

银行操作失误索要“循环利息”？ 个人信息泄露卡被盗刷怎么办？ 金融消费门道多 了解“套路”巧维权



一年一度的3·15国际消费者权益日即将来临，中消协确定2018年消费维权年主题为“品质消费·美好生活”。品质消费是美好生活的应有之义，金融消费同样如此。但近年来，个人金融信息被泄露、银行卡被盗刷却维权无门、消费者跌进金融消费陷阱等情况屡屡发生，由于缺乏相关经验，很多人在遇到这类情况时茫然不知所措，维权无门。在“315国际消费者权益日”来临之际，本报选取了近年来金融消费的几则典型案例，通过案例分析，为消费者厘清维权法律依据，找寻金融维权“门道”。

本报记者 王士波

银行操作有失误 及时投诉可免除

相关案例：

2017年2月，人民银行某中心支行接到李女士投诉称，其收到A银行信用卡2017年1月份对账单，显示存在200多元循环利息，立即于当日拨打该行客服热线进行咨询。客服表示，上期应还金额为15000多元，实际还款12597.45元，因此产生循环利息。李女士表示，因还款日前有多笔交易退款到账，所以曾向A银行去电询问还款数额，答复称因有多笔退款已经到账，所以当月只需还款12597.45元。李女士要求A银行尽快核实相关情况，并免除循环利息。不过A银行表示，循环利息需李女士承担，但可升级为VIP客户作为补偿。李女士对此答复表示不满，遂向人民银行进行投诉。

处理情况：

个人信息要“看紧” 陌生电话不轻信

2017年10月，某市金融消费者权益保护协会接到刘女士投诉称，其于8月份在某市万达影院B银行信用卡移动网点申请办理了一张信用卡，而后收到通过快递邮寄的该行信用卡。9月19日刘女士接到陌生来电，自称是B银行工作人员，可为其提高额度，刘女士按电话要求向对方提供了姓名、卡号、身份证号码等信息，并将收到的短信验证码告知了对方。随后，刘女士收到了B银行发来的短信消费信息，告知其在网上交易了五次，合计7950元。刘女士意识到被骗，致电B银行客服热线，要求将信用卡冻结，并希望银行拦截划拨款项；而后银行工作人员致电刘女士，称刘女士应对损失承担全部责任，需按时归还信用卡透支金额。

处理情况：

接到投诉后，某市金融消费者权益保护协会工作人员立即向B银行某分行调查情况，B银

接到投诉后，A银行工作人员立即与李女士取得联系，了解事件具体情况，并向总行客服中心进行反馈，得知李女士因有消费退款未全部包含在当期账单中，客服工作人员解答咨询错误，导致客户少还款，产生利息。总行信用卡中心向李女士解释情况，并免除了此笔循环利息。

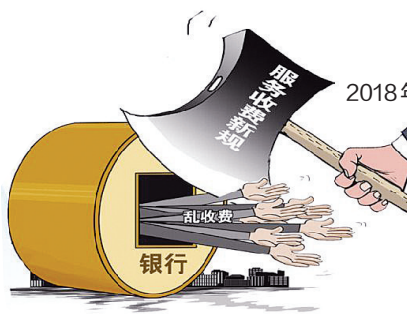
消费提示：

近年来，信用卡投诉数量不断增多，其中相当一部分是因为消费者不了解信用卡使用规则导致的。金融消费者本人在购买金融产品、接受金融服务的同时应当积极主动学习和了解金融基础知识，熟悉业务流程和产品使用规则，合理注意金融消费中可能存在的问题，有疑问及时向金融机构进行确认，避免因理解有误产生不必要的麻烦和损失。

行确认：9月19日上午，信用卡中心接到陌生来电，申请激活信用卡，在核实了刘女士申办信用卡时预留的姓名、电话、卡号、身份证号等信息后，向刘女士申办信用卡预留的手机号码发送了激活验证码，激活申请人准确告知工作人员激活验证码后，B银行对信用卡进行了激活。当日中午，该信用卡在某网站发生交易。该市金融消费者权益保护协会认为，刘女士轻信陌生手机来电，被犯罪嫌疑人骗取个人预留银行的重要私密信息，以致发生信用卡盗刷事件，应对损失负主要责任，但B银行在电影院等非营业场所办理信用卡业务，也存在个人信息泄露的风险，故对刘女士的损失也应该承担一定责任。

消费者提示：

金融消费者要加强金融知识学习，提高风险意识，不轻信陌生的电话和短信，不泄露信用卡卡号、手机号码、手机验证码等重要敏感信息；发生盗刷时，及时拨打银行客服热线或到银行网点挂失，并向公安机关报案。



网上消费要分辨，“钓鱼”链接不要点

相关案例：

2017年3月，刘先生在C银行某网点办理了一张信用卡，同一天又在D银行某网点办理了一张信用卡（含主卡和副卡）。信用卡办理完毕之后，陈先生将D银行的信用卡副卡交由正在上大学的女儿使用，主卡自己持有，C银行信用卡也曾让女儿使用过。随后，陈先生的女儿利用支付宝绑定了自己持有的D银行信用卡副卡，参加了某网站营销活动之后，D银行和C银行的信用卡每月都有透支记录，并且透支额度超出了1.5万元的上限。陈先生于2017年7月前往C银行网点进行查询，交易明细显示：3月份起几乎每天都有300元流向账户名为范某、邓某、鲍某等的支付宝账户消费记录，以及多家网站支付记录，均通过支付宝付款。调阅D银行交易明细显示：4月至7月，每月都有支付宝交易记录，消费多达数万元。陈先生要求银行注销或冻结银行卡，但银行要求结清透支款后才能冻结。

处理情况：

C银行与D银行分别针对不同情况进行了核实，经查询客户信用卡及附属卡的交易明细及详细咨询客户，确认客户该情况为银行卡盗刷，金额高达70000余元，盗刷渠道均为支付宝交易，但商户编号各不同。同时，客户借记卡绑定信用卡还款的借记卡也通过支付宝被盗刷多笔，金额达10余万元。由于陈先生7月份因手机故障修理过手机，7月份之前的短信均无。7月份之后信用卡动账的短信，客户手机上均有留存，因此，银行拒绝陈先生的未尽告知义务请求赔偿的要求。信息已拍照留存，该案已由公安机关介入调查。

消费提示：

消费者作为信用卡使用者，在网上利用支付宝等支付工具付款消费时，应确保进入的网站是安全系数较高的地址链接，避免进入钓鱼网站导致支付宝信息被窃取，进而出现信用卡被盗刷的情况。



投基指南

兴业银行石家庄分行 私人银行服务升级 做好全面财富管家

本报讯(记者罗天嘉)目前,我国私行业务进入黄金发展期。兴业银行私人银行是国内私人银行先行者之一,其私人银行业务近年来也在不断升级,2017年11月,兴业银行私人银行获得“IDC数字化转型奖”。

兴业银行石家庄分行自开展私行业务以来,通过不断积累与实践,努力实现客户资产收益与投资风险的和谐平衡,为私行客户提供大类资产配置体系,根据客户投融资、税务筹划、法律咨询等多方面需求,旨在为超高净值人群提供“一站式”综合需求解决方案,以定制化服务帮助私行客户实现家族财富的保护和传承。据了解,该行关注私行客户在股权、房产、慈善、子女教育等多方面的需求,积极探索业务模式,实现业务突破,升级增值服务体系。

截至2017年底,兴业银行石家庄分行私人银行管理综合金融资产规模近136亿元,累计销售私人银行各项产品突破180亿元。该行私人银行团队以较高的专业素养赢得客户的广泛认可,该行私人银行立意于“想客户之所想 急客户之所急”为超高净值客户做好全面财富管家。

明星基金经理 领衔金牛团队护航 诺安中小盘精选混合基金 业绩持续亮眼

本报讯(记者王士波)2018年开年以来,A股迎来了过山车行情,曾一度演绎了“九连阳”的喜人局面,也曾险些跌破3000点,盘面风格切换之迅速,让不少投资者眉头不展。面对躁动的市场走势,以诺安中小盘精选混合基金为代表的老牌绩优基金,凭借穿越牛熊的优秀历史业绩获得了市场的普遍关注。探究诺安中小盘精选混合基金优秀业绩背后的成因,与其基金经理卓越的投研实力和严格的风险管理水平密不可分。

保险行业产、寿险、反保险、 欺诈各十大理赔案例揭晓

本报讯(记者冯阳 通讯员张文玲)近日,由石家庄市保险行业协会组织评选的2017年度石家庄市保险行业产险十大理赔案例、寿险十大理赔案例和反保险欺诈十大案例评选揭晓。

十大寿险理赔案件为:平安人寿赔付驾车溺水死亡客户310万元和疾病猝死客户105万元,国华人寿赔付高速车祸身故客户102万元,太保寿险赔付车祸全残客户100万元和车祸身故客户100万元,信泰人寿两日快速赔付车祸身故客户100万元,合众人寿赔付肺癌客户63.6万元,中国人寿赔付车祸身故客户62.19万元,阳光人寿赔付心脏病手术客户50万元,太平人寿赔付罕见重疾客户50万元。

十大产险理赔案件为:人保财险赔付制门企业火灾事故380万元和建工意外死亡客户106.9万元,平安产险赔付药厂火灾事故300万元和平安重大交通事故71.67万元,大地财险赔付大型客车侧翻事故255万元,阳光财险赔付装饰材料公司火灾事故193万元,太保财险赔付重大交通事故95.64万元,中华财险赔付照明电气公司火灾事故94.6万元,代三者赔付车险客户61.73万元,亚太财险赔付车险事故客户50万元。

十大反保险欺诈案件为:人保财险破获企业财纵火骗赔案215万元、豪车涉水骗赔案50万元、毒驾致死骗赔案46万元,平安产险破获醉酒驾保112万元、伪造豪车丢失案89万元,国任财险破获酒驾换驾案25万元,中华财险破获故意制造交通事故骗赔案16.55万元,太保财险识破酒后兄弟换驾骗赔案20.11万元,中国人寿拒付未如实告知客户20.08万元,阳光人寿拒赔带病投保案20万元。