

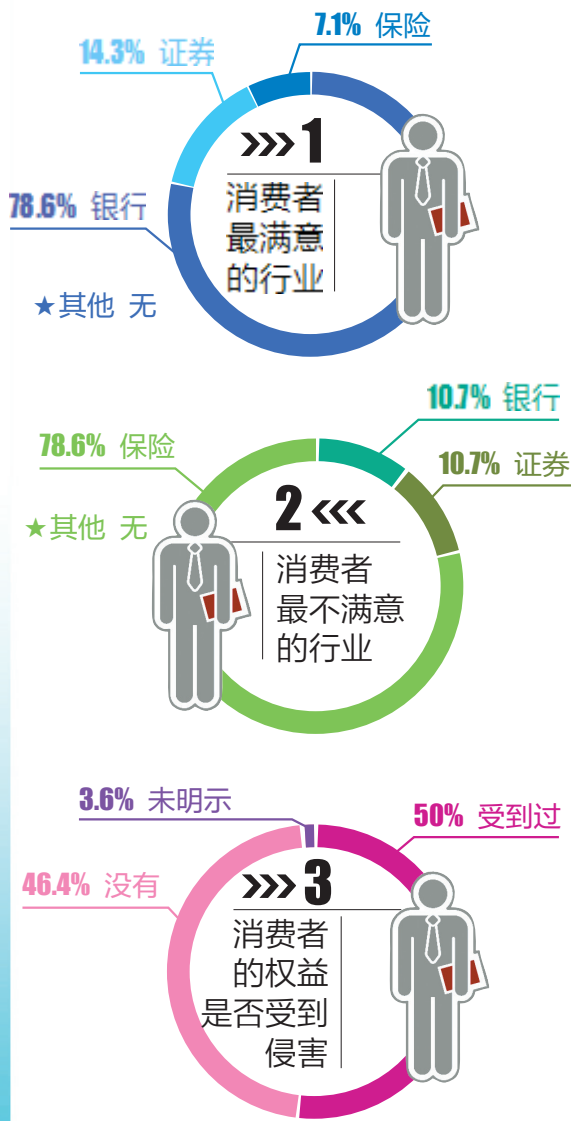
新法出鞘 金融聚焦



“3·15”金融消费有奖问卷调查”显示 业务员代填保单现象普遍 消费者对自己不够关心

□记者 宋锋辉

截至3月13日,通过电子邮件、信件等渠道,本报共收到《3·15金融消费有奖调查问卷》有效答复200多件。从统计结果来看,参与问卷调查的男女各占一半,受教育程度较高。虽然,参与者多数表示对金融市场有“大概的了解”,但是从具体的问题来看,消费者对金融市场的了解还是非常有限的,处于雾里看花的状态。



1 金融服务满意度高 半数消费者认为权益未受侵

对于目前的金融服务状况,92.8%的消费者表示满意或非常满意,仅有3.5%的消费者表示不满意,另有约3.7%的消费者金融服务没有做出评价。

在对“在金融消费中您的权益是否受过侵害?”这一问题的回答中,有一半的消费者认为自己的权益没有受到侵害。

有46.4%的消费者表示自己受到的侵害来自保险行业。而在回答是否被保险推销人员误导过时,超过60%的消费者表示被误导过。对于购买银行理财产品时是否被误导过的问题,近40%的消费者表示被误导过,还有35.7%的消费者“不确定”自己是否被误导了。

2 维权难? 处于弱势地位、 投诉无门是主因

在对金融消费者的权利的投票中,公平交易权得票率最高,但是也仅占85.7%,而求偿求助权的得票率还不到一半。可见,消费者在金融消费过程中对自己所享受的权利并不是很清楚。

另一个与之相关的则是投诉无门。在选择保护消费者权益的组织和机构时,90%以上的消费者想到的是金融监管机构,75%的消费者表示会寻求消费者协会的帮助,还有约61%的消费者会寻求媒体的帮助,仅有28.6%的消费者选择向金融行业协会求助。

对于维权难的原因,有近90%的消费者认为是由于自己处于弱势地位,有85.7%的消费者认为是由于“没有专门处理机构”,有64.3%的消费者认为是由于“法律不健全”。

3 不知所买保险是否适合自己

一直以来,在本报接到的市民反映的问题中,保险占了相当大的比例。从统计结果来看,有超过近67.9%的消费者表示对保险“大概了解”,32.1%的消费者表示对保险“不了解”。可见,消费者对保险的认知度有限,甚至连犹豫期是几天都搞不明白。

在对“收到保单后的犹豫期是多久?”的回答中,有28.6%的消费者没有正确的选出犹豫期。这表明,很多消费者对保险还缺乏最基本的知识。

或许正因为消费者缺乏保险知识,以至于有近40%的消费者不能确定自己购买的保险是否适合自己。

消费者缺乏保险基本知识还表现在,消费者购买保险后所担心的问题。因为,有25%的消费者担心保险公司倒闭,还有50%的消费者担心业务员在自己购买保险后就不干了。

当然,消费者不能确定保险是否适合自己也可能与其他因素有关。有超过80%的消费者表示,保险业务员在向他们推销保险时只讲了对消费者有利的一面,而没有把利弊都解释清楚。

4 代填保单现象普遍

很多消费者致电本报时表示,自己的保单当初除了签名都不是自己填写的,拿回家也没有看,等到发现问题了,才发现一些问题变得非常复杂而且难以解决,以至于有些人“自认倒霉”,亏钱也要退保。

这一状况在本次调查中也得到了一些印证。有超过70%的消费者表示自己的保单是“业务员代填内容,本人最后签名”。同时,在拿到保单后,很多消费者也对自己的保单表现的漠不关心。因为,有超过60%的消费者表示,收到保单后,没有阅读和核对保单上的关键信息。

金融、通信维权基地

在本次问卷调查中,我们发现消费者在金融消费过程中存在很多问题,为了更好地帮助消费者维权,本刊特开设“金融、通信维权基地”栏目。如果您在金融消费、通信消费方面遇到相关权益受侵害,可以通过以下方式联系我们。

邮箱:lywbcfzkb@163.com

QQ群:128613938

微博:http://t.qq.com/lywb_cfzk

邮寄地址:洛阳洛龙区开元大道218号洛阳日报报业集团大厦19楼东厅《财富周刊》

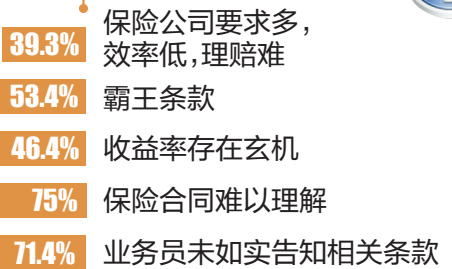
电话:66778866或18638358812

“3·15”金融消费有奖问卷调查获奖名单

蔡桃玲 王丽萍 孙红利 翟素贞 杜亭欣
孙巧茹 任克俭 董晓辉 刘文波 袁齐峰
唐改霞 陈志强 王秀芬 吴鹏鸽 常新风
曹玉民 蔺红辉 王静静 杨丽娜 魏辉

请获奖者于3月21日下午5时30分前,到位于新区开元大道的报业大厦3楼西厅领取湖滨果汁一箱。联系电话63232420。

4 消费者办理保险时 遇到的问题



5 消费者购买 保险的渠道



6 消费者权益 受到侵害时的 解决途径

