

自四川日报报业集团全媒体中心携手省保护消费者权益委员会启动天府口碑榜之金融榜评选活动以来，百姓最信任的银行与百姓最信任的保险公司投票活动正在持续火热进行中。截至昨日，已有接近2万多名市民参与了四川在线的天府口碑榜专题页面的投票活动。

## 金融消费维权专家支招三大热点

中消协发布的全国消协组织受理投诉情况统计显示，银行保险成为投诉的新热点之一。在天府口碑榜之金融榜启动15天内，有数十名读者通过本报理财热线，讲述他们在理财中遇到的难题，记者发现，许多市民真正目的不是在于投诉，而是希望通过媒体的力量、社会的力量，共同呼吁金融机构进一步进行诚信建设，提升服务水平，打造金融消费者信得过的诚信品牌。

### 保险篇

#### 保险功能被夸大

##### ★案例

陈先生去年到某银行网点办储蓄业务，在业务人员的劝说下，把本想存储的钱买成了某保险产品。据推荐这款产品的业务代表说，这款保险产品收益率会很高，且保障全面。于是，陈先生买了3份这款产品。

近期，陈先生遇上意外摔伤，当他去理赔时才发现，他所购买的理财产品只有重度残疾和死亡才能得到赔付。

##### ■平安人寿理财师张灵

消费者购买银保产品前应该注意4方面的问题。

第一，宣传资料和销售人员的介绍只能作为参考，不能盲从。

第二，明确可获利益，要有打破沙锅问到底的意识，留意免责条款的内容。同时，要清楚所购买产品什么可保，什么不可保。

第三，银保产品一般为5年期或10年期，如果中间退保，不仅得不到完整的收益，反而可能出现亏损。

第四，投资类保险由于投资收益并不确定，所以选择产品时，对待预定收益要有理性认识，不能认为投资收益总是高于银行同期利率。

## 银行篇

### 未详细告知产品风险

#### ★案例

张女士去年经银行客户经理推荐购买了一款理财产品，一年下来不仅没收益，本金还亏损了。她反映，当初推销理财产品时，银行工作人员只极力说明其收益高，但没提醒消费者要注意的风险告知。当张女士想终止这款理财产品，却被告知只有银行才有提前终止权。

银行客户经理对此解释是，投资出现一定的亏损是正常的，理财产品的合同上已对风险进行了提示。

#### ■中信银行(5.30,0.02,0.38%)理财师张玺

许多客户经理在销售理财产品时，为了追求业绩，往往刻意强调产品的收益，很少详细告知投资的风险性。

根据《消费者权益保护法》的规定，经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息，不得做引人误解的虚假宣传。如果客户经理在销售时没有明示风险，那么就存在违规操作。

与此同时，我们也要提醒广大投资者的是，在购买理财产品时一定要多看少动，理财产品并非包赚不赔，一定要充分了解银行的各种理财产品的性质，再根据自身的风险承受能力来购买。

同时，销售人员推销理财产品时的收益承诺，投资者最好要求其以书面形式记录，以便日后取证。

## 信用卡篇

### 信用卡逾期还款全额罚息

#### ★案例

去年10月20日，王先生刷卡消费了约5万元。在到期还款日期前，他往还款账户里存了5万元，以为已全额还款，可事后查账单后才发现，由于记错还款额，少还0.8元。银行在今年1月5日的还款日对他计了两笔共1142元的利息。

银行工作人员解释，1142元的利息，并不是0.8元欠款的利息，而是全部透支金额50000.8元的利息。

## ■专家点评

工行宣布从今年2月22日开始对信用卡已还款部分不再计收利息，首度打破信用卡部分逾期全额罚息的潜规则，我们希望其他商业银行能紧随其后，将信用卡逾期还款全额罚息的霸王条款打破。

早报记者孟梅李凌静

百姓理财

优先考虑企业口碑

根据投票显示，人气最高的金融机构都是一些叫得响的金融品牌，包括兴业银行(26.31,0.21,0.80%)成都分行、中国银行四川省分行、成都银行、招商银行成都分行；平安人寿四川分公司、泰康人寿四川分公司、平安财险四川分公司、长城人寿四川分公司、新华人寿四川分公司以及太平洋保险四川分公司等在内的多家金融机构。

参与了投票的市民李先生表示，他在购买理财产品时会优先考虑品牌，值得信赖的金融品牌是他的首选，选择大银行、大公司会比较有口碑，也让我们放心。

银行服务

四成市民不太满意

根据投票显示，金融机构的服务态度是决定消费者能否购买理财产品的核心关键。哪家银行的服务最贴心哪家银行理财产品最好哪家银行排队时间最短成为市民最关注的热点之一，在你选择银行办理业务最看重的因素中，有75%的市民首选服务态度，其次有52%选择工作效率。

通过上述调查可以看出，市民认为银行服务质量应该提高。市民李小姐表示，如果银行服务态度不好，难以让她接受该银行推荐的产品，因为这让我感觉很不可靠。

在关于你觉得现在银行服务态度如何的问题中，仅有18.5%的市民选择服务态度好，并始终如一；10.5%的市民认为各家银行服务态度差别很大；而有42%的市民则认为银行服务态度不太好，需要改善。

## 理财效果

### 跑赢CPI最关键

在天府口碑榜官方微博上，有53%的市民认为通货膨胀对平常开支以及储蓄资金造成影响，希望通过购买理财产品对抗到来的通胀。四川日报报业集团全媒体中心举办的这次评选可以说是反映了老百姓的呼声。市民沈女士拨打热线说，2005年，她通过朋友介绍开始理财，尝过甜头，也吃过苦头，以前由于缺乏基本的理财知识，买产品只听客户经理介绍，自己从不思考，上了很多当，现在我更看重理财的基本功能。