



广东银行同业公会

THE BANKING ASSOCIATION OF GUANGDONG



2020年银行业 普及金融知识万里行活动

活动时间：2020年6月1日-2020年6月30日



欢迎扫码
监督评价银行服务



欢迎扫码
关注广东银行同业公会

广东银行业 2020 年“普及金融知识万里行”集中宣传日

“依法理性维权”篇（一）

一、消费者依法理性维权：

维权是公民维护自己合法权益的一个重要途径，但维权活动不能任性，必须依法依规进行。

在维权的过程中，要注意方式方法，时刻谨记法律红线不可碰，从言语到行为，都不能超过法定限度。

堵路堵门、打砸政府办公场所、打骂工作人员等，一起来不到实质性作用，二来如果触犯了法律，还会带来牢狱之灾。

二、提升金融素养：

金融消费者既要不断加强自身维权意识，勇于合理、合法维权、又要有法律底线意识，做理性消费者，客观理性维权，否则不仅不利于真正解决问题，而且如果因为自身行为影响正常金融服务秩序，可能被追究相应法律责任。

三、文明维权途径“四步走”：

（一）与金融机构协商解决

金融消费者与金融机构产生金融消费争议时，原则上应当首先向金融机构投诉，该途径投诉成本最小、效率最高。

如遇金融机构不予受理或在一定期限内未予受理、金融消费者认为金融机构处理结果是不合理的，还可以：

（二）请求第三方机构调解

如果当事双方未能自行协商和解的，可以请求第三方机构组织调解，这样有利于纠纷的公正、合理解决。

（三）根据仲裁协议申请仲裁

经第三方调解未达成一致的，当事双方可以根据仲裁协议申请仲裁。仲裁实行一裁终局，效率更高。

（四）向人民法院提起诉讼

经第三方调解未达成一致，且未达成仲裁协议的，金融消费者可以向法院提起诉讼。

四、金融依法求偿权：

在发生纠纷或争议时，消费者要明辨事件责任方，区分是自身、银行还是第三方原因造成，在采取投诉、调解、仲裁、诉讼等解决途径，依法理性维权，妥善化解矛盾纠纷！

资料来源：中国银行业协会

“依法理性维权” 篇（二）

——债务维权需理性切勿恶意“反催收”

不久前结束的全国两会上，《政府工作报告》明确提出要求打击恶意逃废债。恶意“反催收”的老赖们将面临更为严厉的惩治。

在中国银行业协会开展“2020 年银行业金融知识万里行活动”之际，信用卡业内人士提醒，持卡人要正确认识信用卡债务，不侥幸尝试反催收等恶意“逃废债”行为来解决债务问题。如果对债务状况有异议，应当采取正确手段理性维权。

催收是为防范和化解金融风险

信用卡业务快速增长，使得银行在贷后资产管理方面逐渐开始精细化分类之路。相关人士表示，银行的催收前期主要以电话、短信、邮件等方式提醒告知客户的债务情况。随着客户逾期情况变化，银行会适当通过委外机构催收，着重从双方权利义务告知、不良法律后果等方面展开沟通。针对长期逾期，更进一层级的方式是司法催收，银行通过刑事报案、民事仲裁或诉讼等手段进行催收。在法院判决后，欠债人拒不履行债务即有可能成为“老赖”。

金融专家介绍，被执行人具有履行能力但不履行法院判决的义务，是典型的“逃废债”行为。大量的“逃废债”将扰乱金融秩序，由此产生金融风险往往“牵一发而动全身”，因此惩戒

“老赖”、打击“逃废债”，对于防范化解金融风险有重要作用。央行、中国银保监会等监管部门也要求银行加强后端逾期催收、严格把控银行风险。

2018 年 12 月，最高法、最高检公布《修改〈关于办理妨害信用卡管理刑事案件具体应用法律若干问题的解释〉的决定》。中央政法委官方公众号在评论中指出，“两高”对决定的修改是要做到面对失信犯罪行为真正“疏而不漏”。千里之堤溃于蚁穴，打击信用卡诈骗犯罪不是过于苛刻的小题大做。在信用的重要性日益凸显的今天，这是必须坚决执行的战略。

投诉催收行为最好找官方客服

随着互金产品的兴起，不合规机构恣意扩张导致自身资产恶化，引发催收行业乱象，轰炸欠款人通讯录、对第三方强行施压、骚扰式上门等行为时有见诸报端。信用卡业内人士表示，这些行为造成的影响，使公众对正常债权主张的催收也有了刻板印象，一谈到催收则联想到暴力，投诉人一提及“暴力催收”则倾向于符号化解读，急于还原事情经过，对正当的催收行动造成妨碍。其实，作为正规的持牌金融机构，银行催收一直在强监管下开展。在银行内部还有消费者权益保护部门，客户因特殊情况无法还款时，会帮助客户协调解决问题。如果持卡人对催收行为有异议，可拨打客服热线反馈。银行方面一旦查实，会对催收机构作出严肃处理。

网络信贷迅猛发展导致大量共债问题，也滋生了“老赖”

有组织反催收的土壤。在搜索引擎输入“反催收”，返回结果中有大量的所谓反催收攻略和反催收联盟加入方式。甚至有反催收团体对老赖提供代投诉服务，方式包含在贴吧、微博或者投诉网站等平台大量发帖编造无法核实的事情，以期通过聚集投诉客户向银行施压攫取个人权益。法律人士介绍，反催收组织多为不具备合法营业资质的灰色组织，在法律诉讼中由此类组织代理的案件都得不到诉讼支持。部分组织甚至倒卖借款人信息，借款人想当然使用“反催收服务”，不仅达不到目的，还会陷入其他陷阱。

相关人士表示，反催收的一切套路就是要逼迫金融机构让步，给欠款人减免费用或者宽限时间。但是套路最终都不会取得任何效果，对于逾期时间过长又不是因为如突患重疾或意外事故等特殊原因无法还款的欠款人，银行机构依然会进行司法催收。

资料来源：广东银行同业公会