



维权热线: 18982866999

百姓维权

如今,人们的生活与金融消费息息相关,跟银行打交道的时候也越来越多,但是金融消费一旦不慎,造成的后果也无法估量。为此,在今年“3.15”来临之际,记者采访了中国人民银行达州市中心支行,通过一些典型案例提醒广大市民注意安全消费。

□本报记者 胡健

金融消费疏忽大意就有风险 看了这些案例你会更加谨慎

银行泄露客户信息引发纠纷案

有一天,徐女士接到一个短信,上面显示其银行卡账户存入了1300元钱。随后,徐女士接到一位自称张某的男子电话,对方称误存了1300元到徐女士账户,要求立即归还。

见此情况,徐女士要求通过银行或公安机关处理,但被张某拒绝。之后张某不断通过电话骚扰徐女士,要求归还那笔款项。徐女士认为,是银行在未经自己同意的前提下,向张某透露了其个人信息导致被骚扰。为此,她随即向金融消费者权益保护中心投诉,要求银行解决问题并赔礼道歉。

经调查,张某通过某银行ATM向徐女士银行卡账户误存入1300元的情况属实。张某在存款时,误输入了徐女士银行卡号码,由于ATM仅显示客户名字未显示姓氏,刚好徐女士名字与张某想要存入款项的账户客户名称相同,张某未经仔细核对账号信息就办理了存款。

张某发现自己误存后立即联系该银行,要求银行提供徐女士的姓名及联系方式,由于涉及徐女士的隐私被银行拒绝。银行柜员核实相关情况,查找到徐女士姓名和联系电话并抄录于纸上,因该操作没有避开张某,张某便趁机记录下徐女士的联系电话。

后来,银行与当事双方进行了沟通,最终张某向徐女士赔礼道歉,徐女士也于次日退还了那笔款项。

法律分析:《中华人民共和国民法通则》第九十二条规定:“没有合法根据,取得不当利益,造成他人

损失的,应当将取得的不当利益返还原受损的人。”本案中,徐女士账户中的1300元系张某误存,属于不当得利,理应归还给张某。

2.《中华人民共和国商业银行法》第二十九条规定:“商业银行办理个人储蓄存款业务,应当遵循存款自愿、取款自由、存款有息、为存款人保密的原则。”《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条规定:“经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密,不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施,确保信息安全,防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时,应当立即采取补救措施。”银行拒绝向张某提供其他客户的姓名和联系方式,符合上述规定。

3.《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条规定:“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”

第五十二条规定:“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。”本案例中,徐女士与张某想要存款的账户持有人同名,但ATM不显示姓氏,在一定程度上增加了张某误操作的可能。事发后,银行虽拒绝了张某提出的索要徐女士联系方式的请求,但在自己查询的过程中保密工作不到位,导致徐女士的联系方式泄露,银行对此应承担一定责任。

案例启示——本案因银行业机构在业务操作中不慎泄露客户个人信息而引发。个人敏感信息涉及信息主体的隐私权,一旦被泄露将可能给信息主体带来严重影响。因此,银行业机构应高度重视客户个人金融信息保护,以本案为例,银行业机构应重点做好以下工作:

1.强化金融消费者个人信息保护措施,加强从业人员保密意识教育,完善保密工作制度和责任追究机制,定期开展业务风险核查和岗位风险排查,查漏补缺,切实防范失泄密事件。

2.增强服务意识,改良业务流程,改进服务设施,降低金融消费者因失误而发生财产损失的可能性。在金融消费者实际发生财产损失时,积极主动提供必要协助,尽自身所能协调各方利益,帮助消费者尽快解决问题。

第三方支付漏洞引起银行卡盗刷案

某天,一家金融消费者权益保护协会接到一起银行卡盗刷案件投诉,投诉人叶先生称自己的两张银行卡,在未离身、未消费、未透露密码给他人的情况下,卡内的金额却不翼而飞。

据了解,其中J银行的储蓄卡流水显示,该卡于上月连续两天在第三方支付平台,通过网银和电话银行发生5笔交易,金额共21472元。但叶先生从未开通网上银行和电话银行业务,也未收到上述交易的消费短信信息。当他发现银行账户有异常后,当即向公安机关报案。

金融消费者权益保护协会接到投诉后,马上将投诉件转办给两家银行,要求尽快核实处理。两家银行高度重视,J银行经省分行向移动运营商查询短信明细显示,叶先生的银行卡通过网银支付发生消费后,银行均向叶先生的手机发送了短信,初步判定叶先生的手机中毒,相关信息和验证码被屏蔽并转发到犯罪分子手机上。

见此情况,J银行提取了叶先生的可疑交易流水,根据可疑交易流水明细中的交易机构名称,通过流转平台分别流转至其它银行协助跟进交易情况,并联系客户,提供客户相关资料给第三方支付方并向其申请赔付,如相关款项拦截成功即可赔付给客户。

后来据叶先生称,交易机构表示赔付叶先生两笔金额分别为9986元的款项,J银行继续跟进其他款项赔付情况。N银行则按快捷支付类风险事件处置流程受理客户查询及申请赔偿处理,将叶先生填写的投诉事件单及要求赔偿损失的申请报送到第三方支付公司,向第三方支付公司申请赔偿处理。银行的及时处理让叶先生感到满意,并表示今后自己将要注意手机安全。

法律分析:1.第三方支付相关条款责任不够清晰,没有有效保障消费者权益。第三方支付机构一般通过条款声明:“如您遗失或泄露前述信息或设备,您应及时通知发卡行或支付宝,以减少可能发生的损失。因您的原因所致损失需由您自行承担”,但未具体明确何为“用户的原因”,一般由第三方支付机构调查取证得出结论。

2.缺乏相关的法律规定和监管。快捷支付是建立在第三方支付机构和银行一整套风险管理体系基础下的,虽然第三方支付机构和银行双方都采取了相应的措施,来保证支付的安全以及规定问题的处理方案等,例如支付宝的72小时提供证据款赔付的承诺。但这仅属于企业自我承诺条款,没有诸如《电子银行业务管理办法》等具体法律规定,缺乏具有强制性约束力的金融监管规定。

案例启示——这起案件较之以往的银行卡盗刷案件有两点不同:一是以往的银行卡盗刷案件,被盗时的每笔交易,银行消息服务系统均正常发送提示信息,而这起案件提示信息被屏蔽。二是这起案件的不法分子,利用第三方支付产品“凭手机动态验证码而非银行卡密码进行支付”这一漏洞实施盗刷,隐蔽性更强不易被受害者察觉。

对此,建议持卡人对手机定期杀毒,谨慎登录不明网站,减少感染木马病毒程序、私人秘密信息被窃取的几率,维护银行卡的信息安全。银行及第三方支付机构则应加强网络支付技术改造,有效拦截银行卡网络支付漏洞。

存款“变”保险案

2010年,许某在某银行办理了一笔3万元5年期定期存款。5年后存款到期,许某在银行办理取款业务时却被告知,自己当初办理的不是存款而是保险,需到保险公司办理相关取款业务。

于是,许某前往该保险公司办理退保,但发现自己所得利息低于5年期定期存款利息,两者相差了1200余元。对此,许某不予认同,随即向消费者权益保护部门投诉,要求某银行补偿经济损失。

经查,由于当初为许某办理业务的工作人员已经辞职无法联系,加上金融机构也未留存当年办理业务时的影像和录音资料。后经相关监管部门协调,各方最终达成调解协议,对于保险收益与存款利息相差的1200余元,由保险公司承担1000元,客户自行承担余下的200余元。

法律分析:1.《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定:“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”第二十条规定:“经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。”第四十条规定:“消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。”

2.中国银监会关于进一步加强商业银行代理保险业务合同销售与风险管理的通

知(银监发[2010]90号)第三条规定:“商业银行在开展代理保险业务时,应当遵守以下规定:一、不得将保险产品与储蓄存款、基金、银行理财产品等产品混淆销售,不得将保险产品收益与上述产品简单类比,不得夸大保险产品收益。二、如实向客户告知保险产品的犹豫期、保险责任、电话回访、费用扣除、退保费用等重要事项。”

结合本案,由于保险公司无法提供推销保险产品时的录音等证据证明其履行了告知义务,故承担许某的大部分损失。同时,许某作为具备完全民事行为能力人,未能有效了解其持有存单的真实性质,其自身也存在一定过错,因此承担一定比例的损失。

案例启示——本案因客户的存款“变”保险且收益低于存款利息而引发。金融机构在提供金融产品和金融服务时,应要求工作人员做好宣传解释工作,解释说明力争全面具体,涵盖收益和风险等各方面。在推介保险业务的过程中,应明确“保险”和“存款”的差异,不能含糊其辞,更不能在言语上诱导、欺瞒。

此外,金融消费者选择金融服务时,要充分了解拟购产品和服务的特性,根据自身的风险承受能力,选择适当的金融产品和金融服务。同时应增强自身的合同意识和风险责任意识,真正做到自享收益、自担风险。



客户以错记还款日为由投诉不良记录

此前,卢女士向相关部门反映:其丈夫郭某于2009年在某银行办理了房产抵押贷款,之后借款合同不慎丢失。她按照中介的口头告知,于每月15日的还款日予以还款。但最近一段时间,她发现郭某已出现连续两年的严重不良征信记录,经查询发现是未按期还款造成的。但是,银行在逾期的两年内没有进行任何提醒,卢女士主动询问时也无法找到业务直接联系人。

接到投诉后,相关部门立即将投诉转至该商业银行处理。经查,郭某2009年曾在银行办理了个人住房按揭贷款业务,2009年至2013年7月一直正常还款,但自2013年8月起每月均有3~5天的逾期,导致累计17期个人征信逾期记录。

经核实,该笔借款合同当时已交给郭某,合同上列明还款日为每月15日。而郭某从2009年至2013年7月一直正常还款,证明借款人清楚还款日为每月15日。

银行认为,由于逾期还款是借款人的法定义务,还贷提醒服务是银行为借款人提供的一项增值服务,并不因提醒失败而免除借款人按时足额还款的责任,因此无法通过个人征信异议流程修改借款人的个人征信逾期记录。随后,银行再次与郭某取得联系,郭某同意不通过个人征信异议修改逾期记录。最后,本着为客户服务的原则,若客户有需要,银行表示可向客户出示其贷款逾期的情况说明,得到了郭某的理解。

法律分析:《征信业管理条例》第二十五条规定:“信息主体认为征信机构采集、保存、提供的信息存在错误、遗漏的,有权向征信机构或者信息提供者提出异议,要求更正。”

案例启示——金融消费者要充分珍惜自身的信用记录,在与金融机构签订借款合同时,要切实掌握还款日期,在还款日前合理安排还款账户资金,按期偿还贷款本息,积极关注自己的信用情况。牢记自己的还款日,不把不固定的工资发放日等错误记成自己的还款日,以免到期还款账户无足额款项可知,产生不良信用记录,从而给自身的经济生活带来负面影响。

同时,金融机构应加强内控管理,规范个人信贷业务各环节的操作和管理,关注借款人后续还款情况,及时与逾期客户沟通,避免此类情况继续发生,维护消费者的信用信息和机构信贷资产质量。员工离职或岗位变动后,相关工作及时转移,确保业务的顺利开展。对于金融消费者投诉的问题,要认真核实相关信息,确认有错误的,银行应当予以更正。

