

并非一般意义上的“案子”新闻,而是想通过如实的报道,反映科技界的权益、责任和义务

购买理财产品时,被销售误导、夸大收益等现象,成近来消费者对银行理财产品集中投诉的问题。面对五花八门的理财产品,消费者该如何练就一双“火眼金睛”?又该如何维权呢?

### ■快讯

#### 南昌警方破获一起公安部督办特大贩毒案

据新华社报道,经过近两年的侦查,南昌警方日前成功破获一起公安部督办特大贩毒案,抓获贩毒团伙涉案人员8人,缴获冰毒26公斤、麻古6万余粒、高仿“六四”手枪1支、汽车6辆,涉案金额逾千万元。

据通报,2012年初,南昌市西湖区警方缉毒大队发现,一名叫魏某的人有贩毒嫌疑。为了掌握更多证据,警方对其进行了近一年的跟踪调查,以魏某为首的贩毒团伙终于浮出水面。警方调查发现,这个团伙多次从湖北、湖南、云南、广东等地购买大量冰毒和麻古,并以批发方式在南昌大肆出售,数量惊人。

鉴于案情重大,南昌市西湖区警方经江西省公安厅上报公安部,公安部批准将此案列为部督督办案件。

今年9月18日,专案组在南昌抓获了团伙头目彭某、向某3人,缴获冰毒6公斤。10月5日,专案组将正与下家交易的魏某、杨某当场抓获,缴获冰毒20公斤、麻古1.1万余粒及称毒工具等。10月9日,警方又在南昌某托运部抓获孙某、刘某、魏某,3人将5万多粒麻古夹藏在普洱茶中,从云南西双版纳托运至南昌。至此,涉案的8名犯罪嫌疑人被全部抓获。

目前,案件还在进一步审理之中。

#### 温州打造“网上法院”方便民众打官司

据新华社报道,浙江省温州市法院加大司法公开力度,率先在全省打造“网上法院”,方便民众网上立案、信息查询、信访预约答疑、远程开庭等,裁判文书应上网的全部上网。

“网上法院”主要是网上诉讼服务中心。当事人登录“温州法院网”即可足不出户完成立案申请。全市法院已受理网上立案申请46件,并通过短信提醒、电话联系等方式让申请人一次性补齐材料。信息网上查询系统为当事人提供承办法官、开庭时间、案件审理执行进度等案件信息查询服务。一审民事、行政、赔偿及执行案件立案受理后,法院告知查询密码,当事人凭案号登录“温州法院网”,即能顺利实现案件流程的一条龙跟踪服务。网上信访系统能实现网络预约和答疑,可望分流20%以上的初信初访,通过合理安排接待时间,最大限度保障当事人的合理诉求。

据了解,温州“网上法院”自去年12月起建后,经过各项功能在运用中逐步增加完善,到今年9月底全部建成运行。今年以来,全市法院上网公布的裁判文书占应上网的比率已达到97.92%。温州各县看守所共建立了15个远程视频室,全市12家法院均已实现远程审判。瑞安法院试行预约视频开庭制度,文成法院则利用视频会议进行跨网络远程开庭,为当事人带来了实实在在的便利。

#### 广东江门摧毁走私冻海产品3团伙

据新华社报道,广东江门海关近日侦破一起涉嫌走私冻海产品的特大走私案,一举摧毁了3个走私冻海产品逾10亿元人民币的团伙。目前,该关已成立专案组对该案作进一步侦办。

据了解,3个涉嫌走私的团伙相互勾结,主要走私的货物为冻虾仁、冻鱿鱼、冻鱼片等海产品。团伙成员在香港或马来西亚组织货源、转运越南后,经陆路运输至中越边境,经广西里火、垌中等边贸市场,通过假冒边民互市贸易方式将这些货物走私入境。

广东省江门市的一些冻海产品加工企业涉嫌与该案有关。从这些企业入手,江门海关缉私部门进行了长达半年的侦查工作,逐步掌握了涉案团伙境内外不法分子相互勾结的运作状况。

10月9日,该关调集缉私警力共178人,在南宁、深圳、广州等海关的配合下,在广西防城港、东兴、水口、爱店和广东深圳、广州、阳江等地同时行动,抓获3个涉案走私团伙成员33名,现场查封了一批涉嫌走私的冻海产品和相关证据材料。

# 认清理财产品三大顽疾 细抠合同防“忽悠”

### ■将新闻进行到底

文·本报记者 林莉君

10月22日,中国消费者协会发布了对工商银行、建设银行、交通银行等60家大型商业银行理财产品的调查报告,有超过三成的消费者经历过误导行为。购买理财产品时被销售误导、夸大收益、出现巨额亏损、资金被占用、信息不透明等现象,成近年来金融消费者对银行理财产品集中投诉的问题。面对五花八门的理财产品,消费者该如何练就一双“火眼金睛”?一旦被“忽悠”,又该如何维权呢?

损、资金被占用、信息不透明等现象,成近年来金融消费者对银行理财产品集中投诉的问题。面对五花八门的理财产品,消费者该如何练就一双“火眼金睛”?一旦被“忽悠”,又该如何维权呢?

## “巨亏门”频发 不少消费者投诉购买银行理财产品出现巨亏

本次调查,中国消费者协会通过对银率网“我评银行”平台数据分析发现,很多消费者都投诉购买银行理财产品出现巨亏。网名为“LONG-CN”的消费者在对花旗银行的投诉中写道“花旗银行专家理财使我一年25万损失近12万”。类似

的购买银行理财产品遭遇巨额亏损的案例,也频频被媒体报道。此外,外资银行例如渣打银行、大华银行、花旗银行等的结构性理财产品,部分股份制银行比如交通银行、华夏银行也都曾出现过“巨亏门”事件。

## 三大顽疾 销售误导:超三成消费者有此经历

数据显示,在购买银行理财产品时,有超过三成的消费者经历过误导行为。有30%的消费者表示,银行在销售理财产品过程中未进行任何风险提示;在银行代销的产品中,将保险当做银行理财产品误导销售的比例达39.42%。

不少消费者表示,银行理财经理在销售时,对消费者都采用套用的术语,例如“我们这款产品能保

本,收益高,以前的产品都实现了高收益,产品收益高、额度有限,要买就快点吧”此类话语,就连产品的很多基本信息都没告诉消费者。

事实上,近年来出现的民生银行百万理财被编、理财产品“飞单”等案例都是发生在银行的营业部。在销售理财产品过程中,多数银行理财产品销售人员会避重就轻,只谈高收益不讲产品风险。

## “到期不通知就自动续买”成投诉重灾区

调查显示,银行理财产品信息不透明、理财产品到期消费者难以得知实际收益率、到期不通知就自动续买新一期理财产品、以及到期划转资金周期太长导致资金被占用等问题,都是消费者投诉率较高的问题。例如网名“汪若 Winston”的投资者在对华夏银行的投诉中写道“华夏银行账户

莫名其妙自动被理财,还好可以转回来,太危险了……”

到期自动续买理财的投诉还涉及到交通银行、光大银行。而到期转账周期长故意占用资金的投诉主要涉及到民生银行、中信银行、光大银行、华夏银行等诸多股份制银行。

## 信息透明度一直饱受诟病

银行理财产品信息透明度低一直饱受诟病。调查发现,各商业银行对理财产品的信息披露渠道、信息披露详细程度、信息披露的及时性等都没有统一的标准,都由商业银行自行决定。

对60家银行理财产品销售期的信息披露(即产品说明书的披露)、产品运作期间的信息披露(即运作公告)调查结果显示,银行理财产品的信息披露在各个环节都存在信息不全面、不稳定和时滞性的问题。信息不全面主要表现在仅公布部分产品的信息、公布的信息中内容不全面、公布的信息内容无实质意义。不稳定主要表现在银行一段时间会在官网

提供理财产品说明书或运作报告等信息,但过段时间可能就找不到相关信息。时滞性的问题主要体现在信息披露不及时,不论是销售期、运作期,还是到期后的公告,都存在不及时的问题。

在产品到期公告方面,包括渤海银行、恒丰银行、包商银行、北京银行在内的9家商业银行在其官网查找不到任何理财产品的到期信息。即使公布到期信息的银行,也存在滞后性的问题,有的银行一个月集中公布一次当月到期产品的信息,例如浙商银行。而华夏银行更胜一筹,仅公布未达预期收益率的理财产品的到期信息,正常达标的产品没有任何公告。

## 如何维权

### “八项禁止性规定”成消费者“护身符”

银行理财关系到消费者的财产安全。面对强势的银行,投资者在发生纠纷时该如何维护自己的权益呢?

北京济和律师事务所高级合伙人韩强律师在接受科技日报记者采访时表示,金融消费者权益保

护工作在我国是一项全新的事业。今年8月底银监会出台的《银行业消费者权益保护工作指引》填补了国内银行业消费者权益保护制度方面的空白,是我国银行业消费者权益保护领域的一项重要突破。

《指引》明确提出了“八项禁止性规定”。例



如,不得在营销产品和服务过程中以任何方式隐瞒风险、夸大收益;不得在格式合同和协议文本中出现误导、欺诈等侵害银行业消费者合法权益的条款;不得主动提供与银行业消费者风险承受能力不相符合的产品和服务;不得在未经银行业消

费者授权或同意的情况下向第三方提供个人金融信息等。

“《指引》提炼出了具有普适性、关键性的法规条款。使得银行理财产品中消费者权益保护有章可循。”韩强说。

## 购买理财产品时最好现场录音

尽管有“八项禁止性规定”,但韩强也表示,由于国内银行业垄断状况的长期存在,具体维权过程中还牵涉到举证、判决检验等事项,金融消费者购买理财产品时最好现场录音。“消费者购买理财产品是应该多留个心眼,将风险防范放在第一位。建议消费者保留产品的宣传单和资料,对于理财经理的口头介绍和承诺尽量现场录音,并保留好和理财经理来往的短信、邮件等资料,一旦发生维权纠纷,这些都将成为证据。”韩强说。

此外,韩强也提到,很多金融消费者不太注意银行理财产品的投资风险、法律风险。“一听产品收益高,就放松警惕,立刻签约购买。”以为钱只要放在银行,就不可能发生亏损。但实际情形是,银行理财产品和其他类别理财产品一样,收益和风险都是对等的。

## 细抠合同规避可能出现的风险

在购买银行理财产品时,面对合同,很多消费者由于不具备专业理财知识,加上缺乏耐心,觉得如看“天书”。“一个协议动辄十几页,客户没有那么多专业知识去逐字逐句研究,如果不仔细阅读并弄明白其间意思,一时很难从文字中发现那些对自己不利的信息。”韩强建议,“消费者在选择理财产品时一定要细抠合同,对于自己看不懂或不太明白的地方,一定要向理财经理问个明白。”

中消协相关负责人也表示,金融消费者应提高自身的金融理财知识,在购买理财产品时,要认真阅读产品说明书,不仅要了解清楚理财产品的投资期限、预期收益率、起购金额等基本信息,还要重点关注产品的收益类型、是否为结构性理财产品、产品的投资标的、风险等级、产品运作模式以及产品存在的风险等问题。不要被理财经理的高收益所“忽悠”,尽量选择与自己风险承受能力、资金流动性要求相匹配的产品。

## 延伸阅读 看懂理财产品说明书的几个窍门

- 1.看清理财产品的投资方向,投资产生的风险,适合购买哪类产品?不同的投资方向、投资标的,风险程度相差很大。投向股票、基金等领域的理财产品收益表现与股市相关,净值波动较大,需要投资者有较高的风险承受能力和对股市走势的基本预判能力。
- 2.预期收益率,某一款产品预期收益与实际收益是不同的,最终要看实际收益,但要看预期收益

- 的测算公式。
- 3.不能只看产品的收益期,留意募集期和到账日。一般来说,与理财产品相关的一些时间节点主要包括投资期限、募集期限、产品起息日、资金到账日。
- 4.费用,搞清楚应该支付的费用。在多数理财产品说明书上,会标明产品的最终收益为产品投资收益扣除相关费用,相关费用则包含申购费用、银行管理费、托管费、超额业绩报酬等。

### ■ 第二看台

# “存单缩水”接连上演 谁惯出了银行的“霸气”?

新华社记者 徐海波

本可兑付22万元,银行却以失效为由给8000元打发;存款26年利息不够交管理费,反欠银行钱……类似事件最近在多地银行频繁上演。人们不禁要问,当前的金融改革之下,一些银行能否一改“霸气思维”?

## 银行单方中止合同 珍藏多年存单失效

近日,湖南郴州市民老刘满心欢喜到银行支取到期存单。24年前,他办理了1000元的保值储蓄,如今到期可获得10万元本息。但工作人员扫了一眼存单就说,这项业务早被叫停,存单失效了,只能兑现6000多元。“银行怎能出尔反尔?”老刘不敢相信自己的耳朵。

老刘的遭遇并非个案,湖北、河南、吉林、安徽……最近,全国多个地方接连曝出类似事件。相比之下,更加郁闷的是湖北省丹江口市民盛忠奎。1989年9月,他在当地建行办理两张1000元积蓄,24年

到期后本息共22万元。当他到银行取款时却被告知,存单已失效,只能兑现8400元。

即便如此,银行的解释仍“证据确凿”。建设银行湖北分行一位负责人介绍,1989年,个别银行为吸纳存款开办长期保值储蓄业务,但随后由于风险过大被央行叫停,银行就用广播、报纸、电话或客户经理寻访等方式通知客户。

但盛忠奎说,20多年来,从没有人通知他业务已停止。建行的这位负责人表示,当时没有实行实名制存款,通信手段也不发达,无法当面通知,就在营业厅门口张贴了公告。然而,盛忠奎当初办理业务的营业厅早已拆迁,不见踪影。

湖北金卫律师事务所执行主任官步担律师说,银行贴一个公告,就视作告知储户,拒绝履约,显然是不合理的。在储户未收到通知、未征得储户同意的情况下,银行无权单方面中止、修改合同。

其实,在24年前办理类似“翻百倍”储蓄

业务的很多人。据了解,仅在丹江口市就有70多人。而今年正好到了兑付期,许多人珍藏多年的存单都已失效,将面临无法兑付的困境。

## “店大欺客”弊病已久 “霸气思维”仍在作怪

不只“存单缩水”,还有储户存款竟然反欠银行钱。武汉一老人26年前办的存折,有75元余额。2005年起,银行每年收取12元小额账户管理费。但老人一年利息不到12元,取款时被告知还欠银行的钱。

更让人费解的是,15日,广东一老人中风无法行动,儿子代替到农信社取款,信用社要求老人亲自来,病重的老人被拉到信用社不久,就不幸猝死。这一幕几天前也发生在西安。身患白血病的西安75岁老人徐万发被急救车送到银行,5名医护人员用担架抬着去按指印,重置密码。

类似的“霸王条款”一直是投诉的热

点。还有网友盘出银行的“双重标准”:ATM机取出假钱,银行无责;网上银行被盗,储户责任。同样一个储户取款时,钱被机器吞了,被告知要等两个工作日;而机器多吐了3000元,客服立刻赶到现场处理。这种对待银行和储户利益的差别化“重视”,让许多人无法理解。

武汉大学社会学教授周运清说,银行本属于服务行业,但个别大型银行似乎没有把自己定位为服务者。银行从储户身上获取了高额存储利差,却没有提高服务水平,用心回馈储户。

某媒体对银行服务做了一项民意调查显示:16214位受访者中,将近14000人不约而同地抱怨了银行的霸王条款,占比高达86%。超过六成的受访者对我国银行业持不满意或非常不满意态度。

专家指出,一些银行“店大欺客”的弊病由来已久,与消费者之间因收费及服务问题的纠纷屡屡发生,捆绑销售等行为也很常见,伤害了储户的合法权益。

## 根治银行傲慢病 先得除垄断“毒瘤”

近年来,银行业不断加大自身改革,服务意识不断提升,服务水平不断提高,社会形象日益改善。但业内人士质疑,为何每当一些银行与储户出现矛盾时,利益的天平往往偏向银行一方倾斜?

“储户权利被银行利益踩在脚下,背后暴露了备受诟病的权利不对等问题。”华中科技大学公共管理学院王国华教授说,银行与储户之间本是服务与被服务的关系,具有对等权利与义务,但现在大多银行处理问题时总从自身利益出发,一手制定规则和流程,使得储户权利经常被旁落。

事实上,作为银行监管部门的中国银监会已认识到这一问题,并特别增设了金融消费者权益保护局,旨在维护储户的权益。不过,尽管监管部门把关更严,管理更规范,但还是难以摆脱消费者权益保护不充分的尴尬,银行“店大欺客”事件仍屡屡

发生。不难看出,造成国有商业银行服务质量备受诟病的根源在于垄断。武汉科技大学金融研究所所长董登新说,垄断制度确保了银行能够获得高额利润,市场份额相对固定,竞争不充分,怎会俯下身去搞好客户关系呢?这就要求相关部门完善法律法规,加大监管力度,维护消费者权益。

当然,仅凭监管部门的治理,只会让银行暂时“夹起尾巴”。董登新说,根治银行业的傲慢病就必须切掉垄断毒瘤,破除现有垄断格局,让更多社会资本加入,形成优胜劣汰的市场规则,增强消费者的选择机会与博弈空间,银行业服务民生才不是一句空话。

当前,我国正在大力推进金融领域的改革,民营银行、互联网金融等正在逐渐打破传统银行的垄断地位。专家认为,银行应该推进改革的顶层设计,改进经营模式,改善服务质量,真正树立“客户至上”的理念,放下姿态,更好地发挥银行支持实体经济、服务大众的金融作用。