

人行石家庄中心支行发布金融消费提示 信用卡被盗刷多因信息泄露 卡债账单有疑问可投诉

英国最大次贷机构 上演大崩盘

英国最大的次贷供应商 Provident Financial 周二遭遇“四连击”，停止派发期中股息、预计全年盈利转亏、掌管了公司十年的CEO辞职、信用卡业务接受英国监管当局调查。

据了解，该公司股价最深跌超74%，创上市以来幅度最大，收跌66.22%，至1999年上市以来最低。2019年到期的10年期公司债收益率从原来的1.9%猛涨至12.6%，代表二级市场的债券价格暴跌。此次跌幅为该公司抹去了近20亿英镑市值，今年以来累跌80%，市值抹去至少30亿英镑。股价在4月底还曾触及年内高位32英镑，目前跌至5.7英镑左右。

雇佣自由职业者、进行上门点对点的贷款销售和催还账款的业务模式，经过了100多年的考验后按理说没有问题，截至2016年底的贷款回收率高达90%。但为了赶上时代浪潮，前CEO Peter Crook在今年2月宣布要进行现代化改革，把4500名上门服务变为2500名用科技武装起来的“客户体验经理”。他们人手一台iPad，并通过分析软件制定路线和预约面试时间。

这一决定激起了轩然大波。一位前上门服务人员表示，昔日家庭信贷模式雇佣的业务代表往往是客户的朋友或亲属，可以确保较高的还款率，但高科技作业反而割断了人与人之间的关系。

果然，公司在6月不得不宣布商业模式切换遇到困难，大部分自雇佣业务代表要求离职，导致发售新贷款和催还账款方面的效率大幅降低。不仅每周借贷总额减少，债务回收率也降至57%。公司6月预计今年还能盈利6000万英镑，但8月却表示将亏损8000万到1.2亿英镑。

此外，IT系统也开始出现数据整合问题，新运营模式没有实现充分的本地自动化，导致人力资源分配不均。不过公司表示，近20亿英镑的应收账款质量没有恶化，车贷和网贷业务运营照旧。公司计划在三季度加速切换至新的商业模式，迎接四季度的消费信贷高峰期。

但英国金融行为管理局FCA对其信用卡业务的调查，令绝大多数券商发表了负面展望。监管机构主要针对的是信用卡还款计划，可能认为其鼓励消费者多开新卡，将旧卡债务余额用免息的方式转移到新卡上。

由于这一核心业务每年产生营收7000万英镑，一旦遭遇大额罚款或个别推介项目取消，将对财报造成不可挽回的负面影响。专家认为，在公司商誉、重点业务和管理团队遭遇多重打击的背景下，预计未来还会跌，任何时候都不建议买入，监管机构的态度最早到明年才会明朗。多家英国顶级对冲基金，也在8月融券强势做空这个股。

从表面来看，公司的崩盘是自身发展战略失误所致，但也有分析师担心英国整体消费信贷过高的问题，花旗集团在3月研报中直接称：消费信贷是英国下一个泡沫。截至今年6月，英国的无担保消费信贷自2008年以来首次超过2000亿英镑，同比增长10%。国际评级机构穆迪对此提出警告，并将相关金融产品前景展望调至负面。

(本报综合)



资料图片

外派万达影院工作人员处申请办理了一张信用卡。次月的某日，信用卡中心接到手机号码为1563483的来电，申请激活信用卡。信用卡中心核对了刘女士申办信用卡时预留的姓名、电话、卡号、身份证号等信息，向刘女士申办信用卡预留的手机号码发送了激活验证码。激活申请准确告知工作人员激活验证码后，A银行对信用卡进行了激活。当日中午，该信用卡在网址为www.21ka.com的网站发生了5笔交易，金额合计7950元。某市金融消费者权益保护协会认为，刘女士轻信陌生手机来电，被犯罪嫌疑人骗取个人预留银行的重要私密信息，以致发生信用卡盗刷事件，应对损失负主要责任，但A银行在电影院等非营业场所办理信用卡业务，也存在个人信息泄露的风险，故对刘女士的损失也应该承担一定责任。经调解，A银行免除了刘女士2376元的信用卡应还款额，即刘女士损失的30%。刘女士对处理结果表示满意。

人行专家表示，该案例的启示为：银行业金融机构要开展自查自纠，避免信用卡营销不慎使消费者权益受损。要规范信用卡外部营销行为，加强发卡前端的风险控制。向信用卡申请人充分告知信用卡收费项目、计息政策和业务风险等，提示客户保管好信用卡卡号、手机号码、身份证号、手机验证码等重要敏感信息，不向陌生人透露个人敏感信息。收到客户信用卡被盗刷相关投诉后，应立即采取锁定账户、紧急止付等风险管理措施，最大限度保护客户资金安全。

这个案例也提示金融消费者，要加强金融知识学习，增强风险意识，不轻信陌生的电话和短信，不泄露信用卡卡号、手机号码、手机验证码等重要敏感信息；发生盗刷时，及时拨打银行客服热线或到银行网点挂失，并向公安机关报案。

案例二：商业银行操作失误致客户承担循环利息

2017年2月，人民银行某中心支行接到李女士投诉称，2017年1月23日，

其收到A银行信用卡。信用卡中心核对了李女士信用卡2017年1月份对账单，显示存在225.18元循环利息，立即于当日拨打A银行客服热线进行咨询。客服人员称，上期应还款额为15151.45元，实际还款12597.45元，产生225.18元的循环利息。李女士要求A银行尽快核实相关情况，并免除循环利息。客服人员称会尽快核实当日录音，并于3-5个工作日内进行答复。2月4日，一直未收到A银行答复的李女士再次拨打客服热线进行投诉，客服人员称尚未核实录音，李女士要求尽快核实情况并免除循环利息。2月5日，李女士接到A银行来电称，已就1月6日录音进行核实，承认当时客服人员存在过错，并向上级部门申请免除利息，但未被批准，循环利息需要李女士自己承担，请求李女士谅解。李女士对此答复不满意，工作人员表示会再次申请。2月9日，李女士再次接到A银行来电称，免除利息仍未通过申请，循环利息需要李女士自己承担，但可以升级为VIP客户作为补偿。李女士对此答复表示不满，向人民银行进行投诉，要求免除225.18元的循环利息。

人民银行某中心支行接到投诉后，及时将案件转至A银行B市分行，要求其调查核实相关情况，妥善处理投诉。接到

投诉后，A银行B市分行工作人员立即与李女士取得联系，了解事件具体情况，并向总行客服中心进行反馈，得知李女士因有消费退款未全部包含在当期账单中，客服人员解答咨询错误，导致客户少还款，产生利息。总行信用卡中心向李女士解释情况，并免除了此笔循环利息，共计225.18元。

案例启示：近年来，信用卡投诉数量不断增多，其中相当一部分是因为消费者不了解信用卡使用规则导致的。银行业金融机构不断加大信用卡营销力度的同时，也应当重视信用卡业务信息披露工作，通过合适的途径，向消费者主动、准确披露信用卡账单日、还款日、还款金额计算、年费、计息、违约金等相关规则。加大内部培训力度，提升工作人员业务素质，防止因工作人员提供错误信息，误导消费者情况的发生。

消费提示：金融消费者本人在购买金融产品、接受金融服务的同时应当积极主动学习和了解金融基础知识，熟悉业务流程和产品使用规则，合理注意金融消费中可能存在的问题，有疑问及时向金融机构进行确认，避免因理解有误产生不必要的麻烦和损失。

□记者 王 巍

近年来，我国银行卡业务快速发展，相关纠纷随之增多。2017年2季度，人民银行石家庄中心支行针对信用卡领域容易出现纠纷的盗刷、还款问题，选取两则典型案例加以公布，希望通过发布典型案例，督促金融机构进一步规范银行卡业务行为，切实履行信用卡信息披露义务；同时提示金融消费者学习掌握信用卡基本知识和使用规则，提高风险防范意识和自我保护能力。

案例一：信用卡敏感信息泄露导致被盗刷

日前，某市金融消费者权益保护协会接到刘女士投诉称，其于今年在某市万达影院A银行信用卡移动端申请办理了一张A银行信用卡，次日收到通过快递邮寄的该信用卡。收到信用卡几天后，刘女士接到号码为1560015的来电，自称是A银行工作人员，可以为其提高信用卡额度，并向刘女士核对了姓名、电话、卡号、身份证号等信息，要求刘女士收到一条短信后告知其验证码，刘女士收到验证码后告诉了对方，对方说已经帮其提升了信用卡额度。随后，刘女士收到了A银行发来的五条短信消费信息，告知其在网上交易了五次，金额为一次742元，四次1802元，合计7950元。刘女士意识到被骗，致电A银行客服热线，告知客服其信用卡被盗刷，要求将信用卡冻结，并希望银行拦截划拨款项，帮助其挽回损失。半个月后，A银行告知刘女士，其应对损失承担全部责任，需按时归还信用卡透支金额；后来，A银行工作人员再次致电刘女士，称不法分子使用手机号码归属地为山东济南的号码1563483，激活刘女士的信用卡，在网上对刘女士个人资料进行了修改，然后在某网站用信用卡购买了游戏点卡。

接到投诉后，某市金融消费者权益保护协会工作人员立即向A银行某分行调查情况，A银行确认刘女士于今年在A银行

接到投诉后，某市金融消费者权益保护协会工作人员立即向A银行某分行调查情况，A银行确认刘女士于今年在A银行



活动一：农业银行银联高端信用卡200-30（单月限两次）

2017年6月10日至9月30日期间的每周六8点至23点，在河北中石油指定加油站刷农业银行冀通白金卡等62银联白金信用卡加油，前600名享受单笔满200元立减30元（封顶）优惠。数量有限、先到先得，单卡每月限享受两次优惠，限实体卡参加。

活动二：农业银行银联金普信用卡200-30（单月限一次）

2017年6月10日至9月30日期间的每周六8点至23点，在河北中石油指定加油站刷农业银行冀通卡等62银联金普信用卡加油，前1200名享受单笔满200元立减30元（封顶）优惠。数量有限、先到先得，单卡每月限享受一次优惠，限实体卡参加。

活动三：62银联高端信用卡满200立减50元

2017年1月至2017年12月期间的每周日，在河北中石油指定加油站使用62银联高端信用卡加油，每个活动日上午8点开始，前1000名享受单笔满200元立减50元（封顶）优惠。先到先得，单卡每月限享受一次优惠，限实体卡参加。

活动四：62银联高端信用卡满200立减25元

2017年1月至2017年12月期间的每周日，在河北中石油指定加油站使用62银联高端信用卡加油，每个活动日上午8点开始，前2000名享受单笔满200元立减25元（封顶）优惠。先到先得，单卡每月限享受一次优惠，限实体卡参加。



活动细则：

- 1、优惠需在中石油云POS（没有云POS站点需用银联商务直联POS）上实现，如参与活动务必提示收银员。
- 2、活动仅限在指定加油站加油使用，加油站超市购物不参与活动，油卡储值不参与活动。
- 3、如发现持卡人存在恶意套利等破坏本次活动公平性的行为，河北农行、中国银联及商户有权取消该持卡人参与活动的资格。在法律许可范围内，河北农行、中国银联保留对上述行为采取法律措施的权利。
- 4、参与活动站点清单可通过“河北农行信用卡惠生活”官方微信查询。如出现加油站撤站停业、停电、装修施工、油料短缺等因素，请咨询中石油客服或到就近加油站参加活动。
- 5、“农业银行银联信用卡”系指由河北农行发行的卡号以62开头的，卡面有天坛防伪标识的银联信用卡。
- 6、“农业银行银联高端信用卡”系指由河北农行发行的卡号以62开头的，卡面有天坛防伪标识，且有“PLATINUM”、“白金卡”或“DIAMOND”、“钻石卡”字样的银联信用卡。