

本月起,商业银行代售保险产品被进一步规范。记者走访我市多家银行发现—— 产品介绍趋客观 保险人员未驻点

遭遇金融纠纷 可拨12363投诉

本报讯(记者 李迎博 通讯员 李奇朋)随着金融产品的日益增多,金融服务范围日益扩大,消费者与金融机构的纠纷也时有发生。遇到金融纠纷怎么办?记者从中国人民银行洛阳市中心支行了解到,近日,我市已正式开通12363金融消费者权益保护咨询投诉电话,增加消费者金融维权渠道,切实维护金融消费者的合法权益。

人行洛阳市中心支行负责人介绍,12363金融消费者权益保护咨询投诉电话,主要受理中国人民银行法定职责范围内的征信、反假币、账户管理、外汇管理以及跨市场、跨行业交叉性金融产品与服务的咨询和投诉。当消费者遭遇金融纠纷时,应首先向该金融机构进行投诉,若金融机构不予受理或消费者对金融机构处理结果不满意的,即可拨打12363热线向人民银行进行投诉。在接到投诉后,人民银行将及时把投诉问题转交相关金融机构处理,并要求金融机构在一定期限内反馈处理结果。投诉处理完成后,人民银行还会对投诉者进行回访,切实保障广大金融消费者的合法权益。

12363电话受理时间为工作日的8:30—12:00和14:30—17:30(夏季15:00—18:00),金融消费者在洛阳市境内均可拨打。

第一季度我国人民币 贷款增加3.01万亿元

新华社北京4月15日电(记者 李廷霞 王宇)中国人民银行15日发布的数据显示,今年第一季度我国人民币贷款增加3.01万亿元,同比多增2592亿元。

分部门看,住户贷款增加9293亿元,其中,短期贷款增加3006亿元,中长期贷款增加6287亿元;非金融企业及其他部门贷款增加2.08万亿元,其中,短期贷款增加9334亿元,中长期贷款增加1.12万亿元,票据融资减少756亿元。3月人民币贷款增加1.05万亿元,同比少增124亿元。第一季度外币贷款增加695亿美元。

存款方面,第一季度人民币存款增加4.72万亿元,同比少增1.39万亿元。其中,住户存款增加3.29万亿元,非金融企业存款增加3199亿元,财政性存款增加930亿元。第一季度外币存款增加423亿美元。

截至3月末,广义货币(M2)余额116.07万亿元,同比增长12.1%,分别比上月末和去年年末低1.2个百分点和1.5个百分点;狭义货币(M1)余额32.77万亿元,同比增长5.4%,分别比上月末和去年年末低1.5个百分点和3.9个百分点。第一季度净回笼现金242亿元。

第一季度,银行间人民币市场以拆借、现券和债券回购方式合计成交53.07万亿元,日均成交8845亿元,日均成交同比减少24%。

第一季度跨境贸易人民币结算业务发生1.65万亿元,直接投资人民币结算业务发生1931亿元。

截至3月末,国家外汇储备余额为3.95万亿美元。

核心提示

本是到银行存钱,不想经人一番“劝导”,最后稀里糊涂地买了保险产品。曾经,这是很多人的遭遇,投诉不断。

从4月1日起,中国保监会、中国银监会联合发布的《关于进一步规范商业银行代理保险业务销售行为的通知》开始实施,对银行代理销售保险产品的行为进行规范,并将“后悔期”延长到15天。如今,通知实施已经半个月,我市各银行执行情况如何?记者进行了走访。

“后悔期”延长,避免“存单变保单”

此前,消费者在银行购买保险产品所发生的纠纷中,“买了之后不能退”这种情况占很大比例。针对这一现象,通知中最引人关注的是购买人“后悔期”的延长,即被保险人在通过银保渠道买到保险并收到保险合同后15个自然日内若“反悔”了,可以提交申请并可全额退保。而这一规定在新的保险合同文本上会有相应的提示语:“您在收到保险合同后15个自然日内有全额退保的权利,超过15个自然日退保有损失。”

业内人士表示,“后悔期”从10天延长至15天,可以给消费者更多的考虑时间,避免因一时冲动或盲目购买的情况发生,同时能减少客户和保险公司、银行之间发生纠纷。

通知规定,凡是在银行购买了保险产品的消费者,保险公司都必须在划扣首期保费24小时内或未划扣首期保费且在承保24小时内,以保险公司的名义向投保人的手机发送提示短信,从而避免“存单变保单”的现象发生。

保险公司拖延退保咋维权

根据以往案例,保险公司拒绝为投保人退保是双方矛盾的焦点。那么,投保人在15天内要求退保被拒,该怎样维权?

河南大进律师事务所律师谢亮表示,根据通知,合同文本中写有“收到保险合同后15个自然日内有全额退保的权利”,那么保险公司就应该履行合同约定。如果其拒绝在规定时间内退保,投保人可追究其违约责任。具体来说,投保人可持购买合同等证据到当地法院提起诉讼,或到保监会等行业管理部门要求维权。如果在实际操作中,一些保险公司

刻意将退保时间拖延至15个自然日以后,遇到这种情况,投保人该如何维权?谢亮表示,根据相关法律,无论保险公司以何种理由拖延时间,只要投保人申请退保的时间在规定期限内,法院或行业管理部门就会认定其有全额退保的权利。“在此要特别提醒,投保人应注意保留申请退保时间的证据,录音、单据等均可,只要能表明申请退保时间是在规定期限内就行。”谢亮说,投保人提供的证据越充分,维权的成功率就越高。

本报记者 郝洋 见习记者 陈曦

未发现保险人员在银行驻点

在龙门大道与古城路交叉口附近的一家商业银行,这里并没有保险人员驻点。在大厅的宣传架上,有不少保险产品的宣传册,不过银行工作人员对它们的介绍比较客观。

该行的理财经理邓女士说,保险产品的投资方向其实与如今银行推出的理财产品相似,即将募集到的钱投入票据、债券、信托等市场。由于保险产品的投资周期相对较长,一般是3年、5年、6年,因此从投资的角度来讲,不建议选择保险产品。

在太康路上的一家商业银行,这里同样没有保险人员,但在大厅的一角放着一

块黑板,上面写着某保险产品“5年收益率达12.5%”。记者对这款产品如此高的收益率产生了疑惑,随即询问工作人员。该行大堂经理坦言:“其实收益率根本没有那么高,估计是每年收益率2.5%,5年叠加起来是12.5%。”

记者随后又走访了多家银行,都没有发现保险人员驻点的现象。某邮政储蓄银行网点的理财经理邵女士说:“以前有不少人被‘忽悠’买了保险,都是因为对方承诺的利率很高,而最后又无法兑现,所以购买人觉得上当受骗了,其实这也是砸银行自己的牌子。”她说,随着通知的出台,银行在这方面进行了规范,一方面不再让保险人员在银行驻点,另一方面,如果消费者想购买保险产品,我们必须对产品进行客观介绍,让购买者了解得更详细。



二手房交易不成 收取押金应退还

【投诉】
2013年10月初,市民王先生在高新区一家二手房中介公司的推荐下,看中一套售价70万元的二手房。由于房价较高,王先生需要办理公积金贷款。中介方与王先生商谈时,承诺可以为其代办所有手续,不过须交1000元押金。如果贷款手续能顺利办妥,这1000元押金可作为购房款;如不能办理贷款,这笔钱可以退还。
2013年12月,在王先生不知情的情况下,中介方又将房子卖给了别人。当王

先生要求中介方退还1000元押金时,对方却予以拒绝。无奈之下,王先生向消协投诉。

【维权】
高新区消协的工作人员调查发现,王先生虽然与中介公司签订了一份二手房买卖合同,但这份合同是由中介公司单方面起草的,其中的一些合同条款十分含糊,有加大消费者责任嫌疑。经过消协多方调解,中介公司最终答应退还王先生的1000元押金。

【提醒】
消协提醒消费者在购买二手房时,首先要查验清楚房屋相关手续是否齐全。其中,房产证是证明房主对房屋享有所有权的唯一凭证,如果卖方无法提供房产证,消费者最好不要与其交易。同时,消费者要看清楚房屋产权证上的产权人与卖房人是否为同一人,或者卖房人是否有业主的授权,否则过户时可能会遇到麻烦。
其次,消费者应选择经营时间长、信誉度高的中介公司,避免“黑中介”坑害消费

者合法权益。
最后,消费者一定搞清楚自己是否有资格申请公积金贷款或商业贷款,并根据自己的资金储备情况量力而行。
本报记者 王蕾
通讯员 孙怀真 宋文辉



讲文明树新风 公益广告

社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐
自由 平等 公正 法治
爱国 敬业 诚信 友善

中央宣传部 中央文明办

“讲文明树新风”公益广告

文明中国 礼仪之邦

文明是最美的风景

眼中之美,源于自然;心灵之美,彰显文明。
旅途中的风景,用目光去发现;生命里的风景,靠行为来雕刻。

中央文明办 人民日报社