

今年“3·15”消费维权座谈会,聚焦金融、保险、通信三大行业 直面消费纠纷 共商解决之道

□文/图 本报记者 王 辉 李林润
实 习 生 何 爽

去银行存钱,刚进门就被拉走,手里的钱稀里糊涂成了保险费;买保险时说好了有病理赔,有病之后却以各种理由不予理赔;不知情的情况下,手机话费三天两头被通讯公司营业员改套餐,话费大幅上涨……

你是否遇到过类似的事情?个人消费权益遭受侵害后怎么办?如何避免合法权益受损?

3月12日,在“3·15”国际消费者权益日来临之际,市工商局召开了2018年“3·15”消费维权座谈会,邀请我市金融、保险、通信三大行业代表,以及律师、媒体记者,就三大行业中出现的一些消费纠纷进行探讨,共商解决之道。



消费维权座谈会现场。



直面问题 三大行业消费纠纷不少

存款变保险 银行窗口少

为了召开这次座谈会,市消费者协会于今年1月、2月在全市开展了一次老年消费受损状况以及维权意识调查。其中,涉及金融行业的消费纠纷,主要是一些银行存在误导消费的问题,比如存款变保险、存款变理财。另外,就是一些老年人反映去银行办业务时不方便,ATM机跳转太快,网银不会使用,银行增设的许多新功能他们不懂、不会使用,去银行办理业务大多会选择柜台窗口,但是目前银行柜台窗口越来越少,经常得排很长时间的队。

在调查中,63.41%的老年消费者认为,有必要在银行柜台设置专门的服务老年人的窗口。

条款晦涩难懂 保险理赔难

保险行业的消费纠纷,也是这几年

市消费者协会受理投诉较多的一类。

市消费者协会秘书长陈建平说,从调查中发现,一些消费者在投保时,保险公司的工作人员对晦涩难懂的保险条款不进行详细解释或者根本不解释,消费者也是一知半解,稀里糊涂就办了保险,结果理赔时大费周折。一些消费者向他们反映,入险容易理赔难,给钱容易返还难。

手机话费犹如雾里看花

三大通信运营商提速降费是当前的热门话题。消费者反映最多的问题,是平时手机话费消费情况如雾里看花。现在的手机费用套餐五花八门、种类繁多,由于手机套餐没有直观性,造成消费者尤其是老年消费者在选择时一脸茫然,每月话费到底是多少自然一头雾水。

据市消费者协会调查,65.85%的消费者认为遇到过多收费、乱收费的情况。

记者在采访时,一些市民也反映,他们曾在不知情的情况下被通信运营商更改了手机套餐;还有就是通信运营商打来电话,说免费赠送几个月的多少流量,几个月过去后,不打招呼就开始收费。

还有一些老年人说,他们对智能手机了解不多、不会使用,发现手机费多了,去营业厅查询才发现被消费了。

市民李先生给记者讲述了最近发生在他身上的一件事。进入2018年以后,他连着两个月的话费都特别多。

“我用的一直都是四十多块钱的套餐,这两个月话费都一百二三。”李先生说,由于他不会使用手机查套餐,就让儿子帮忙查,一查发现是他的套餐被运营商私自换成更高标准的套餐了,而且已经改了近半年时间。

得知详情后,李先生十分生气,进行了维权投诉。最后,运营商把多收的话费返还给了他。



分析应对 不回避不掩饰 拿出具体解决办法

消费维权座谈会上,工商银行漯河分行、建设银行漯河分行、中国银行漯河分行、农业银行漯河分行,移动通信公司漯河分公司、联通公司漯河分公司、电信公司漯河分公司,中国人寿漯河分公司、中国太平洋漯河分公司、泰康人寿保险公司漯河分公司、中国平安漯河分公司的代表,分别就以上问题进行了了解析。

坚决打击存款乱象

四家银行的代表说,前些年确实存在存款变保险、储蓄变理财的现象,但是这几年随着监管部门的治理力度加大,存款变保险、储蓄变理财的情况大大减少。各银行网点对理财区也进行了规范,设置了专门的理财销售区。如果有消费者愿意购买理财产品,他们也告诫员工要充分告知消费者具体理财产品的风险和收益。同时,员工在告知相关情况时,要同步录音、录像,便于有纠纷时进行核实。

他们还表示,消费者在存款时如果遇到误导消费的情况,可以进行投诉。一经查实,他们将从严肃处理。

考虑设老年窗口

对于老年人反映的增设老年窗口的呼声,四家银行的代表说,柜台窗口开通率不足的情况确实存在,一是受制于人员不足,二是随着互联网金融的快速发展,传统的银行业务受到冲击。他们也发现,现在去银行柜台存取款的人,老年人占的比例越来越大,他们也在考虑在营业网点增设老年窗口。

一家银行的代表说,他们已经为老年人开辟了爱心窗口和绿色通道。如果老年人忘记密码或者办理挂失业务,他们甚至可以提供上门服务。

保险条款力求简明、通俗

四家保险公司的代表说,针对保险消费中存在误导的现象,他们这几年也一直在加大治理力度,要求保险员在和顾客签订保险合同时,一定要详细讲解合同条款,要让消费者明白所投保保险保的是哪些方面,以及所保的范围。以前在保险合同中存在代签名、代抄的情况,现在是坚决杜绝此类现象。他们实

行积分制度,一旦有消费者投诉保险员违规操作,就对保险员进行扣分,分数扣完后将严格按照规章制度处理,强化销售误导的责任追究。与此同时,有的保险公司也在保险合同条款制定时力求简明、通俗,让消费者明明白白投保。

对于消费者反映的理赔手续烦琐、服务态度欠佳、拖赔惜赔甚至无理拒赔,他们也是加大查处力度,将投诉率、客户满意度纳入到服务考核体系,让消费者顺当理赔。对于有些消费者保险到期未领取生存金的情况,他们也改变传统的信函通知方式,利用短信、微信、手机APP等形式通知。

尽力简单化 明晰套餐资费

三大通信运营商的代表在现场表示,提速降费已经成为他们今年的重点工作。对于消费者提出的一些话费套餐看不明白的情况,他们也在尽力去合约化、简单化。要进一步明晰通讯套餐资费,让消费者使用多少话费就是多少话费,确保消费者的知情权。如果消费者发现增值服务中出现乱收费的情况,可以投诉,他们立即处理、返还。

律师说法

多为侵犯消费者知情权

漯河职业技术学院法学副教授郭晓果,是市消协律师团成员之一,对金融、保险、通信三大行业中出现的消费纠纷十分关注。

3月12日,在消费维权座谈会上,郭晓果以案说法,对一些消费侵权现象进行分析,告诉消费者遇到此类纠纷时如何依法维权。

存款变理财涉嫌欺诈

郭晓果介绍了这样一个案例。

有一位市民去银行存款,人刚进银行,还没走到柜台就被拉走,被人推销理财产品和保险产品。对这些产品还不是很清楚就马马虎虎签了合同,结果着急用钱时,想取取不出来,强取的话保险产品或者理财产品又不到期,拿到的钱会非常少。

郭晓果说,这其实就是业务员在推销产品时没有告知消费者相关内容,或者虚假告知,或是只告知有利的内容,不告知风险内容。严格来说,这些行为涉嫌消费欺诈,侵犯了消费者的知情权。我国消费者权益保护法第26条对这方面有详细的规定。

合同暗藏猫腻被判败诉

保险消费纠纷中存在的一大问题就是保险合同条款暗藏猫腻。

郭晓果说,一位市民投了一份心脏病保险,合同有一厚沓,后来这位市民突发心脏病,治疗20多天后到保险公司理赔,没想到保险公司拒赔。她接到这个案子后,仔细阅读了保险合同,发现合同条款中层层设条件。如果完全按照条款规定,这位市民只有去世才能领到赔偿。

“合同中条款那么多,消费者要想看明白真不容易,一些保险公司就是在这些条款中给消费者下套。”郭晓果说,保险公司的这种行为,其实也违反了消费者的知情权。这位市民不得不选择起诉。最后,法院判决这位市民胜诉。她也提醒各个保险公司,在向消费者推销产品时,一定要将合同条款解释清楚,尤其是容易产生歧义的条款更要讲清楚,不要企图蒙混过关。

流量异常运营商得提醒

对于手机资费纠纷,郭晓果说,消费者手机流量出现异常时,通信运营商有义务提醒告知。根据我国电信条例的规定,电信用户出现异常的巨额电信费用时,电信业务经营者一经发现,应当尽可能迅速告知电信用户,并采取相应的措施。

郭晓果说,如果用户因流量异常造成一定损失时,作为服务提供方的运营商,如果放任用户的损失不断扩大而不采取措施,也有违反民法的诚信原则。

另外,运营商应当将套餐的相关情况清晰、准确地告知消费者,否则就损害了消费者的知情权和公平交易权。