

漳州市银行业保险业消费者权益保护服务中心：

2021年银行保险业维权典型案例发布

今天是国际消费者权益日，漳州市银行业保险业消费者权益保护服务中心（以下简称：漳州市消保中心）发布2021年银行业保险业维权典型案例，以保护消费者合法权益为核心，通过“以案说险”的形式，为广大消费者普及金融消费安全和维权知识，努力打造健康和谐的金融消费环境。

投诉、咨询

665件

(其中投诉656件)

办结 651件

办结率

超九成

本报讯(记者 闫 箐)记者从漳州市消保中心了解到，2021年漳州市消保中心共受理银行保险业消费者投诉、咨询665件(其中投诉656件)，办结651件，办结率超九成。按行业划分，银行业受理395件(其中投诉395件)，办结389件(其中调处办结28件，调处金额76.42万元)；保险业受理270件(其中投诉261件)，办结262件(其中调解48件，调解成功40件，调解金额193.06万元)。

据悉，漳州市消保中心作为具有公益性质的第三方非诉调解组织，一直以来秉承着“以消费者为中心，真心用心为人民”的宗旨，通过热情耐心的服务、专业细致的调解，为投诉者排忧解难。2021年以来，市消保中心继续履职尽责、贴心服务，赢得多方认可，平台作用日益显现；与此同时，中心还与工行漳州分行建立“银行业小额纠纷快速处理机制”，标志着消保中心与银行主体单位深度合作迈开新步伐，取得新突破。

面对千千万万消费者的诉求，漳州市消保中心工作人员时刻按规范用语接听来电，按要求跟踪被诉主体，按时限进行回访，按章程处理调解，力求做到接听电话耐心，处理调解用心，结果让投诉者舒心。针对个别案情复杂、跨越时间较长的陈年积案，漳州市消保中心善于综合运用调处手段，分析把脉，仔细诊断，并与相关部门通力协作，尽力做到“药到病除”，有效化解“沉疴”。

银行业

平台绑卡很便捷
代扣纠纷易发生

【案例背景】

2021年4月末，一名吴姓消费者向漳州市消保中心反映，近半年来，其的A银行储蓄卡无故被扣款，扣款日为每月14日、28日。消费者表示自己并未绑定任何的代扣，也未消费，故投诉，要求银行给予解释，并对其产生的扣款进行赔偿。

【分析】

漳州市消保中心接到投诉后，第一时间向A银行转办，并跟踪有关情况。A银行迅速核实情况，发现吴姓消费者的储蓄卡交易明细里，自2020年4月14日起至今，每月逢14日、28日，均会被扣款1.25元至6.25元不等，收款账户为“xxx支付科技有限公司”。A银行立即将这一情况告诉消费者，询问其是否有在某些网站签订快捷支付，向其提示扣款的平台，并将平台的联系方式告诉对方，引导其登录A银行手机银行或到A银行营业网点查询账户签订协议信息。但是消费者不予配合，拒绝操作，并称“钱放银行保管，无缘无故被扣款”，要求赔偿其损失。

得到A银行反馈后，漳州市消保中心及时向消费者进行回访，消费者否认接到A银行的有关电话。市消保中心劝解消费者配合银行，把情况核实清楚以解决问题。

随后，漳州市消保中心再次敦促A银行主动联系消费者。于是，A银行又一次致电消费者，不料，消费者没有听完电话即挂断，但A银行仍积极发出短信告知消费者。

2021年5月末，漳州市消保中心第3次回访消费者，消费者表示自己已主动将代扣关闭了，感谢该中心的热心服务。

【启示】

一是办理业务须谨慎。消费者在绑定代扣等业务时须谨慎。建议消费者自行做记录，以免时间一长，忘记自己曾办理过的业务，而产生误解甚至发生损失。

二是双方配合很重要。消费者若在发现问题时及早配合银行处理，就能够尽早减少不必要的损失，否则即使本身无过错，也要自行承担由此扩大的损失。本案例中，A银行能够主动搜索平台的联系方式并告诉消费者，在消费者没听完电话就挂断后，又以短信告知消费者，体现了A银行的耐心与诚意。同时漳州市消保中心反复耐心跟踪、回访、劝解，也体现了消保中心作为第三方非诉调解组织以人民为中心的服务意识，展现了调解组织的公信力。

保险业

诚信原则要记牢
如实告知没烦恼

【案例背景】

2021年12月，漳州市消保中心接到A保险公司关于保险理赔案件的调解申请。申请中提到：“消费者陈女士于2020年12月为自己投保一份重疾险和一份百万医疗保险，2021年5月陈女士确诊鼻咽癌并向A保险公司提出理赔申请。A保险公司经调查发现，2020年10月后，陈女士因身体不适到医院检查，彩超报告单显示淋巴结肿大并多次进行相关疾病的治疗。A保险公司依据保险法第十六条规定投保时未如实告知做出拒赔。陈女士表示无法接受。双方产生纠纷。”

【分析】

本案的争议焦点是投保人是否履行如实告知义务。漳州市消保中心接到A保险公司调解申请后，本着双方自愿原则确认陈女士本人也有调解意愿后组织双方进行调解。

调解当天，漳州市消保中心充分听取双方当事人陈述，通过厘清事实，分析案情，基于双方在告知义务上均有一定程度的过失，建议双方各退一步。经过消保中心调解人员专业耐心的沟通，消费者知晓自己应尽的告知义务，A保险公司基于人道主义愿意适当给予消费者一定数额的关爱金。最终，漳州市消保中心根据相关的法理依据提出合理的调解方案，双方皆表示同意，当天签订调解协议书。

【启示】

一是如实告知，理性维权。消费者在购买保险产品时一定要充分了解保险产品，同时应牢记诚信原则，如实填写个人投保信息，特别是身体健康状况，尽到告知义务。避免因未履行如实告知引发争议，以更好地维护自身合法权益。

二是诚实守信，合规销售。各主体机构应规范保险代理人的销售行为，强化销售队伍的合规教育，做到明明白白卖保险，恪守“最大诚信原则”，提升消费者的服务体验。

中国人民银行漳州市中心支行：

享受金融消费权利
公平履行相应义务

随着近年来我国经济飞速发展，金融消费行为已经成为消费者的日常。在“3·15”来临之际，中国人民银行漳州市中心支行提醒广大金融消费者，了解在消费过程中享有的八大权利：财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权，维护自己合法权益。

金融创新日新月异，金融消费者面对的消费品形态也随之创新，加上金融消费品较日常其他消费品更具有复杂、专业的特点，更需要金融消费者充分了解自己所选择的金融产品和服务。同时金融消费者应了解权利和义务具有对等性，在与金融机构缔结合同时，应遵循诚实守信原则，即在金融消费的过程中不欺诈、不隐瞒。例如，使用银行卡不出借不出租、保护好自己的账号密码及验证码、及时足额归还银行借款和利息等。

◎个人信息保护牢记“两警惕”——

近年来，电信网络诈骗案件持续高发，相关部门加大力度进行打击仍屡禁不止。个人信息泄露给了不法分子可乘之机，轻则导致受害人银行卡中的存款“不翼而飞”，重则被不法分子冒名在网贷平台借贷，导致受害人背上“莫名”债务。因此在日常生活和工作中，公众应加强防范意识，保护好个人信息安全，建议从以下两方面做起：

1.在网络生活中保护好私人信息，包括指纹、人脸等生物信息。

金融消费者要注意在使用网络工具聊天、购物的过程中不告知任何人自己的银行卡密码，不轻易填写验证码；填写个人手机号、卡号要仔细核对对方身份，不与来路不明的人聊及个人私密信息。更要注意不轻易和陌生人视频、谨慎进行网络人脸识别，防止人脸等生物信息被不法分子窃取，身份信息被冒用。

2.脚踏实地生活，拥抱美好未来。

金融消费者不要相信信用卡套现行为；不要相信征信修复行为，在自己的消费能力范围内消费并及时还款才是修复征信的唯一途径；不要轻信免费办理大额信用低息贷款的业务，一切想通过“捷径”获取资金，或者试图不从正规渠道取得信用卡、贷款，都可能在造成个人信息泄露的同时还造成财产损失。

◎本报记者 闫 箐



漳州银行业保险业参与打击和防范经济犯罪宣传日活动 洪荔菁 摄

树立正确金融消费理念

关注服务“一老一少”

依法理性维权
防范和打击非法集资共创和谐
美好生活

诚信为本

共创和谐美好生活

依法理性维权
防范和打击非法集资树立正确
金融消费理念

诚信为本

关注服务“一老一少”

315 消费者权益日

共促消费公平 共享数字金融