

东方今报(三门峡)

个人金融消费者权益保护调查问卷

您好!为了了解金融消费者权益保护现状及未来要求,开展此次调查。请根据您的真实想法,选择您认为最适合的答案。我们会对您提供的信息保密,请放心填写。

- Q1:您的性别**
A. 男
B. 女
- Q2:您的年龄是**
A. 18-30岁
B. 31-50岁
C. 51-70岁
D. 70岁以上
- Q3:您目前的学历**
A. 高中及以下
B. 大专
C. 本科
D. 硕士及以上
- Q4:您的职业是**
A. 学生
B. 公务员或军人
C. 企事业单位人员
D. 农民
E. 个体工商户
F. 离退休人员
G. 失业人员
H. 其他
- Q5:目前,您了解金融消费者的哪些权益(可以多选)**
A. 财产安全权
B. 知情权
C. 自主选择权
D. 公平交易权
E. 依法求偿权
F. 受教育权
G. 受尊重权
H. 信息安全权
I. 完全不了解
- Q6:您在银行曾遇到以下哪些情况?(可以多选)**
A. 办理某项业务时被搭售另一产品或服务,如办理银行卡开户时被要求必须同时开通网上银行、办理贷款业务,同时须购买一定理财产品等
B. 个人隐私被泄露
C. 银行违规收取费用,如在办理房贷业务时要求支付房贷理财费、未开卡信用卡被收取年费
D. 个人账户资金异常减少,如网上银行账户里的资金被盗,在ATM实际存款或取款金额与银行记录不符
E. 要求银行提供某项服务或产品时在不知情的情况下被银行替换为另一种服务或产品,如要求办理存款业务却被按照保险业务或理财业务办理
F. 购买某项产品或服务时银行未明确告知您承担的风险或可能遭遇的损失
G. 购买理财产品时银行承诺了收益但实际上未能兑现甚至出现亏损
H. 银行拒绝或延迟为您办理较繁琐、耗时较长的业务,如零钱的存取业务
I. 其他业务办理银行
- Q7:您在办理保险业务时是否遇到以下问题(可以多选)**
A. 强制消费者承担不合理费用等的霸王条款
B. 保单内容繁杂难懂,业务员介绍时避重就轻
C. 业务员未能对保险合同充分全面的解释,甚至有误导行为,导致后续理赔过程中发生纠纷
D. 电话回访不及时、不到位,未能对保险犹豫期进行充分说明,导致错过犹豫期
E. 理赔效率低下、资料 and 手续繁琐或保险公司故意拖延赔付
F. 在购买保险时,保险公司工作人员对于承保范围或保险金额故意夸大
G. 缴费提醒不及时,导致保单失效
H. 个人信息被泄露
I. 其他业务办理单位
- Q8:以下作为金融消费者所享有的权利中,您认为维护得最差的是?**
A. 财产安全权(依法保障金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中的财产安全权)
B. 知情权(知悉金融商品和服务的真实情况)
C. 自主选择权(充分尊重金融消费者的意愿,由消费者自主选择、自行决定金融商品和服务)
D. 公平交易权(拒绝强制交易获得公平交易)
E. 依法求偿权(建立多层次投诉处理机制,完善投诉处理程序,建立投诉办理情况查询系统,提高金融消费者投诉处理质量和效率,接受社会监督)
F. 受教育权(帮助金融消费者提高对金融产品和服务的认知能力和自我保护能力)
G. 受尊重权(尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯)
H. 信息安全权(严格防控金融消费者信息泄露风险,保障金融消费者信息安全)
- Q9:您遇到金融交易或者服务发生问题时,会采取何种措施维护自己的权益?(可以多选)**
A. 自认倒霉,忍气吞声
B. 与金融机构协商
C. 向工商或消费者协会投诉
D. 向新闻媒体披露自己权益受到侵害
E. 向监管部门(人民银行、银保监会、证监局)申诉
F. 向法院起诉
G. 其他
- Q10:您认为,金融消费纠纷发生后,维权困难的原因是(可以多选)**
A. 消费者相对金融机构,处于弱势地位
B. 证据收集困难
C. 相关法律法规不健全
D. 没有处理金融纠纷的专门机构
E. 其他
- Q11:您认为目前的金融消费者维权措施还有哪些需要再进一步进行完善?(可以多选)**
A. 监管部门应加大对金融机构的监管力度
B. 国务院应制定相应的法律法规限制金融机构侵害消费者权益的行为
C. 建立一个较为完善的第三方协调纠纷机制
D. 加强对金融消费者的宣传和教育
E. 通过媒体曝光,加强舆论监督力度
- Q12:您认为,金融消费者保护工作的重点是:**
A. 向金融消费者提供消费信息和咨询服务
B. 就金融消费者合法权益的问题,向有关政府部门反映、查询,提出建议
C. 受理金融消费者的投诉,并对投诉事项进行调查、调解
D. 对损害金融消费者合法权益的行为,通过大众传播媒介予以揭露、批评
E. 其他
- Q13:您认为当前金融消费者权益保护最应关注的问题是(可以多选)**
A. 金融机构服务态度差
B. 金融机构乱收费
C. 收费标准不统一
D. 金融机构信息公开不透明
E. 金融机构欺骗、夸大宣传
- Q14:目前,您通过何种方式了解金融方面的相关知识(可以多选)**
A. 金融/投资方面书籍和报纸杂志
B. 互联网
C. 电视、广播媒体
D. 参加投资方面课程或者研讨会
E. 与朋友交流
F. 金融机构
G. 我并不了解相关知识
- Q15:您在使用信用卡、个人网银、手机银行时是否遇到过安全问题**
A. 是(如有请陈述)
B. 否
C. 其他
- Q16:您在选择金融产品时,最关注什么**
A. 产品的投资风险和收益
B. 金融机构成员是否专业
C. 该机构的信誉与品牌
D. 舆论的推荐
- Q17:目前银行的个人信用消费贷款金额及品种是否能满足您的需求?**
A. 是
B. 否
C. 其他
- Q18:当前的银行贷款,您有哪些地方是不满意的(多选)**
A. 贷款手续繁琐,需要提交多项材料
B. 下款周期太长,经常审批下来没有额度或少额度
C. 银行要求很严格,一般人和中小企业很难贷到钱
D. 很多费用不透明,甚至存在变相收费的情况,很难享受到基准利率。
E. 其他业务办理银行
- Q19:银行个人信用消费贷款您知道多少(多选)**
A. 利息比抵押贷款要高些
B. 手续比一般贷款要简单
C. 不需要抵押和担保,符合基本资质就可申请
D. 相对抵押贷款,银行承受的风险要大些
E. 一般在贷款过程中银行不收取手续费
- Q20:请问您希望获得什么样的个人贷款产品?**

- Q21:您在金融机构办理业务时遇到的其他问题**

- Q22:请您对消费金融业务或者我们的调查活动提出宝贵意见**

敬告读者:这份问卷在您填写完毕后请拍照以电子版形式发送至邮箱:dfjbsmxzx@126.com
或者拨打热线电话:13937993631