

中证网讯（记者 欧阳剑环）银保监会网站12月16日消息，银保监会消费者权益保护局日前发布《关于华夏银行侵害消费者权益情况的通报》（简称《通报》），通报了对华夏银行消保现场检查发现的侵害消费者权益相关问题。

《通报》指出，该行存在7类违法违规问题。一是互联网贷款利率宣传不规范，侵害消费者知情权。华夏银行开展互联网贷款业务时，对实际利率展示不全面、片面宣传低利率，侵害消费者知情权。客户实际承担的年化综合资金成本最高是宣传利率的2.5倍，且产品上线以来无客户享受最低宣传利率。

二是适当性管理不规范，向个人客户销售高于其风险承受能力的产品，侵害消费者财产安全权。华夏银行向18周岁以下未成年人以及65岁以上高龄客户等“一老一小”群体销售不适当的基金、信托产品。未对基金业务的投资者分类进行系统控制和审核，部分初始风险承受能力为最低类别（C1-0级）的客户购买了R5级高风险产品。

三是向个人贷款客户搭售人身意外险，侵害消费者自主选择权。华夏银行办理个人贷款时，在借款人提供充足抵押的情况下，搭售“借款人意外伤害保险”，且保险第一受益人为华夏银行，涉及广州、武汉、成都、厦门等4家分行。

四是格式合同强制客户接受交叉销售，侵害消费者公平交易权。客户通过华夏银行信用卡网站申请办理信用卡时，领用合约作为申请材料嵌入申请环节，合约约定客户需同意该行向其推荐或营销其他产品和服务，未在领用合约或以其他方式向客户提供拒绝接受推荐营销其他产品和服务的选择，申请客户必须接受上述条款方可申办信用卡。

五是违规查询、存储、传输和使用个人客户信息，侵害消费者信息安全权。华夏银行未经客户授权，以“业务营销需要”“核对贷款资金入账情况”以及员工异常行为排查等为由，违规查询个人客户储蓄存款交易信息。违规在公用互联网电脑存储以及通过互联网邮箱向合作方传输姓名、身份证号、银行账号、信贷记录等个人客户信息，存在信息泄露风险。信用卡中心向1.99万名已注销信用卡账户的客户致电营销保险产品，部分客户多次明确表示拒绝来电，该行仍持续向其电话营销。

六是违规向个人客户收取费用。华夏银行向未激活信用卡续卡的客户收取年费，涉及华夏精英尊享白金卡、万事达钛金卡等28类信用卡。超政府定价标准向借记卡持卡人收取助农取款手续费，收费标准是政府定价标准的1.6倍，也未按规定对每月首笔取款业务免费。

七是违规向贷款客户转嫁成本。华夏银行32家分行在向个人客户和小微企业等发放抵押贷款时，违规转嫁成本，由借款人承担抵押品评估费和登记费。

《通报》指出，华夏银行上述违法违规行为，严重侵害消费者知情权、财产安全权、自主选择权、公平交易权、信息安全权等基本权利，银保监会已要求华夏银行进行整改。《通报》要求，各银行保险机构要引以为戒，举一反三，严禁侵害消费者权益乱象花样翻新、问题屡查屡犯；要认真贯彻《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》和《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》等法律法规和消保行为监管要求，落实消费者权益保护主体责任，建立健全消费者权益保护工作体制机制，切实维护消费者合法权益。