

# 光大银行侵害消费者权益被银保监会通报

存在违规代客操作等六项违规行为

2月3日,银保监会发布《关于光大银行侵害消费者权益情况的通报》(以下简称《通报》)。《通报》指出,光大银行存在违规代客操作、短信营销宣传混淆自营与代销产品、个贷业务与保险产品强制捆绑、适当性管理落实不到位、存贷挂钩、违反质价相符原则收取财务顾问费等六项违规问题,银保监会已要求其进行整改。

## 问题一

### 销售理财商品时违规代客操作

银保监会消费者权益保护局表示,经查,消费者通过光大银行自助设备购买理财产品时,存在银行员工违规代客操作的问题,涉及哈尔滨、太原、上海等地4家分支机构。比如,2019年6月11日,哈尔滨东大支行有14笔理财产品销售,除输入密码外,其余流程均由银行员工违规代客操作。上述行为违反了《银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定》(银监办发[2017]110号)等规定。

## 问题二

### 短信营销宣传混淆自营与代销产品

光大银行成都、济南、青岛等地7家分支机构在短信营销中存在片面夸大产品收益、混淆自营理财和代销产品等问题。比如,2019年3月27日,成都冠城支行向消费者发送营销短信,宣称“光大银行冠城支行3月27日-3月31日发行‘光大阳光北斗星’(代码865034)”,但该产品实际由光大证券发行、光大银行代销,非光大银行自营产品。上述行为违反了《商业银行理财业务监督管理办法》(银保监会令2018年第6号)、《中国银保监会



于规范商业银行代理销售业务的通知》(银监发[2016]24号)等规定。

## 问题三

### 适当性管理落实不到位

银保监会消费者权益保护局指出,光大银行对客户风险承受能力评估管控不力,导致大量高龄客户风险承受能力评估结果高于实际等级,适当性管理落实不到位。

2018年1月至2019年6月,该行客户年龄超过70周岁的风险承受能力评估问卷中年龄选项失真,涉及554家分支机构,北京、河北、吉林、福建、大连等地分支机构问题较为突出。比如,2018年5月31日,一名72岁消费者在北京惠新西街支行风险承受能力评估问卷中勾选年龄“D.61-65”,使风险评估结果由实际的进取型改为激进型,并认购了高于其实际风险承受能力的“阳光红精英荟1期”产品100万元。

上述行为违反了《商业银行理财产品销售管理办法》(银监会令2011年第5号)、《商业银行理财业务监督管理办法》(银保监会令2018年第6号)等规定。

## 问题四

### 个贷业务与保险产品强制捆绑

光大银行与某财险公司合作开展的“联合1贷”和小额无抵押贷款业务未区分消费者信贷风险水平和授信状况,限定承保机构、强制捆绑搭售保险,严重侵害消费者自主选择权和公平交易权。

2019年4月,光大银行总行零售业务部开办了小额无抵押贷款业务,主要面向稳定受薪人士和小微企业客户,该类客群多数有房产/车辆或有社保/寿险保单记录。除借款保证保险外,该类客群应有权利选择其他增信方式,但该业务借款人的授信准入条件仅为“已向相关保险公司投保个人贷款保证保险”,未区分借款人信贷风险水平和授信

状况,强制捆绑借款人购买指定财险公司的保证保险。该业务涉及北京、上海等8家分行,截至2019年6月末,该业务累计贷款金额59.56亿元。

上述行为违反了《中国银保监会关于整治银行业金融机构不规范经营的通知》(银监发[2012]3号)、《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》(国办发[2015]81号)等规定。

## 问题五

### 存贷挂钩

银保监会发现,光大银行石家庄、沈阳、南昌、郑州、广州、南宁、重庆、成都、深圳、鞍山等10家分行存在存贷挂钩的违规问题,要求借款人以办理本行结构性存款、单位定期存单、预存“还款保证金”等作为贷款审批发放条件。

例如,2019年1月25日,广州分行给予某借款企业授信额度3400万元,要求该笔授信中2000万元流动资金贷款额度须

办理该行结构性存款。2019年2月13日,该借款企业在光大银行办理结构性存款2100万元,2019年2月15日,光大银行向借款企业发放流动资金贷款2000万元。

上述行为违反了《中国银保监会关于整治银行业金融机构不规范经营的通知》(银监发[2012]3号)等规定。

## 问题六

### 违反质价相符原则收取财务顾问费

光大银行总行、武汉分行、苏州常熟支行违反质价相符原则收取财务顾问费,涉及6269.5万元。比如,2019年6月,武汉分行与某借款企业签订《财务顾问协议》,约定财务顾问服务期限为2019年6月至2020年3月,并收取697.5万元财务顾问费。该行提供的服务成果《并购融资建议书》于2019年1月出具,早于《财务顾问协议》签订时间,也早于合同约定的服务期限,且部分内容从贷前调查报告中摘抄,设计的并购融资方案与借款人贷款申请方案基本雷同。

上述行为违反了《中国银保监会关于整治银行业金融机构不规范经营的通知》(银监发[2012]3号)等规定。

银保监会消费者权益保护局表示,光大银行上述违规行为,侵害了消费者知情权、自主选择权、公平交易权、财产安全权等基本权利,已要求其进行整改。针对上述问题,各银行保险机构要引以为戒,举一反三,排查整改,根据《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》(银保监发[2019]38号),建立健全消费者权益保护体制机制,自上而下切实承担起主体责任,有效保护消费者合法权益。据央广网

# 城管依法查扣的五匹马成“烫手山芋”

8个月花费10万元饲养费养不起了,可拍卖无人问津



饲养在株洲湘江风光带的马。

近日,一则城管拍卖马匹的公告引发网友关注,5匹没收的马成了“拍卖品”。据了解,从查扣至今,湖南省株洲市芦淞区城市管理和综合执法局为这5匹马已经花销了10万元,城管方面负责此事的工作人员直言伤脑筋。更伤脑筋的是,这5匹马在网拍中还流拍了,这个“烫手山芋”终究是没“送”出去。

## 8个月花10万元

### 罚没5匹马后城管实在养不起了

1月22日,株洲当地媒体上发布一则株洲市芦淞区城市管理和综合执法局没收国产马处置拍卖公告。公告称:将于2月1日举行网络拍卖会,整体拍卖处置5匹没收的国产马。

记者了解到,5匹马为

3公2母,起拍价5.52万元。记者联系了株洲芦淞区城市管理行政执法大队,该大队副大队长朱文辉向记者介绍,5匹马原本由私人饲养,去年5月,因多次违反《城市市容和环境卫生管理条例》,且马的主人拒不改正,城管队员依法依规进行了没收查扣。

“已经花了10多万元了。”朱文辉无奈地表示,为了让这5匹马生活无忧,每匹马每个月伙食标准就2500元,至今已经花了10多万元。朱文辉直言,高额的饲养费让他们伤透脑筋,“从执法经费出这笔费用,怕被它们吃空了。”

## 无人报名买马

### 流拍让5匹马成了“烫手山芋”

无奈之下,城管大队决

定依据相关规定,按程序公开拍卖这5匹马,并打算将竞拍所得款项上交财政。然而,委托拍卖的公司反馈消息称,因无人报名,本次拍卖流拍,预计春节后会再次启动拍卖。听到这个消息,朱文辉一脸愁容:“看来还要多养一段时间。原想着这个‘烫手山芋’要送出去了,结果还流拍了。”

“花了那么多钱,不长肉就算了,居然还瘦了。”朱文辉说,这5匹马的主人在株洲湘江风光带违规饲养马匹,已经多次接到市民投诉,多次被要求整改并进行了处罚,但其提出解决养殖场,提供资金等诸多不合理要求。“主人拒不改正,我们担心这5匹马返还给他以后,问题依然得不到解决,才按照相关程序对5匹马进行公开拍卖的。”

据《三湘都市报》