

■钱沿“3·15”特别报道

金融消费“3·15”: 为自己的财富维权



在我国,金融投资理财日渐普及,但是因为金融消费者尚未被列入《消费者权益保护法》的保护范围,他们的权益常常无法受到恰当的维护。借此“3·15”消费者权益日即将来临之际,《钱沿周刊》为您盘点三大金融消费方面常见的陷阱。

◎本报记者 涂艳 金莘莘

▶▶ 银行非投资性服务

在我们与银行等金融机构打交道时,或许多数人遇到最伤脑筋的问题就是不平等的霸王条款。由于我国金融机构的特殊地位,老百姓接受的非投资性金融服务时(一般包括信用卡、网银、汇款等)常常只能由银行说了算。在今年各地多次出现的银行ATM机吐假钞却概不负责事件中,老百姓可谓有理无处诉。

钱沿支招:

结合中消协今年初对金融领域中存在的不平等格式条款点评,本报向您提示六大金融消费中的陷阱:一、银行出现假钞,数额不

足,离柜离机概不负责;二、信用卡欠款逾期不还按照欠款全额罚息;三、电话挂失,银行不承担责任,而即使书面挂失也需要持卡人自担挂失后24小时之内的损失;四、章程随便改,变更合同不经当事人同意,甚至不告知;五、抵押贷款购房,必须全额保险才放款,并且指定保险公司和律师事务所;六、以设备、供电、通讯或自然灾害等不可抗力对抗持卡人对银行系统错误的指责。七、网络银行发生错误致客户损失,银行概不负责。

纠纷发生之后,普通消费者难以向实力庞大的金融机构进行维权。当然,在金融消费时个人首先

需要多留个心眼。例如,在信用卡最后还款日到来之前最好设置提醒,避免因为一时繁忙而忘记还款带来的全额罚息利息损失。而在办理信用卡之前,也应对该银行的卡片售后服务有大概了解,这样也就更能避免发生挂失后损失还需自己承担的困境。

不过,在社会的广泛关注和监督之下,曾一时存在的银行ATM跨行查询费最终被叫停,以及工行近期率先取消信用卡的全额罚息的举措已成为银行金融服务进步的体现。上述进步的取得说明,消费者在遇到不公平事件的时候多争取自己的权益也是推进金融服务的重要动力。

▶▶ 银行投资性服务

从2007年底至去年底以来,中外资银行的产品负面信息:诸如产品预期收益率被夸大,而实际收益出现大幅亏损;产品的投资方向被银行中途改变而未经过投资者同意,甚至未履行告知义务;由于银行对产品的内部评级不当而导致投资者决策失误等事件。

钱沿支招:

银行理财产品是投资者与银行投资性服务主要对接的桥梁,银行通过发售产品赚取利润的同时也在塑造自己的品牌形象。而投资者往往也较为重视银行产品的过往业绩和市场的口碑,熟人之间的口碑相传也成为投资者购买某款产品的重要依据。

业内专家提示:投资者需要警惕银行的产品风险和道德风险。首先,购买前投资者需要调整,不能再将银行的产品看作是保本保收益的“保险箱”。由于我国理财市场处于发展初期,有很多产品并非银行本身开发,此时银行扮演的角色可以说是承销产品的中介。那么他们对于产品的收益实现

能力和风险控制必然没有自身开发的产品严格,这就需要投资者自己具备判断能力,起码看清产品保本与否、风险程度和投资方向到底为何物。

周女士退休在家,而听说海外市场风光无限”,就在前年初购买了外资行一款投资海外的“全球资产配置基金”,而如今该基金的净值已经亏损了31.98%。回忆起来,周女士悔恨不已,虽然对于全球性的经济危机难以预测,但是销售人员当初信誓旦旦地推荐这款王牌产品时并没有提及如此大的风险。也怪我当时自己没有看清合同条款。”

另外,银行的理财服务素质参差不齐,尤其是在行情尚好,投资者投资热情高涨时,夸大宣传和隐瞒风险也常有发生。在购买时,尽量选择合同和产品说明书阐释简单明了的产品,而不是单看产品所谓的“预期收益率”,也不能任意听信产品销售人员的片面之词。目前,货币和债券类产品的收益率一般高于同期定存,适合稳健型投资者。但是,也有个别银行同类产品承诺的收益率要比同期定存还低,投资者也需要多比较。”招商银行南京分行产品经理胡焱提示。

▶▶ 保险服务

保险一直是金融消费者遭遇“消费陷阱”的多发领域,根据中消协对2008年受理的投诉情况所做的统计显示,保险产品在销售过程中,相关经纪人利用不当方式“忽悠”消费者购买保险,是遭到最多投诉的行为。

例如,在银保渠道中,保险业务员片面夸大分红型保险产品的收益水平,甚至连同银行工作人员竭力向客户推销保险;业务广告、海报只登产品收益和年限,不提示风险、不讲明退保费用、现金价值等关键因素,诱使消费者将保险当储蓄购买,最终导致消费者在急需用钱或者后悔要求退保之际,面临高额损失。

钱沿支招:

进行消费维权不仅是在“3·15”时才被记起的问题。钱沿提示消费者,在平时投保时,也应该多留个心眼,维护好自身的保险消费

权益。

形泰律师事务所律师薛腾提示,消费者在投保时,最关键的是要看清楚保险合同的“关键内容”。这些内容包括保险责任、责任免除、投保人其他权益、索赔的途径以及需要的材料。这就意味着,无论保险经纪人开始把产品说得有多好,投保人都必须了解清楚,这个产品的保障是什么,发生了什么情况才能获得赔偿。

康女士是某银行的金卡信用卡用户,在一次该行信用卡中心电话销售人员的介绍下,购买了一款住院医疗保险产品。不久后康女士身体不适,到医院检查后进行了手术住院治疗,最后在理赔时遭遇“纠纷”,保险公司以康女士此前有既往病史为由,拒绝向其理赔。但在投保的时候,销售人员根本没有告诉我保险公司有“责任免除”条款。否则我怎么会投保呢?”

就此案例,薛腾表示,按照《保险法》的相关规定,保险公司在销

售前应向投保人明示相关责任免除的条款。因此投保人在购买保险时,必须要求保险经纪人用书面形式向自己解释清楚合同中的重要条款。这种方式不仅可以帮助自身更好地了解合同内容,也能成为未来发生纠纷时的证据。尤其是那些通过电话销售形式向消费者推销的保险,投保人更应该要求经纪人当面解释清楚条款并签合同。

此外,购买保险的过程中,还有一些细节需要关注。除了建议要找正规的渠道购买保险产品外,“钱沿”也提醒消费者要选择信用记录良好的保险营销员。作为投保人,是要求前来推销保险的营销员出示《保险代理从业人员展业证书》的,还可以通过网站和电话的方式来查询该营销员的展业证书号码和资信记录。而以死亡为给付保险金条件的合同,必须被保险人的亲笔签名,未经被保险人书面同意并认可保险金额的,如被保险人为未成年人,必须由其监护人亲笔签名确认。

■通缩 VS 通胀:如何提前布控投资“棋局”之三

投资者如何度过资产动荡期

——理财师规划实例分析

◎本报记者 涂艳

正如市场所预期,本月10日公布的2月份CPI增速落入了负增长区间。这又给那些认为我国已进入通货紧缩阶段的人士增加了一个有力的证据。无论学术界对是通货膨胀还是通货紧缩的争论结果为何,对于普通投资者来说,面对不确定的未来,如何让自己的资产保持慢步、稳步的增值才是当下最实际的问题。

本期我们向读者介绍阶段性通缩背景下两类读者的真实案例,并由专业理财师给出规划方案。

赋闲在家的中产阶层

——稳健投资、保持固定收益

基本情况:罗女士,45岁,原与别人合伙开办一家会计事务所,半年前因健康原因停薪赋闲在家,但原单位为其缴纳了养老保险和医疗保险;丈夫王先生,今年48岁,自己开设一家贸易公司,每年分红20万元;有一女儿12岁,现读初中一年级。家有住房一套,90平方米左右,市值约150万元,无贷款,现家庭每月开支6000元。有一年期定期存款80万元,一年期理财产品50万元,各类股票型开放式基金15个,金额为200万元(亏损近45%)。计划为家人做好保险规划;为女儿出国留学准备好教育基金;让自己的资产尽量不要缩水,能够满足养老。

理财师点评:

1、家庭状况及财务分析:
从表面上看这个家庭已经处于家庭成熟期,没有过多的支出负担,仅靠固定收益产品的利息就可以维持家庭的日常生活开支了。但结合当前的经济背景来看,这个家庭至少存在三个隐患:1、王先生是家庭收入的唯一来源,而他所开设的公司能否安然度过目前的经济寒冬存在着不确定性;2、家庭保障保障不足,难以应付将来面临的医疗费用和养老需求;3、

因为市场的波动,家庭的投资类资产严重缩水,也让罗女士承受了较大的心理压力。

2、理财规划:

投资规划:目前降息的可能存在,但空间已经不大,基于前期的债券牛市已经提前消化了降息的利好,债券的价格难以重现前期的涨幅。因为罗女士的投资风格为稳健型,所以资产配置中固定收益产品要处于基础地位,可以考虑剩余期限在5年左右的债券以实现4%-5%左右的稳健收益。

股票型基金因为市场原因亏损严重,建议投资比例不变等待市场反弹,但可以考虑到结构进行调整,例如把封闭式基金作为主要投资品种。此外黄金不仅可以抵御通货膨胀,而且在通缩的背景下,也成为避险资金的首选,但目前黄金的波动较大,可以采用定期定额投资的方式购买,投资比例控制在投资总资产的10%以内即可。

保险规划:王先生是家庭的主要收入来源,要为其补充充足的商业保险,以终身寿险附加重大疾病险和住院津贴险为主,保额应不低于120万元(按收入来源丧失后,维持40年家庭开支测算,通胀率假定为5%),每年保费支出控制在2万元左右。女儿由于尚未成年,主要考虑疾病和意外伤害的问题,保额在20万元以内即可,保费大约是5000元。至于罗女士自己可以适当增加30万元重大疾病险,保费大约是5000元。这样家庭的保险费用控制在3万元以内,不会影响到家庭的正常生活。

教育规划:罗女士有让孩子出国的打算,4年大学的学习估计需要100万元左右的现金储备。目前孩子出国还有6年的时间,如果以4%的年均收益来计算,现在需要准备好79万元。

养老规划:按照王先生60岁退休,退休后生存30年,以未来家庭生活水平不低于现在,通胀率5%来测算,需要资金208万元,以王先生现在家庭资产状况和收入水平,只要投资不

发生重大失误,以现有的可投资资产可以轻松地完成养老规划。但如果王先生的企业因为经济环境陷入困境,丧失了收入来源,就需要保持每年的投资收益率在5.5%以上才能实现既定的理财目标。因此建议罗女士要采取谨慎的投资策略,在资产配置上以债券、理财产品等固定收益产品。

规划方案由建行南昌洪都支行网点负责人张亮(CFP国际金融理财师)提供

退休老人:理财稳字当先

基本情况:陈先生今年68岁,每月有1500多元退休金,无医保;老伴也退休在家,有1000多元的退休金,有医保。目前,陈先生夫妇住在市中心一套一室一厅的房子(市值100万元左右),每月除去伙食费和水、电、煤气等生活日常开支,还能结余1700元以上。另外,还有20万元的定期存款,3万元的国债作为养老金。需要计划本人的老年保障,并且在空闲之时做少部分投资。

理财师点评:

1、家庭状况及财务分析:
陈先生夫妇都已退休,每月共有退休金2500元,节余1700多元,节余比例较高。另有定期存款与国债作为养老金。其家庭属于资产适中,无负债型家庭。目前,陈先生夫妇无任何高风险金融投资,投资风格属于偏保守型。值得注意的是,陈老先生及老伴并没有购买任何养老保险和医疗保险,需要为养老、医疗作一些充分的准备。

2、理财规划

现金规划:一般而言,应急金的额度是家庭固定月支出的3倍左右,老年夫妇对流动性要求更高,特别像陈先生夫妇俩未准备任何的医疗商业保险作补充,可以准备的充足一些。目前流动性存款无须进行调整,但可利用一些现金管理工具提高存款收益。

老年人理财以稳健为先,不管采取什么组

合方式,储蓄产品和国债的组合应该占总资产的60%以上。通过国债和存款期限长短的配置,某种程度上也可减少因加息、降息而引起的利息损失。从陈先生提供的资料看,日常结余也可以进行一个合理搭配。以陈先生夫妇为例,建议每月拿出结余的30%(即510元)进行零存整取,以备养老之用;再将月收入的60%(即1000元)以活期形式储蓄,作为医疗费、生活费及不时之需;那么对于剩余的10%(即170元),可以让他们孙子女的名义进行教育储蓄,作为对孩子的支持。

投资规划:股票型基金是风险性较高的投资,其年化收益率波动幅度较大,在把握风险投资比例前提下,可小比例分批尝试,通过长期投资摊低波动风险,是今年一种适合的投资。

老年人的应变能力较差,因此最好不要将大比例资产投入到风险性高的领域方式,如股市、汇市、房地产等,配置选择主要以储蓄、国债等有稳定收益的投资为主,部分辅以风险投资。

最后,切勿贪图高利,特别是在当前低利率形势下,一些不法分子利用老年人贪图高利的心里,有的声称利率高达20%-30%,以引诱个人资金投入或投资。

养老规划:由于陈先生夫妇年纪都已经超过50岁,而50岁以上的人购买重大疾病保险就要特别注意缴费期的问题,最好能够采取分期付款的方式。如果需要一次性缴清所有的保险费,则购买疾病险已经不合算,不如趁早准备一笔专款。

同时,这对夫妇也可考虑住房反向抵押贷款方式获得老年保障。即已拥有房屋产权的老年人将房屋产权抵押给银行、保险公司等金融机构,金融机构对借款人的年龄、预计寿命、房屋的现值、未来的增值折损情况及借款人去世时房产的价值进行综合评估后,将其房屋的价值化整为零,分摊到预期寿命年限中,再按月或年支付现金给借款人,一直延续到借款人去世。

规划方案由工行杭州高新财富管理中心主任陈凌云(CFP国际金融理财师)提供

社科院: 中资行理财产品暂“占上风”

◎本报记者 金莘莘

在当前市场仍处于不确定的情况下,中外资行所发行的理财产品,谁在收益、风险和流动性上更有优势?社科院金融研究所理财产品研究中心近期发布的报告显示,中资行的相关产品暂时占据“上风”。

这份报告是针对2009年1月份市场上发行的银行理财产品所做的研究。统计数据显示,2009年1月,银行理财产品市场共发售理财产品167款,平均委托期限为0.64年,产品的预期收益率略高于基准利率54个BP;共有532款银行理财产品到期,平均委托期限和平均名义收益率分别为0.45年和3.42%,其中有31款产品实现零/负收益,多为看涨股票、商品市场的理财产品。

和1月份到期的理财产品的特征相似,新产品中,各类稳健型的普通类产品无论在收益、风险和流动性方面都高于那些挂钩型的结构性理财产品。社科院金融研究所有关研究人员表示,从新产品看,由中资行主推的普通类产品呈现出期限较短、风险水平不高且收益稳健的特征;而外资行主推的结构类理财产品却表现出期限偏长,风险水平较高且收益水平波动较大的特点。

在发售的111款人民币理财产品中,普通类产品和结构类产品的数量分别为102款和9款,普通类产品的投资价值高于结构类产品。其中结构类产品的基础资产共有股票和利率两大类,股票类产品数量的增多为当前结构类理财产品市场的亮点。

不过,在全部由外资行发售的9款结构性理财产品中,有4款产品设计了看涨港股的支付条款,社科院有关人士分析表示,在当前高度不确定的市场行情下,此类产品的风险水平显而易见。

新品上市

中行首推 信用证手机短信通知服务

日前,中行上海分行在推出“融信达”、“融信达”等一系列贸易融资产品后,特别针对国际结算客户的需求推出了“信用证手机短信通知”业务,缩短信用证业务银行端处理周期,助企业提高贸易流程操作效率,为尽早备货及收取货款争取时间。

据上海市中行国际结算部有关人士介绍,有关服务是指该行在收到信用证、修改和函电等文件后,以短信的形式发送至受益人指定的手机,内容包括信用证号码和文件类型,以便受益人了解来证情况、上门取证、付费或通知银行采取其他方式寄送信用证、修改和函电。

据悉,目前信用证手机短信通知服务将不对客户收取短信服务费。(金莘莘)

深发展推环保主题信用卡 “靓绿卡夏韵版”

3月12日,深圳发展银行正式推出环保主题信用卡“靓绿卡夏韵版”,同时启动位于上海世纪公园的“深发展靓绿园”。

深发展靓绿卡根据季节的不同,分别设计了具有四季特色的卡版——“春影”、“夏韵”、“秋色”、“冬晴”。此次推出的靓绿卡“夏韵版”采用国际先进的环保材质,这种材料降解后能形成水和二氧化碳。代表秋冬季节的深发展靓绿卡“秋色”和“冬晴”版也将陆续面世。

深发展总行信用卡中心总裁彭小军表示,该行计划在两年内,将环保理念推广至该行所有信用卡,今年该行还将推出一系列环保主题信用卡,包括即将发行的“靓绿卡”。(邹靓)

北京银行推国内首张世界卡

昨日北京银行正式推出世界白金信用卡。世界卡是万事达卡国际组织推出的最高级别的卡,此次该行与万事达卡国际组织合作,推出国内首张世界卡,并对该新产品配合增加相应专享特色功能及增值服务。

据悉,世界白金信用卡是北京银行首次与国际组织合作推出的高端信用卡,该卡为套卡,由两张卡片组成,分包括万事达卡世界卡和银联白金卡,在信用额度上,该卡采用不低于20万元的统一额度和分期额度。(周鹏峰)

平安人寿 推收付费“零现金”服务

记者从中国平安集团旗下平安人寿了解到,进入3月份以来,该公司在全国范围内正式推行收付费“零现金”服务,成为最早在该行业推行此项服务的保险公司之一。

平安人寿表示,在承保、保全、理赔业务活动中,原则上将采用银行、电话、网络转账等方式收取保险费、给付保险金;确需现金缴纳或领取的,需由保险消费者本人到人身保险机构营业网点办理。与传统模式相比,收付费“零现金”不仅通过提供快捷、方便的收付费渠道保障了客户资金安全,而且也能防范化解收付费环节的资金风险。(黄蕾)