

# 金融消费遭遇烦心事 快跟我们说一说

3·15临近,本报今起多渠道征集线索,将采访报道具有典型意义的案例

本报讯(记者 张海军)刷卡消费时有疑问,投资理财被销售误导,购买保险遇到理赔难,客服处理问题不及时,对金融服务质量不满意……在日常生活中,消费者与金融业打的交道越来越多,难免会有一些烦心事发生,出现问题该如何投诉维权?

“3·15国际消费者权益保护日”即将来临之际,厦门晚报社今起面向广大消费者征集各类金融消费线索。欢迎您将金融消费中遇到的烦心事告诉我们,我们将协助您向有关职能部门和机构反映,并对具有典型意义的案例进行采访报道。您所提供的每一条线索,我们都将认真研究,并对您的个人信息严格保密。

厦门晚报社一直关注消费者权益保护问题,每年的“3·15”都会推出重磅策划报道,借媒体之力,联动消费者、相关职能部门,聚焦消费者关注的热点问题。

作为新浪旗下的消费者服务平台,黑猫投诉将与我们一同开展金融消费者权益保护专题活动,通过金融行业典型案例征集、企业处理投诉情况反馈、反诈安全知识普及等系列系列活动,营造更安心的金融消费环境。黑猫投诉还与厦门晚报社等众多媒体发布“安心消费”主题倡议,切实守护消费安全底线,为优良消费环境的建设添砖加瓦。截至2023年1月底,黑猫投诉平台累计收到消费者有效投诉超1246万件,企业回复964万余件,投诉解决801万余件,其中1月份有效投诉近39万件。

此次征集活动涵盖银行、证券、保险、基金、期货、信托、互联网金融、消费金融等行业。您可以通过案例征集通道与我们沟通,请您尽可能告知准确翔实的案例信息和有效的联系方式,方便我们更加全面地了解情况。




## 共创消费新未来

促进消费公平  
激发消费活力  
推动质量社会  
共治

### 征集通道

1

消费者可以通过“晚报应帮帮”微信小程序或厦门晚报社市民热线0592-5589999进行反映。



2

消费者也可通过黑猫投诉App、微信小程序或官方网站<https://tousu.sina.com.cn>进行反映。

### 特别提示

由于线索较多,建议优先选择晚报市民热线5589999“晚报应帮帮”小程序方式提供。线索提供人应提供侵权方名称、事件经过、本人联系方式、必要证据(票据、照片、视频、聊天记录等)等相关信息。

### 规范机构经营行为 保护八项基本权利

中国银保监会制定发布《银行保险机构消费者权益保护管理办法》,自2023年3月1日起施行。《管理办法》明确银行保险机构承担保护消费者合法权益的主体责任,规范银行保险机构经营行为,保护消费者八项基本权利,包括规范产品设计、信息披露和销售行为,禁止误导性宣传和强制捆绑搭售、不合理收费等行为,保护消费者知情权、自主选择权和公平交易权。严格行为监管要求,明确对同类业务、同类主体统一标准、统一裁量,依法打击侵害消费者权益乱象和行为。

· 倡导诚信经营 共筑和谐消费 ·

## 外卖店伪造证件 被罚万元

集美区市场监管部门开展拉网式排查,强化外卖餐饮食品安全



■ 执法人员对违法商家进行处罚。

近日,集美区两家外卖餐饮店因“假证”“套证”问题(即伪造或使用他人所有的证照申请并开设外卖网店),分别被集美区市场监管局行政处罚、立案调查。

文/记者 高金环 通讯员 魏晗超 图/市场监管

### 委托短视频博主伪造证件 操作环境脏乱差

去年10月31日,集美区市场监管部门执法人员在处理一起投诉举报时,意外发现涉及投诉的个体户开设了多家外卖网店,其中一家所使用的证照竟是伪造的。

执法人员立案调查发现,当事人通过抖音平台一短视频博主介绍,得知有“一店多开”的违法经营方式,随后付款并委托该博主帮其伪造证件。

执法人员还检查发现,外卖网店操

作环境“脏乱差”,责令其限期整改,并抄报平台下线处置。对于提供假证办理的那名博主,集美区市场监管局在取得证据的情况下已通报该博主所在地有关部门处理。

该餐饮店的行为违反了《网络食品安全违法行为查处办法》有关规定,集美区市场监管局对当事人作出没收违法所得1000元,并处罚款10000元的行政处罚。

### 证照非店主所有 竟是店旁一对老夫妻注册

近日,集美区市场监管部门在处置一起食品抽检不合格事件时,发现当事人开设的外卖网店营业执照和食品经营许可证并非其本人所有,而是该店铺旁边一对老夫妻注册的。

据当事人陈述,其曾接到某代办中介的电话,称能够帮助其采取“套证”手段开设外卖网店,便萌生冒用他人证照在外卖平台上开设餐饮外卖店的想法。集美区市场监管局在该店不合格食品处置复检流程完毕后,立即对当事人进行立案调查。

套证、假证等违法行为不仅破坏正常的市场交易秩序,还存在食品安全隐患问题。集美区市场监管部门将持续深入开展整治行动,以辖区外卖店集中的孙厝、软件园二期等外卖店较集中的区域为重点,进行拉网式排查,逐家逐户进行宣传告诫,严厉查处外卖餐饮环境脏乱差、无证无照经营、违法违规的人网等行为。同时,集美区市场监管部门多次约谈美团、饿了么等外卖网络餐饮交易平台,进一步压实外卖餐饮经营者食品安全主体责任。