

没开过的信用卡被收年费, 交水电费前被要求办银行卡, 信用记录被银行窥探……

这些金融消费纠纷该如何维权

在进行金融消费时, 你有没有享受到足够的选择权、知情权、平等权和隐私权? 比如没有开过的信用卡被收了年费、交水电费前被要求办张银行卡、信用记录在不知情的情况下被银行窥探过……

与有形的商品消费相比, 金融消费者的自我维权意识较淡薄。一方面, 金融消费者在专业操作、信息取得、资金运作等各方面相对银行业金融机构而言居于弱者地位。另一方面, 少数银行业金融机构片面强调保护自身的利益, 而忽略了金融消费者的权益。有些金融消费者对自己在金融消费中享有什么权利认识不清, 无法很好地维权, 在一定程度上助长了银行业金融机构的侵权行为。

近些年来, 在优化金融消费环境、维护金融消费权益方面, 人民银行宁波市中心支行作了持续不断的努力。今日, 人民银行宁波市中心支行特意借助商报, 点评金融消费维权案例, 手把手教你怎样维权。碰到同类的现象, 你可不能再吃哑巴亏了。

记者 杨江 通讯员 周路阳



本版漫画 任山威

代办信用卡未缴年费致不良信用记录案

案情简介

王某向人民银行某中心投诉, 称其2009年在某市一高校就读期间, 受同学所托办理了某银行信用卡。王某将身份证复印件交与该同学, 但王某本人未填信用卡申请表等资料, 银行也未与其联系, 从未告知其信用卡的使用方法。王某拿到信用卡后从未使用, 也未缴年费, 卡一直处于“休眠”状态。时至今日, 王某到银行办理住房贷款时, 被告知欠信用卡年费195元, 且产生了不良信用记录。王某与该银行说明事由并补缴了年费, 但银行仍以其有不良信用记录为由不予受理其贷款申请。王某为此向人民银行投诉, 要求删除其不良信用记录并为其办理贷款。

处理过程

人民银行与银行联系, 银行认为王某的信用卡已开卡, 虽然该卡从未被使用但仍产生年费。王某坚持认为其从未开卡, 银行不应该收年费, 其拖欠年费的不良记录不真实。经多方沟通, 银行考虑到王某所欠年费非有意为之, 且愿意配合补缴年费, 故愿意为其办理住房贷款, 但其不良信用记录已经产生且真实存在, 银行不能随意修改。

法律分析

《银行业业务管理办法》第52条规定: 发卡银行应当向银行卡申请人提供有关银行卡的使用说明资料, 包括章程、使用说明及收费标准。本案中, 王某本人未填写信用卡申请表, 也没有激活信用卡, 因此并不了解银行对收取年费的相关要求。同时, 王某的信用卡产生年费后, 银行没能对收取年费的相关信息进行有效提示, 导致王某在不知情的情况下欠缴年费, 并产生不良信用记录。

《商业银行信用卡业务监督管理办法》第42条规定: 发卡银行应当根据总体风险管理要求确定信用卡申请材料的必填(选)要素, 对信用卡申请材料出现漏填(选)必填选项或必选选项、他人代办(单位代办商务差旅卡和商务采购卡、主卡持卡人代办附属卡除外)、他人代签名、申请材料未签名等情况的, 不得核发信用卡。本案中, 发卡银行在对王某的信用卡营销过程中违规接受他人代签名的申请资料。由于非本人签名, 就难以判断申请信用卡是否是他人真实意志的体现, 极易被不法分子所利用。

案例启示

1. 《商业银行信用卡业务监督管理办法》自2011年开始施行, 晚于王某办理信用卡的时间, 因此本案不能依据该办法。但对以后发生的同类案件, 可以依据该办法对银行的违规行为进行处理。同时, 人民银行各级分支机构要求银行严格依法营销和办理信用卡, 对非本人亲自签名等不能证明申请人真实意志的申请材料不予审核通过。
2. 加强信用卡用卡知识及个人征信知识宣传。在消费者办理信用卡时, 银行应充分履行告知义务, 加强信用卡用卡知识以及个人征信知识宣传, 增强消费者按约办卡的意识和维护个人信用记录的意识。同时, 在消费者用卡过程中及时提供对账服务, 避免信用卡到消费者手里变成“休眠”卡, 在不知情的情况下因欠缴年费而产生不良信用记录。
3. 消费者应理性办卡。在面对“人情卡”、“摊牌卡”、银行员工的热情推销以及信用卡营销赠品诱惑时, 要根据自己的经济承受能力和实际需求理性办理信用卡, 尽可能地避免办理“休眠”信用卡。
4. 消费者应关注个人信用记录。消费者在办理信用卡时, 既要充分了解信用卡使用知识, 仔细阅读银行提供的格式合同, 也要认真学习个人征信等金融知识, 要认识到个人信用记录是自己金融生活中的“身份证”和“通行证”, 提高珍惜、关注和维护自己个人信用记录的意识 and 能力。

案例2

银行违规查询客户信用记录侵犯隐私权案

案件简介

张某投诉称其从未申请办理过某银行信用卡, 但根据其在人民银行征信中心查询到的个人信用报告显示, 该银行曾以信用卡审批为由查询过其信用记录, 张某遂向人民银行投诉, 要求银行予以道歉, 并支付因投诉产生的费用。

处理情况

银行经与投诉人沟通后达成和解, 银行支付投诉人因投诉产生的费用, 投诉人表示接受。

法律分析

《中国人民银行关于银行业金融机构做好个人金融信息保护工作的通知》(银发〔2011〕17号)第八条规定, “银行业金融机构通过接入中国人民银行征信系统、支付系统以及其他系统获取的个人金融信息, 应当严格按照系统规定的用途使用, 不得违反规定查询和滥用。” 本案中, 银行在未获得当事人授权的情况下, 违反规定查询客户的信用记录, 侵犯了客户的隐私权。

案例启示

银行要高度重视个人金融信息保护, 将其作



为金融消费者权益保护工作的重要内容, 一是要制定个人金融信息保护操作规程、监督检查制度和责任追究制度; 二是要强化内部管理, 加大制度文件的执行力度, 杜绝违规操作; 三是要加强教育培训, 提高员工的合规意识, 使其自觉保护客户的个人金融信息。

案例3

银行拒收现金缴纳水电费侵犯公平交易权案

处理情况

经当地人民银行调查了解, 发现黄某所述情况属实, 遂责令该银行立即改正, 并要求该银行以后不得以任何理由拒绝金融消费者使用现金缴纳公用事业单位相关费用的要求, 银行承认错误并加以整改。

法律分析

《中华人民共和国中国人民银行法》第16条规定: “中华人民共和国的法定货币是人民币。以人民币支付中华人民共和国境内的一切公共的和私人的债务, 任何单位和个人不得拒收。” 商业银行代理公用事业单位收费, 金融消费者使用人民币进行支付, 符合法律规定。商业银行拒绝接受现金支付且要求办理银行卡的行为违反法律规定, 侵犯了金融消费者的公平交易权。

案例启示

- (一) 维护人民币的法律地位
虽然使用银行卡支付快捷方便, 但人民币作为我国的法定货币, 任何单位和个人不得拒收, 商业银行不能以任何理由拒绝金融消费者使用人民币进行支付的要求。
- (二) 提高银行的公共服务意识
银行代理相关单位收取水电费, 为社会提供了支付清算的便利, 但其拒绝接受现金缴费的行为, 又影响了这一目的的实现。银行应进一步认识金融服务社会民生的重要意义, 切实提高服务社会的责任意识, 提升合规经营能力。



案情简介

黄某前往某银行营业网点使用现金缴纳水电费时, 该银行告知黄某不能直接使用现金进行支付, 要求其办理该银行银行卡后方可办理缴纳水电费业务, 黄某认为银行此举不合理, 遂向当地人民银行投诉。