”罗小姐说,就此事她和银行沟通,银行称平安银行信用卡逾期还款都是全额罚息。

罗小姐认为,银行全额罚息本来就不合理,而且其他银行都有容差还款的政策,希望平安银行能够考虑自己过去五年多的优良用卡记录给予免息处理。结果得到了平安银行“无法申请容差处理”的回复。

“这样的处理方式太让人失望了,我干脆注销了这张卡。”罗小姐说,自己目前已经申请了销卡,只是希望借助快报平台提醒其他持卡人

不要像自己一样背这种冤枉账。

【点评】江苏永衡昭辉律师事务所律师景忠律师认为,信用卡全额罚息的规定本身就与《合同法》的精神不符,违约金的计算存在不合理性,这一规定从银行卡协议中废除是早晚的事。目前,工商银行、建设银行、兴业银行、华夏银行、浦发银行、民生银行、南京银行、农业银行等多家银行均有“容差还款”政策。

需要提醒银行的是,持卡人在选择银行卡时,既要看信用卡的商户覆盖及刷卡优惠力度,还会看信用卡的安全性和还款的便捷性,以及服务的个性化,容差还款、电子账单、短信提醒等服务都关系到客户的用卡满意度。

# 维护“财权”从自我武装开始

## 保险类

### 案例③ 3500元买国债到期钱全没了

“三年期买的3500元国债不仅钱没了,还被人家认为是老糊涂了。”今年73岁的曹阿婆对记者说,她于2009年秋天带着3500元钱去山西路一家银行网点买三年期的国债,一位张姓大堂经理帮她填好单子后,并未领她去柜台办理手续,而是收了3500元现金,让她一周后再去拿账单。一周后,这位大堂经理给她一张银行卡说到期后到银行领钱就行了。

去年底,曹阿婆带着这张卡去银行办理手续时,柜员告诉她这张银行卡上余额为零,也查不出购买国债的记录。

记者联系了那位张姓大堂经理,她说是老太太记错了,老太太说的那张银行卡是2008年开的户,银行系统里没有交易记录。

对此,曹阿婆的儿子龚先生表示,母亲身体很健康,还没到犯糊涂的地步,但苦于没有任何书面文字的东西证明,他也没有办法。

【点评】江苏永衡昭辉律师事务所律师景忠律师认为,在没有影像记录和购买书面材料的情况下,很难判断双方争议的这笔交易是否存在。不过,此案再次警示,老年人理财风险更大,老年人在理财时,要以保本保障为主,不要过分追求收益。在开办业务过程中,最好有子女陪在身边。

### 案例① 成人保单代签名不生效

“本想做件好事的,我用我自己的退休金分别为儿子和孙子投了一份保险,隔了4年保险公司才告诉我,因为合同是由我代签名的,无法履行,这可怎么办啊?”读者方老先生告诉现代快报记者,自己4年前为儿子、孙子分别投保了一款终身寿险(分红型)。按照保险条款,每份保险年缴保费为1万元,须连续缴5年。眼瞅着再缴最后一年,就能享受保险返还金和分红了,却在今年续缴保费时被告知:因为保单上被保险人(周先生的儿子、孙子)签名是由周先生代签,而《新保险法》规定:年满18周岁的被保险人,必须由本人确认签名后,保单合同才能生效,否则视为无效合同。

【点评】江苏一家大型保险公司的保险专员表示,就此案例而言,应由保险公司承担全责,给予办理全额退保手续或“补签名”。据了解,保险公司可办理“变更签名”业务,类似方先生的案例,除全额退保外,还可以通过承保的保险公司办理“变更签名”业务。被保险人只需携带本人身份证等相关证件前往保险公司网点办理即可,不收取费用。成功办理“变更签名”后,保单将正式生效。

视为无效合同。也就是说,方先生为儿子和孙子投保了四年,保险合同一直没有生效,一旦出险,将得不到任何保障。

【点评】虽然银保渠道投保,但在保单生效前,保险公司都会进行电话回访,在回访中,保单信息、收益构成等经过投保人确认后,方可生效。江苏圣典律师事务所徐燕君律师表示,如果章先生认为存在销售误导情况,可以通过调取录音来判定责任方,如果确实存在销售误导,应给予投保人赔偿。此外,提醒投资者在进行金融消费时,首先对产品条款内容了解清楚,再进行选择。

### 案例② “小投入大保障”不通用

几十元甚至十几元的保费,保额能够达到几十万元。意外险“小投入大保障”的特点深入人心,但在购买时,投保人还需看清条款,否则极有可能大失所望。

唐小姐跟朋友拼车从宁波到南京,路上发生了交通事故,受伤骨折。出院的时候才想起来自己曾经投保过一份交通意外险,于是找出保单,联系保险公司理赔。得到的答复却让唐小姐很失望:您的事故在我们的免责范围,因此不予理赔。原来,唐小姐当时通过网络投

保并激活了保单,但该款交通意外险属于“公共交通意外险”,对于公共交通事故予以理赔。如大巴、公交、地铁、火车等,唯独拼车被排除在外。

【点评】意外险只是一个险种的统称,并不是说,一份普通的意外险保单就能囊括所有的意外保障。因此,业内人士提醒,投保人应针对自己的出行方式、出行时间来制定保障计划。对于保单的免责条款、保障范围,也应在投保前了解清楚。

### 案例③ 存款变保单 收益少一半

章先生5年前在银行存款时,被“忽悠”买了一款保险产品,现今兑付收益远不及银行定存利率。

据章先生回忆,2008年2月23日,他在银行办理存款业务时,柜面工作人员向他推荐了一款保险理财产品,声称“除了银行利息外,保险理财还有分红,且分红高于银行存款利息”。

章先生将1万元存款全部买了该款保险产品。今年2月23日,该产品到期。当章先生前往兑付时,却被告知第一笔分红仅1200元,最后一年的分红要到今年五六月份才能算出来。若按照当时银行5年期存款利率5.85%计算,1万元5年定

存的收益为2925元。对比下来,即便算上最后一年的分红,章先生购买的这款保险产品的实际收益仅约1500元,远不及银行存款取得的收益。

【点评】虽然是银保渠道投保,但在保单生效前,保险公司都会进行电话回访,在回访中,保单信息、收益构成等经过投保人确认后,方可生效。江苏圣典律师事务所徐燕君律师表示,如果章先生认为存在销售误导情况,可以通过调取录音来判定责任方,如果确实存在销售误导,应给予投保人赔偿。此外,提醒投资者在进行金融消费时,首先对产品条款内容了解清楚,再进行选择。

### 案例④ 买车险须防范“裸奔期”

今年1月19日,孙先生爱车保险到期。跟往年一样只需要办理退保手续即可,保单24小时内生效。“事情很凑巧,我20日当天夜里在回家路上发生了碰撞事故。”据孙先生回忆,他报案后却接到保险公司回复查询不到保单,甚至定损人员都未到达现场。这下,孙先生慌了神,难道自己的车一直在“裸奔”?

1月21日,孙先生再次与保险公司联系,得知由于录入人员失误,将保单生效日“1月19日”录入成

“2月19日”。这样造成了孙先生的车有一个月时间的“裸奔期”。也就是说,对于孙先生来说,在此期间他出了任何交通事故,保险公司将一概免责。

【点评】江苏圣典律师事务所律师徐燕君表示,该事件应由保险公司负全责,不仅要按条款赔付,还应无条件将孙先生保单生效时间更正。需要提醒各位车主的是,在续保的保单到手后,要仔细核对信息,以免商业车险裸奔,造成不必要损失。

**ICBC 工银牡丹卡**

**牡丹盛夏 真情优惠**

活动一: 2013年3月1日至6月30日,持工银多币种信用卡境外消费满人民币1000元,即可凭POS签购单及本人证件至牡丹卡中心南京分中心,领取100元美食卡一张。每月每卡限享一次,数量有限,先到先得。

活动二: 3月1日至3月31日每周六、周日,持南京地区银联白金卡在德基广场当天消费单笔金额满1000元或以上,可获赠单张价值200元德基广场消费卡一张。每人每卡每日限享一次,数量有限,送完即止。

活动三: 2013年3月1日至2013年3月31日,刷工银信用卡在金鹰国际酒店消费满100元,即可获赠贵宾房一晚。名额有限,送完即止。电话:8471888-4167,活动规则,在金鹰国际酒店网站、贵宾厅、贵宾、太平洋餐厅等工银信用卡,可享尊贵

8.5折优惠,同时享受持工银信用卡,可享受机场贵宾,贵宾大堂酒廊,可尊享12元以上即可享受酒店附赠项目。(特价预订、早餐、海鲜及服务费等除外;会议、大型宴会除外;酒店员工及酒店员工家属,以酒店政策政策为准)。详情:8471888-38或37。

活动四: 即日起至4月8日(4月4日除外)刷工银信用卡在四海一家南京店,逢周四尊享8折优惠,每卡当日限用2人,名额有限,须提前预订。预约电话:83766008。

活动五: 2013年3月1日至3月31日,持工银信用卡在苏宁电器南京店消费满1000元,即可获赠苏宁电器优惠券一张。名额有限,送完即止。

活动六: 即日起至3月30日,持工银信用卡消费满1000元,即可获赠手机壳一个。名额有限,送完即止。

以上活动均以现场公示为准。

网站 [www.icbc.com.cn](http://www.icbc.com.cn) 服务热线 95588

**金钥匙 GOLDEN KEY**

**金市通**

代理上海黄金交易所个人贵金属交易业务  
黄金新航道,投资新方向

拓展投资渠道 尽享金彩升级

金市通——代理上海黄金交易所个人贵金属交易业务是中国农业银行以上海黄金交易所金融会员身份,根据个人客户委托,代理其上海黄金交易所内进行黄金交易、资金清算和实物交割等行为的业务,具有交易速度快、交易成本低、双向交易、保证金交易并可提取实物等特点,为的理财投资增添金彩!

详询中国农业银行各网点工作人员,我们将为您提供最专业的服务!

投资有风险,入市需谨慎。

客服热线: 95599 网址: [www.abchina.com](http://www.abchina.com)