

江苏省消协 2014年金融类投诉增51.5%



2014年3月15日,新的《消费者权益保护法》(以下简称“新消法”)正式实施,并首次将金融消费纳入消费者权益保护体系。记者从江苏省消协了解到,“新消法”实施后,金融领域的消费者投诉案件明显增多。2014年全年,江苏省消协共计接到金融领域市民投诉案件250件,相较2013年的165件增长了51.5%。 现代快报记者 刘果

金融消费投诉明显增长

江苏省消协数据显示,2013年全省范围内接到的金融领域的消费者投诉累计165件,而2014年全年这一数字为250件,增长异常明显。消协投诉科相关负责人表示,从消费者投诉的内容来看,2014年投诉案件依然集中在储蓄服务和保险服务两大领域。他分析说,去年金融领域投诉案件大幅增长主要与两方面因素有关:其一,“新消法”首次将金融消费纳入消费者权益保护体系后,为消费者通过消协渠道维护权益提供了法律依据,侧面也反映了“新消法”在江苏省的宣传教育取得了明显成效;其二,近年金融机构创新转型步伐较快,尤其是在融资、理财领域的新产品不断涌现,同时江苏居民的投资理财热情和参与比例提升得比较快,投诉个案随之增多也属正常现象。

上述负责人告诉记者,互联网时代的金融消费者权益保护问题值得特别关注,虽然

他们受理的这一块案件没有爆发的趋势,但个案中的风险值得警惕。比如,有市民反映淘宝购物账户资金被盗,一些公司在网络上开展业务范围以外的金融领域的业务等。

理财保险销售纠纷突出

据了解,从客户投诉内容的性质分类来看,当前江苏地区的金融类投诉仍以反映金融消费者与金融机构服务纠纷类投诉为主。与早两年不同的是,消费者投诉最为集中的案件已经从信用卡和保险两个类别转向理财和保险这两块,其中保险类的投诉集中度有了进一步提升。

例如,连云港市民吴女士2009年去银行存款时,被驻点的保险经纪人李某拦住推销保险产品,声称存5年除了大病保障外,还有一年6%左右的利息收益,比银行存款更划算。在李某极力推荐下,吴女士将8万元积蓄全部买了这份保险。2014年6月,吴女士去保险公司取钱时被告知保单还有五年才到期,

这让吴女士傻了眼。在工作人员指引下,吴女士才注意到保单上写的确实是10年,提前退保不仅收益拿不到,本金还会受损失。

针对该案件,江苏省消协接到消费者反映后,首先调取了当初双方签订的合同等文件,从合同文本上确实没发现该保单有违规的情况,对于吴女士反映的销售人员的误导行为也因其已经离职而无从查证。据透露,在消协接触的案件中,类似的诸如销售人员介绍产品时故意避开不予理赔的条款说明,夸大理财产品收益和安全性等情况比较常见。

三步教你维护自身权益

上述消协投诉科负责人表示,在江苏省消协2014年的受理案件中,消费者总体满意度达到80%以上。但就金融领域的案例看,处理起来的确更复杂。首先,就合同文本而言,江苏这里一般为分支机构,而合同制定与解释权在总部,一旦是合同文本上存在问

题,这在分支机构一级一般解决不了;再者,金融领域的投诉以服务和产品销售环节的不透明为主,而这些纠纷的焦点事后取证都存在一定难度。他建议市民可通过以下三步来减少自身权益受到侵害:

第一步,在选择服务对象时,优先选择品牌好、资质优的大企业,不要轻信网络上的高收益宣传,面对高收益的广告自己首先要调查了解清楚,不轻易选择把钱交给不知名的公司去做投资。

第二步,跟任何一个公司签订协议时,务必要亲自通读条款,若对某个条款有疑问当场就应要求对方解释清楚。如果销售人员的承诺恰恰又是影响自己做决定的关键问题,则必须要求对方签字认可,作为合同的附加约定。

第三步,如果自身的利益遭到侵害,建议及时向有关部门(包括消费者协会)举报,提供线索。并保存好文本证据,江苏省消协接到投诉后会第一时间受理跟踪。

ICBC 融e购

ICBC 中国工商银行

加入融e购企业商城 共享工行商友圈



融e购



工行南京官方微信



扫描二二维码即可注册工银e支付



工行融e购企业商城致力于为您提供在线交易、在线支付、在线融资服务,与您共享工行庞大的客户资源,助您降低采购成本,持续致力于为您寻找优质的商业合作伙伴。

优质的商品供应 在400多万的企业客户中优选商户,为您提供高品质的商品,助您建立稳定的生意伙伴关系。

给力的采购价格 通过搭建扁平化销售平台,助您拿到一手好货源、好价格,降低您的采购成本。

便捷的支付融资 支持B2B、B2C等多种支付方式,同时配套多种便捷的网络融资产品,满足您“短平快”的融资需求。

良好的用户体验 提供便捷认证、快速下单、混批、询盘等多方面的贴心服务,让您享受更快更好的体验。