

## 新法出鞘 金融聚焦

金融知识缺乏、风险意识淡薄,使知情权受侵加剧

弄清自己应该知道啥  
撑起知情权的**保护伞**

□记者 宋锋辉

近日,上海市消费者权益保护委员会公布的一份研究报告显示,在金融消费过程中,有50%左右的消费者不能得到金融产品(服务)的风险提示,还有相当一部分消费者对金融机构的基本信息并不了解,特别是金融服务人员与金融机构关系、金融机构联系人信息。而这正是造成许多金融纠纷的原因。

## 未获风险提示的消费者超五成

自今年3月15日起,新消法正式施行。新消法的第八条明确规定:“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”

这就涉及消费者的知情权。提起知情权,消费者并不陌生。但是在金融消费过程中,消费者知情权受到保护的情况并不乐观。

近日,上海市消费者权益保护委员会公布的一份研究报告显示,在金融消费过程中,有超过50%的消费者不能得到金融产品(服务)的风险提示,还有相当一部分消费者对金融机构基本信息并不了解,特别是金融服务人员与金融

机构关系、金融机构联系人信息。

上述研究报告还显示,金融消费时,金融机构或服务人员主动向消费者告知产品或服务风险的非常有限,明确告知风险的比例不足50%。研究报告还显示,即使在金融机构或服务人员主动告知风险的案例中,消费者也并不能完全分辨投资风险、利率风险、提前终止需要支付费用等风险类型,而这正是造成许多金融纠纷的原因。

## 金融知识缺乏,使知情权受侵加剧

不仅上海的消费者知情权没有得到保护,我们洛阳的消费者也是这样。在本报《保险在线》栏目中,我们经常接到消费者反映,一些保险公司的工作人员向消费者推荐保险时,往往只告诉消费者多少年后可以取钱,但并不告诉消费者,可以取钱并不等同于可以全部取出,也不告诉消费者,提前取钱有什么不利影响。这种片面的表述,也为后来消费者感觉上当受骗,要求退保,从而产生纠纷,埋下了隐患。

造成上述现象的原因有很多,既与金融机构或服务人员没有尽到告知义务有关,也与消费者本身金融知识不足

及获取渠道有限有关。

上述研究报告指出,对于10个金融术语,没有一个被研究者能全部准确理解。被研究者中仅26.6%的人认为自己金融知识匮乏,3.5%的人认为自己金融知识一窍不通。这种主观认为和客观不足导致金融消费时消费者不愿接受更多的提醒或积极询问,从而加剧了消费者不能准确、全面获取相关信息的情况。

同时,消费者的风险意识相对淡薄。在本报接到的关于保险的投诉中,多数消费者是因为实际获得的收益与当初工作人员口头许诺的收益相差甚远而要求退保的。在金融消费过程中消费者只看重收益而不关心风险,成为一个较为普遍的现象。部分金融机构或服务人员正是利用消费者这种重收益轻风险的不良消费习惯,夸大投资收益,弱化甚至故意说小投资风险,从而侵害了消费者的权益。

## 投资理财前,产品详情要摸清

其实,说到知情权,很多消费者可能还不知道自己在金融消费过程中究竟需要知道哪些信息。为此洛阳晚报

记者采访了中信银行洛阳分行财富中心主任徐斐和齐鲁证券南昌路营业部投资顾问陈聪。

徐斐说,关于银行理财产品的详细信息,消费者都要摸清,如产品的投向、性质、结构、风险等级等。

一些结构性银行理财产品会与汇率、利率、债券、一揽子股票、基金、指数等挂钩,挂钩的品种不同,其风险和收益也是不同的。

徐斐表示,投资者要弄清产品的募集期、起息日、到期日、到账日等日期。如果买入日期与起息日之间相隔时间较长,那么会在一定程度上拉低产品的收益率。

陈聪说,投资者在投资股票型基金时,要关注相关基金持有的十大权重股,因为持有的股票与其风险和收益都有密切的关系,再者就是关注其近一个月及一年的收益排名情况。

对于货币型基金,则要重点了解其7天年化收益率和万份收益。货币型基金的1份为1元,万份就是1万元,万份收益即1万元每天的收益。

另外,对于信托类的产品,陈聪建议投资者关注其发行机构和管理人员的实力、背景以及抵押物状况。

人性化的呼叫按铃,贴心的助盲卡

## 交通银行:好服务贵在用心

□本刊记者 郭飞飞

在银行办理业务时,有人遇到过这样的烦恼:好不容易排到窗口了,才发现所要办理业务的单子没有填,这咋办?难道要填完单子重新排队?在交通银行洛阳分行,您只需轻按柜台上的呼叫按铃,就能解决这个问题。

## 在细节上下大功夫

在交通银行洛阳分行,柜台上一个小小的呼叫按铃引起了本刊记者的注意。正在办理业务的市民张先生告诉本刊记者,这个是呼叫按铃,客户在办理业务时,如果没有填写相应的单据或有其他疑问,只要按下呼叫按铃,工作人员就会过来为客户提供帮助。“在填单台填写单据,遇到问题,再去找人,就太浪费时间了。现在我只要按下填单台上的呼叫按铃,工作人员就会过来帮忙,很贴心,很方便。”

在交通银行洛阳分行,除了贴心的人工服务,各种指示标志、业务宣传也能帮助您在最短的时间内找到自己需要的信息。“现金清点”的标志告诉您这里有点钞机,“投诉消保电话”提醒您维权很简单,“请您主动索取发票”提醒您消费者有权保护自己的合法权益……

一家银行的服务是否用心,这些细节就能说明问题,台阶上“小心台阶”的标示、柜台下面的废弃凭条回收箱、放

有茶水的小推车,只要能给客户带来方便,交行的工作人员都会用心去做。

## 特殊的爱给特殊的你

有视力障碍的客户在办理业务时,清点钞票、填写姓名等简单的事儿对他们来说都有些力不从心。为了能使这类客户顺利办理业务,不仅需要银行工作人员的耐心帮助,相应的辅助工具也必不可少。

在交通银行洛阳分行的爱心窗口,工作人员向记者讲解了这些辅助工具的使用方法。视障人士通过助盲卡上的盲文刻度就可以识别纸币的金额,通过卡片上的长方形小孔可以知道硬币的面值;在回执单上签名或者按指印时,可以将卡片覆盖在上面,露出的接近正方形的小孔就是签名或按指印的地方。“视障人士借助这样一张小卡片就能自己点钞、自己签名,十分方便。”该工作人员说。

公交车上有老弱病残孕专座,交通银行服务大厅里除了设有类似的爱心座椅,目前还逐步添置了轮椅、婴儿车等设备,可以为老年人和带小孩的客户提供更多的便利。

除了爱心窗口,交通银行洛阳分行还设有快速通道、涉外服务窗口等。急着赶火车或者遇到急事的消费者可以在大堂经理的协调下走快速通道,在最短的时间内办理业务。

稳添利理财产品是我行推出的保本收益型理财产品,其募集的本金部分纳入交行资金统一运作管理,投资于货币市场和公开评级以上的债券市场工具及金融衍生产品等。

## 稳添利理财产品 五大亮点:

WEN TIAN LI  
LI CAI CHAN PIN WU DA LIANG DIAN

- ▶ **产品稳健、保证本金收益** ... 本金提供保证承诺,并按约定投资收。益率(年率)计付理财收益。
- ▶ **销售期短、起息快速** ..... 减少您的资金闲置时间。
- ▶ **当日到期、当日到账** ..... 理财产品T+0日到账,提高理财回报。
- ▶ **急需用款、办理质押** ..... 可办理理财产品质押贷款业务。
- ▶ **循环发售、多种期限** ..... 每日有售,多种期限。

## 以5万元投资金额为例

稳添利产品		
期限	投资收益率	收益
38天	4.10%	213.42元
93天	4.15%	528.69元
189天	4.19%	1084.8元

\*温馨提示:理财非存款,产品有风险,投资需谨慎,具体条款以产品说明书为准!

详情请咨询95559或交通银行洛阳分行各营业网点