

六成人曾遭遇金融诈骗,理财和保险成维权重灾区

金融消费如何维权,律师教你这么做

央视“3·15晚会”揭露了一批侵害消费者权益的行为,而备受瞩目的侵害金融消费者权益的现象却未见曝光。近几年,金融诈骗频发,一些金融机构、企业在快速发展中衍生出种种问题,金融消费者的权益保护成为不可避免的话题。据融360最新调查显示,有63.26%的受访者表示曾遭遇过金融诈骗,其中占比最多的是线上线下传销,其次是虚拟币交易盘,线下理财非法集资的占比也达到了18.21%,更有12.14%的人遭遇“金融互助平台”诈骗。

91金融创始人、董事长、CEO许泽玮在接受三湘都市报《创周刊》记者采访时表示,金融消费者权益保护面临新常态,应建立健全新领域消费者权益保护立法,在加强金融消费者教育同时,加大处置力度,严厉打击违法行为。

■记者 蔡平

六成受访者曾遇金融诈骗 理财和保险成维权重灾区

2016年,以非法集资为主要手段的金融诈骗频发,金融搜索平台融360最新调查显示,有63.26%受访对象表示曾遭遇过金融诈骗,其中占比最多的是线上线下传销,其次是虚拟币交易盘,线下理财非法集资的占比也达到了18.21%,更是有12.14%的人遭遇“金融互助平台”诈骗。

融360分析师认为,当前金融消费者在金融活动中普遍处于劣势,主要包括三个方面:首先,自身金融知识很难与金融机构和从业人员对等;其次,个体金融消费者在信息获取上具有天然的劣势;第三,个体金融消费者特别是中小投资者的风险意识淡薄且抗风险能力较弱。

数据显示,理财和保险是金融消费者权益遭侵害的重灾区,权益被侵害的人群比例分别为32.91%和31.95%。

相对其他金融产品而言,理财和保险产品的透明度较低,加上部分金融机构从利益角度出发刻意隐瞒与欺骗,严重侵犯了金融消费者的知情权、公平交易权等合法权益,而普通金融消费者专业知识不够、相关经验不足,很容易被误导做出错误的决策,在财产安全和自主选择等方面难以得到保障。



近年来,金融诈骗的案子屡屡发生,诈骗的花样也层出不穷。

银行用户满意度仅20%,P2P不足10%

银行虽为传统金融业的殿堂级元老,却在支付、理财等方面面临失宠。融360数据显示,仅有两成消费者对银行整体满意(20.45%),银行乱收费、飞单、信息泄露等都是近年来老百姓频频诟病的地方。还有银行网点的服务态度,比如办理业务时多个窗口不开放,等待时间过长;银行服务费用过高、便利性不够、安全性令人担忧等。

这一趋势,与中国人民银行长沙中支发布的数据不谋而合。2016年,湖南省人民银

行系统金融消费者投诉674件,涉及银行业机构553件,占82.04%。而从投诉原因看,消费者风险意识薄弱、消费者金融知识匮乏、金融机构信息披露不充分、金融机构违规经营分别占32.15%、27.60%、18.45%、11.80%。

与银行相对应的是互联网金融代表之一的P2P网贷,拥有较高的收益和较低的投资门槛一直是其两大优势,但参与调查的人群对P2P的整体满意度非常低,数据显示,对P2P的整体满意度仅有8.95%。

近五成金融消费者不满知情权被侵害

各类金融机构及从业人员的隐瞒和欺诈侵害了金融消费者的知情权,调查显示,消费者认为自己的知情权被侵害的比例最高,达到47.92%。

一些金融机构及工作人员很多时候没有真实、准确、全面地向客户披露相关信息,在消费者办理理财业务时,有的业务员甚至刻意夸大产品收益而不提示投资风险,弄虚作假误导消费者,使他们在未能充分

掌握相关信息的情况下做出错误决策,进而造成财产损失。

今天在银行申办了贷款,明天就能接到各种小贷公司的电话;刚申请注册了某理财平台,立刻就有现货原油打电话邀请投资。目前,个人信息泄露成为多数金融消费者的另一重要担忧。

除了个别是由于金融机构或内部员工非法所为之外,金融消费者的个人信息泄露主要来自黑客窃取。这些黑客

难以举证,近半金融消费者自认倒霉

当权益受到侵害时,应该合理进行维权,但调查结果发现,46.01%的消费者表示在权益受到侵害时选择了自认倒霉。

融360分析师认为,金融消费者自认倒霉实属无奈之举。在实际解决纠纷的过程中,往往耗时过长,投入资金过大(与成本相对而言),维权难度较大,很多金融消费

者往往选择忍气吞声。涉及金额较大的,如果得不到合理的解决方式,向有关部门申诉也是一种理想途径,但需要的手续和证明较多,也可能涉及多个部门,维权并不容易。

65.18%的受访者表示,在遇到金融消费纠纷时,不知道向哪些部门反映。从金融消费者方面来说,提升自

在P2P收益率不断下跌的同时,每月仍平台不断爆雷,加上在野蛮发展过程中积攒下来的种种问题,至今没有彻底解决,行业内仍有许多不合理甚至不合规的情况。

提现受限是P2P用户遇到的最普遍的问题。P2P平台限制提现的原因有很多,期限错配玩砸了、逾期坏账、挤兑、支付通洞不畅都有可能让平台采取限制提现的措施,而非非法集资和准备跑路的平台在运营后期也会用限制提现来给自己留下缓冲期。

利用技术手段,通过抓取金融服务机构的缓存数据,或者直接向消费者手机植入木马病毒等方式,盗取个人信息。

消费者的基本身份信息以及个人账户明细、余额、征信情况等都属于其个人隐私,但却频频被一些金融机构拿去贩卖,甚至形成了一条产业链。黑客窃取,中介贩卖,最终流向诈骗团伙,这对金融消费者的财产、信誉甚至人身安全带来极大隐患。

身的维权知识和维权技能显得十分必要。

从许多金融消费者维权失败的案例可以看出,其中不少就是因为消费者自身的问题,比如很多人虽然知道可以找维权组织维权,但没有提前保存相关有说服力的证据或证据链,或者不懂如何依法维权,导致维权失败。

观点

金融消费者 维权需四步走

金融诈骗为何如此泛滥?91金融创始人、董事长、CEO许泽玮在接受记者采访时表示,互联网信息技术的快速发展,在给人类生活带来便利的同时,也使得个人信息更容易泄露,再加上一些不法分子利用互联网渠道,实行团伙诈骗,其手段更新快,让人防不胜防;另一方面,我国金融消费者的自我保护意识差,对金融风险识别的能力差往往容易中招。

对此,许泽玮表示,金融消费者权益保护要从四个层面进行改革,在制度建设上,建立健全新领域消费者权益保护立法;企业经营上,从产品、销售以及平台加强业务管理,施行负面清单制;同时,需要加强金融领域信用建设,进一步扩大信用记录覆盖面,加大金融知识普及和风险教育力度;而对危害消费者权益违法行为的打击,要公开曝光典型案例,让失信者处处受限。

提醒

市民维权 遵循四大关键词

前述种种数据表明,金融消费者在自身的权益维护上越来越重视,另外也显示出投资者在维权过程中并非一帆风顺。因为金融消费者的维权问题,不仅涉及到消费者对金融产品的认知情况以及风险把控,还涉及到相关部门以及相关法律法规的健全问题。

目前还没有一部专门保护金融消费者的法律,即便如此,消费者的个人合法权益一旦受到侵害,应该及时捍卫自己的合法权益,例如拨打人民银行“12363”金融消费投诉热线,情况严重的应当及时求助公安部门。原则上,消费者应先向金融机构投诉,金融机构不予受理或在一定期限内不予处理,或金融消费者对处理结果不满意的,再向人民银行进行投诉。

湖南金州律师事务所金融专业律师叶赛兰提醒,在投资者的合法权益受到侵害时也就是事后维权的时候,建议遵循四大关键词,即团结、固定的维权组织、行动、良好心态。具体来说,首先,投资者需要团结一致;第二,要有相对固定的维权组织,既可以组织自己的团队,也可以聘请专业律师;第三,实际行动,包括聘请律师、公关宣传等;最后要有良好的心态,理性应对。