

以金融消费者为中心,同心

宁波银保监局启动

宁波银行业保险业2020年“3·15”消费者权益保护教育宣传周

抗疫

由中国银保监会发布的《银行业保险业消费投诉处理管理办法》3月1日正式实施。《办法》明确界定了消费投诉范围为消费者因购买银行、保险产品或者接受银行、保险相关服务与银行保险机构或者其从业人员产生纠纷,并向银行保险机构主张其民事权益的行为,明确了银行保险机构为处理消费投诉的责任主体;加强了对第三方合作机构的投诉管理,亦明确了银行保险机构处理消费投诉的受理渠道、受理范围、处理时限等程序要求。

事实上,本着基层矛盾纠纷化解“只进一扇门”“最多跑一地”的宗旨,宁波银保监局主动适应金融消费者保护形势,创新出一套“四项长效机制”,切实优化矛盾纠纷多元化化解方式,保护消费者合法权益。2019年,宁波银保监局共收到投诉举报8444件,已办结8427件,办结率高达99.8%,充分体现了保护金融消费者的主动担当意识和为民服务意识。

按照中国银保监会统一部署,本周,宁波银保监局正式启动2020年宁波银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动,在疫情防控特殊时期,指导辖内银行保险机构紧紧围绕“提升银行保险机构服务意识、提高消费者风险意识和自我保护能力”活动主题,以线上渠道为宣传主阵地,积极开展金融宣教活

动,助力消费者提升金融素养,切实保护金融消费者合法权益。

据悉,过去一年,宁波银保监局统筹协调,加大了整治市场消保乱象力度。除了开展信贷类客户消费者权益保护情况检查外,还开展2018年银行业金融机构销售行为检查整改情况“回头看”检查、银行保险机构侵害消费者权益乱象整治检查及小微企业融资收费重点抽查。并通过统一银行保险业信访(举报)投诉处理工作流程,加强消保与监管处室联动,指导行业成立人民调解委员会、开发银行业服务监督网络系统以及开展消保服务总分站建设等途径,整合机制,推动银行业保险业消保改革创新。

统计显示,2019年,宁波银行业保险业人民调解委员会调解消费纠纷137件,调解成功率94.02%;全市24家银行机构、17家保险机构设立独立消费者权益保护部门。服务监督系统累计发送短信269万条,处理消费者问题7323件,满意率达98.96%,其中,银行投诉较多的信用卡等业务领域亦逐步纳入监督系统。

另一组数据显示,2019年,我市共计开展各类教育宣传活动1869次,参与活动消费者累计190.36万人次,通过各类渠道解答咨询2.49万件,解决消费者投诉纠纷数量852件,取得了良好的社会反响。



制图 严勇杰

以案说法

【银行篇】

13000元“学费”险些打了水漂

——疫情防控期间警惕金融诈骗风险

案例描述:

疫情期间,一中年女士到某银行柜面办理一笔金额为13000元的跨行转账业务。柜面工作人员询问客户是否认识对方。客户说是转给学校,给孩子交学费,并要求尽快。银行人士谨慎提醒客户,务必仔细核对对方身份真实性,谨防疫情期间不法分子冒充学校人员诈骗。客户方才坦言,是收到短信,通知家长缴纳学费。

得知此情况,银行人士一边劝阻客户稍安勿躁,一边建议其电话询问一下孩子的老师及其他家长是否亦收到该通知。经过再三核实,学校缴费通知为假,银行最终成功识破这起网络金融诈骗,及时避免客户经济损失。

案例解析:

疫情打乱了市民的生活节奏,也打乱了家庭收入支出的节奏。不法分子盯上了疫情期间市民居家而缺乏往来的状态,趁虚而入,通过手机、网络发送虚假信息,诱骗其上当。

事实上,除了冒充学校,这段时间,冒充慈善机构、民政部门、医院等向市民发送虚假募捐信息,利用同情心诱骗市民转账;谎称家人、朋友患有新冠肺炎且正在医院救治,骗取市民转账资金;虚假售卖防护物资,要求市民转账支付,后将其拉黑,或在钓鱼链接中诱使购买者输入个人信息,造成购买者财

产损失;冒充平台客服,谎称受疫情影响,航班、车次取消、网购物品断货等,要求市民按照其指定方式(拨打虚假客服电话或点击不明链接等)办理“退改签”业务,后通过获取银行卡号、密码、验证码等敏感信息,将卡内余额转走者更不在少数。对于这些现象的汇款、转账,市民应予以警惕,多留个心。

风险提示:

针对诸类情形,宁波银保监局提醒,市民在日常付款、汇款、转账等时,务必提高警惕,做到“四不”,防范风险,必要时,第一时间拨打110或到公安机关报案,维护自身金融消费权益。

一、不信。不轻信所谓的“医院”“慈善机构”“防疫物品商家”等所提供的任何信息,走官方平台、正规渠道进行转账、交易。

二、不露。保管好自己的身份证、银行卡等重要证件,不透露自己的证件号、卡号、密码、手机动态验证码等关键信息。

三、不点。若遇到航班、车次取消等事项,及时应拨打航空公司、铁路等官方电话核实,不直接拨打不知名电话、不点击不明链接、不扫描他人提供的不明二维码。

四、不转。在转账汇款时,务必认真核实收款人身份及账号等关键信息,不向身份不明者转账。

【保险篇】

要退保的保单却被划扣了保费

——疫情期间办理保险业务要及时联系保险公司

案例描述:

春节前,消费者张某向保险公司服务人员提出,想将自己的一份保单作退保处理,但因新冠肺炎疫情影响,自身出行受到限制,无法前往保险公司办理退保手续,且未及时变更保单的续期交费账户,导致保单于2月3日再次划扣了续期保费,故客户投诉:自己不愿再续保,要求保险公司退还其当年度续期保费。保险公司在收到客户投诉后,已安排服务人员联系客户,为客户办理了保单续期交费退费及退保手续。

案例解析:

《保险法》第54条规定:保险责任开始后,投保人要求解除合同的,保险人应将已收取的保险费,按照合同约定扣除自保险责任开始之日起至合同解除之日止应收的部分后,退还投保人。

近期,银保监会下发《关于加强银行业保险业金融服务配合做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》鼓励保险公司积极运用技术手段,在全国范围特别是疫情较为严重的地区,加强线上业务服务,提升服务便捷性和可得性。

风险提示:

消费者需要注意的是,在保险合同的犹豫期后提出退保,保险公司按照合同约定退还保单现金价值,消费者可能遭受一定的损失。

消费者办理保单相关业务,需向保险公司提出正式申请,且需在申请后及时关注业务办理结果。疫情期间,消费者如无法前往保险公司客户服务中心办理业务,需及时与保险公司取得联系,通过保险公司的线上服务渠道办理,避免自身利益受到损害。