

# 变相收取费用 过度宣传 个人信息保护不足 金融消费三大乱象 专家支招这样避坑

## 乱象一： 变相收取高额利息 或金融服务费

北京市西城区人民法院法官田静雷告诉记者,在大部分涉及贷款利率的纠纷中,银行在合同中约定的贷款符合相关部门规定,并未突破贷款利率上限,但在实际贷款过程中,往往存在通过一些第三方中介公司向贷款主体收取咨询顾问费或通过保证保险类产品向贷款主体收取保险费用的情况,这种变相的费用导致贷款主体用资成本过高,损害了其利益。“部分贷款主体在法院审理过程中表示,其对这些费用不知情。”田静雷说。

北京市房山区人民法院党组成员、副院长、新闻发言人沈波表示,在签订金融借款合同过程中,部分金融机构未以明显的方式向贷款人对金融服务费加以说明,让贷款者产生混淆,与其他费用一起交纳,变相收取高额利息。此外,部分金融机构以贷款人提前还款为由收取额外费用或将提前还款视为违约收取高额违约金,损害了金融消费者权益。

由贷款机构未能向金融消费者明确披露实际贷款利率而引发的纠纷时有发生。中消协3月15日发布的“全国消费维权十大典型案例”,其中一个案例就是此类纠纷。原告田某、周某与贷款机构订立《借款合同》,合同首部载明平均年利率11.88%,还款方式为分次还款。贷款利率具体以《还款计划表》为准。后原告发现实际执行利率

收取或变相收取高额利息或金融服务费、金融产品过度或虚假宣传、对客户信息保护不足……随着金融理财产品日益丰富,消费者与金融机构联系日趋紧密,但与此同时,金融消费引发的纠纷也日益增加,部分金融机构行为甚至严重侵害消费者合法权益。

理财、借款、买保险如何保障自身利益防止“踩雷”?业内专家教你这样“避坑”!



率高达20%多。

## 乱象二：部分金融产品 销售存过度、虚假宣传

沈波表示,银行等金融机构存在银行员工未经所在银行授权,以银行名义违规向客户销售第三方机构投资理财产品,该部分理财资金通常投向案外高风险投资理财公司或职业放贷人及小额贷款公司,资金安全度低、风险大,到期无法兑付的风险极高。

银保监会系统近期公布的罚单显示,贵州银行遵义分行罗茂高因“违规销售理财产品”等原因被银保监会遵义监管分局罚

款30万元。邮储银行上海松江区妙严寺营业所因某员工私售理财产品,违反审慎经营规则被上海银保监局罚款50万元。

保险领域虚假宣传、欺骗投保人的情况也并不少见。去年底,银保监会消费者权益保护局发布的侵害消费者权益典型案例通报显示,安心财险、轻松保经纪等机构在宣传销售短期健康险产品中,存在“首月0元”“首月0.1元”等不实宣传(实际是将首月保费均摊至后期保费),或首月多收保费等问题。上述行为涉嫌违反《保险法》中“未按照规定使用经批准或者备案的保险条款、保险费率”“欺骗投保人”等相关规定。

## 乱象三： 对客户个人信息保护不足

金融机构对客户个人信息保护不足也引发了一些纠纷。据移动支付网发布的《中国个人信息金融信息保护白皮书2020》统计,央行在2020年开出的行政处罚罚单中,案由涉及“个人信息”的共181张,涉罚金额合计超过1.8亿元,处罚对象包括银行、证券公司、支付机构、消费金融公司等。

多家银行曾因对客户信息未尽安全保护义务被处罚。例如,交通银行信用卡中心因对客户个人信息未尽安全保护义务,2019年5月、7月,该中心对部分信用卡催收外包管理严重不审慎,2020年8月被上海银保监局处罚款共计100万元。招商银行信用卡中心也曾因对客户个人信息未尽安全保护义务被责令整改,并处罚款共计100万元。

## 专家支招： 金融消费者如何“避坑”?

沈波表示,金融消费者教育对金融市场健康发展具有重要的基础作用,从预防纠纷、防范风险角度,金融机构应进一步加强金融消费者教育,强化其对金融风险和自身风险承受能力的认识。金融消费者应树立正确的投资理念,掌握基本的投资知识,提升风险防范能力。同时,包括监管部门、司法机关在内的各类主体均应加大宣传力度,引导金融消费者理性投资、依法维权。 据《经济参考报》

## 12个病种纳入 儿童血液病、 恶性肿瘤救治范围

新华社北京3月17日电 国家卫健委等五部门近日发文,将12个病种纳入儿童血液病、恶性肿瘤救治管理病种范围,并鼓励各地在国家确定的病种基础上,纳入本地区多发、群众反映强烈的儿童重大疾病。

据了解,这12个病种包括脑胶质瘤、髓母细胞瘤、颅咽管瘤、室管膜瘤、恶性生殖细胞瘤、鼻咽癌、甲状腺癌、胸膜肺母细胞瘤、神经纤维瘤病、朗格罕细胞组织细胞增生症、慢性活动性EB病毒感染以及免疫性溶血性贫血。

通知要求,各地要根据新增病种诊疗需求和病例登记信息数据等情况,及时调整完善定点医院和诊疗协作组,细化诊疗规范和临床路径,完善医疗保障政策,并做好病例信息登记、全程管理和随访。

儿童血液病、恶性肿瘤病种多,治疗难度大,部分病种诊疗过程涉及多个学科或医疗机构,造成治疗周期长、医疗费用高、报销比例低、家庭负担重。2019年,国家卫健委等五部门首次将再生障碍性贫血等10种主要的儿童血液病、恶性肿瘤病种纳入救治管理和保障体系。

## 2020年 我国汽车后市场 消费规模超万亿元

据新华社北京3月17日电 记者17日从商务部了解到,随着我国经济形势稳定向好,2020年汽车后市场消费持续复苏,初步估算,全年汽车后市场消费规模超1万亿元,有力拉动了汽车消费。

汽车后市场是指已售汽车使用过程中产生的交易或服务活动。商务部相关负责人表示,2020年我国二手车交易量有序回升,汽车改装、报废机动车回收稳定增长,共享出行、充电设施快速发展。

据中国汽车流通协会统计,2020年全年,二手车交易量1434.1万辆,同比下降3.9%,降幅比2020年上半年收窄15.7个百分点;交易额8888.4亿元,同比下降5.0%,降幅比2020年上半年收窄16.7个百分点。

此外,据商务部统计,2020年全年,报废机动车回收拆解数量239.8万辆,同比增长4.5%。据全国工商联初步核算,2020年全年,汽车改装市场规模达到652亿元,同比增长7.1%。据交通运输部统计,截至2020年底,全国共有214家网约车平台公司取得网约车平台经营许可。据中国电动汽车充电基础设施促进联盟统计,截至2020年底,全国充电基础设施数量168.1万台,比2019年底增长37.9%。

# “代理退保”变“抵押贷款” 谨防新骗局

反映诉求可通过保险公司公布的官方维权热线或服务渠道

近年,一些不法分子打着为消费者“维权”的旗号,专门办理所谓“代理退保”业务,实际是以“维权”之名谋取私利,甚至骗取消费者资金,从事非法集资、诈骗等违法犯罪活动。如名义上为消费者办理“退保”,实际是抵押保单办理贷款,再诱骗消费者以贷款资金购买所谓“高收益”理财产品后“跑路”,给消费者造成经济损失。

## 骗局 保单变成“高收益”理财产品

16日,北京银保监局提醒广大消费者,谨防“代理退保”新骗局,一旦遭遇“退保诈骗”等不法侵害,要及时向公安机关报案,切实维护自身合法权益。

北京银保监局提醒消费者不要轻信“代理退保”骗局,避免个人信息泄露以及不当退保导致经济损失。保险消费者如对保险产品有疑问或相关服务需要,可以直接通过保险公司公布的官方维权热线或服务渠道反映诉求。如消费者未能与保险公司通过协商解决纠纷,可以向

北京保险行业协会合同纠纷调解委员会申请调解。消费者发现金融机构或从业人员违反相关银行保险监管法律法规的,可以向被举报人所在地的金融监管部门进行举报。仍有民事诉求的,应依法向法院提起诉讼。

## 提示 电子投保“五注意”

### 认清资质验明正身

网上选购保险的第一步,就是在投保前要认清保险机构资质,要注意选择正规保险机构的产品。互联网保险业务必须是持牌保险机构通过互联网渠道开展的保险经营活动。正规保险机构网站或综合网络保险网站的功能和产品种类更为丰富齐全,而假冒的保险电子商务网站虽然与正规网站显示的名称版式雷同,但域名中会夹杂毫无意义的数字或字母,跟保险机构本身的中英文名称无法对应,而且通常功能比较单一。

### 不被“高息”诱惑

一些不法分子利用互联网平台虚构保险产品和保险项目,

或承诺高额回报引诱消费者投资,或冒用保险机构名义伪造保单,往往涉嫌非法集资,给消费者造成经济损失。消费者要注意提高警惕,不盲目相信高收益宣传,不随意向可疑网站提供个人信息,自觉抵制诱惑,谨防上当受骗。

### 认真阅读保险条款并如实告知自身情况

在电子投保过程中,消费者应注意查阅产品介绍,认真阅读保险条款,尤其是作出特别提示的免责事项、投保人和被保险人的义务、退保损失等重要事项。如果对有些内容不了解,可以联系官方客服详细询问清楚。一般网站的保险产品条款及相应免责部分会有特别标识,并附链接。如果保险公司就保险标的或者被保险人有关情况进行咨询,投保人应当如实告知,避免因未告知或告知不准确而影响保险合同效力。

### 慎重对待电子签名

电子签名或反馈的验证码具有确认投保意愿的法律意义,

应像对待手签姓名一样慎重。消费者一定要在确认保险产品符合自身需求、确需购买后再履行电子投保程序,避免盲目投保。

### 投保后再次确认保单

电子投保成功后,消费者最好再次确认两件事:一是查询保单真假。消费者在收到电子保单或纸质保单后应立即通过保险机构公告的服务电话和门户网站,查询保单是否真实有效。查看是否有保单号、险种名称、保险期限、保险金额、保费金额、被保险人姓名及身份证号等关键内容,看清楚保险机构名称,查看保单印章是否清晰,是否印有该机构的客服电话和保单查询方式。

二是再次确认条款。着重看清条款中作出特别提示的免责事项、投保人和被保险人的义务、退保损失等重要事项,如有疑问可联系保险机构进一步了解,确保对条款理解无误。此外,保险期间为一年期以上的人身保险产品设有犹豫期,除合同另有约定外,犹豫期内投保人可无条件解除保险合同。

据《北京青年报》