东莞金融消费投诉增长超六成
银行卡、贷款业务投诉量最多

文/图 周晓玲

近年来，随着经济水平的提高，广大消费者对金融服务需求越来越多，金融产品使用的频率也越来越高。与此同时，消费者维权意识也逐渐加强，金融方面的消费投诉也出现增长趋势。

东莞市金融消费权益保护协会提供的数据显示，2021年，东莞地区通过金融消费保护热线“12363”受理金融消费投诉1105件，同比增长64.43%，办结率100%。其中，金融产品服务、服务质量仍是引发消费者投诉的重要因素，投诉主要集中在银行卡、贷款等业务，共占投诉总量的76.65%。2021年，东莞市金融纠纷人民调解委员会受理金融纠纷调解案件396宗，成功调解384宗，同比增长125 %，涉案金额约1.9亿元。

东莞金消协相关负责人表示，近年来东莞市金融消费投诉总量呈逐年增长的态势。金融机构应注重提升金融服务水平，切实承担金融消费者合法权益保护的主体责任。同时，金融消费者也应不断提高风险防范意识和自我保护能力，避免合法权益遭受损害。值此“3·15”之际，笔者梳理了部分金融消费纠纷典型案例，为消费者合理使用金融产品提供借鉴。

案例1 储蓄卡被无故禁用非柜面业务功能？

2020年10月15日，廖某致电12363金融消费投诉热线，称其在东莞某银行开办的储蓄卡被无故禁用了非柜面业务功能。廖某联系该行后，该行建议其进行销户处理。由于该卡是廖某用于代发工资的银行卡，于是廖某又联系该行客户中心，申请恢复该卡的正常使用，但一直没有收到银行的回复。廖某对此感到不满，遂进行投诉，要求该行为其重新开通非柜面业务功能。

经了解，廖某分别在该行两个支行共开立了3张储蓄卡。2020年9月29日，因廖某账户在该行反洗钱风控系统中显示异常，该行将此情况向上级报备并经审批同意后对该账户进行管控。在廖某联系该行反映情况后，该行工作人员告知廖某系统显示其账户存在异常交易行为，如有需要可作销户处理。该行进一步核查发现，廖某名下一张储蓄卡曾出借给其堂哥使用，且该卡交易异常激增、交易方众多。

按照该行相关规定，须对廖某在该行的所有账户进行非柜面业务操作限制，如廖某无法提供合理的交易证明则无法为其恢复账户的非柜面业务功能。考虑到该账户为代发工资账户，该行向廖某建议，若不作销户处理，今后可前往营业网点柜面办理业务。经过多次沟通，廖某意识到出借银行账户及违规使用银行账户后果的严重性，且表示理解该行的相关规定及操作。

案例分析

金融机构应依法履行反洗钱义务，若有可疑交易情况应及时进行风险管控并上报，并尽职进行可疑交易排查工作；金融机构对结算账户的管理应当严格遵守相关法律法规，对不符合相关要求开立的账户做好排查、处理工作，避免因相关工作不到位造成不良后果。

金融消费者应当加强对金融知识的学习，提高风险防范意识，依法合规使用银行卡，避免因违规使用银行卡而承担相关风险。

消费者应提高风险防范意识和自我保护能力（资料图）

案例2 贷款24万，每月利息高达5000余元？

2021年2月9日，陈某致电12363金融消费投诉热线，称其在东莞某银行贷款24万元，每月除本金外还需偿还5000余元利息。陈某认为该银行利息高于国家规定标准，对此感到不满，要求该行退还多收利息。

经了解，陈某于2020年9月向某银行申请了一笔银行与融资担保公司合作的项目“××金融合作贷”24万元。贷款融资成本包括贷款利息、担保费及咨询服务费，其中贷款利息为银行收取，担保费、咨询服务费为担保公司收取。陈某与银行所签订的个人贷款合同中约定按固定年化利率8.5%等额本息偿还。同时陈某与担保公司签订了《担保服务合同》《咨询服务协议》，约定B公司每月以贷款余额为基数按约定费率收取担保费及服务费。

陈某表示，该笔贷款是银行客户经理主动向其推销，贷款时并不知晓该笔贷款是由第三方担保公司作为担保的贷款，提款时没有认真细看贷款合同及其相关担保合同、服务协议，后面才发现除了每月支付贷款本息外，还有一笔代扣的费用。银行则表示，在陈某提款前有明确告知其所有费用情况，银行收取的贷款利息符合国家规定标准，不存在“每月除本金外还需要偿还5000余元利息”的情况。经协调，该银行详细为陈某解释了合同相关费用情况，陈某表示理解，由于觉得费用过高，提前结清了该笔贷款。

案例分析

金融消费者应认真阅读金融产品、服务合同条款，了解金融产品、服务内容，并充分考虑自身的偿还能力、风险承受能力等情况，选择适合自己的金融产品和服务，切勿因条款多、内容复杂而怕麻烦不去了解。

金融机构在向消费者提供金融产品和服务时，应提醒消费者认真阅读相关合同条款，对与消费者切身利益相关的利率、费用、风险等重要信息进行充分的解释说明，确保消费者接收完整信息，切实维护消费者的选择权、知情权。

购买“车辆统筹”遭遇理赔难

东莞保协提醒：“机动车辆安全统筹”并非保险

文/周晓玲

近期，部分地区出现了一些名为“××交通服务有限公司”“××交通运输有限公司”“××汽车服务有限公司”“××科技有限公司”等非保险公司打擦边球向司机群体售卖“机动车辆安全统筹”（简称：车辆统筹），但发生交通事故后司机群体无法得到理赔的现象。对此，东莞市保险行业协会提醒广大车险消费者：“机动车辆安全统筹”并非保险，请根据自己的保险需求，选择依法设立的保险公司购买车险，以免造成不必要的损失。

近几年，“车辆统筹”逐渐得到营运货车车主的青睐。但实际上，“车辆统筹”虽然具有一定的风险补偿功能，但不符合保险属性，更像是营运货车行业互助性质的措施。目前，市场上有不少公司都在经营“机动车安全统筹服务”。部分车主在加入“车辆统筹”后，会误认为这就是商业保险，甚至放弃购买车险“裸奔”上路。在“车辆统筹”期限内，一些货车发生了交通事故却遭遇理赔难；起诉到法院，又陷入执行难的困境。

东莞市保险行业协会提醒广大车险消费者，购买上述“机动车辆安全统筹”可能存在以下风险或损失。

首先，合法利益缺乏有效保障。“机动车辆安全统筹”的出单方不是依法设立的保险公司，当此类公司出现撤销、破产等重大危机时，按照《中华人民共和国公司法》等相关法律法规承担有限责任，即使消费者起诉到法院，也将陷入法院执行难的困境，这些公司很多都已被多地法院列入失信被执行人，消费者的合法权益得不到充分保障。而经监管部门批准设立的保险公司必须缴纳保险保障基金，用于在保险公司被撤销、被宣告破产的情形下，仍能向投保人、被保险人或受益人提供救济。

其次，发生纠纷时难以得到有力保护。“机动车辆安全统筹”是消费者和统筹公司签订的一份类似保险形式的合同，不符合法定保险属性。目前，部分企业打着“保险”的旗号不断拓展市场，以较低的费用吸引客户。但当发生交通事故理赔、双方产生纠纷时，只能根据《合同法》通过诉讼解决，如果对方不能履行合同，消费者可能无法得到赔偿。而保险公司经营的机动车辆保险，保险法律法规对其理赔程序、理赔标准和理赔时效均有规定，发生理赔纠纷时，还有投诉、调解、诉讼等多种纠纷解决机制。

东莞市保险行业协会再次提醒广大消费者：为了确保合法权益得到保障，购买车险请选择正规保险公司。

预付式消费纠纷数量大增
消费者如何规避风险？

学生们在课外培训机构上编程课（资料图）

文/图 邓窕玲

在各消费领域，预付式消费已屡见不鲜，商家通常通过优惠、折扣等，吸引消费者提前“埋单”。但预付式消费也是引发消费纠纷的重要因素，消费者陷入退费难、维权难尴尬境地的情况不少见。笔者从东莞市消委会获悉，去年，教育培训领域预付式消费纠纷大增，成为家长关注的焦点。今年，东莞对校外培训机构实行资金监管，规避预付式消费风险。

东莞市消委会相关负责人表示，消费者要警惕消费套路，选择预付式消费时，要了解商家的经营状况和市场口碑，尽量选择规模大、信誉高、经营状况良好的企业。

现象 预付式纠纷集中发生在五大领域

去年6月，东莞南城的吴女士在树童英语南城阳光中心店给孩子报了英语培训课，共花费15000多元。然而，去年10月份，该店突然停课，大门紧闭，事后才知该机构不营业了。“那时，孩子才上了20多节课，还剩90多节课未上，也就是说，有11000多元的学费找不着人退。”吴女士说。

无独有偶，市民“hijiack”（网名）去年10月10日在东莞阳光热线问政平台发帖称，虎门南部湾树童英语去年10月停止运营。他交了5.5年的会员费20880元，扣除10月8日之前的费用，树童应退还18995元。为此，官方回复表示“诉求收悉”。与此同时，自去年10月9日以来，虎门教育管理中心还接到多名市民有关树童英语培训机构开课和退费等问题的咨询及投诉。鉴于该培训机构涉及的退费人数较多和退费数额较大，中心高度重视，马上启动应急预案，会同公安、市场监督管理局、属地社区等相关职能部门商讨处置。

笔者在东莞阳光热线问政平台上搜索“树童英语”，就出现20多条涉及其不退费的帖子；搜索“不退费”，发现去年涉及教育培训不退费的帖子约20条。

东莞市消委会相关负责人表示，近两年，东莞预付式消费投诉呈上升趋势，而且解决率相对较低，成为当前消费维权的难点。据统计，2021年东莞市消委会处理的预付式消费纠纷数量比上一年增长1.13倍，纠纷主要集中在美容美发、教育培训、健身、餐饮住宿、销售五个领域。投诉反映的主要问题有诱导消费、霸王条款、强制服务、虚假宣传、不签合同、变相涨价、关门失联等。

行动 对校外培训机构实行资金监管

面对预付式消费，很多消费者通常只看到眼前的优惠，却没看到背后的风险。

东莞资深教育人士贺先生表示，在东莞教培市场，家长报培训班需先交费后上课，这就是预付性消费，预付费的周期一般是半年、一年、两年不等。去年下半年“双减”政策落地之后，东莞教培热土“速冻”，教培机构进行重新洗牌，很多中小培训机构选择退出，一些品牌培训机构也陆续撤校区或宣布倒闭。这时，不少已交了预付费的家长，陷入退费难、维权难的尴尬境地，“有些机构将预付费挪去开新校区，撤离市场时无钱退课时费”。

目前，东莞已出台相关政策，对校外培训机构实施资金监管。校外培训机构应在本市范围内自主选择一家具备第三方托管条件的银行，开设唯一预收费资金专用存款账户，由开立专用存款账户的银行作为存管银行，存管预收费资金，实行“一机构一许可证一专用存款账户”。学员预缴费用须全部进入该监管账户，存管银行对专用存款账户资金的监管方式，采用“一课一销”方式进行。另外，校外培训机构需按培训周期收费的，不得一次性收取或变相收取时间跨度超过3个月的费用；按课时收费的，每科不得一次性收取或变相收取超过60课时的费用。

支招 牢记“三部曲”规避预付式消费风险

在选择预付式消费时，怎样规避风险？东莞市消委会从三个方面支招——

消费者选择预付式消费前，要了解商家的经营状况和市场口碑，尽量选择规模大、信誉高、经营状况良好的企业；消费时，要尽量选择服务周期短、预付金额少的预付式消费项目。

同时，广大消费者应与商家明确约定预付式消费服务合同，内容应包括服务地点、服务时间、服务方式、使用权限、价格标准、优惠条件、服务标准、使用商品品牌、有效期限或次数、遗失补办、退费转让及违约责任等重要事项，同时妥善保管消费合同、收款票据等消费凭证。

此外，在每次消费后，要及时与商家核对消费余额，防止余额被侵吞或盗用；对可挂失的消费卡，在丢失后应及时与商家联系，办理挂失手续。

遇到预付式消费陷阱怎么维权？在预付消费项目的有效期内，如果发现商家经营情况异常或无故不提供服务等情况，应及时向政府服务热线12345或消委会投诉。如果发现商家涉嫌诈骗的，应及时向公安部门报案。

公告·声明·启事

减资声明
东莞市德信绝缘材料有限公司(统一社会信用代码:91441900799330069L)经公司股东会决议,同意减少公司注册资本,由原来1100万人民币减少为800万人民币,请债务债权人自本公司声明见报起45天内,向本公司申报债权,本公司特此依法向企业登记主管机关申请减资登记,特此声明。 2022年3月15日

减资公告
广州智家置业有限公司(统一社会信用代码:91440101MA5D2EN89U)股东决定,注册资本由原来1000万元人民币减少至200万元人民币。请债权人自本公告见报之日起45日内向本公司申报债权,逾期不申报,视为放弃权利,本公司将向公司登记机关申请变更登记。

遗失声明
广州市友诚养殖有限公司遗失水生野生动物人工繁育许可证,证号:(粤)水野繁育字(2018YA)0385号,声明作废。

遗失声明
广东省扬汇建筑工程有限公司遗失公章一枚,声明作废。

减资公告
广东汾河产业园运营有限公司(统一社会信用代码:91441900MA579MK84U)经公司股东决定,同意减少公司注册资本,由原来500万人民币减少至50万人民币,请债权人自本公告见报之日起45日内向本公司申报债权,本公司将依法向企业登记主管机关申请减资登记。特此公告。 2022年3月15日

减资公告
东莞市海纳服饰有限公司(统一社会信用代码:91441900061515147L)经公司股东决定,同意减少公司注册资本,由原来100万人民币减少至10万人民币,请债权人自本公告见报之日起45日内向本公司申报债权,本公司将依法向企业登记主管机关申请减资登记。特此公告。 2022年3月15日

减资公告
东莞市景文科技有限公司(统一社会信用代码:91441900MA7K1QUM5W)经公司股东决定,同意减少公司注册资本,由原来500万人民币减少至100万人民币,请债权人自本公告见报之日起45日内向本公司申报债权,本公司将依法向企业登记主管机关申请减资登记。特此公告。 2022年3月15日

减资声明
广东汇盈产业发展有限公司(统一社会信用代码:91441900MA53XTJJ45)经公司股东会决议,同意减少公司注册资本,由原来1000万人民币减少为500万人民币,请债务债权人自本公司声明见报起45天内,向本公司申报债权,本公司特此依法向企业登记主管机关申请减资登记,特此声明。 2022年3月15日

遗失声明
东莞市君韵服饰有限公司遗失公章、财务章各一枚,特此声明作废。

遗失声明
东莞市凤岗石隆电器商店遗失营业执照正副本,注册号:4419003140752,特此声明作废。

遗失声明
东莞市鑫星向荣投资咨询有限公司遗失公章、财务章、私章(何玲)各一枚,特此声明作废。

遗失声明
东莞市栩禾贸易有限公司遗失财务章一枚,特此声明作废。

遗失声明
东莞市众邦精密模具有限公司遗失公章、财务章各一枚,特此声明作废。

遗失声明
东莞市普锐达五金模具有限公司遗失公章一枚,特此声明作废。

遗失声明
广东中玲实业集团有限公司于2022年3月5日遗失公章一枚,现声明作废。

减资声明
东莞星河精密技术股份有限公司(统一社会信用代码:91441900L10835995T)经公司股东会决议,同意减少公司注册资本,由原来3120万人民币减少为500万人民币,请债务债权人自本公司声明见报起45天内,向本公司申报债权,本公司特此依法向企业登记主管机关申请减资登记,特此声明。 2022年3月15日

遗失声明
东莞市钰盈电器贸易有限公司遗失公章、财务章各一枚,特此声明作废。

遗失声明
茂名市城区粤吃粤牛食品店遗失食品经营许可证副本,编号:JY24409020096733,声明作废。

减资声明
东莞市路通装卸有限公司(统一社会信用代码:91441900MA55867C3F)经公司股东决定,同意减少公司注册资本,由原来100万人民币减少为10万人民币,请债务债权人自本公司声明见报起45天内,向本公司申报债权,本公司特此依法向企业登记主管机关申请减资登记,特此声明。 2022年3月15日

东泽综合市场隆重招商
位于东莞市大朗镇长盛南路238号,现隆重招商,接受内部登记,招商项目:服装、鞋类、粮油、干货水果、肉菜类,欢迎创业者来电洽谈。财富热线:0769-81129329、13480047838 陈生

东莞广发银行服务湾区基础设施建设 助力区域交通发展

广发银行是国内首批组建的全国性股份制商业银行之一，作为广发银行首批成立的分行，广发银行东莞分行扎根东莞三十三年，始终坚持以创新为驱动、服务为宗旨，全面践行“服务客户、奉献社会”的企业使命，不断增强对国家经济社会发展大局的支持力度，拓宽服务国家重大战略、重大工程的广阔空间。

为全力推动东莞实体经济高质量发展，广发银行东莞分行积极服务各大重点发展行业及领域，与东莞市某国企集团建立了战略合作。2019年，东莞市某国企集团下属的轨道项目公司成功获得广发银行东莞分行授信额度批复40亿元，其中项目贷款额度30亿元，非融资性保函额度10亿元。项目推进过程中，双方始终保持密切沟通，多次就项目合作细则进行研讨，主动咨询外部监管机构专业意见，最终在2020年7月9日成功开立10亿元建设履约保函，刷新了广发银行东莞分行保函业务的最大金额纪录，迈出了广发银行携手市国企集团共同助力东莞城市建设发展的重要一步。

2021年，广发银行东莞分行持续加大贷款投放力度，共为该轨道公司提供2.28亿元项目贷款支持。截至2022年1月末，广发银行东莞分行再次为该公司提供2.6亿元项目贷款支持，已累计为项目提供轨道建设资金4.88亿元。

下阶段，广发银行东莞分行将持续深化与市属国有集团的合作，主动借力广东省政府与总行签署战略合作协议的良好契机，积极推进东莞市基础设施建设，全力为东莞轨道交投、TOD站点开发、高速及道路建设、水环境治理、垃圾发电等重点项目建设提供金融服务支持，多措并举为建设粤港澳大湾区贡献广发力量。 （周晓玲 杨广）

道滘开展禁种铲毒宣传进农村活动

近日，东莞市公安局道滘分局禁毒办联合镇农林水务局、网格管理中心等相关部门开展禁种铲毒踏查大行动。

道滘禁毒办组建以村为单位的13支禁种铲毒踏查队伍共56人，深入各社区、农林、农田、废旧房屋、搭建窝棚等重点场所中，开展实地走访、地毯式排查、全方位巡查，不留死角不留盲区，严防出现一切非法种植毒品原植物活动。

行动中，禁毒干警共排查农田5平方公里，室内种植花卉场所70处，废旧厂房40间，搭建窝棚50处，目前未发现非法种毒行为。

（余晓玲 黄志强 杨广）