

金融消费纠纷渐增 消费者如何跨“坑”避“雷”

A 部分机构收取或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霆告诉记者,与金融机构相比,个人风险承受度相对较低,且缺乏一些金融方面的专业知识和经验。另外,个人和金融机构之间本就存在信息不对称,而金融产品的高度专业性又加重了个人在与金融机构交易过程中的这种地位不对等,因此近年涉及个人和金融机构之间纠纷的案件数量并不少。

“在此类纠纷中,金融机构收取或变相收取高额利息或金融服务费、损害消费者权益的案件数量较多。”田静霆说。她告诉记者,在大部分此类纠纷中,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产品向贷款主体收取保险费的情况,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。”田静霆说。

B 谨防金融产品过度、虚假宣传

伴随金融市场迅速发展,理财产品种类日益丰富,而由此引发的消费者权益被侵害的情况也时有发生。

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的情况,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。

同时,金融机构存在对个人理财产品

北京市房山区人民法院党组成员、副院长、新闻发言人沈波也表示,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者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。

另外,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也时有发生。中消协3月15日发布的“全国消费维权十大典型司法案例”,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高达20%多。法院认为,贷款机构应当采用通俗易懂的方式向借款人明确披露实际利率。以格式条款方式约定利率,还应当以显著方式提示,并按照借款人要求予以说明。

品夸大收益率、风险提示不足的情况。沈波表示,根据相关法律规定,金融机构不能对客户做保底承诺,但实践中,银行、证券公司等金融机构在推荐理财产品过程中虽不使用保底用语,但实际推荐内容与保底承诺无异,对金融消费者存在不当诱导情形。

保险领域虚假宣传、欺骗投保人的情况也并不少见。去年年底,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。

C 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障义务被处罚。

“现在社会各界对个人信息保护的重视程度越来越高。不过,部分金融机构存在将个人信息授权给外包机构、进行催收债务的行为,部分外包机构的催收方式严重影响了金融消费者的个人生活。”田静霆表示。

伴随社会各界对个人信息保护的日益重视,近年,我国也逐渐加大了对个人信息安全的保护力度。2019年年底,央行下发《个人信息(数据)保护试行办法(初稿)》,涉及完善征信机制体制建设,加大对违规采集、使用个人征信信息的惩处力度。今年2月,全国金融标准化技术委员会发布了《个人信息金融保护技术规范》,将个人信息按照敏感程度由高到低分为C3、C2、C1三大类,要求金融业机构不应以默认授权、功能捆绑等方式强制获取个人信息,也不应委托或授权无金融业相关资质的机构收集身份证号、手机号等个人信息。

业内人士表示,金融消费者权益保护立法进程仍需加快,现行的金融监管法规也应进行修订完善。中国人民银行参事周振海建议,制定金融消费者权益保护条例,“一方面可以提高金融消费权益保护的立法层次,对金融消费者和金融机构的权利义务进行根本性规定,保护金融消费者的长远和根本利益;另一方面,可统一金融消费权益保护领域的监管标准,避免监管真空与监管套利。”

沈波也表示,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》)

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、对客户个人信息保护不足等引发的案件时有发生,严重侵害了消费者的权益。

业内人士建议,金融消费者权益保护立法有待进一步完善。此外,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。

张居正



熊召政 著

因此,冯保对他印象颇佳,在皇上面前替他说过不少好话,张居正临终之前,曾特别提醒冯保说这位次辅过于圆滑,难当大任,冯保还不以为然。所以在张居正死后,张四维例升首辅的时候,冯保没有作梗。现在看来,还是张居正察人的眼光独到。冯保在大内待了大半辈子,身历三朝,看多了争斗杀伐的悲剧,因此

在政权转折之时,对身边发生的事就特别敏感。从潘晟被废一事,他预感到某种潜藏的祸机。昨日傍晚从司礼监回到私邸,又在床上翻了一夜烧饼,今儿个一大早就吩咐各轿去白云观。

冯保自当司礼太监之后,这白云观几乎成了他的“家庙”,每年的燕九节,他必定亲来主祭丘处机,日常碰到什么疑难事,他也总要跑到白云观求签问卜。白云观的东路建筑斗姥阁与西路建筑吕祖殿两处,都备有签筒供游人抽签之用,但冯保从不到这两处抽签。白云观主持闻天鹤在中路老君堂后的丘祖堂备有签筒——这是专为冯保备下的,除了他,断没有第二个人能够来这里卜问玄机。

冯保虽然起得早,到了白云观山门前却也过了辰时,早已闻讯在根星门下站着等候的闻天鹤不等冯保大轿停稳,便连忙迎了上去打了一个稽首,满脸堆笑言道:“贫道昨夜里打坐,忽见桌上的灯台灯花儿连爆,心下便惊疑,明儿个会有什么样的大贵人来,却是没想到

要迎老公公的大驾。”

冯保虽然心情不好,一下轿便见楼殿巍峨仙家气象,吸一口气儿也是甜丝丝的,顿时精神一振,笑啐一口道:“什么贵人,前几年说杭州生产的八团锦贵,如今满街都是,也都贱了。”

“老公公真会说笑话。”闻天鹤头前领路,进棂星门过窝风桥,一边走一边说,“七月十五,徐爵镇抚爷过来知会贫道,说老公公尊体欠安,要贫道做法会为老公公祈福,贫道率合观道众在丘祖殿开了3天道场,在大铜缸里点长明灯,光香油就费了300斤。第三天晚上,贫道收锣刚散了坛米,天上忽然就起了一阵西风,还落了立秋后的第一场雨,贫道就知道,这是丘祖显灵,保佑您冯公公。今儿见您冯公公,面色红润,倒不像是病过的。”

方才下轿还两腿绵软,如今在铺着林荫的砖道走了一截子路,冯保忽觉腿肚子长了劲儿,也就真的相信自己“面色红润”了,他伸手在脸上搓了一把,答道:“多谢你们为老夫祈福。听大受讲,

你们这里前不久来了一个白胡子老道人,自称是丘祖,在昆仑山住了三百年下来的,这人哪儿去了?”

“假的,”闻天鹤一撇嘴答道,“贫道问他几个丘祖故事,本是耳熟能详的事,他却答得牛头不对马嘴。如此这世道儿,真是人心大坏——老公公,咱们去哪里?”

“丘祖殿。”“老公公要抽签?”“是的。”闻天鹤心想,老公公一大清早就跑来抽签,一定是遇到什么疑难事儿委决不下,便道:“京城老百姓都讲老公公与张居正,是当今圣上的左丞右相,您两位辅佐幼主,开辟了万历一朝的新气象。如今张先生过世,朝廷再有什么大事,老公公该与谁商量呢?”

一席话触到痛处,冯保心里很不是滋味儿。此时已走到丘祖殿跟前,冯保抬脚进去,看着丘处机丰神伟姿金碧辉煌的塑像,叹道:“张先生一走,这丘祖殿,老夫只怕是经常要来了。”