

## 金融监管总局金融消费者权益保护典型案例

(文章来源: 国家金融监督管理总局网站)

### 典型案例 1: 主动监测拦截电信诈骗, 帮助消费者避免资金损失

某商业银行建立零售业务反欺诈智能风控系统。系统基于电信网络诈骗案例库, 利用机器学习技术 7×24 小时监测账户异常行为, 实现欺诈风险事件精准防控。2023 年 4 月下旬, 该行智能反欺诈系统监测到客户王女士在转账过程中, 交易对手、交易金额、交易设备均具有可疑特征, 属于疑似被骗高风险行为, 系统自动保护机制触发, 并发出实时预警。1 分钟内, 该行总、分、支行三级联动, 迅速启动应急预案, 支行理财经理第一时间联系王女士, 告知其可能正在遭遇电信诈骗, 耐心细致劝其不要上当, 最终成功阻断诈骗行动, 帮助王女士避免了 10 万余元的资金损失。据统计, 2022 年以来, 该行已累计通过反诈系统主动拦截和劝阻被诈客户近 1300 户, 保护资金近 1.7 亿元。

**监管提示:** 近年来, 为坚决遏制电信网络诈骗犯罪快速上升势头, 守护消费者“钱袋子”, 各金融机构加强科技支撑、强化预警防范, 积极运用大数据和人工智能等技术, 识别网络钓鱼、电信诈骗、交易欺诈等行为, 致力推动构建数字风控体系, 实现更加精准化、体系化的反诈防控。

### 典型案例 2: 为医疗险消费者提供“出院直付”理赔服务, 缓解消费者住院医疗费支出压力

某保险公司将医疗数据与保险理赔服务场景融合, 通过与医保、医疗机构等单位合作, 实现系统对接和数据交换, 推出理赔直付新模式。80 岁高龄黄奶奶不慎摔倒, 导致腰部受伤, 公司服务人员主动探访, 告知其当地政府已为该区域的老年人投保了商业补充医疗保险, 且公司已与医院联通了服务平台。黄奶奶出院办理住院费用结算时, 商业医疗保险与医保一起进行了结算, 无需提供诊断证明、住院病历等纸质版申请材料, 该公司直接赔付保险金 2940 元, 在出院费用中予以抵扣。便捷、快速的理赔服务让老人及其家属感到十分满意。

**监管提示:** 近年来, 在监管部门的指导和推动下, 各金融机构积极探索创新服务方式, 主动为消费者提供高品质、便利化金融服务。上述保险公司理赔直付的做法实现了医疗信息线上流转、快速理赔支付, 让后台数据多跑腿、消费者少跑路, 简化了理赔流程, 缓解了消费者住院医疗费用支出压力。

### 典型案例 3: 推进适老化服务升级, 为老年消费者提供便捷高效、温暖贴心的金融服务

某商业银行优化柜面服务流程, 推行个人免填单办理, 解决困扰老年客户的填单多、输密多、签字多难题。结合老年人使用习惯, 持续加大存折设备配置, 截至 2022 年底, 已配备可受理存折业务自助设备 7 万余台, 超全部自助设备的 50%。组织网点为行动不便的老年客户等特殊群体提供上门服务, 2022 年该行网点累计为特殊群体提供上门服务 20 余万次。某商业银行推出适老语言服务队列, 支持粤语、客家话、潮汕话、四川话等方言, 并支持少数民族语言如维语、藏语, 解决了老年人服务过程中的沟通困难问题。

某保险公司探索形成“银发工程”体系, 开发、升级老年人意外保障、医疗费用保障以及适用于老年人的普惠型惠民保产品等, 切实降低老年人医疗费用负担。同时实施线上平台适老化改造, 通过微信公众号等面向老年人推出“保险服务代办”功能, 老年人可授权客户经理或者亲友, 代为办理理赔业务、保险增值业务和查询保险信息。在公众号、理赔页面显著位置放置“视频报案”按钮, 一键可链接线上视频岗, 引导和协助老年人在线办理理赔。

**监管提示:** 原银保监会 2021 年印发《关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》, 指导和推动银行业保险业不断丰富适老化产品和服务, 持续提升适老化服务

水平。银行保险机构积极落实相关要求，尊重老年人使用习惯，通过优化网点布局、保留和改进人工服务，升级智能设备、手机 APP，探索开发适老化产品等方式，积极融入老年友好型社会建设。

#### **典型案例 4：贴近消费者需求，筑牢金融教育预防性保护“防线”**

某商业银行围绕消费者需求，着力打造金融教育示范基地，实施“1+2+N”创建思路，以 1 个示范基地、线上线下 2 种模式、N 个金融服务场景，创新性开展教育宣传。线上开通“金融教育示范基地”微信公众号，推出风险提示、金融公开课、调研问卷、新闻动态等功能模块；线下设置智慧金融场景展示区、金融知识教育宣传区、多功能展播互动区等十余个展区，为社会公众打造科技化、互动式金融知识讲堂。

某保险公司针对青少年金融知识盲区，深入推动“金融知识进校园”，聚焦金融消费者八项基本权利、保险保障知识、防范电信网络诈骗等内容，结合不同年龄段青少年理解能力，分层次开展金融教育。通过线上短视频、电子书、金融直播课寓学于趣，通过线下知识讲座、互动游戏、案例宣讲寓教于乐，以通俗易懂的方式引导在校学生树立正确的消费观念，抵制非法金融活动的侵害。

**监管提示：**近年来，金融监管部门构建常态化金融知识普及宣传和风险提示机制，指导和推动金融机构通过日常教育和开展“3·15”教育宣传周、9 月金融知识普及月等集中教育宣传活动，着力提升消费者金融素养，筑牢预防性保护“防线”。

#### **典型案例 5：优化金融服务，主动减免收费，切实服务实体经济，提升消费者获得感**

某商业银行为退役军人提供工本费、年费、小额账户管理费、信使费等多项减免优惠措施，2022 年新申请退役军人优待证超 1200 万张，全年减免费用约 2 亿元。某商业银行向老年人、残疾人、军人等特定群体提供个人跨行转账汇款手续费、ATM 取现手续费等多项减免优惠措施，2022 年共计减免超 4000 万元，惠及客户 360 万户。

某商业银行精细化价格管理提升减费成效，调整对公账户交易明细查询、补制回单的计费方式，由原按“张”计费调整为按“次”计费，调整后该项服务整体收入降幅超 50%。某商业银行支持乡村振兴、小微企业等国家重点扶持保障领域，积极做好对 160 个国家乡村振兴重点帮扶县的融资和服务支持，免予收取贷款承诺费、银团贷款安排费和代理费等费用，2022 年共计减免费用 1 亿元。某商业银行自 2023 年 1 月 1 日起免收小微企业和个体工商户开户费，估算全年减免费用约 1.8 亿元，惠及客户 180 万户。行业调查显示，2022 年主要银行平均取消计费服务项目 14 项，平均下调计费服务价格 16 项，可直接测算年新增减免费用约 62 亿元。

**监管提示：**近年来，监管部门通过出台政策、监管引导等，督促各银行机构结合自身经营策略，进一步挖掘和释放降费潜力，与其他市场主体分享发展红利。各银行主动作为，为退役军人、老年人等特定群体提供优质、低价甚至免费的基础银行服务，对小微企业及个体工商户等市场主体、民生工程等扶持保障领域提供专项减免措施，切实支持实体经济发展。

#### **典型案例 6：违规收取个人客户唯一账户小额账户管理费和年费**

消费者李某向监管部门投诉，反映其在商业银行被扣收了 10 元年费和 3 元小额账户管理费。经监管调查，李某在该行只开立了一个银行账户，按照相关规定上述费用应予以免收，该行未能准确识别客户唯一账户，导致违规收取账户管理费和年费。近年来监管检查发现部分商业银行违规收取个人客户唯一账户年费及小额账户管理费。

**监管提示：**《国家发展改革委 中国银监会关于取消和暂停商业银行部分基础金融服务收费的通知》规定，商业银行应根据客户申请，对其指定的一个本行账户（不含信用卡、贵宾

账户) 免收年费和账户管理费(含小额账户管理费)。客户未申请的, 商业银行应主动对其在本行开立的唯一账户(不含信用卡、贵宾账户)免收年费和账户管理费。针对上述违规收取费用的问题, 各级监管部门已责令相关银行及时整改退费, 并对违规机构和相关责任人予以行政处罚。

#### **典型案例 7: 非法获取或使用消费者个人信息**

某消费金融公司利用格式合同强制授权, 无差别地获取借款人关系人、通讯行为、通讯信息、互联网使用信息等个人信息。某商业银行员工通过虚构业务办理需求, 查询公民个人征信报告, 累计出售个人征信报告 900 余份, 非法获利 20 余万元。某保险公司代理人利用客户姓名、身份证号违规查询大量客户理赔信息, 涉及个人家庭住址、工作单位、手机号码等敏感信息。

**监管提示:**《银行保险机构消费者权益保护管理办法》明确要求银行保险机构不得采取变相强制、违规购买等不正当方式收集消费者个人信息, 禁止从业人员违规查询、下载、复制、存储、篡改消费者个人信息。去年以来, 监管部门对违法违规处理消费者个人信息行为进行了专项整治并加大打击力度, 指导和督促银行保险机构在充分发挥数据价值的同时切实保护消费者个人信息安全。

#### **典型案例 8: 营销宣传行为不规范, 引发大量消费纠纷**

消费者王某投诉反映, 某保险公司销售人员推荐某款重大疾病保险时, 宣称该产品“大大小小的疾病全都赔, 只要消费者有病, 保险公司先给钱看病”。实际上, 该产品的保障范围仅包括重大疾病, 一般疾病并不赔付。

消费者陈某投诉反映, 某保险公司通过电话向其推介某款分红保险, 电销人员称该产品“收益比银行存款高, 相当于按月存钱, 同时还有保险保障”。

消费者张某投诉反映, 某保险代理公司网络平台推介某款热销“少儿教育金”, 宣称“该款产品收益高于银行利息”, 并未提示是保险产品。张某购买一年后, 发现该产品是保险产品, 并且不能随时“支取”, 如果中途退保还会产生损失。张某再到网络平台查找销售页面, 发现该产品已下架, 购买时的页面已被删除。

**监管提示:**根据《中华人民共和国保险法》及相关保险监管规定, 保险机构在销售保险产品时, 应当向消费者说明保险合同的内容, 不得欺骗消费者, 不得对消费者隐瞒与保险合同有关的重要情况。近年来, 监管部门通过检查、问责、处罚等措施严厉查处此类违规销售问题, 并持续督促相关保险公司和保险中介机构规范经营。

#### **典型案例 9: 承保借款人意外伤害保险时超出备案费率收取保费、违规预收保费**

某保险公司在承保借款人意外伤害保险时, 以高于向监管部门备案保险费率上限多收保费, 且违规向借款人提前收取尚未生效的多份一年期保单保费, 当个别借款人遭遇意外身故, 公司在正常赔付、终止合同后, 未将剩余的预收保费退还借款人。

**监管提示:**上述未按照规定使用经备案的保险费率和违规预收保费等行为, 违反了《中华人民共和国保险法》《人身保险公司保险条款和保险费率管理办法》《中国银保监会办公厅关于印发意外伤害保险业务监管办法的通知》相关规定。针对该问题, 监管部门通过责令整改、行政处罚等措施督促保险公司落实主体责任, 切实保护消费者合法权益。

#### **典型案例 10: 转嫁贷款抵押评估费用, 增加企业融资负担**

根据有关政策, 房地产抵押估价原则上由商业银行委托, 但商业银行与借款人另有约定的, 从其约定; 估价费用由委托人承担。实践中部分银行未落实有关政策要求, 如某商业银

行在向 4 户企业发放房地产抵押贷款时，在未与借款人作事先约定的情况下，贷款抵押物估价均由借款人委托并支付相关评估费用。再如，某商业银行在一定期间共发放 72 笔小企业便捷抵押贷款，除评估公司免收抵押评估费的 8 笔业务外，其余 64 笔业务的 41.82 万元抵押评估费用均通过合同约定方式由借款人承担。

**监管提示：**上述案例中，相关银行未在合同中约定，实际由客户承担抵押评估费，或者借助市场优势地位，高比例约定由客户承担抵押评估费的行为，违反了《建设部 中国人民银行 中国银监会关于规范与银行信贷业务相关的房地产抵押估价管理有关问题的通知》规定。监管部门已要求银行纠正违规行为，按规定承担了相关抵押评估费用，同时加强管控，防止类似问题重复发生。监管部门将督促各银行不折不扣地贯彻落实党中央、国务院决策部署，强化服务价格管理和收费行为管控，切实提升金融服务实体经济质效。