

漳州市银行业保险业消费者权益保护服务中心:

# 2019年银行保险业维权典型案例发布



2000元,超出部分因李某没有投保商业第三者险,只能由其自行承担。

分析:交通强制责任险是指被保险机动车发生道路交通事故,保险公司对每次保险事故受害人的人身伤亡和财产损失所承担的最高赔偿限额,分为死亡伤残赔偿限额、医疗费用赔偿限额、财产损失赔偿限额以及被保险人在交通事故中无责任的赔偿限额。其中:交强险有责的情况:死亡伤残赔偿限额11万元;医疗费用赔偿限额1万元;财产损失赔偿限额2000元;交强险无责的情况:死亡伤残赔偿限额1.1万元;医疗费用赔偿限额0.1万元;财产损失赔偿限额100元。

启示:上述案例,事故造成的人身伤亡和财产损失超过交强险赔偿限额的部分,如果消费者购买了商业第三者责任保险,则该部分损失就能在第三者责任保险限额内获得赔偿;没有购买商业险第三者责任保险,消费者就只能自行承担风险损失。保险公司提醒:车主应提高自己的保险意识,合理搭配购买交强险和商业险,在风险来临之际,让保险为自己的生活保驾护航。

### 案例三>>> 量入为出买保险 理性消费争议少

漳州消保中心接到保险消费者投诉,其2016年至2018年期间在某某人身保险中心支公司购买了五份保障型产品,业务员在展业时未告知退保有损失,并承诺保单有借款功能,因家庭资金遇到困难,才告知借款金额低,客户声称没办法继续缴交保费,现要求解除保险合同并全额退还保费。

经了解,客户是在两个业务员的介绍下先后购买了四份保障型人身保险产品,其中有三份只缴交了一期保费,2018年和2019年两期保费均未缴交,而2018年客户又通过第三个业务员重新购买了一份保障型产品。

分析:根据保险法第四十七条,因投保人解除合同之日起三十日内,按照合同约定退还保险单的现金价值。该起案例中,消费者购买了多份保险产品,且在其他保单未正常续保的情况下重新购买新的保险产品,与消费者的实际保险需求不符。消保中心组织消费者与保险公司进行调解,通过公司了解到保单经办人员已全部离职,消费者告知消保中心向其推介保险的业务员皆是熟人,碍于熟人的面子购买了保险产品,并未考虑到保险的功能作用。

启示:一是量入为出,理性消费。人身保障型的保险产品特点为缴费期长、保额较高,消费者应当在充分平衡家庭经济的情况下,为自己选择一份适合的保险产品,在经济能力允许的范围内再考虑为自己或者家人购买保险产品,不仅能长期为自己提供风险保障,更是为家庭提供一把保护伞,防止因重大疾病带来的家庭贫困。

二是购买“人情”保单,先了解保险功能。消费者往往因架不住亲戚朋友的劝说购买保险产品,在此提醒消费者,不应单纯地为照顾熟人生意随意购买保险产品。从该案例中发现保险公司的销售人员流动性相对频繁,保险公司应该做好保单跟踪服务,避免发生保险纠纷。

■本报记者 张晗 见习记者 郑欣

单后,当即指派专人跟投诉人杨先生联系,了解事情的经过。经调查,B银行没有收到客户提交的办卡申请材料,在受理信用卡业务时,该行没有搭售任何产品和机具,也暂时未在当地开展POS机的业务及推广。此事涉嫌有人冒充B银行的名义在社会上从事诈骗活动,B银行也是受害者。B银行支持投诉人以诈骗案受害者身份向公安机关报案,并为公安机关办案提供必要的配合。

启示:一、电话营销须提防。社会上不法分子利用某些商户对银行办事流程和规定不熟悉的情况,冒充银行的客户经理,以办理信用卡为诱饵,用搭售POS机的方式,推销POS机业务并收取保证金,属新型诈骗手法。

二、办理业务到网点。凡初次办理信用卡业务的客户,建议到银行的物理网点申办为宜,且必须到网点启用(通过互联网自助申办的也须到网点启用),切勿轻信所谓的电话营销。

### 保险业

#### 案例一>>> 详阅投保提示 避免维权争议

漳州消保中心接到客户投诉,其购买的车辆转弯时刮蹭墩子,车辆受损,安全气囊弹出,无人伤,无他损。车辆拖到4S店维修,已出险两个月未赔付。车辆保险金额为20万元,4S店维修报价约25万元,客户要求超出保险金额需客户自己垫付,客户不满故引发纠纷。

分析:客户购买的车辆为二手车,投保时与保险公司有特别约定,如发生部分损失,配件更换标准以副厂件或拆车件。客户不同意保险公司提出的维修方式,要求用原厂件或者正厂件进行维修,经4S店维修测算,维修金额超过保险金额,于是客户要求保险公司对车辆推定全损并按保险金额进行赔偿。

按照保险合同中机动车损失保险赔偿处理约定第十六条,因保险事故损坏的

被保险机动车,应当尽量修复。修理前被保险人应当会同保险人检验,协商确定修理项目、方式和费用。该起事故中的受损车辆并未达到推定全损的标准,只是发生部分损失,按照投保时保险人与客户特别约定协商的维修方式,维修定损金额在保险金额的范围内。本次事故客户与保险公司签订特别约定,可以按照副厂件或者拆车件对车辆进行维修,但客户要求按4S店原厂件进行维修,该维修金额已超出保险金额,但客户又不愿承担超出部分,因此产生合同纠纷。漳州消保中心经过充分了解案情事实和客户需求,最终建议客户按照保险合同约定进行维修。

启示:一是投保人为10年以上老旧车型进行投保机动车商业险,需要认真阅读投保特别约定和重要提示,要充分了解自己与保险公司达成的维修协议,万一发生保险事故需要对车辆进行维修,保险公司将会按照保险合同约定履行保险责任。

二是购买机动车商业险,保险金额按投保时被保险机动车的实际价值确定。如发生部分损失,车主有权要求更换标准为原厂件或者正厂件,但保险公司的赔偿以保险责任范围为限,超过保险金额范围由车主自行承担。

#### 案例二>>> 提高保险意识 只保交强险不够

2019年7月5日12时许,李某驾驶闽E×××××长安牌微型载货汽车在319国道追上尾吴某驾驶的闽D×××××宝马车,造成货车车头和宝马车尾受损。

经交警认定,李某驾驶车辆行驶时未保持安全距离,造成本次追尾事故,李某承担该事故全部责任。事故现场,李某第一时间向保险公司报案,经保险公司查勘初步估算宝马车在4S店的维修费用在10万元左右,李某起初不以为然,认为投保了交强险,保额有12万多元完全够宝马车的修理费用。保险公司查勘人员给其解释,虽然交强险保额是12.2万元,但是,其中财产损失赔偿限额只有2000元,医疗费用赔偿限额1万元,死亡伤残赔偿限额11万元。因此,本次造成吴某宝马车的10万元损失,保险公司在交强险范围内只能赔付

中国人民银行漳州市中心支行提醒:

## 依法维权 做理性金融消费者

### 珍爱信用记录很重要

个人应当在日常生活中养成良好的信用记录和习惯,避免因出现不良记录而给自己造成不利影响。

首先是注意养成良好的消费习惯和还款习惯,对于日常消费、贷款和各类缴费,要注意还款期限,避免出现逾期,以诚为本,恪守信用,树立良好的信用意识;其次是妥善安全地进行有关信贷活动,并做好关联风险提示。同时,选择合适的还款方式,采取有效的提醒措施,确保每笔贷款和

机构不予受理或在一定期限内未予处理、金融消费者认为金融机构处理结果不合理的,当双方未能自行协商和解的,可以请求第三方机构组织调解,这样有利于纠纷的公正、合理解决。

(三)根据仲裁协议申请仲裁:经第三方调解未达成一致的,当事人可以根据仲裁协议申请仲裁。仲裁实行一裁终局,效率更高。

(四)向人民法院提起诉讼:经第三方调解未达成一致,且未达成仲裁协议的,金融消费者可以向法院提起诉讼。

信用卡按时还款。

如果目前你的信用报告中已存在不良记录,应避免再出现新的不良记录,并尽快重新建立个人的信用记录。

日常生活中,这些行为容易产生不良信用记录,消费者应该注意避免:

- 1.信用卡透支消费没有按时还款而产生逾期记录。
- 2.按揭贷款没有按期还款而产生逾期记录。
- 3.按揭贷款、消费贷款等贷款的利率上调后,仍按原金额支付月供而产生的欠息逾期。
- 4.为第三方提供担保时,第三方没有按时偿还贷款而形成的逾期记录。

■本报记者 张晗 见习记者 郑欣

## 漳州金融视窗

### 警惕高息诱惑 向非法集资说“不”

天上不会掉“馅饼”,只会掉“陷阱”。近些年来,一些不法分子打着各种旗号,编造高收益低风险的项目,非法吸收公众资金,侵害了公众利益。面对手段多样的非法集资,漳州市金融监督管理局提醒市民,擦亮眼睛,警惕高息诱惑,向非法集资说“不”。

一起来看看,当前非法集资多发领域有哪些特点:

(一)民间投融资中介机构非法集资:一是以投资理财为名,承诺“无风险、高收益”,公开向社会发售“理财产品”等形式吸收公众资金,有的甚至虚构投资项目或借款方,直接进入集资诈骗。二是为资金供需双方提供居间介绍或担保等服务,利用“多对一”或设立“资金池”的模式为涉嫌非法集资的第三方归集资金。三是实体经济认缴出资设立投融资类机构、投资咨询公司等作为自身融资,有的企业甚至自设或通过关联公司开办自身公司、保理公司等,为自身提供担保。

(二)网络借贷机构非法集资:一是有的网贷平台通过将借款需求设计成“理财产品”出售给出借人,或者先归集资金,再寻找借款对象等方式,使出借人资金进入平台的中间账户,形成“资金池”,涉嫌非法吸收公众存款。二是网贷平台未对出借人身份真实性核查等义务,未能及时发现甚至默许借款人在平台上以多个虚假名义发布大量借款信息,向不特定对象募集资金。三是网贷平台通过虚拟资产项目或借款标的,采用借新还旧的“庞氏骗局”模式,为平台母公司或其关联企业进行融资,涉嫌非法集资。

(三)虚拟理财涉嫌非法集资:一是以“互助”“慈善”“复利”等为噱头,无实体项目支撑,无明确投资标的,靠不断发展新的投资者实现高利润。二是以“高收益、低门槛、快回报”为诱饵,利诱性极强,如“××金融互助社区”宣称月收益30%、年收益23倍的高额收益,投资60元—6万元,满15天即可提现。三是无实体经济,宣传推广、资金运转等活动完全依托网络进行,主要组织者、网站注册地、服务器所在地、涉案资金等“多头在外”。四是通过设置“推荐奖”“管理奖”等奖励制度,鼓励投资人发展他人加入,形成上下线层级关系,具有非法集资、传销相互交织的特征。

(四)房地产行业非法集资:一是售后包租。是指开发商向购房人承诺,对其所购买的商品房,由开发商承租或者代为出租并支付固定年回报的销售方式,通过承诺售后包租,定期高额返租租金或到一定年限后回购,诱导公众购买。二是分割拆零销售。是指开发商将成套的商品住宅分割为数部分出售给购房人的销售方式。房地产企业以内部认购、发放VIP卡等形式,变相进行销售融资,有的还存在“一房多卖”。三是返本销售。是指开发商定期向购房人返还购房款的销售方式。常见的宣传形式有:“统一经营、原价回购”“提供每年8%的物业补贴”“银行担保年收益9%”等。近年来,又出现了利用互联网金融平台众筹买房等方式进行非法集资的现象。

(五)私募基金非法集资:一是滥用登记备案信息非法增信。不法机构利用私募基金管理人登记身份,故意夸大歪曲宣传,误导投资者,借助合法经营的形式向社会公众募集资金。二是以私募基金为名的非法集资案件与一般非法集资案件行为特征高度一致,例如承诺保本保收益,甚至是高额回报;通过网络媒体、遍布全国的销售网点公开向不特定对象宣传推介;投资门槛低,期限短,募新还旧;突破或变相突破法定投资者人数限制等。三是违法机构集团化经营。集团内部的互联网金融、P2P、众筹、小贷、私募基金等业务相互交织、渗透,单从私募基金业务本身难以看穿其非法集资本质,违法行为隐蔽性、风险传染性更加突出。

■市处非办 张晗 郑欣

漳州银行业保险业消保中心:

## 投诉咨询办结率超97%

本报讯(记者 张晗 见习记者 郑欣)3月13日,记者从漳州市银行业保险业消费者权益保护服务中心(以下简称漳州消保中心)了解到,自2019年9月19日成立至今今年2月29日,该中心共受理投诉咨询138件,办结率97.8%。按行业划分:银行业受理81件,办结79件(其中调处办结7件,调解成功1件,涉及金额1.05万元);保险业受理57件,办结56件(其中调处办结5件,调解成功9件,涉及金额91.5万元)。

据悉,漳州市银行业保险业消费者权益保护服务中心是一家具有公益性质的第三方非诉调解组织,自2019年9月19日成立以来,秉持“以消费者为中心、真心为民”的服务宗旨,认真履行职责,有效开展调处,各项工作规范有序推进,平台作用逐渐显现,赢得了消费者的好评,获得了主体单位的认可,得到了上级的肯定。

面对各类调处事项,消保中心按规范流程接听来电,按要求跟踪被诉主体,按时限进行回访,按章程处理调处,力求做到接听电话耐心、处理调处用心,结果让投诉者舒心。在日常工作中,常常会遇到一些来电来访情绪激烈、言辞过激的投诉者,该中心工作人员耐心听取,让其宣泄,进而劝其冷静、理性思考,准确表达合理诉求;对上门来访者,为其递上热茶,安抚情绪,迅速登记,及时转办;对寻求调解者,详细询问有关细节、争议缘由,本着“定纷止争”精神,对当事人进行善意指导,力促双方最终达成协议。

该中心建立了周例会制度,回顾总结上周(或近期)受理咨询、投诉与调解情况,布置下周(或下一阶段)主要工作任务,并开展培训学习,学习上级会议精神、文件要求、制度规定、法律法规、案例分享。同时参照上级制度规定,结合实际,制定本中心相关制度约10项,促进规范化管理。他们还抓好法律团队建设,与漳州知名律师事务所签订了《法律服务合作协议》,由对方指派6名律师作为漳州消保中心的法律服务团队,提供免费的法律服务。

此外,中心积极参与金融宣传活动,与主办、承办单位一道举办“宣传普及金融知识,倡导依法理性维权”主题宣传活动,向公众发放宣传传单、解答业务咨询,普及金融知识。对内,加强阵地宣传,在全省率先创办《消保工作简报》,反映工作动态,记录工作轨迹,总结成功案列,分享经验心得。成立以来已出11期简报。

投诉咨询电话:968133

## 支付宝芝麻信用分恢复评估 部分逾期记录可修复

本报讯(记者 陈铃清 见习记者 郑欣)近日,支付宝芝麻信用发布公告称,已恢复芝麻信用分评估。同时,芝麻信用还推出了信用记录逾期修复功能。

据了解,2月5日起,为使芝麻分不因疫情影响的逾期受到影响,芝麻分暂停了评估。同样,2月20日,京东数科旗下的小白信用也发布公告称,考虑到疫情期间由于不可抗力,对一些用户的实际履约会造成困难,小白信用决定在疫情期间暂停更新信用评级。不过,小白信用也提示,如果有未履约不还的话,仍会记录在案。

当前,全国疫情好转,人们的生活逐渐走上正轨,鉴于广大守信用户的要求,芝麻分现已恢复评估服务。此外,支付宝还针对特殊情况的逾期推出了相应解决办法。所谓芝麻修复就是指芝麻信用记录逾期修复功能,适用于芝麻信用记录中2019年起,1000元以内,逾期不超过30天的花呗和备用金记录。

用户可以通过三步修复芝麻信用,首先选择一个需要修复的逾期记录(仅支持修复2019年后产生30天1000元以内的已结清逾期),消耗芝麻粒并完成信用问答,所有逾期订单守约后才可以开始修复。问答通过,修复完成。修复成功后,守约记录将更新。

相关链接>>>

### 芝麻信用和个人征信有何区别?

自借款人将欠款还清之日起,新的信用记录将覆盖旧的,两年后,不良信用记录便会被新的良好记录覆盖,而银行往往只查看借款人近两年的信用记录。

简单来说,个人征信对消费者贷款买房、贷款买车、贷款做生意等“大事”有较大影响。

芝麻信用,是蚂蚁金服旗下的第三方征信机构,属于商业的“民间”征信系统。2015年中国人民银行发布了允许8家机构进行个人征信业务准备工作的通知,被视为是中国个人征信体系向商业机构开闸的信号,芝麻信用位列其中。该系统收集各方数据,但最为重要的是它会充分分析用户在淘宝、支付宝以及社交平台上的互联网记录,例

如:有没有买过假货、打车时有没有放司机鸽子、预约餐厅是否言而无信、付款是否及时等。目前芝麻信用已经覆盖信用卡、消费金融、融资租赁、酒店、餐饮、娱乐、租房、出行、婚恋等上百个场景。芝麻信用以芝麻分来呈现信用水平,芝麻信用分最高是950分最低是350分,分数越高代表信用程度越好,违约可能性越低。这些信用评估可以帮助互联网企业对用户的网上支付能力做出判断,继而决定是否为用户提供服务。

简单来说,芝麻信用对消费者个人网上消费、网贷等许多生活“小事”会产生影响。 ■本报记者 陈铃清 见习记者 郑欣

## 支付宝芝麻信用分恢复评估

## 部分逾期记录可修复