

依照银保监会官网披露，华夏银行侵害了消费者知情权、财产安全权、自主选择权、公平交易权、信息安全权、违规向个人客户收取费用以及违规向贷款客户转嫁成本

华夏银行 | 龙商贷

最高可借额度

¥300000

年利率(单利)7.2%~18%，随借随还

借款

(来源：“华夏龙商贷”微信公号)

二、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

一是向“一老一小”销售不适当产品。华夏银行对购买基金的客户年龄未进行系统控制，导致手机银行、网上银行渠道向18周岁以下未成年人销售风险较高的基金产品。该行通过代替客户风险评估、诱导客户多次评估等方式提高客户风险评估等级，并向65岁以上高龄客户销售高于其实际风险承受能力的信托产品。

二是特定业务投资者分类和认定不审慎，导致低风险承受能力客户购买高风险产品。华夏银行开展代销基金业务，未对投资者分类进行系统控制和审核。经查，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级基金产品。

上述做法违反了《中国银监会关于规范商业银行代理销售业务的通知》《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》以及《商业银行内部控制指引》等规定。

三、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。上述做法违反了《中国银监会关于整治银行业金融机构不规范经营的通知》以及《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》等规定。

四、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，合同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。上述做法违反了《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》等规定。

五、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

一是违规查询个人客户交易信息。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，通过柜面非密查询等方式查询个人客户储蓄存款交易信息。涉及福州、成都、南京、深圳、南昌等11家分行。

二是违规存储和传输个人客户信息，存在信息泄露风险。华夏银行在公用互联网电脑、公用办公电脑中违规存储大量个人客户信息。在开展互联网贷款业务时，通过互联网邮箱向合作方传输个人客户信息，数据交互未实现全面系统控制。上述个人客户信息包括姓名、身份证号、电话号码、通信地址、银行账号、信贷记录、房产信息等。

三是违规使用个人客户信息。2019年1月至2021年3月，华夏银行信用卡中心向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。根据领用合约，持卡人注销信用卡账户后合约即终止。

上述做法违反了《中华人民共和国商业银行法》《关于执行〈储蓄管理条例〉的若干规定》《中国银监会办公厅关于加强网络信息安全与客户信息保护有关事项的通知》《商业银行信用卡业务监督管理办法》以及《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》等规定。

六、违规向个人客户收取费用

一是向未激活信用卡续卡客户收取年费。2019年1月至2021年3月，华夏银行信用卡中心向未激活信用卡续卡客户收取年费3174.35万元，涉及华夏精英尊

尚白金卡、万事达钛金卡等28类信用卡。

经查，该行在信用卡到期前一个月向持卡人寄送续期新卡，旧卡到期当月，无论持卡人是否激活续卡，均预收续卡下一年年费。对上述未激活信用卡收取的年费，华夏银行未获得持卡人同意扣收年费的单独授权，也未提供任何实质性服务。

二是超出政府定价标准收取助农取款手续费。2019年1月至2021年3月，华夏银行超政府定价标准向借记卡持卡人多收取助农取款手续费2.91万元。收费标准按照取款金额的0.8%自动扣收，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。

上述做法违反了《商业银行信用卡业务监督管理办法》《中国人民银行关于推广银行卡助农取款服务的通知》《中国人民银行关于全面推进深化农村支付服务环境建设的指导意见》以及《中国银监会关于整治银行业金融机构不规范经营的通知》等规定。

七、违规向贷款客户转嫁成本

经查，2019年1月至2021年3月，华夏银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，涉及武汉、哈尔滨、青岛、贵阳、大连等32家分行。

“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，我局已要求其整改。针对上述问题，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。”中国银保监会消费者权益保护局称。

华夏银行对《财经》记者回应称，“对通报指出的相关问题，我行检查过程中即立查立改，针对发现问题逐项列明整改清单和具体整改措施，明确整改责任部门和时间进度，从快从实推进整改。目前已完成全部问题整改工作，并逐项有序落实责任追究。”