



漳州市银行业保险业消费者权益保护服务中心

2022年漳州市银行保险业 维权典型案例发布

【核心提示】

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:“市消保中心”)发布2022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“以案说法”的形式,为广大消费者普及金融消费安全和维权知识,努力打造健康和谐诚信的金融消费环境。



数字看点

2022年,市消保中心(包括“一站两中心”)共受理银行业保险业案件8187件,办结8005件,办结率达97.78%

按行业划分

银行业受理7291件

保险业受理896件

调解成功1310件

调解成功金额1.36亿元

银行业

警惕电信诈骗 莫把“陷阱”当“馅饼”

近年来,电信诈骗案件高发,不法分子的行骗手段层出不穷,让人防不胜防。消费者必须小心谨慎、严加防范,切勿上当受骗。

【案例背景】

2023年1月29日,消费者陈女士向市消保中心投诉,其1月2日被骗,银行卡被诈骗分子通过手机银行申请贷款20万元并转出。事发后,陈女士及时联系所属A银行工作人员,并提交了向公安机关报警后的立案证明,但A银行至今未能为其妥善处理。陈女士认为,其银行卡原本每天转账限额为5万元,却被不法分子转了20万元,A银行系统存在漏洞,故投诉,要求A银行对自己的损失做出一定赔偿,并为其减免公安机关立案后产生的贷款利息。

【案例调查】

市消保中心在接到陈女士的投诉后,立即进行转办,请A银行进行核实。A银行在核查报告中回复了有关情况:陈女士于1月3日与A银行客户经理进行沟通,叙述其被诈骗分子告知需补充社保(医保)卡个人信息,因此下载了一个zoom软件。登录软件后,与对方人员进行了视频对话,操作了A银行手机银行,受对方蛊惑办理个人纯信用贷款十几万元,又通过其普惠金融卡将钱转到其借记卡,再转出150400元至某某某的账户。同时还从自己的另一张B银行借记卡转账给A银行借记卡,再转出42000元至某某某的账户。期间,陈女士还在对方诱导下泄露了个人交易密码和短信验证码。至此,A银行初步怀疑陈女士遭遇电信诈骗,并配合客户做报警处理。公安部门告知陈女士,该两笔款项很快在异地ATM机上被取走。针对消费者质疑的A银行未发送短信提醒及转账限额扩大,A银行经查得知,普惠卡及借记卡均有向陈女士发送转账短信提醒,明确告知陈女士切勿将验证码告知他人。陈女士被诈骗转出款项时,其名下借记卡原本单笔转账限额就有30万元,单日累计100万元。A银行表示已多次主动联系陈女士询问相关情况,并积极配合公安机关的调查取证,希望公安机关能够尽快破案,挽回或减少陈女士的资金损失。A银行认为,因陈女士自身在手机银行操作不当,导致的资金损失,与银行无关。银行无法给予消费者赔偿或免息。目前,该案件仍在调查处理中。

【案例启示】

在日常生活中,消费者要牢记天上不会掉“馅饼”,也没有免费的午餐,切莫把“陷阱”当“馅饼”。任何人任何时候都要紧绷防范之弦,不要幻想不劳而获发横财。坚持“两不”原则,守护“钱袋子”。在互联网发达的今天,社会上不乏有不法分子通过散发短信或诱导下载App,利用一些群众麻痹大意思,攫取个人信息,获取不义之财。消费者在思想上要多加防范,不盲目下载App、登录可疑网站,不轻易将个人身份信息、手机号码、银行账户密码、手机短信验证码等告知他人,以免危害自身财产安全。加强消保宣传,增强防范意识。银行和社会各界要持续推动金融消费者宣传教育工作,通过多种途径,向广大消费者普及反诈骗、反洗钱、防泄密、防盗刷等基本金融知识,宣传有关金融法律法规,提升消费者的金融素养,增强公众金融安全意识与投资风险意识,保障消费者的资金安全。

◎本报记者 闫 锴 通讯员 黄胜利

保险业

明明白白投保 轻轻松松理赔

【案例背景】

2022年1月,消费者张女士为其父亲张某在A公司投保医疗险,保额150万元,保费169元,保险期间为1年。2022年3月,张某被确诊为小细胞肺癌,医生建议其购买治疗重大疾病特殊药物(以下简称:“特药”),并开具了处方单。张女士根据处方要求于4月份开始外购特药进行治疗,合计16.4万元。2022年12月治疗结束后,张女士向A公司申请理赔,A公司以张某使用外购特药与保险合同规定的适应症不一致为由拒赔。张女士表示不能接受,要求A公司尽快理赔。双方争执不下,协商未果。张女士于2023年2月到市消保中心进行调解。

【案例分析】

本案争议的最大焦点就是外购特药是否属于保险合同特定疾病药品责任范围,能否理赔。张女士主张,该特药用于治疗小细胞肺癌,属于保险合同规定的特定药品目录,且购买该药品是遵照医嘱购买的,保险公司应该按照合同规定金额进行理赔。保险公司主张,该特药确实属于保险合同规定的特定药品目录,但在药品说明书和保险合同中均明确规定该药品的限定适应症的范围,而被保险人住院期间使用该特药治疗不属于该药品限定适应症的范围,故提交特药理赔申请未能通过。张女士诉称:购买保险时是通过A公司微信公众号进行电子投保,对产品不是非常了解,自己作为普通消费者无法理解合同中的医疗专业术语。保险公司辩称:张女士通过微信电子投保,投保时所有条款都有显示,其中的保险责任还有重点提示,张女士也是点击了条款阅读提示才投保成功的,张女士有疑问也可随时

咨询保险公司。因张女士购买的医疗险属低保费、广覆盖的产品,对于特药理赔规定的范围较窄,张女士使用的特药不在该险种的理赔范围。市消保中心在听取双方陈述后,通过厘清事实,分析案情,本着“公平、公正、公开,合法、合理、合情”的调解原则,定纷止争。根据《保险法》的相关规定,保险人承担赔偿责任或给付保险金需要符合三个条件,一是保险合同已经成立并生效;二是保险事故发生时间在合同约定保险责任期间内;三是符合约定的保险责任范围。本案中,消费者在购买保险时未能详细了解保险责任,治疗时外购较为昂贵的特药没有注意了解是否属于理赔范围。微信投保中,保险公司虽然采用了“重要提示、免责声明、重要告知”等弹窗让客户点击阅读,但内容较多,特别是涉及此类特药等没有单独提示。因此双方均有一定责任。经过市消保中心调解人员专业耐心的沟通,并根据相关的法理依据提出合理的调解方案,双方表示同意,达成和解,握手言和。

【案例启示】

保险合同是双方当事人真实意思的体现,保险公司应尽到说明义务,消费者也要充分了解保险产品,理性消费。合同双方当事人均应诚实守信,才能更好维护双方的合法权益,让保险真正发挥保障作用。为了方便消费者购买保险产品,多数保险机构推出了微信投保、网络电子投保等销售渠道。消费者在投保时只需录入投保信息,点击阅读提示,阅读参保须知、免责声明等重要内容,进行线上缴费就能轻松投保。但是由于保险条款内容较多,建议保险公司在设计投保链接时,阅读提示不能限于参保须知、免责声明、重要提示、重要告知等,还应当针对重要责任进行弹窗明确告知,以便让消费者在投保时能够更直观地看到,例如本案中提到的特药内容。消费者在购买保险产品时,应当详细了解保险责任,理性消费。目前各大保险公司推出了不同种类的医疗险,保险责任范围不同,保费也不同。

一般来说,中高端的医疗险保险责任范围更广,保额和报销比例也相对比较高。消费者可以根据自己的实际需求进行购买,购买前应通过咨询保险公司或者专业人士,了解关键内容,避免理赔时产生纠纷。本案中,消费者涉及的外购药,是否属于保险责任,能否理赔,免赔金额是多少等,也是消费者需要关注的。只有明明白白买保险,在出险理赔时,才能享有应有的保险保障。

◎本报记者 闫 锴 通讯员 郑恬恬



漳州市银行保险金融机构积极参与“守住钱袋子·护好幸福家”主题宣传活动 洪荔菁 摄