



## 行业消费痛点

- 1 银行和贷款类 APP 成重灾区
- 2 催收成投诉平台“高频词”
- 3 信用卡出现多笔自动分期
- 4 贷款业务和金融产品捆绑搭售
- 5 机构推荐产品时模糊各类标准

# 监管加码、 为保护好你的钱袋子，

去银行存款却被买了保险；下载并注册了某银行的 APP 后，却收到了售楼电话；为了应急贷款，却一不留神掉进了“套路贷”陷阱；本想延迟还款，却遭到了催收……

又到一年一度的“3·15”，消费维权再次成为关注焦点，相信消费者遇到的金融乱象远不止上述这些。为保护好消费者的钱袋子，这一年里，金融监管和银行机构努力构筑起保护消费者权益的多重防线。

■新快报记者 范昊怡/文 廖木兴/图

## 投诉重灾区 个人信息安全、不当催收、不予退款

不久前，广州白领林女士遭遇了购房电话的骚扰，“在我注册完某款理财 APP 的第二天，就有房产销售给我打电话”，虽然对方表示是随机拨打的，林女士仍怀疑是 APP 平台泄露了自己的信息。她表示，在线上办理业务时被要求录入了个人信息，还包括面部识别和指纹，“虽然现在很多银行的业务办理都可以在线上完成，带来了极大的方便，但个人信息一旦泄露，拿去做不法的事情，后果真是不敢想象。”林女士说。

林女士的忧虑并非“杞人忧天”。2019 年 12 月份，国家网络安全通报中心通报有 100 款违法违规采集个人信息的 APP 被查处，其中，银行和贷款类 APP 是重灾区。今年 1 月，国家计算机病毒应急处理中心公布 24 款移动应用存在隐私不合规行为，其中 6 款是银行类 APP。

另据中国信息通信研究院发布的

《2019 金融行业移动 APP 安全观测报告》显示，发现有 70.22% 的金融行业 APP 存在高危漏洞，攻击者可利用这些漏洞窃取用户数据、进行 APP 仿冒、植入恶意程序、攻击服务等，严重威胁 APP 安全。

在个人金融信息安全备受关注的同时，过去一年，关于催收的投诉仍然居高不下。来自 21CN 聚投诉显示，2019 年，该平台共受理全国消费者对银行业有效投诉量 40061 件，整体解决量 10596 件，解决率 26.4%，其中，催收仍是主要投诉问题，行业全年含“催收”关键字的投诉共 16955 件，占比近半。

此外，新快报记者从广东省金融消费者权益保护联合会（以下简称“省消保联合会”）了解到，2019 年，广东省“12363”金融消费者权益保护热线共解答社会公众金融消费咨询 20924 件（不含深圳，下同），解答率 100%，咨询量同比增加

19281 件，近四年翻了 12 倍，达到近四年的最高点。受理金融消费投诉 5912 件，同比上升 58.46%。

投诉的业务类型和区域分布与往年基本一致，没有明显变化。投诉业务类型主要集中在支付结算、银行卡、贷款等业务，占全部投诉量的 68.45%。从投诉区域分布看，主要集中在广州、东莞、惠州、珠海、佛山 5 市，占全部投诉量的 75.37%。其中广州地区的由于金融机构多、经济金融总量大、消费者维权意识强，其投诉量连年稳居全省首位，占全省投诉总量近一半。

无独有偶，来自黑猫投诉广东站的盘点也显示，2019 年的投诉个案中，广东是全国投诉人占比最高的省份，广州是全国最爱上网投诉的城市，“95 后”成消费维权“主力军”，金融支付行业成投诉“重灾区”，“不予退款”成为了年度投诉热词。

## 监管加码 将金融消费者权益保护工作列入考核评价

值得庆幸的是，围绕金融服务安全工作，监管部门已有所行动，目前《个人信息金融信息(数据)保护试行办法》(初稿)已经出炉，在定义了个人金融信息范畴的同时，规定了“除了依法设立的征信机构之外，未经人民银行批准，任何单位和个人不得从事个人金融信息的收集处理工作”。

正在征求意见的《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法（征求意见稿）》(以下简称《意见稿》)则进一步强化了信息知情权和信息自主选择权，要求金融机构收集消费者金融信息用于营销、用户体验改进或者市场调查的，应当以适当方式供金融消费者自主选择是否同意金融机构将其金融信息用于上述目的。金融消费者不同意的，金融机构不得因此拒绝提供金融产品或服务。

除了个人信息保护，金融监管部门在保护消费者权益上也在不断加码。

上述《意见稿》对金融机构的行为规范、金融消费争议解决、监督与管理机制等方面，进行了更加详细的规定，同时要求金融机构要建立包括但不限于事前审查、事中管控、事后监督的机制，开展考核评价时，应当将金融消费者权益保护工作作为重要内容，并合理分配相关的指标占比和权重，综合考虑业务合规性、客户满意度、投诉处理及时率与合格率等，不得简单以投诉数量作为考核指标。

在创新开展金融消费权益保护上，广东金融业也一直走在全国前列。广东金融消费保护联合会的设立和发展就是其中一个探索创新的成功范例。作为国内最早成立的省级金融消费权益保护专

业性社会组织，省消保联合会正在逐渐形成可复制、可推广的经验。据了解，为了维护消费者的合法权益，目前，省消保联合会建立了投诉通报机制，按季度向各银行业金融机构、支付机构通报“12363”投诉热线受理处理情况，并结合投诉热点问题，适时向各银行业金融机构、支付机构发布风险提示；同时建立投诉调解衔接机制，对多次投诉或对投诉处理结果不满意的，省消保联合会广州金融纠纷调处中心会主动联系投诉人，在征得双方同意的情况下，组织双方调解纠纷。

据了解，2019 年，广东省金融消费纠纷调解（处）中心全年受理调解案件 347 宗，同比增长 182.11%，涉案金额 1.15 亿元，成功调解 254 宗。

### 特别报道

## “战疫 3·15”：浦发银行广州分行以金融消费者为中心助力疫情防控

随着“3·15 国际消费者权益保护日”的来临，为全面支持打赢疫情防控战，做好疫情防控期间各项金融服务工作，增强金融消费者风险意识和维权意识，浦发银行广州分行认真落实全国银行业保险业监督管理工作会议精神，在广东银保监局的指导下以金融消费者为中心助力疫情防控，积极开展多种形式的宣传活动，将银行业金融消费者权益保护工作落到实处。

### 打出多种宣传方式“组合拳” 让消费者权益保护深入人心

记者观察到，浦发银行广州分行在厅堂中通过电视、LED 播放屏展示疫情期间消费者权益保护宣传内容。同时，该行积极践行责任担当，努力做到线下服务不缺位，线上服务有温度，切实提升金融消费者风险责任意识和风险管理能

力。根据疫情防控的形势特点，浦发银行广州分行以线上宣传为主，及时梳理疫情期间金融诈骗案例及防范妙招，积极推进远程使用手机银行办理业务指南，公布消保投诉流程。

除此之外，该行还积极发挥官方网站、微信公众号、手机 APP 等新媒体平台作用，利用趣味动画、长图等大众喜闻乐见的宣传方式来广泛宣传金融消费安全知识，以通俗易懂的语言和生动的形式，向金融消费者提示网络金融中可能存在的风险点，帮助大众树立消费者权益保护理念，增强风险识别和自我保护能力。

### 谨防疫情诈骗 筑牢财产安全墙

一场抗击疫情的阻击战在全国打响，抗击疫情是每位公民的责任与义务。然而，就在全国人民众志成城、攻坚克难的

关键时期，有个别不法分子竟利用疫情进行诈骗，套取利益，侵害他人财产安全。

2 月 11 日，浦发银行广州分行收到来自江门市打击治理电信网络新型违法犯罪中心发来的关于网络防疫诈骗专案账户查询通知书，涉案金额达 10 万元，涉及账户 21 个。接到其通知书后，该行作业中心立即落实专人负责处理，紧急查询该笔涉案 21 个账户账户信息、账户余额以及该批账户的交易明细，全力以赴为江门市反诈中心破案争取宝贵时间。

### 推出交易转账“黑科技” 守护消费者的“钱袋子”

互联网的深度发展，让移动交易渗入日常生活各个场景。对于青年群体而言，一部手机走天下已经成为标配，不少人甚至表示“已经一两年都没有用过现金”。

浦发银行广州分行工作人员告诉记

者，在收获便利的同时，个人账户的不安全因素也越来越多，移动设备的资金窃取成了“阳光下的阴影”。

针对移动交易安全和便捷两难全的问题，浦发银行联合中国移动推出一款高安全级别的身份认证产品——SIM 盾，将 U 盾功能植入手机 SIM 卡中，随时提供银行转账交易时的认证保护，为金融安全提供创新性的解决方案。目前，SIM 盾已经应用于浦发银行的手机及网上银行转账环节。想体验的用户，可在浦发银行手机 APP 上签约激活，体验安心保障。

浦发银行广州分行相关负责人温馨提示：疫情当前，让我们在守护好自身及家人生命健康的同时，提高识别诈骗新伎俩的意识与能力，勿轻信不法分子设置的各种陷阱，共同营造健康和谐的金融消费环境。