



投诉不断攀升，“流量”金融让消费者很受伤

■青岛财经日报/首页新闻记者 高扬

随着金融的不断发展,结合移动设备、互联网的发展出现了诸多新的形态和渠道,金融的问题不再是简单业务上的借贷,也不再是传统金融机构独自经营。从金融发展上而言,当形态出现多样性时,问题也随之而来。

过度的扩张,过度的争抢流量,导致了对于金融消费者保护上出现了严重的问题。现阶段,金融产品不再是高大上的产品,变成了只抓营销、片面宣传,不重视信息披露和风险管理。

不仅仅是“3.15”,从各大第三方投诉平台,以及媒体持续不断的曝光中可以看到,近几年关于金融的投诉,侵害消费者权益的现象越来越多。

用流量做金融可能损害消费者利益

从金融业务中来看,传统的金融服务只是建立在简单的借贷形式之上。储蓄、国债是常见的理财产品。贷款类别更加的单一,个人的住房贷款、企业的抵押贷款是主要的贷款品种。传统金融机构对于个人信用贷款之前没有放开,消费贷款才是近5年出现的产品。

然而,互联网金融的加入,确实能满足人们的金融需求。很多的企业也看到了互联网金融带来的机会,目前大部分的互联网公司都纷纷布局金融业务,甚至围绕自身产品创建了金融生态。根据现在金融消费者的投诉情况来看,大多数还是集中在企业金融业务上。

从理财方面来看,针对传统金融机构,大多数的投诉集中在银行销售的理财产品中,还有保险公司销售的保险产品。大部分的金融消费者出现了不同程度的本金损失,也有的是因为到期后利息跟产品说明中的不相符。

对于互联网金融和新兴金融来讲,理财骗局成了大家投诉的对象,很多金融消费者直接血本无归。

从贷款方面来看,集中在消费分期、砍头息、套路贷等。问题比较集中,而且大部分集中在新兴金融上。

所以,当金融发生改变就会带来一定的乱象,最为主要的是在金融消费者中,各个年龄段都或多或少的涉及到了金融诈骗、高利贷等问题。当“3.15”消费者权益保护日来临的这段时间,也是投诉量的高峰。

当金融变成了流量生意,就变成了看量不看质的商品。

过度争抢流量失去对金融消费者保护

进入流量时代的金融,更多的是通过广告宣传的方式进行获客,大量的流量进行转化,从而达到营销的目的,为了争抢客户失去的是对金融消费者的保护。

为了吸引人,很多机构采用了片面宣传,对于所销售的商品、借贷产品只说好的,不说坏的。或者,宣传商品与事实严重不符。

从理财市场的角度来讲,有些金融机构违反了资管新规,对于理财产品的宣传进行了“保本保息”“兜底”。广告上说的天花乱坠,投资者一看不买简直就是吃亏上当,不能错过。

但是,实际上却存在着大量的风险,到了兑付的环节,保本保息也没有了,之前说的如何安全反倒成了一地鸡毛。

从借款角度来讲,有些现金贷公司对借款人进行套

路贷,宣传的挺好,没利息、没违约金,甚至打出了免息的广告。结果借款人借钱后才发现,砍头息、套路贷、高利贷,三者全有。不还款还给你打个骚扰电话,进行暴力催收。

所以,失实的营销,片面的宣传,先吸引人再转化的战略,让金融消费者很受伤,只追求利润和应收,忽视了金融本质,也是自身的不负责任。

金融消费者要维护好自身合法权益

随着理财市场的“同质化”产品加剧,各方的竞争愈演愈烈,对于流量的获取也进入一个常态化。

在消费者保护中,知情权是消费者重要的权利之一。也就是说,我得明白买的什么?这个产品是什么?

但是,大多数的金融机构、私募基金公司、三方理财销售公司,对于消费者的知情权做得不到位。很多投资者去银行买理财产品,或者通过各种互联网渠道购买理财产品,对于理财产品的本质、属性、投资标的都不了解。

所以,在后期的产品兑付、产品清算中出现了大量的风险,很多投资者是“被忽悠”购买的理财产品。

在销售过程中,金融机构对于这种重要信息,只字不提,只告诉投资人产品形态、产品规模、利率不对外披露产品要素、投资标的,让投资者两眼一抹黑。这不仅仅是违反了资管新规,银行理财新规中对于投资者保护的相关条款,更是违反了消费者权益保护法中的消费者知情权。

门槛的不断降低,也让整个市场出现“鱼龙混杂”。值得一提的是,现在很多机构针对“老年人”制定了特殊的方案。开始针对老年群体进行流量收割。有句话说的好:得大妈者得天下,拿下大妈就等于拿下全世界。比如说之前支付宝、京东在一些城市推出了“1分钱”坐车的活动。从运营角度来讲,这就是一种低门槛的获客。

流量时代的金融不要只记住获取和转化,保护金融消费者权益才是首要的任务,不能让金融消费者总受伤,总是投诉无门。

市场、监管、从业者本身这三者之间都应该保护金融消费者。

监管机构应该出台更严格的措施,对金融消费者进行保护,也需要这些措施来约束金融从业者,不得进行片面宣传和“恶意收割流量”。并且,监管为主导建立金融消费者保护长效机制,随着金融方式的不断变化,原有的机制已显落后,央行、银保监会出台了一系列的政策保护金融消费者的合法权益,但还要从具体业务形式和金融形态上进一步细化。

作为金融消费者来讲,金融本身带有的风险属性值得所有人警惕,广告宣传不可全信,毕竟金融消费涉及我们自身利益和真金白银,一定要慎之又慎。

关注一老一少 倡导理性消费

——建行青岛市分行坚持开展公众教育促进消费公平

建设银行青岛市分行坚持重点面向少年儿童、大学生、老年人群体,开展金融知识宣传教育,通过“消保老年课堂”“消保从娃娃抓起”等专题活动宣教,情景化再现百姓身边故事,向百姓普及“看得懂,学得会,用得上”的金融消保知识;同时狠抓网点服务质量,倡导用心服务,提供专业服务。

建设银行青岛市分行坚持重点面向少年儿童、大学生、老年人群体,开展金融知识宣传教育,通过“消保老年课堂”“消保从娃娃抓起”等专题活动宣教,情景化再现百姓身边故事,向百姓普及“看得懂,学得会,用得上”的金融消保知识;同时狠抓网点服务质量,倡导用心服务,提供专业服务。

做银发群体的“主心骨”

为帮助老年群体了解和维护自身金融权益,提升金融素养,主动防范金融风险,建设银行青岛市分行积极开展老年群体宣传教育活动。该行结合老年客群的消费特点,在智慧柜员机、厅堂等醒目位置摆放宣传海报,利用公众宣传教育区、填单台、折页架等位置摆放普及金融知识宣传手册、折页等,供客户阅览,重点向老年群体普及金融知识。

今年春节前,建行黄岛支行参加当地人民银行组织的走进青岛西海岸新区颐情养护院“守住钱袋子,过好幸福年”为主题的宣教活动,通过讲案例与养护院的老年消费者亲切互动,向老人宣讲了金融产品知识,提示老年人防范非法集资等各类金融诈骗。

“我们平时也不了解那些术语,这个活动挺好,来办业务还能学到知识,关键有人讲解,我们老年人也更容易理解。”在现场的胡大爷笑着说。活动以互动为主,用老年人容易听懂的语言和形式,揭露了非法集资、电信网络诈骗、银行卡盗刷等非法金融活动的常见手段和活动特点,引导老年客群树立正确的金融观,真正达到“擦亮明眼、看清骗局”

的效果,增强老年群体保护个人金融信息、防范非法金融活动的能力。

做反诈宣传的“明白人”

2022年1月,某客户到建行山东路第二支行要求开立活期存折,称开立存折用于汇款给某某投资公司,且客户同时想为弟弟妹妹代开存折。客户的需求特征引起了支行经办人员的警惕,因为上级行最近刚刚下发异常账户可疑特征提示,于是对这位客户的开户申请进行了重点核实。

网点工作人员在与客户交流时,发现客户是通过朋友推荐认识这家投资公司,并表示钱投入投资公司会有不菲的收益。网点工作人员意识到这可能涉嫌非法集资等金融诈骗,于是立即联系市北区海伦路派出所。同时,网点工作人员对老人进行了反诈宣传和劝说,劝阻老人不要轻易相信所谓的高息理财,以防被骗。

随后,网点工作人员陪同老人去往海伦路派出所,在公安民警和银行工作人员的共同努力下,成功避免了客户遭受非法金融诈骗和资金损失。

做误解客户的“倾听者”

2月9日,春节后上班的第三天,建行四方支行某网点接待了前来办理开户业务的客户纪大叔。工作人员在按规定联网核查客户身份时,发现纪大叔身份证已过有效期,遂告诉纪大叔,他的身份证过期了,按照人行规定,不能办理开户业务。但纪大叔却不接受网点员工的建议,坚持让员工为其办理业务。工作人员一边安抚客户情绪,一边详细了解了纪大叔的诉求。原来,纪大叔这张身份证丢失过,在他补办新证后失而复得,但补办的新身份证又不见了。现在纪大叔因换工作急需开立新账户,又担心再次补办身份证耽误事,所以拿着失而复得的旧身份证来办业务。了解了纪大叔的实际情况,网点工作人员马上联系就近的公安派出所,帮助纪



建行网点工作人员向“银发一族”普及金融知识。

大叔办理了临时身份证,当天下午就顺利开好新账户。在办理业务过程中,网点工作人员向大叔解释,使用有效身份证办理业务,既是国家法律法规规定,也是公民义务,还关系到本人信用记录。纪大叔听了不住地点头感谢。

做少年儿童的“启蒙师”

出门就要花钱,可仔细想想,你有多久没有使用纸币了,从什么时候开始,“钱包”不再是那个可以揣在兜里的迷你包包?在5G时代,人民币又会发生什么变化?带着这些疑问,春节刚过,建行青岛市分行员工陪同青岛晚报小记者参访团,踏进货币的历史长河,一路触摸,直到体验“神秘”的数字人民币……

为做好“3.15消费者权益保护宣传周”活动,倡导“消保从娃娃抓起”的理念,建设银行青岛市分行开设“《小小银行家》3.15特别行动-感受金融的力量”金融知识宣教课程。课堂上,工作人员从货币的

起源、人民币的认识、如何识别真假币等内容进行讲解,小记者们积极举手回答问题,现场气氛十分活跃。工作人员还提供了不同版本、材质的钱币实物,小记者们拿着钱币实物仔细研究,巩固学习知识。

随后,建行工作人员带领青岛晚报小记者参访团来到青岛市数字人民币展示体验中心。小记者们对数字人民币的硬件钱包和应用设备格外感兴趣,现场互动体验了数字人民币在我市公共交通、餐饮文旅、商超百货、远程医疗等场景的应用。作为人类生活最密切的伴侣,货币一直在演变。通过学习同学们了解到,货币的趋势是更加方便安全,相信数字人民币作为货币家族的新宠儿,必将拥有绚丽多彩的明天。

银行服务无小事,“以客户为中心”的服务理念已深深融入到了建行青岛市分行每一位员工的心里,他们积极响应群众的诉求,同时积极普及金融消保知识,帮助客户提升金融素养,以真心浇灌真情,让客户得到了贴心、周到、细致的服务。(通讯员 王慎)



建行工作人员手把手教授假币识别技巧。