

信网5月31日讯 银行的营销短信，不少手机用户都收到过。但如果营销短信影响到了手机用户的生活，则让人无法忍受。例如山东市民贾某某多次收到了招商银行青岛分行发送的短信和邮箱商业性信息。不堪其扰下，曾向相关部门投诉。而信网在调查中发现，其实大多数市民并不知情何时授意过银行向其发送营销短信，甚至有的多次致电人工客服要求退订营销短信和电话，但屡屡失败。据悉，针对电话、短信营销骚扰，工信部曾下发《通信短信息和语音呼叫服务管理规定(征求意见稿)》，如用户认为其受到商业性短信息或商业性电话侵扰，可向12321受理中心进行投诉。

不堪其扰银行营销短信进行投诉

2019年，山东市民贾某某多次收到招商银行青岛分行发送的短信和邮箱商业性信息。不堪其扰下，他认为银行发送的营销信息属于侵权，违反其自由选择权，于是将此事投诉至中国银行保险监督管理委员会青岛监管局(以下简称：青岛银保监局)，要求予以处理并赔礼道歉、处罚整改、举报奖励。

青岛银保监局收到贾某某的投诉后，经过核查并调阅贾某某的开户信息以及开户申请材料，发现贾某某反映的招商银行向其发送营销短信情况属实。但结合贾某某在招商银行的开户申请材料，其中“申请开立招商银行个人存款账户须知”第十条显示：“申请人同意招商银行按照其留存的手机号码或电子邮箱等信息向申请人发送相关优惠说明。”根据以上账户须知内容，青岛银保监局认为贾某某在开户时曾认可招商银行向其发送相关营销信息。

而另一方面，招商银行青岛分行在接到客户贾某某投诉的情况下，也表示已为贾某某设置营销短信发送限制。综上，青岛银保监局结合调查情况作出办理结果，并多次致电贾某某拟向其告知结果，但贾某某坚持必须以电子邮件形式获取办理结果。

随后贾某某将青岛银保监局告上法庭。根据两次开庭审理，法院认为，青岛银保监局在涉案投诉办理中已充分、积极履行法定职责，且通过行政复议，贾某某亦已得知青岛银保监局对其投诉的办理结果，现因其自身原因导致其在行政行为程序中未获取涉案办理结果，其提起的本案诉讼不具有通过行政诉讼予以救济的诉讼利益，不符合法定起诉条件，依法应予驳回。而贾某某请求撤销银保监会作出的37号《复议决定》，亦不符合起诉条件，应一并予以驳回。综上，在两次开庭审理中，法院都驳回了贾某某的起诉。

客户不知情何时授意银行发营销短信

根据以上投诉案例，信网发现招商银行青岛分行确实向贾某某发送了营销短信，而银行之所以频发营销短信，关键取决于贾某某曾在该银行机构开户的申请材料里授

意过。

信网调查了解到，其实大多数银行机构在办理开户时，都会填写开户申请材料，但多数柜员只会提醒客户核对个人信息后在申请材料上签字即可，并不会一一告知申请材料上的内容，这就导致了许多客户并不知情自己在开户申请材料上的签名，也在同时授意银行向其发送营销短信。

与贾某某一致，市民李女士的工资银行卡也是在招商银行办理的。她表示自己几乎每周都会收到招商银行的营销短信和营销电话。李女士告诉信网，不止招商银行，平常她经常能收到各种银行的相关营销短信、电话，有的是推销理财，有的是推销贷款，而她根本不记得何时授意过银行发送营销短信。

李女士称，她能理解银行营销的需要，但在她接二连三接听营销电话后表达出不需要此类营销产品后，她认为银行就应该做相关记录，避免再次致电打扰客户。“但显然这些银行的营销攻势并没有尊重我的意愿，而是屡次再致电、频发短信。有的时候上班、开会或者有急事的时候经常能接到这样的电话，不接电话前以为是客户或者其他紧急的来电，一接起来是银行营销电话别提多烦了，像是骚扰一样。”

5月27日，信网记者来到招商银行青岛某支行，已办卡为由咨询了该行的工作人员，对方表示交易类的提醒短信是需要客户本人来银行确认开通，而一般的营销短信都是由总行发出，而营销短信是否需要客户同意接收她并不清楚，但如果客户不需要可以短信退订或致电退订。而在自助机开卡中，信网也并未看到任何营销类短信发送的同意细则。对于办理的新卡，之后是否会接收到营销短信，该工作人员并不知情。

退订营销短信难可投诉

银行作为金融机构，出于经营的需要，不可避免的需要向在其机构办理银行卡的客户发送短信，一些正常的交易提醒短信无可厚非，但过度的营销短信可能会干扰到客户的正常生活，引起纠纷。

信网查询了解到，近几年不少市民对于频繁的营销短信和无法退订的营销骚扰深恶痛绝，甚至在百般无奈下起诉银行。如(2015)沪一中民六(商)终字第107号刘某某等侵权责任纠纷一案，案件中刘先生为方便扣缴交通违章罚款，向某银行办理了一张银行卡。之后，他的手机收到多条银行平台发送的短信。刘先生向银行投诉后却未得到解决，不堪其扰下将该银行告上法庭。

2020年8月31日，工信部下发《通信短信息和语音呼叫服务管理规定(征求意见稿)》(以下简称《征求意见稿》)，拟整治电话、短信营销骚扰。

《征求意见稿》指出，任何组织或个人未经用户同意或者请求，或者用户明确表示拒绝的，不得向其发送商业性短信息或拨打商业性电话。用户未明确同意的，视为拒绝。用户同意后又明确表示拒绝接收的，应当停止。而短信息服务提供者发送端口类商业性短信息的，应当在短信息中明确标注通过其服务发送短信息的组织或个人的名称、联系电话，提供便捷和有效的拒绝接收方式并随短信息告知用户，不得以任何形式对用户拒绝接收设置障碍。

从这些规定可以看出，相关法律法规已经明确了商业银行向用户发送营销短信应遵守的相关义务，即必须事前征得用户同意或者请求，且一旦用户明确表示拒绝则商业银行不得再行发送。

此外，营销短信的退订也是消费者的自主选择权，商业银行不应隐藏退订方式或给用户退订设置障碍。而应该作为营销服务的主要内容之一，以清晰、明显的方式告知消费者，否则可能因侵犯消费者自主选择权而涉嫌违法。

银行营销短信是否侵权要看合同条款

山东元鼎律师事务所刘乔乔律师认为，银行给客户发送营销短信，判断银行的行为是否属于侵权，首先要看双方之间是否有格式合同约定以及格式条款是否做出清晰明确的定义。根据《合同法》第四十一条规定：“对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。”

“比如银行在格式合同约定：‘甲方同意乙方可通过短信或电子邮件方式向其发送与XX银行卡/信用卡有关的信息’，且客户已签字确认。但是，由于银行未对‘有关的信息’做出清晰、明确的定义，导致该条款存在不同的解释，客户可能会通常理解为有关信息是指包括余额变动、消费提醒等交易信息，但也可理解为XX银行卡/信用卡的营销信息。因此，银行如何避免因频发短信而涉诉，应首先对于一些较为敏感的合同条款，向客户做出清晰、明确的界定，确保客户理解的一致性。”

另外，刘乔乔律师认为，如双方在格式合同有约定，且发送的短信与约定内容相符，则不属侵权。如无约定或约定的格式条款不够明确清晰，依据发送短信的类型，那么可能构成侵权，银行需承担相应的民事责任或者行政责任。“此外，如果客户先前同意商业银行向其发送商业性短信息或拨打商业性电话，之后又明确表示拒绝接收无果的，用户可保留相关证据向有关部门进行投诉或起诉。”

信网记者 顾青青