



更多精彩内容请关注新民晚报法制类微信公众号“新民法谭”(微信号 xmf2013)

新民法谭

本报政法部主编 | 第46期 | 2015年7月17日 星期五 责编:王欣 视觉:窦云阳

B6
谁该拿补偿款 法律说了算
B7
前妻携酒精与前夫商讨抚养权

“马拉松式”维权叫板银行“潜规则”

随着市民维权意识的增强,对银行业务规范化的呼吁也日益强烈。越来越多的用户对银行“默默”收取的费用和看似正常的业务流程等提出质疑,还有人干脆将银行告上法庭,叫板行业的一些“潜规则”。

记者日前从浦东新区法院获悉,该院审理了多起用户起诉银行的新类型案件,虽然不少案件诉讼金额不高、诉讼结果有胜有负,但消费者“愚公移山”式的维权,却在客观上不断推动着银行业不断完善服务,去“潜规则”。

说变就变“蒙”了消费者

“您好,我行想送您一张金卡借记卡,金卡的办理本来是有门槛的,由于您个人资信非常好,因此该卡属于邀请性质,没有任何办理门槛且终身免收账户管理费。”

2008年初,王先生接到了一家银行的客户经理打来的推销电话。在优厚条件的吸引下,王先生同意办理该卡。不久后,王先生通过挂号信收到了卡片并开始使用。

2013年4月,王先生通过网上银行查询时,意外发现这张卡自2012年6月起,每月被收取了150元账户管理费。在询问了银行客服人员之后,王先生被告知,2009年12月1日起,该行向全部用户发布通告,对账户内总资产不达标持卡人收取每月150元的账户管理费。

王先生为此多次向银行投诉,但都没有得到满意的答复。不久后,王先生将银行告上了法庭,要求被告银行停止收取账户管理费;退回已收取的账户管理费1650元,并赔偿违规金额1650元,精神赔偿2370元等。

浦东新区法院受理了该案并开庭审理。开庭前,银行向王先生退回了所有的账户管理费。

法庭上,原告王先生认为,按照《消费者权益保护法》的相关内容,被告行为构成了消费欺诈,要求退一赔一。

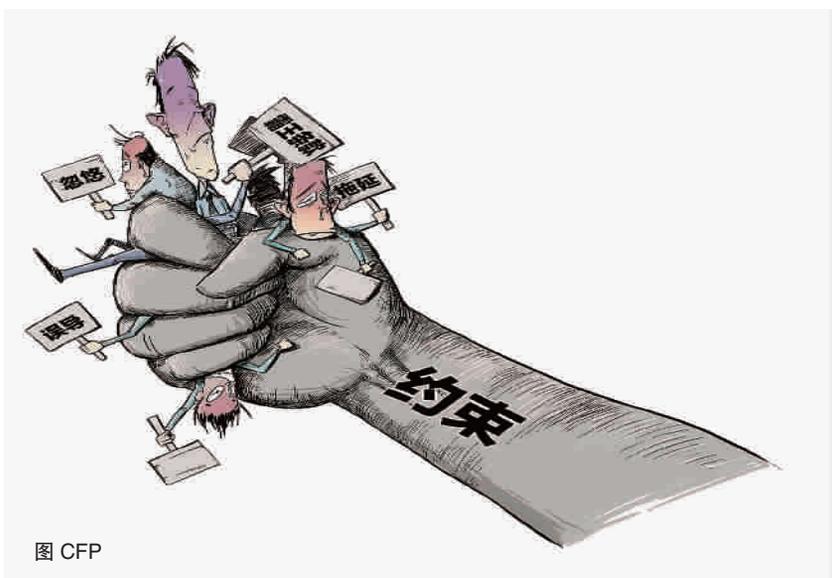


图 CFP

被告银行辩称,其从未向原告承诺终身免费,在收取之前已经在各网点张贴了关于收取管理费的告示;银行已在庭前将管理费退还,因此不存在退一赔一的说法,也不存在精神损失费的问题。

法院经审理后认为,由于开户银行在为原告办理金卡的过程中,并未与原告约定其有权收取管理费,之后又未与原告就此达成补充协议。银行虽然在各营业网点张贴关于收取管理费的告示,但告示并不当然对原告具有约束,因此对于原告要求被告退还已收取的账户管理费予以支持;原告的其他诉讼请求缺乏事实、法律及合同依据,驳回了原告的其他诉请。

提前还贷才弄“懂”条款

“申请提前还贷,凭什么要多扣1万多元的工本费?”

夏女士向银行申请了260万的个人住

房抵押贷款,借款期限为30年。经过近两年的打拼,手头资金有余的夏女士向银行申请提前还贷。

1个月后,银行除了从夏女士账户里划扣了贷款剩余本金以外,还多扣了12829.07元,并出具了一张“邮电(工本)费、手续费收费凭证”的收据。夏女士非常不满,将银行告上法庭,要求银行退还工本费12829.07元。

法庭上,被告银行表示,扣除的12829.07元是原告承诺支付给被告的损失赔偿。同时,被告银行拿出了有原告亲笔签名的《房地产买卖抵押贷款合同》以及《提前还贷申请书》,合同中明确约定,“若借款人提前归还贷款,需要向银行支付1个月的利息”。

“当时被告只是让原告填写一份空白申请书,原告仅仅在还款的理由中填写了‘资金充裕’和本人的签名,其余均不是原告所填写。”原告夏女士表示。

法院经审理后认为,原告在借款合同

上签字,即表明原告同意提前还款应当向银行支付相应的费用;《提前还贷申请书》下部已经明确注明了“申请提前还贷流程”的打印文字,因此应当视为原告对提前还贷流程是知晓并且同意的。据此,法院驳回原告的诉请。

【法官建议】

银行应规范信息披露及合同文本

浦东新区法院金融庭庭长王鑫表示,在审理银行被诉案件时,除了考虑涉诉的银行服务是否符合行政监管规定外,法院更为重视的是银行与消费者之间的合同法律关系。如果合同已经做出明确约定,且这些约定不违反公平交易的原则,也是符合行业惯例的,如约定提前还贷支付违约金,则依照合同约定依法判决;若是合同约定不明情况下,法院在审理时会综合考虑交易的性质、交易双方的地位差距、举证能力等因素,以合理裁判适当矫正消费者在复杂金融交易中的弱势地位。

“制定银行业规范合同样本,应公平、公正地拟定格式合同和协议条款,避免出现误导、欺诈等侵害金融消费者合法权益的条款,最大程度地预防因合同解释争议而产生纠纷。”王鑫特别强调。

针对一些银行业在合同履行过程中披露不规范的问题,王鑫建议,银行业应切实履行信息披露义务,维护消费者知情权,以此提升社会公信力。

他认为,遏制银行乱收费,仅靠颁布收费管理办法和银行自律远远不够,应该在此基础上加强对银行业的有效监管。如清理银行种类繁多的收费项目,建立全部收费项目的行业标准并向社会公布,从源头上杜绝乱收费的可能。在此基础上引入社会监督力量,发挥好金融消费者保护机构的作用,构建和完善全方位的监管模式。

本报记者 宋宁华 通讯员 黄丹

金融消费者维权难在哪?

记者从浦东新区法院了解到,2009年至2014年,个人消费者起诉银行的案件中,以判决结案的67件,法院支持或部分支持消费者的30件,占44.78%。

胜诉率不高,折射出消费者维权上的艰辛。那么,消费者的维权主要面临哪些困境,该如何应对化解呢?

面临四大困境

浦东法院金融庭庭长林晓君分析,消费者维权主要面临四大困境:

■ 维权途径少。金融消费者因为单打独斗的弱势地位,很难与金融机构处于同等地位进行协调和解,也很难通过行业平台、监管机构、管理部门达成调解一致,通过仲裁途径解决纠纷的也是屈指可数,最终选择到法院起诉的比例相对较高。

■ 举证能力弱。以消费者投诉较多的销售欺诈为例,“消费者对这类行为举证证明的能力明显不足。银行的这类行为主要发生在

推销阶段,大多是推销人员口头讲述,既没有宣传单据又无合同文本,金融消费者对此举证比较困难。”林晓君说。

■ 维权成本高。消费者维权往往需要付出相当大的时间成本等,而且由于自身专业知识的缺乏,金融消费者在维权过程中一般要聘请律师参与诉讼,这就大大增加了其经济成本。而在消费者的请求得不到法院支持的情况下,按照法律规定,应自行承担诉讼费、律师费等诉讼费用。

■ 契约意识淡薄。法官在审判中发现,消费者契约意识、诚信意识淡薄的情况非常普遍。很多人根本不认真阅读合同条款,甚至认为,即使签字也能轻易反悔,直到发生纠纷才后悔莫及。

如何保护自身权益?

维权虽然困难重重,但也正是一个个“愚公移山”式的维权行为,推动了金融业的发展和金融消费者权益保护的完善。而当前,作为相对弱势的金融消费者,应该从

哪些方面注重保护自身的权益呢?

林晓君建议,首先应当强化谨慎交易观念,切勿冲动消费。金融消费者应具备基本的金融常识和正确的风险收益观。一方面,对贷款担保、储蓄理财、刷卡消费等业务中常见的金融概念应熟知,对银行推介新业务的特点和流程尤其需要认真了解,切勿因心急或贪一时利益而盲目订约;另一方面,应转变金融产品“无风险高收益”的错误观念,购买符合自身风险承受能力的金融产品。

同时,恪守契约精神、仔细阅读合同条款也是预防风险的方法之一。这就要求消费者应仔细阅读业务合同,对不清楚的条款应及时要求银行解释、说明,一旦在合同上签字,则需要承担法律责任。

此外,加强证据保存意识也非常有必要。对于银行销售人员以电话、面谈等非书面形式做的推销行为,应尽量要求采用书面文本,或者通过录音、录像等将证据固定化。

本报记者 宋宁华 通讯员 黄丹

法院白皮书显示——服务水平成银行纠纷热点

本报讯(记者 宋宁华)近日,上海市浦东新区人民法院对2009-2014年银行被诉案件作了梳理,并发布了白皮书。

据了解,2009年至2014年,浦东法院共受理银行作为被告案件275件,该类案件呈逐年增长的趋势。其中,2014年收案数为89件,接近2013年收案数45件的两倍,增速尤为明显。这说明,自从我国《消费者权益保护法》于2013年10月修正后,金融消费者通过司法途径向银行等金融业经营者主张权利的意识正在逐步提高。

浦东新区法院金融庭法官丁伟介绍,275件案件中的216件为个人起诉银行违约或侵权的案件。在这些案件中,很多银行的业务服务水平存在瑕疵或者业务操作不够规范,服务水平成为纠纷热点。据分析,主要体现在4个方面:

■ 合同权利义务约定失衡欠公平

部分银行在制定合同时,利用格式合同拟定者的地位,片面强调

银行权利,弱化银行义务,使借款人的相应权益得不到保护。

■ 合同条款设计不严谨

如贷款合同对于借款人提前还贷一般会约定收取一定比例的违约金,但有的条款表述不清,扣收费用不规范,或上下文交叉表述衔接不畅,容易给借款人造成理解上的疑惑。

■ 银行在合同履行关键环节未详细告知

特别是在提供服务时未重视细节的提示,有些虽为行业惯常做法,如定期自动转存为定期,但是对于一般银行用户来说,并不了解这类惯常做法,而且这些做法对用户权利造成了一定的损害,所以容易引发纠纷。

■ 银行合同变更较为“任性”

某些银行因经营战略、业务模式等调整而需对现有业务变更,如调整账户管理费、卡种优惠取消等,但一些用户却往往因信息不对称被蒙在鼓里,可能产生一些损失。