



## 现状调查

### 服务类投诉仍居首位

前段时间,70多岁的南京市民老赵向记者投诉,今年7月份其老丈人去世,留下90多岁的丈母娘没人照顾。家里人商量用老丈人生前留下的每个月的供养费将老人家送到养老院。但这笔钱存在银行卡里,需要激活才能取出。

于是,他冒着近40℃的高温赶到这家银行的拉萨路支行办理,工作人员表示需要去社区开证明,证明老赵的丈母娘年纪大,确实不能亲自到银行办理业务。然而,当老赵拿着在社区开的证明再回到银行时,工作人员办了1个多小时又告诉他此证明不可用。“天气如此炎热,我一个70多岁的老人为此事跑来跑去的,银行办事怎么能如此不负责任。”老赵对银行这样的服务非常不满意,认为银行工作人员太不尽职了。

记者在新街口各大银行的网点随机采访了一些来银行办事的市民发现,几乎每个人都遇到过不愉快的经历,普遍对银行的服务有意见。

在一家网点里,排队取钱的张女士告诉记者,到柜面办事情,经常是窗口少效率慢,排队排很久。到了中午饭点,可开的窗口就更少了。年过六旬的王阿姨已经退休在家,认为银行排队现象这两年已经改善了很多,但她对银行没有对外开放的厕所比较有意见,认为银行这方面的服务做得还不够周到。

根据中国银行业协会发布的《2012年度中国银行业服务改进情况报告》显示,目前客户对银行的投诉仍集中在服务方面,去年累计收到的银行服务类投诉114件,占有所有投诉的40%。

### 新业务成投诉重灾区

在记者了解的3家银行的客户投诉问题汇总中,除了厅堂服务外,服务收费管理、产品及销售规范、银行卡等也是客户投诉比较集中的几项。其中一个比较明显的变化就是,近两年以电子银行产品为代表的新业务的投诉比重明显增加。

一家本土银行的办公室人士分析说,这个变化主要有两个原因:一是因为新推出的电子银行业务系列产品和服务虽然比较方便快捷,但对客户的自助操作要求也相应比较高,这对于一些中老年客户来说其实是有难度的,一些客户在开通业务后缺乏熟悉和学习,使用过程中难免遇到障碍。例如,电子银行的登录密码和交易密码是两个,有些客户就记不住,连续输错后系统就自动锁住了,急着办业务的客户火气上来了就会投诉银行。二是,同样因为是新业务、新产品,银行自身系统也会存在漏洞的可能性,加上银行工作人员也需要有个熟悉过程,因此银行端也难免会出现让客户不满意的状况。

一家大型银行的零售部负责人也表示,在总结客户投诉中,电子银行业务系统的量的确有上升的态势。他建议,一方面银行新业务推出前要加大系统测试,加强员工培训;另一方面还要加强电子银行知识的普及和宣传,让客户更多地熟悉和了解新的产品和服务。

### 理财产品信息不对称

《指引》中明确提到,银行业金融机构应在产品销售过程中,严格区分自有产品和代销产品的性质,不得混淆、模糊两者性质向银行业消费者误导销售金融产品。

隐瞒风险、夸大收益,将理财产品推销给风险不匹配的客户,这正是当前人人理财时代存在的一个比较严重的问题。今年以来,快报96060接到的读者投诉中,30%以上是投诉理财,其中老年读者投诉“去银行办理存款时存单变保单”的案例屡见不鲜。南通海门读者蔡先生投诉称,2008年去银行办理存款,银行工作人员推荐“一种比存款收益更高的理财产品”,5年后他才知道这其实是中国人寿的一份保险产品,兑付收益只有银行存款利息的三分之二不到。

银行人士认为,目前银行理财产品销售端的误导主要是由于信息不对称,给了一些缺乏职业操守的客户经理不规范销售的空间。

“虽然现在是大众理财的时代,但投资理财仍是一个比较专业的行为,普通客户对于理财产品的性质、风险、收益根本没有能力去分辨。例如,银行的理财产品说明书中会写明,如果理财计划的实际收益高于预期收益,则银行收取管理费。就这一点,大部分读者根本就不知道。”一家股份制银行的私人银行客户经理表示,要想规范员工销售行为,必须内部加大违规成本,现在该行规定如果接到客户的理财投诉,被投诉的客户经理就要扣罚1-3个积分,这意味着这名员工月度考核将要被扣3000多元的收入,比他违规销售产品的奖励还高,目前实施的效果很明显。

## 各方解读

### 业内 最担心执行中走过场

去年底,银监会银行业消费者权益保护局正式成立,其主要职能包括:制定银行业金融机构消费者权益保护总体战略、政策法规;协调推动建立并完善银行业金融机构消费者服务、教育和保护机制;建立并完善投诉受理及相关处理的运行机制;组织开展银行业金融机构消费者权益保护实施情况的监督检查,依法纠正和处罚不当行为。

上述银行人士认为,本次征集意见的《指引》应该是这样一个部门成立后配套的规范,其中的亮点就是要求银行将目前的一些违规行为和内部考核挂钩,这也是目前部分银行行之有效的自律措施。“如果这一新规正式实施,那么银行员工误导销售之后,不仅不会从中得到好处,而且还将受到考核压力,这对于遏制银行理财产品和其他服务中的销售误导行为能够起到积极作用。”

他认为,《指引》被业内认为是银监会新形成的一份行业统一的规范。“其实各种内外部的规章制度都是有的,关键是执行和监管,否则对于现存的问题纠正的效果有限。”

不过,从事证券业的王先生认为银行的问题并不是投诉所能解决的。证券业早已出台类似的管理规定,但是执行起来基本都是走过场。很多的规章制度并不是从保护消费者权益出发,只是为了维护行业自身利益,这样并不能保护消费者。

### 银监会 将不断构建和完善消费者保护机制

江苏银监局局长于学军解读说,金融市场的发展和进步离不开消费者的参与和支持,所以保护银行业消费者合法权益,也一直是银监局高度重视的工作。本次征集意见的《银行业消费者权益保护工作指引》将是构建消费者保护机制的重要措施,将推动各银行机构不断完善消费者保护工作机制,将在畅通消费者沟通渠道、加强和金融消费者的联系、保护消费者权益等方面起到非常重要的作用。

银监局将会重点督促各银行业金融机构在三方面做好工作:首先是公司治理层要确立消费者保护工作平台,将消费者保护工作纳入银行的公司治理和日常考核体系,督促银行根本上由上而下地将消费者保护纳入企业文化建设中。其次是要督促银行建立消费者保护内部工作机制,鼓励有条件的银行建立内部消费者保护专门机构,专司消费者保护工作。第三是要在产品、销售、售后服务等各方面,考虑消费者利益保护的内容,切实将消费者保护工作贯穿银行服务始终。

### 律师 消费者投诉将有章可循

永衡昭辉律师事务所的律师解读说,总体来看,《指引》和《消费者权益保护法》相对应,都是从保护消费者利益角度出发。《指引》是银行业监督管理机构规范银行业内部保护消费者权益的规范性文件,促使银行采取措施使消费者得到公平公正和诚信的对待。它在法律地位上属于行政规章,适用于银监会管辖的范围内。它的出台对消费者而言,是多一条维权通道,使消费者在向银监会申诉时有章可循。

尽管这份工作指引并未突破《消费者权益保护法》,但是也有它的积极意义。未来实施后,将填补银行内部对消费者权益保护的监管空白,强化银行对消费者权益保护的重视。

《指引》中提到尊重消费者个人金融信息安全,严格区分自有产品和代销产品的性质,都是近些年来消费者投诉的热点。向来被消费者所诟病的解决银行排队问题,也在这份指引中有所体现:银行业金融机构应合理安排窗口,缩减等候时间。

工作指引的出发点是保护银行业消费者权益,但是更重要的是细化和实施,比如遭遇侵权如何向监管机构申诉,投诉多久才能解决问题,这些都是拟待具体落实的。

现代快报记者 刘果 王立航

# 今后,这些投诉将有规可依

乱收费,被办卡,存款变保单,理财产品误导销售



告个人信息安全、充分披露收费项目等金融消费纠纷的几个重灾区。  
《征求意见稿》,以下简称《指引》)面向社会各界公开征求意见,几乎涵盖了理财产品合规销售、  
不过,金融消费者权益保护体系有望进一步完善。上个月,银监会就《银行业消费者权益保护工作指  
式维权》方式近年来屡见不鲜,金融消费者权益保障一直是建设绿色金融消费环境的一道坎。  
存折,引发舆论关注。『就是为了出一口气。』傅先生毫不掩饰自己对于银行的不满。事实上,这种『报复  
日前,杭州傅先生因为在银行转账时被要求开户,一怒之下叫了几个朋友一起到银行要求办500张