

抽查60笔业务 53笔存违法违规问题 平安银行这项业务侵权遭通报

“信用卡电销人员进行不实宣传、变相承诺产品收益、以‘答谢客户’为名义误导消费者购买产品……”日常生活中,不少人都曾遭遇过这样的情景,部分银行电销业务的不规范已不断侵害消费者的合法权益。

5月11日,中国银保监会发布《中国银保监会消费者权益保护局关于平安银行电销实物产品业务侵害消费者合法权益案例的通报》(以下简称“通报”),通报了近期银保监会通过调查发现的平安银行与第三方合作电话销售实物产品业务侵害消费者合法权益的问题。

抽查近九成违规 侵害消费者权益

通报表示,自2020年以来,监管系统接收到消费者对平安银行信用卡中心电销实物产品业务的举报投诉显著上升,反映问题主要集中在银行电销时进行不实宣传、以赠品名义销售产品、未经消费者同意擅自扣划资金并进行消费分期等方面。经抽查60笔业务,其中53笔业务存在违法违规问题,占比为88.33%。

银保监会消费者权益保护局称,平安银行的上述行为违反了相关监管规定,严重侵害了消费者的知情权、自主选择权和公平交易权,将严格依法依规进行查处。

不实宣传、变相承诺、误导销售 三大问题成“重灾区”

据通报显示,平安银行信用卡中心与第三方合作电销实物产品业务存在以下侵害消费者合法权益的行为:

一是向消费者不实宣传,承诺产品可由银行等机构回收兑换现金。经查,电销人员在销售过程中,向消费者承诺“钱币交易中心”“古玩城”“货币交易中心”“国有四大银行”等机构可回收纪念币或兑换现金,实际上消费者按电销人员指引前往上述机构兑换时,却被告知无此服务,存在误导消费者问题。此类问题涉及20笔业务,占被调查电销业务数的33.33%。比如,电销人员向消费者销售纪念币过程中,宣称消费者购买产品后,如果需要兑换现金就直接带产品证书和本人身份证到六大钱币交易中心兑换,而且不限办卡地,全国各地都可以,每个地区都是可以覆盖的。实际上,并没有任何地方可以直接兑换现金。

二是向消费者变相承诺收益、夸大产品收益。经查,电销人员在向客户销售产品过程中,通过引用不真实不准确的数据和资料,不当类比等手段,误导消费者购买产品,存在变相承诺收益、夸大产品收益的情形。此类问题涉及46笔业务,占被调查电销业务数的76.67%。比如,电销人员向消费者销售纪念币过程中,宣称该产品市场价不会低于12800元,就算消费者短时间内再出售,也会有2000-3000元的收益。当消费者询问是否意味着购买该产品每年有20%的收益时,电销人员回答表示肯定,还进一步表示产品不会让消费者亏钱,且将为客户负全部责任。上述表述缺乏依据,与事实不符。

三是以“赠品”或“免费”名义误导消费者购买产品。经查,部分电销人员向客户销售产品过程中,以“答谢客户”“免费签收产品”“赠品”名义进行销售,让消费者误以为是免费产品,实则需要付费,存在误导消费者购买的情形。此类问题涉及47笔业务,占被调查电销业务数的78.33%。比如,电销人员向消费者销售产品过程中,宣称将给消费者寄去一套平安银行32周年纪念币作为客户答谢,不需要消费者刷卡也不需要其转账,本人直接签收就行。然而实际需要消费者支付费用,并通过信用卡进行扣划。

平安银行回应： 已第一时间成立整改小组

平安银行电销实物产品业务被通报并非个例,这也为各家机构今后业务的开展敲响了警钟。

银保监会消费者权益保护局要求,各银行保险机构严格落实《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》及《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》等法律法规和消保行为监管要求,从董监事会、管理层到各分支机构,自上而下高度重视,层层落实消费者权益保护主体责任,围绕对第三方合作机构行为管控、销售管理等方面开展自查自纠,依法合规开展经营活动,保护消费者合法权益。

在被通报后,平安银行在回应媒体时表示,平安银行高度重视监管通报,深刻认识到信用卡中心电销实物产品业务中存在的问题,已第一时间成立由信用卡中心总裁俞如忠牵头的整改小组,进行全面排查加强内部管理,以及对第三方合作机构管理。平安银行表示,将严格按照监管要求,认真检视、严肃整改、落实责任,依法合规开展经营活动,切实维护消费者权益。

又有一家国有大行 将清理银行“睡眠”账户

本报讯 注意了!一些异常账户、长期没有交易且没有资金的“睡眠账户”,以及同一客户名下的超量账户,都将被银行注销。此前,农业银行、建设银行等银行机构纷纷表示,将清理长期不动账户。而在近日,又有一家国有大行再度发布类似公告。

工商银行表示,截至2021年6月30日,凡连续三年以上(含三年)未发生客户主动交易、账户余额为零,且未签订信用卡、个人贷款还款及其他代收代付协议的账户(借记卡和活期存折,下同),其账户功能将调整为非柜面业务只收不付。其中金融社保卡、军人保障卡、武警军人保障卡、退役军人拥军优抚卡、公积金联名卡等政策类账户,理财金账户卡、财富管理金卡等特色账户不纳入清理。

公告称,工商银行将于2021年7月起实施长期不动个人银行账户清理工作。

工商银行提示,如果您的账户在上述清理范围内,且希望继续使用,请于2021年6月30日前完成一笔动账交易(包括存取款、汇入汇出、转账、消费、缴费等主动动账交易,不包括结息、查询、司法冻结、司法扣划等非客户主动发起的动账交易)即视为激活账户。也可以在6月30日前,到工行营业网点根据实际需要,查询持有账户情况并主动撤销不再使用的账户。逾期未激活的账



新闻线索征集令——说出你的金融“烦心事”

随着经济的快速成长、市民财富水平的不断提升,市民对于金融服务的需求也逐步增加。但在便利金融生活的同时,金融消费或金融服务中的各种问题也屡见报端。

为了守护金融安全,营造更好的金融行业营商环境,维护消费者合法权益,本报金融维权投诉平台持续推出,聚焦金融维权,让舆论监督发挥更大作用,以此助推晋江金融行业的有序发展。

本平台将针对您所遇到的各类金融维权事件,为您的合理维权助力。如果您遇到了各种金融“烦心事”,欢迎拨打热线15106092781进行反馈,或扫描关注《理财周刊》微信公众号,在后台对话框中积极参与。



加强风险管控 多家银行调整贵金属业务

“为控制市场风险,保护投资者利益,我行将于2021年5月15日起,关闭网上银行、掌上银行渠道账户贵金属业务产品适合度评估及新版业务协议、交易规则确认流程。届时未完成产品适合度评估及新版业务协议、交易规则确认流程的客户新开仓交易受限,平仓交易不受影响。”近日,中国农业银行发布的一则关于贵金属交易业务的限制公告再度引发关注。

伴随贵金属价格波动加大,近几个月以来,已有多家银行发布贵金属业务调整公告,以此加强风险管控。这些调整措施中,包含了提高风险等级、提升风险评估结果要求、限制部分客户进场等。

又现贵金属业务调整公告

除了农业银行发布贵金属业务调整公告之外,近段时间,包括工商银行、民生银行等多家银行纷纷发布相关公告。

民生银行近日表示,5月13日20时起,对“自2021年5月13日20时前连续12个月无交易且无持仓的客户”采取交易限制的措施,停止该类客户开仓交易和入金交易。

工商银行则发布公告称,为顺应市场形势变化,将于2021年5月23日对账户贵金属业务规则和交易系统进行调整,对《中国工商银行账户贵金属产品介绍》和《中国工商银行账户贵金属交易规则》进行修订,包括账户贵金属产品的风险级别调高为第5级(R5),客户风险承受能力评估结果要求调高为进取型



(C5)等。

关停或提升风险等级

而在两个月前,就有数家银行开始发布调整公告,其措施也是大同小异。

3月11日,兴业银行发布公告称,为控制市场风险,保护投资者权益,将关停账户贵金属业务(福满金——账户贵金属投资业务),账户贵金属系统在2021年4月6日起停止新开仓交易,现有持仓请于2021年9月30日收市前自主平仓。

招商银行则在4月发布公告表示,将双向纸黄金白银、实盘纸黄金白银业务风险等级由原“R3中风险”调整为“R5高风险”,仅风险承受能

力评估结果为“A5(激进型)”的投资者适合参与上述业务。对于风险评估结果低于“A5(激进型)”的存量客户,将不能进行双向纸黄金白银的新开仓交易及实盘纸黄金白银的新增买入交易。

浦发银行称,自4月6日起,账户贵金属业务暂停开仓交易、存量贵金属定投计划暂停执行,平仓交易不受影响;自4月30日起,浦发银行将对账户贵金属业务及贵金属定投业务无持仓客户进行集中解约。

业内人士表示,今年以来,贵金属价格出现大幅波动,市场处于较高风险当中,为了防范风险,多家银行就此采取多种措施,保护投资者权益。

“解债服务”不可信 谨防非法集资风险

本报讯 近年来,一些机构以提供“解债服务”为名,通过收取咨询费、服务费、保证金等方式吸收资金,存在非法集资、金融诈骗等风险隐患,严重损害债权人、债务人的财产权益。就此,处置非法集资部际联席会议办公室于日前发布关于警惕以“债事服务”名义进行非法集资的风险提示。

提示显示,以“债事服务”名义进行非法集资主要有三种表现形式。

其一,打着“债事咨询”“化解债务”旗号。所谓债事服务机构宣称在债权人、债务人之间搭建服务平台,承诺收取咨询服务费,履约保证金后,通过以物抵债、现金分期等方式实现债权、代偿债务。此类机构并不审查债权债务关系真实性,也不采取任何解债措施,本质上是以解债之名行集资之实。

其二,承诺高额回报。宣扬低风险、高收益,谎称缴纳解债金额30%~60%的费用后,即可获得全额甚至明显高于债权的现金或实物回报。此类机构并无实质经营活动和收益,所谓抵债物品价格虚高,完全靠拆东墙补西墙维系,资金运转不可持续。

其三,大肆宣传造势。此类机构以“具有央企、国企背景”“提供等额资产保障”为噱头,通过线上线下渠道虚假宣传。有的还设置层级奖励制度,诱使公众投资加盟并发展人员加入,甚至设立仿冒银行的经营网点误导公众,快速扩张吸收资金规模。

风险提示表示,此类机构运作模式违背市场基本规律,资金链极易断裂,一旦出现参与者将面临严重损失。请广大公众提高警惕,增强风险防范意识和识别能力,务必通过合法途径解决债权债务纠纷,防止上当受骗。如发现涉嫌违法犯罪线索,可积极向有关部门举报。

延伸阅读

注意三点 远离非法集资

所谓的债事服务机构提供“债事服务”,本质上是拆东墙补西墙的非法集资“庞氏骗局”。在此,特别提醒公众注意以下事项:

金融必持牌经营并纳入监管。从事投融资等金融活动应当取得金融业务许可证。非金融持牌机构不得从事投融资等金融业务。

国家禁止任何形式的非法集资。根据相关法律法规规定,非法集资是指未经国务院金融管理部门依法许可或者违反国家金融管理规定,以许诺还本付息或者给予其他投资回报等方式,向不特定对象吸收资金的行为。非法集资人和协助人应当承担有关行政责任,构成犯罪的,将依法追究刑事责任。

依法处理债权债务纠纷。请广大债权人、债务人通过协商、调解、仲裁、诉讼等合法方式来解决债权债务纠纷,不受所谓的解债机构蛊惑,不为高额回报所诱惑,不向所谓的解债机构缴纳服务费或保证金,防止二次受损。

参与非法集资损失自担。根据2021年5月1日起实施的《防范和处置非法集资条例》规定,因参与非法集资受到的损失,由集资参与人自行承担。

晋江农商银行 联合晋江市人社局 开展党建共建活动



本报讯 近日,晋江农商银行联合晋江市人力资源和社会保障局开展党建共建活动。

现场,晋江农商银行第一党支部与晋江市人社局第三党支部开展党建共建结对签约和授牌仪式,双方围绕“学党史、促发展”开展研讨交流主题党日活动,通过党建引领、社银合作,将双方党建的互促互进优势转化为发展优势,推动乡村振兴、惠企惠民,实现共同发展、合作共赢。

人社局、农商银行都是长期服务广大城乡居民的机构,具有十分坚实的合作基础,服务对象涉及千家万户。“此次银社党建共建活动,是双方联合推动党史学习教育,推进第三代社保卡发放,服务乡村振兴、服务实体经济、服务广大城乡居民的又一重要举措,必将开启双方更多更广的合作发展空间。”该行党委书记、董事长史桐融表示。

晋江市人社局党组书记、局长柯发音指出,双方将以共建为契机,让广大城乡居民享受社银“一体化”服务带来的便捷,进一步提升群众的获得感和幸福感,将社银合作、服务延伸、惠企便民打造成“为民办实事”的靓丽名片。

会上,双方党员干部还共同观看了党史学习教育纪录片。

晋江农商银行表示,下一阶段将以社银合作为契机,以“我为群众办实事”实践活动为载体,持续发挥点多面广、人缘地缘、代理经验和客户资源丰富等优势,延伸营业网点服务触角,把共建活动做出特色和品牌,共同助推农村深度融入经济内循环,以实际行动和优异成绩庆祝建党100周年。