

近年来纠纷频发的个人住房贷款、信用卡、理财产品没有悬念地成为了信访投诉的重灾区。数据显示，一季度反映金融消费者与银行业金融机构服务纠纷的投诉占多数，共852件，占89.12%(不含监管业务咨询)，主要涉及个人住房贷款、信用卡、服务收费、服务质量等方面。

房贷部分网点对前期房贷客户提高利率

其中，房贷纠纷类投诉剧增。广东银监局称，共收到群众反映银行机构在发放房贷方面违约的投诉有554件，占服务纠纷类信访投诉事项的65.02%，比去年同期增加10倍多。

银监局相关负责人分析指出，房贷投诉剧增的主要原因是今年以来中央不断加大房地产市场调控力度，收紧银行信贷规模，加上央行频繁上调存款准备金率和利率，导致银行房贷投放量下降，发放时间拉长，一部分基层银行营业网点对前期房贷客户提高利率，最终致使有关房贷纠纷的投诉集中出现。

信用卡把关不严致冒名申领消费、套现

信用卡服务纠纷问题也较为突出，涉及信用卡服务纠纷类信访事项有87件，投诉问题主要有：银行机构未对信用卡申领人进行亲访亲核导致不法分子冒名申领信用卡进行消费、套现；银行机构向没有稳定收入来源和还款能力存在问题的申请人发放信用卡；银行机构未能在信用卡营销过程中充分提示用卡责任、用卡风险和收费标准；信用卡欠款催收不当。

理财以存定期送保险误导消费者

理财产品营销也亟待进一步规范。记者了解到，广东银监局收到涉及理财产品纠纷类信访事项有20件，投诉问题主要有：银行机构把保险产品当做纯粹的理财产品销售，提示风险不充分；把保险产品说成是收益更高的定期存款，以存定期送保险误导消费者；保险公司人员违规驻点销售。

针对消费者投诉的诸多问题，广东银监局要求辖内银行严格执行各项制度和监管要求，依法合规开展业务，切实维护金融消费者合法权益。我们将根据客户投诉材料进行检查核实，对涉嫌违反金融监管法律法规的，将按照《中华人民共和国银行业监督管理法》规定进行严肃查处。广东银监局方面表示。

