

增强法律意识,保护合法权益

# 防范过度信贷透支消费风险

当前,信用卡、小额信贷等个人消费信贷服务与各种消费场景深度绑定,一定程度上便利了生活、减轻了即时的支付压力,但消费者若频繁、叠加使用消费信贷,易引发过度负债、征信受损等风险。近年来,时有消费者投诉反映过度授信、信用卡分期手续费或违约金高、暴力催收等。此外,一些商家诱导消费者以贷款或透支方式预付费用,后因各种原因不能持续经营,导致消费者不仅无法享受本已购买的服务,还要面临还款压力和维权困难。对此,中国银保监会消费者权益保护局近日发布2022年第2期消费者风险提示,提醒消费者远离过度借贷营销陷阱,防范过度信贷风险。

一、诱导消费者办理贷款、信用卡分期等业务,侵害消费者知情权和自主选择权。警惕营销过

程中混淆概念,诱导消费者使用信用贷款等行为。若消费者自我保护和风险防范意识不强,不注意阅读合同条款、授权内容等,签约授权过程比较随意,容易被诱导办理贷款、信用卡分期等业务。

二、诱导消费者超前消费。利用大数据信息和精准跟踪,一些机构挖掘用户的“消费需求”后,不顾消费者综合授信额度、还款能力、还款来源等实际情况,过度营销、诱导消费者超前消费,致使消费者出现过度信贷、负债超出个人负担能力等风险。消费者应该知道,使用消费信贷服务后,需要依照合同约定按期偿还本金和息费,信用卡分期、信用贷款等息费未必优惠,折合年化费率计算后的综合贷款成本可能很高,过度信贷易造成过度负债。

三、诱导消费者把消费贷款用于非消费领域。诱导或默许一些消费者将信用卡等消费信贷资金用于非消费领域,比如买房、炒股、偿还其他贷款等,扰乱了金融市场正常秩序。消费者违规将消费信贷获取的资金流向非消费领域终需承担相应后果,“以贷养贷”“以卡养卡”不可取。

四、过度收集个人信息,侵害消费者个人信息安全权。一些金融机构、互联网平台在开展相关业务或合作业务时,对消费者个人信息保护不到位,比如以默认同意、概括授权等方式获取授权;未经消费者同意或违背消费者意愿将个人信息用于信用卡业务、消费信贷业务以外的用途;不当获取消费者外部信息等。以上过度收集或使用消费者个人信息的行为,侵害消费者个人信息安全权。

针对上述问题,中国银保监会消费者权益保护局提醒消费者要了解消费信贷的有关政策和风险,防范过度信贷透支消费风险,增强法律意识,保护合法权益。

坚持量入为出消费观,合理使用信用卡、小额信贷等服务。根据自身收入水平和消费能力,做好收支筹划。合理合规使用信用卡、小额贷款等消费信贷服务,了解分期业务、贷款产品年化利率、实际费用等综合借贷成本,在不超出个人和家庭负担能力的基础上,合理发挥消费信贷产品的消费支持作用,养成良好的消费还款习惯,树立科学理性的负债观、消费观和理财观。

从正规金融机构、正规渠道获取信贷服务,不把消费信贷用作非消费领域。树立负责任的借贷意识,不要无节制地超前消费

和过度负债,选择正规机构办理贷款等金融服务。警惕贷款营销宣传中降低贷款门槛、隐瞒实际息费标准等手段。尤其要提高风险防范意识,不轻信非法网络借贷虚假宣传,远离不良校园贷、套路贷等掠夺性贷款侵害。不把信用卡、小额信贷等消费信贷资金用于购买房产、炒股、偿还其他贷款等非消费领域。

提高保护个人信息安全意识。在消费过程中提高保护自身合法权益的意识。认真阅读合同条款,不随意签字授权,注意保管好个人重要证件、账号密码、验证码、人脸识别等信息。不随意委托他人签订协议、授权他人办理金融业务,避免给不法分子可乘之机。一旦发现侵害自身合法权益行为,要及时选择合法途径维权。

鲁小保



## 中华联合财产保险菏泽中心支公司 车险“九大服务承诺”(2022版)

中华联合财产保险股份有限公司始终以践行社会责任为己任,坚持“中华保险·服务中华”。为主动维护消费者权益,提升客户满意度,郑重承诺:

1、全国7×24小时客服热线95585铃响3声内接听电话;客户致电95585,客服代表实行首问负责制,一次性解决客户问题。

2、客户报案后,查勘员3分钟内联系客户。  
3、查勘员接到调度任务后,主城区内30分钟赶赴现场(如遇不可抗力,主动联系客户并约定到达时间)。  
4、索赔资料一次告知,客户办理理赔事项最多跑一次。  
5、10000元以下车险案件,资

料齐全,责任明确当日赔付。

6、5000元以下车险人伤案件,凭公司确认的调解协议书理赔。

7、异地出险,全国通赔通付。  
8、主动维护消费者合法权益,公司设立服务监督热线。  
9、尊重公民隐私,客户信息严格保密。

公司地址:菏泽市华英路1368号中华保险大楼  
服务电话:0530-6208116



## 2022年银行保险业 “3·15”消费者权益保护宣传周



## 诚信重如泰山



## 凝聚你我力量



泰山财产保险菏泽中支党支部书记、总经理 侯本强

泰山财产保险股份有限公司(以下简称“泰山保险”)是首家注册地在山东的全国性保险法人机构,是山东省国资委直接管理的省管企业,股东为山东高速集团等10家省管国有企业,注册资本20.3亿元,2011年1月18日挂牌开业。

泰山财产保险股份有限公司菏泽中心支公司(以下简称

菏泽,服务菏泽,积极围绕“扩面、提标、增品”进行转型升级,认真做好政策性农业保险相关工作,积极开发商业性农业保险产品,深入实施“一县一品”项目,积极量身开发了符合地方特色的农业保险产品,筑牢了农户的“防风墙”,让更多的农户吃上了“定心丸”,为菏泽打造乡村振兴齐鲁样板引领区提供多层次风险保障服务。

菏泽中支认真履行国企政治责任和社会责任,致力于为菏泽新旧动能转换重大工程提供优质的综合保险服务,利用自身优势充分发挥保险融资增信功能,积极开展“政银保”业务,为全市种养殖户大户、新型农业经营主体及中小微企业解决融资难融资贵问题,让金融之水更好地浇灌实体之木。同时深入做好客户服务工作的转变与创新,坚持以客户为中心,充

分发挥泰山保险24小时全国统一客户服务热线“956123”的作用,强化保险科技运用,承保理赔服务快捷高效。不断加强客户服务体系建设工作,真诚做好消费者服务工作,为菏泽人民提供更高效、更优质、更全面的保障服务。

### 服务承诺:

#### 一、投诉处理承诺

1、一般投诉案件1个工作日内反馈处理意见。

2、重大投诉案件3个工作日内反馈处理意见。

#### 二、现场查勘

报案后,及时前往现场查勘定损,协助积极施救,保护损失现场,并做好损失记录和检验定损工作。

1、提供7天×24小时查勘服务。

2、市区30分钟内到达事故现场。

3、市郊45分钟内到达事故

现场。

4、其它地区或特殊情况下,我们会及时和您取得联系,并约定查勘时间协助您处理保险事故。

#### 三、小额快赔案件

损失金额5000元(含)以下不涉及人员伤亡案件,一次性查勘定损,免单证,一个工作日内结案赔付。

#### 四、赔付时效

在保险责任明确、索赔资料齐全,与被保险人达成赔付协议的情况下,严格按照以下的期限进行结案:

1、损失金额5000—10000元(含),2个工作日内赔付。

2、损失金额10000元—50000元(含),3个工作日内赔付。

3、损失金额50000元以上,依照保险法时效赔付。

#### 五、服务热线

全国统一服务电话:956123