

金融消费:谁动了我的奶酪

◎本报记者 涂艳

随着“3·15”消费者权益保护日的临近,金融消费者——这个特殊的消费群体再次成为我们关注的焦点。据上海市消保委今年早些时候公布的统计数据,去年全年上海市两级消保委共受理金融类消费投诉513件,同比增长28.89%,其中包括银行和保险的五类金融服务成为焦点。钱沿周刊请来专家为您化解金融陷阱,替您支招。

宣传误导之惑

某些银行理财经理由于受到业绩压力的驱使,在给投资者推荐产品或服务时会片面夸大产品的收益,而将风险或附加条款避而不谈。例如最近挂钩型银行理财产品分为保本浮动收益和非保本浮动收益类,风险和收益总是成正比的,如果一味宣传所谓“预期收益率”而不提示风险就是对消费者知情权的一种变相侵害。

银行理财专家支招:金融消费和生活消费不一样,多数情况下都会涉及投资理财。消费者在购买产品或服务时也要“货比三家”,进行横向和纵向的对比。同时,要理解银行产品并非都如存款这般稳健,存在收益风险、流动性风险和利率风险都是很自然的。再者,如今理财市场鱼龙混杂,对理财师的级别和理财产品的类别有个清醒的认识是第一步,对机构的宣传要有“一双火眼金睛”,去伪存真。而作为银行,有必要普及推广投资者风险承受能力评估制度,将风险承受力作为产品的风险等级设计标准之一。

多端收费之怨

0.3元的跨行查询手续费在去年“无疾而终”后,消费者质疑金融机构不合理收费的声音越发响亮起来。信用卡年费、超限费、滞纳金、挂失手续费、开具(存款、清偿)手续费、紧急发卡手续费、借记卡的小额账户管理费等一系列费用不胜枚举,持卡人一般在办卡选择时都很少进行横向比较,当事件触发时往往会抱怨高收费。其中还包括很容易被消费者忽略的还款利息,记者了解到,目前多数银行的信用卡透支未足额还款时,持卡人要按全额缴纳利息;某家银行信用卡消费短信提醒还需要征收每年36元的信息服务费。

律师意见:由于我国以“法无溯及力”为原则,所以机构对于已生效合同做出的修改是需要以双方协议并达成一致意见为生效要素的。而今,由于我国的金融机构处于垄断地位,对于随时都有可能变化的条款,消费者多数情况下都手足无措。这首先需要个人提高风险意识,在选择时

尽量避免条款不明、漏洞多的业务或产品;其后也要逐步建立维权意识,并利用舆论、民间或法律的方式有理有节地维护自己的权益。对于无法避免的借记卡年费,建议市民有效利用借记卡综合投资理财功能,以收益抵消年费。

隐形条款之念

消费者在开办某些银行业务时就没有被告知某些隐形费用,例如办信用卡时,某行条款中有“乙方以外币结算方式进行的消费和取现所产生的其他货币与美元的清算汇率按照国际信用卡组织及甲方的最新规定办理,乙方同意承担因此而产生的所有汇兑损失、佣金、费用及收费。”其中,“最新规定”和“所有费用及收费”就很含糊不清,办卡者在成功成为客户时就自动失去了辩驳的机会。还有某些银行在销售完产品后没有建立理财产品账户或注明产品到期日,导致消费者在购买后因为遗失合同书而无法及时了解产品到期和收益情况。

银行理财专家支招:隐形条款之所以能大行其道,原因有二,其一为提供产品和服务的金融机构故意隐瞒;其二为消费者在选择时漠不关心。俗话说,细节决定成败。隐形条款并非不在合同规范的内容当中,只是由于受到的关注不够而常常被忽视。

霸王条款之恨

提前还贷算违约,贷款要买房贷款,不办卡者不代收水电费……个别银行在向消费者提供服务时,在合同中制定了违反公平和规避义务的条款,这些霸王条款着实让消费者很无奈。比如办理按揭贷款买房时必须要有购房贷款;与汽车金融公司办理购车贷款时也需要被强制购买车险;抵押贷款时,借款人一旦触及抵押物全部或者部分灭失、毁损、没收等情况则属于违约事件,借款人应同意无条件放弃抗辩权,并赔偿因其违约对贷款人造成的一切损失。办理信用卡不论成功与否,个人向银行提供的个人资料都没有索回的权利。

律师意见:如此种种,霸王条款总是发生在双方权利义务不对等的情况下,虽然这些都是所谓“国际惯例”或“行业规则”,但是需要消费者理性对待并合理维权。例如同时八年才取消的房贷“律师见证费”就是在消费者和消协的质疑和呼吁下成为历史的。

网络安全之忧

随着网上理财产品、网上商城、第三方支付、托管账户等业务的慢慢

普及,网上银行业务占据的市场份额已经越来越大。而随之而来的网银安全问题已日渐突出,但由于消费者举证困难,银行往往拒绝赔偿。由此引发的纠纷数量也节节攀升,对网银使用客户产生较大的使用安全隐患。

专家建议:消费者在使用网银时尽量增强防范意识,对于银行做出的技术改进抱以更大的关注,免得做事后诸葛亮。目前,工商银行、建设银行和农业银行纷纷推出了U盾、Ukey和K宝等网络安全设备。虽然网银数字证书、动态密码需要一定费用,但是和网上购物的消费者喜好通过例如支付宝、快钱、银联电子支付和财付通等第三方支付企业支付一样,提高网银安全使用意识正当时。

观点聚焦

上海市银行业同业工会主席李源:银行金融服务是卖方有责,但是作为金融消费者的投资者们也很有必要提高自己的金融知识和维权意识。在目前闹得沸沸扬扬的理财产品纠纷中,作为行业协会性组织,同业工会开始着手采取多种普及理财知识、完善投资者教育的活动。例如,和上海市文明办、东方卫视和教育出版社分别合作开办的社区理财网、《看东方—投资者教育专题》电视节目和供中小學生选择的拓展型教材等都给这个蓬勃发展的理财市场添了一份力。

中国政法大学经济法教授吴景明:金融消费尽快纳入《消费者权益保护法》中很有必要,在很多发达国家,金融消费的法律法规和案例很多。实际上,虽然金融消费纠纷可以适用《民法》这类基本民事法律,但是,民法是以平等民事主体为调整对象,处于明显弱势地位的消费者使用民法本身就是一种不公平。

北京惠诚律师事务所上海分所索建建律师:金融消费纠纷已经日渐成为律师业务的重要组成部分,但是由于机构拥有相对强大的实力,所以在寻求法律帮助上,普通消费者会比较不利。在此,只能提醒消费者,不论在接受金融机构投资类服务(如购买基金、理财产品等),抑或非投资性服务时(如保险箱租赁或汇款等)都要保持足够的注意力和警惕心,毕竟在弱势地位一时难以改变的时候,消费者学会自我保护很重要。



纷繁保险迷人眼 陷阱几何细掂量

◎本报记者 黄蕾

实际收益与此前承诺不符,忽略免责条款无奈遭拒赔,隐瞒病史导致索赔无门……随着“3·15”的临近,本报结合三个常见的保险投诉案例进行解读,提醒消费者避免保险消费中的诸多陷阱。

陷阱一:收益率被“放大”

风险分析:★★★★
案例分析:近两年来,投资理财型保险产品开始走俏,殊不知,其中陷阱重重。去年年底时,在银行工作人员反复游说下,原本去办理转存的林女士,买了一份与股市紧密挂钩的投连险。“银行的人告诉我,这个产品每年能保障一定的投资收益率。”去年一波牛市行情确实让林女士获利颇丰,然而,年初以来,受累大盘调整,投连险的账户收益直线大跌,林女士才发现实际收益与当初承诺并不相符。

见招拆招:一些保险代理人及代理机构(银行、邮局等)在推销保险产品时,往往将保险与银行储蓄产品作简单对比,片面夸大保险投资功能,并承诺“每年有不低于百分之几的收益”。

其实,除万能险外,投连险、分红险两种新型保险理财产品都不保证收益率,实际收益水平并不是固定的。因此,消费者在购买这类保险产品时,一定要

认真阅读投保特别提示书,并且还要明白保险的主要功能仍在于保障而不是投资,要理性看待保险与储蓄的区别。

陷阱二:免责条款遭“隐身”

风险分析:★★★★
案例分析:很多保险纠纷都因免责条款而起。余小姐近日投诉某保险公司,事由是代理人在向她推销保险时隐瞒免责条款,导致其索赔无门。保险公司辩称,产品条款中已对免责条款加以明示,余小姐既然已在保险合同上签字,就表示她已经仔细阅读过条款全文,责任并不在保险公司。

见招拆招:无论上述纠纷过错在谁,需要提醒消费者的是,一定要仔细阅读保险条款内容,尤其是明确自己所投保的保险责任以及除外责任,避免出现不必要的纠纷。绝对不能在不了解条款细则内容的情况下,就与保险公司签订参保协议。同时,保险公司也应承担起主动解释免责条款内容的责任。

陷阱三:以往病史被“隐瞒”

风险分析:★★★
案例分析:事实上,有不少保险陷阱都是消费者自控的,是完全可以避免的。比如,在购买保险前,很多消费者都隐瞒了过往的病史,导致事后保险公司拒赔。方女士在购买一款重大疾病保险时,已患有多年包内痔,但她并没有意识到这

与自己买保险有关系,也就没有告诉代理人,代理人也没有仔细询问方女士。结果,等到她开刀住院要求理赔时,保险公司却告知拒赔。

见招拆招:在购买保险时,消费者一定要充分认识到如实告知的重要性和不如实告知的严重后果。投保人如果不如实告知病史,那么既得不到保险保障,甚至连保费都有可能拿不回来。

在本案中,方女士的代理人也负有推脱不了的责任。作为代理人,应该在购买前仔细询问投保人的病史,并提醒其履行告知义务。但往往因为利益驱动,很多代理人对投保人是否如实告知听之任之,甚至还进行不当的干扰。消费者此时一定要保持清醒的头脑,排除干扰。



■第一届中国精英理财师评选回访

投资理财需趁早

访金奖得主建行上海财富管理中心理财经理鲁玲

◎本报记者 涂艳

时隔半年,记者重新见到了这位金牌理财师——去年“上证风云榜”首届中国精英理财师评选活动的个人金奖得主。她依然是那么从容、镇定,低调,谈话中不失那份亲和力。

经过初选、初赛、复赛、决赛,网上在线答题和现场的多轮角逐,这位建行上海分行财富中心的高级经理总是显得游刃有余。这位拥有信息技术专业的上海姑娘当初并没有选择后台支持工作,而是在对自己职业道路慎重思考后选择了现在正日益发展并需求渐大的职业——理财师。也就是这个成功的选择,让鲁玲随着中国理财市场特别是银行理财服务的步步发展而渐渐成熟。

上海建行财富中心主要针对高端客户,鲁玲的日常工作就是和形形色色的有钱人打交道,提供财富管理建议。其实,随着全民理财热的兴起,高端理财师或者说具备像高端理财师素质的“理财经理”们正面临着极大的人才空缺。最近,银行频频曝收益门事件,鲁玲很坦诚地说:

“其实很难说哪一家银行可以逃出这个圈,‘零收益’在理财产品刚开始的时候就已经客观存在了。”确实,在前几年大众理财意识还比较淡化的时候,银行理财产品本身的发售就很有限,即使是购买了产品的投资者出现收益不理想状况也大都很难掀起波澜。

在谈到理财师评选活动时,鲁玲很支持,“上海证券报—中国证券网举办的这个活动是一个很好的平台,不仅对我们理财师是一个发现自己缺陷和提升的机会,也是普及大众理财意识和专业技能良机。”

“投资理财要趁早!”这是这位专业理财师的感悟。“虽然目前资本市场风险较大,很多老百姓都放弃了基金或回避股市,银行浮动收益理财产品也遭到了短暂的冷落,可是,不论在什么市场环境下都是有理财的必要的。”确实,不论风险如何,不理财才是最大的损失。只是在衡量自己投资能力、风险承受能力、资产状况和投资精力种种因素后,再作出是否投资、投资多少和投资什么的理财计划是关键。



鲁玲

对于我国今后的理财市场,鲁玲表现出了很乐观的态度:“纵然,我们手把手建立起来属于我们自己的理财乐园还有很多漏洞需要弥补,但是它凝聚的是投资者、金融机构、专业理财人员和政府的各方力量。目前,我们财富中心正朝着个人向家庭理财的趋势发展,会涉及投资、保险、健康、教育、住房等全方位的服务,作为一位理财经理也是主要站在朋友的角度上为客户分析、分享和分担,即分析家庭财富状况、分享投资收益乐趣和分担家庭忧愁。”

“上证风云榜”第二届 中国精英理财师 评选启动

三月春早,2008“上证风云榜”第二届中国精英理财师评选活动蓄势待发。2007年,上海证券报、中国证券网携手国内多家学术机构、行业协会和知名媒体成功举办了“上证风云榜”首届中国精英理财师评选。在半年的活动持续时间内,参选的机构和个人遍布全国各地。

随着国内理财市场的日新月异,各金融机构的理财中心、理财团队不断涌现,投资者对金牌理财师和知名品牌理财产品的需求日益高涨。在这样的春潮涌动下,2008年“上证风云榜”第二届中国精英理财师评选活动大幕开启。上海证券报诚邀各银行理财中心、理财团队、理财师踊跃报名,共赴盛会,共襄盛举!

即日起至3月底为选手报名阶段,本版还将对去年参赛选手进行回访报道,敬请关注。

评选筹备组:陈先生 涂小姐
联系电话:021-38967942 / 38967575

■新品发布

交银信托推出“汇联接金”股权投资计划

◎本报记者 涂艳

交银国信信托有限公司于3月10日推出了门槛为100万元,总额为5亿元的集合信托计划,该期信托计划持续5年,信托投资方式为股权投资,投资方向为金融类,其中优先投资城市商业银行股权,兼顾保险、证券公司;投资两年内计划上市的高成长企业股权;投资已上市

公司的限售流通股;闲置资金将运用于银行存款、新股申购等。

投资顾问承诺,信托到期时所投资股权若未能通过上市退出或溢价向独立第三方协议转让时,投资顾问将向以原始投资金额,收购未变现项目股权;信托计划组合了未来3-5年内资本市场上增值潜力最大的三个品种,通过分散组合投资达到风险收益比平衡度适当。

上海农行“情系三农”理财产品发售

◎本报记者 唐真龙

即日起,上海农行正式发行“本利丰”人民币理财“情系三农·财富共赢”新股及二级市场股票精选产品。该产品是国内第一只专注于“三农”热点板块的类基金型银行理财产品,并集“打新股”理财产品、股票型基金和债券型基金的优点于一身。

据悉,“情系三农·财富共赢”是农业银行推出的2008年“本利丰”第八期人民币理财产品,其理财资金委托于华宝信托有限责任公司,并由华夏基金管理有限公司担任投资顾问。产品募集期截止于

2008年4月9日。

点评:该产品重点关注三农概念股,通过对农业行业、三农概念股的构成及增长趋势的深入分析,精选上述行业中的龙头股票和价值被低估的股票,采取行业轮动策略,把握不同时段投资机会,以期分享行业增长收益和个股在行业内的优势增长收益。

据了解,“情系三农·财富共赢”新股及二级市场股票精选产品的最低认购金额为5万元人民币,并以1万元的整数倍递增,投资人可以到上海农行任意网点办理。该产品理财期限为2年,运作满一年后可开放赎回。