

今日关注

金融消费者权益

国办印发《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》 八大权利保障金融消费者

新华社北京11月13日电 国务院办公厅日前印发《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》。针对当前我国金融消费纠纷频发现状,提出保障金融消费者的八大权利,即财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等。《意见》对我国进一步加强金融消费者权益保护、提升金融消费者信心、促进金融市场健康运行、维护国家金融稳定、实现全面建成小康社会战略目标具有重要意义。

《意见》指出,要坚持市场化和法治化原则,坚持审慎监管与行为监管相结合,建立健全

金融消费者权益保护监管机制和保障机制,规范金融机构行为,培育公平竞争和诚信的市场环境,切实保护金融消费者合法权益,防范和化解金融风险,促进金融业持续健康发展。

《意见》明确,金融管理部门要按照职责分工,切实做好各自职责范围内金融消费者权益保护工作;各类金融机构负有保护金融消费者基本权利,依法、合规开展经营活动的义务;金融领域相关社会组织应协助金融消费者依法维权,发挥其在金融消费者权益保护中的重要作用。

《意见》提出,要健全金融消费者权益保护机制,明确金融机构在金融消费者保护方面的行为规范,保障金融消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权,金融机构应当将保护金融消费者合法权益纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略中统筹规划,建立金融消费者适当性制度。

《意见》明确要完善监督管理机制,从完善金融管理部门工作机制和落实监督管理职责的角度出发,提出完善金融消费者权益保护法律法规和规章制度;加强金融消费者权益保护

监督管理;健全金融消费者权益保护工作机制;促进金融市场公平竞争。

《意见》提出了建立金融知识普及长效机制、纠纷多元化解机制等六项金融消费者权益保障机制,通过完善配套措施和各种手段,实现对金融消费者基本权利的全面保障。

《意见》要求,各地区、各有关部门要充分认识加强金融消费者权益保护工作的重要意义,加强组织领导,明确工作责任,按照职责分工,抓紧出台相关的配套措施,共同营造有利于金融消费者权益保护的 policy 环境和保障机制。

金融消费者权益该如何保护？

国务院办公厅日前印发《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》,这是我国首次从国家层面对金融消费者权益保护进行具体部署。其背景是我国金融市场不断发展的同时,金融消费纠纷频发,潜在风险值得警惕。

梳理《意见》各项规定,我国保护金融消费者权益的条路清晰可见。

金融机构

“八大权利”必须保障

从信用卡被盗刷、高息理财血本无归,到存款丢失、公司跑路等,近年来我国金融消费领域侵权事件时有发生。这与金融机构的各种不规范行为密切相关。

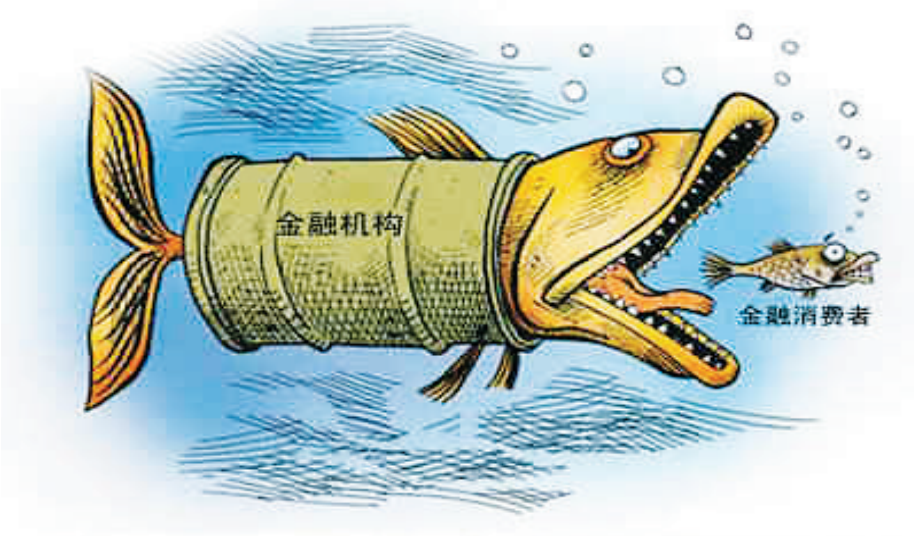
保障金融消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权,《意见》对金融机构的行为规范提出明确要求。

“这八项权利,是针对当前我国金融消费领域的侵权现象对金融机构提出的具体要求,涉及事前、事中和事后各个环节。如果金融机构能遵照执行,将从源头上遏制金融消费纠纷的发生。”中国人民大学商法研究所所长刘俊海表示。

年收益率达到20%,按月分红,稳赚不赔……面对如此诱人的承诺,不少人把血汗钱全部拿出,但结局经常是拿到收益甚至血本无归。“金融服务和产品不像鞋子、衣帽,消费者可以进行直观判断。金融产品较为复杂,需要有相应的专业知识,这使得消费者和金融机构之间信息不对称,知情权保障不到位。”北京德润律师事务所律师柯荆民说。

对此,《意见》提出,“金融机构应当以通俗易懂的语言,及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露可能影响其决策的信息,充分提示风险,不得发布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息,不得做虚假或引人误解的宣传。”

家住北京的邵女士卡在身边,钱却在福建被划走,杭州联合银行42名储户共计9500万



元存款不翼而飞……近年来消费者存款丢失案件频发。“在老百姓眼里,银行就是保险柜,如果连银行都不安全了,真不知道钱该放在哪儿。”60多岁的退休职工卢先生说。

《意见》提出,金融机构应当依法保障金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中的财产安全,采取严格的内控措施和科学的技术监控手段,严格区分机构自身资产与客户资产,不得挪用、占用客户资金。

更让消费者头疼的是,发生金融纠纷后投诉无门,相关金融机构推卸责任。比如存款纠纷案件发生后,不少涉案银行称是“临时工所为”、“员工个人行为”,急于撇清关系。

对此,《意见》提出,金融机构应当切实履行金融消费者投诉处理主体责任,建立多层级投诉处理机制,提高金融消费者投诉处理质量和效率,接受社会监督。

监管机构
消除监管真空 避免“踢皮球”

开在高档写字楼,装修豪华气派,具有工商登记的合法身份,许诺无风险高回报,这样的投资理财公司经常可见。与其光鲜的外表不同,这些公司中不少存在超范围经营、虚假宣传甚至卷钱跑路等问题。

“与正规金融机构相比,游离于监管体系之外的类金融机构目前是监管的空白,也是金融纠纷频发的领域。”中国社科院金融所银行研究室主任曾刚说。

据了解,成立这类机构只需要进行工商登记注册,门槛较低,缺少法律、法规和监管部门对其进行事前监管,大多靠事发后立案侦查。

“谁批准,谁就负有监管责任,不能等风险暴露时才去管。”中国银行国际金融研究所副所长宗良表示。

值得注意的是,大量金融创新导致金融产品以及服务出现跨行业、跨市场的交叉融合。金融机构的混业经营一定范围内超出了分业监管范围,对现有的金融消费者保护机制形成挑战。

对此,《意见》提出,加强金融消费者权益

保护协调机制建设,建立跨领域的金融消费者教育、金融消费争议处理和监管执法合作机制,加强信息共享,协调解决金融消费者权益保护领域的重大问题,形成监管合力。

“金融消费直接涉及公众的钱袋子,一定不能推卸卸责。对一些重叠交叉领域,不能出现踢皮球,必须加强监管部门之间的协调。”宗良说。

消费者

擦亮眼睛拿起“武器”

不可否认,金融侵权事件的频频发生,与消费者金融知识缺乏有关。不少消费者对记者表示,自己购买金融产品时,很少详细看合同内容,也看不懂,基本都是依靠销售人员的介绍和推荐。

《意见》提出,建立金融知识普及长效机制,金融管理部门、金融机构、相关社会组织要加强研究,综合运用多种方式,推动金融消费者宣传教育工作深入开展。教育部要将金融知识普及教育纳入国民教育体系,切实提高国民金融素养。

人民银行研究局局长陆磊表示,随着利率市场化的加速推进,银行竞争日趋激烈,不排除个别银行不顾风险盲目抬高收益承诺,对此消费者要擦亮眼睛。

与日益频繁的金融领域消费纠纷相比,一个尴尬的事实是,我国至今未建立金融消费者保护专项制度。柯荆民认为,目前我国在金融领域没有专门保护消费者权益的法律法规,消费者权益保护法只是一个普遍原则,由于金融产品与服务的特殊性,很多规范条款在金融领域难以适用。

《意见》提出,积极推进金融消费者权益保护相关立法的基础性工作,探索金融消费者权益保护特别立法。“针对金融消费者权益特别立法,力度更大、更专业,如果能够落地,消费者今后将多了一项维权‘武器’。”柯荆民说。

评论

别把百姓兜里的钱当“唐僧肉”

银行存款竟会“不翼而飞”、理财产品要兑付竟遭遇“翻脸不认账”;P2P跑路,消费者投诉无门……金融消费领域乱象横生,怎样保卫百姓的“钱袋子”安全? 国务院办公厅日前下发《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》,要求规范和引导金融机构行为,为金融消费者权益撑起“保护伞”。

随着我国居民生活水平的提高,金融消费领域的权益侵害呈现高发态势。放眼望去,小胡同里、出租车上、地铁车厢里随处可见号称年化收益率20%以上的“无风险”理财产品。金融机构创造出各种金融产品,凭借自己的强势地位和专业优势,把百姓钱财当成了“唐僧肉”,却无视信息告知义务,有的甚至蓄意骗取消费者钱财。

这方面的案例比比皆是。杭州多家商业银行的42位储户9505万元存款“不翼而飞”;深圳某P2P网贷平台高息吸金,9000人8亿资金深陷骗局;深圳中汇盈信、广州中译汇融私募理财计划涉嫌欺诈7亿多元……更为严重的是,纠纷发生后,金融机构往往“一推了之”,消费者上告无门、久拖无果。记者接触到的很多案件都是银行不管,法院摇头,消费者伤心。

金融消费领域之所以纠纷频发,主要原因在于金融机构内控不严,一些金融从业人员在高额佣金诱惑下铤而走险,违规、违法行为屡禁不止。此次意见明确提出了金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权等八大权利,正是针对金融领域的众多痼疾因时而发,意义重大。

不过,这把“宝剑”能否真正发挥作用,还在于意见能否变成实实在在的政策并予以执行。面对金融机构,消费者是绝对的弱势群体,只有建立起“有过失必有责任”“有过失必有惩治”的规矩,以铁的措施强化事后赔付和追偿,才能真正建立起金融机构的消费者权益保护意识,才能不让消费者口袋里的钱一再再而三地成为可随意夺取的“唐僧肉”。

(新华社北京11月13日电)



什么是金融消费

金融消费是在人们收入达到一定的水平,具备了一定的条件下产生的。狭义的金融消费是指享有金融机构提供的服务;广义的金融消费是指除享有金融机构提供的服务外,还包括购买金融机构所提供的商品。概括地说,金融消费是人们为了满足自身消费的需求,享受金融机构提供的服务,购买金融机构提供的商品的行为。

坑钱没商量 维权路漫漫

金融消费陷阱你踩过吗？

到银行购买理财产品,签完字才发现是份保险合同;保证18%的高收益,到期了却连本金都没着落;明明已约定10%的贷款利息,又被强行加收各种费用……种种金融消费“陷阱”,“坑钱”没商量,维权却不易。记者梳理了今年频发的四类侵权案例,看看你遭遇过吗?

银行存款“不翼而飞”

【案例】2015年5月,杭州联合银行储户近亿元存款“失踪”案8名涉案人员被检察机关提起公诉。该行古荡支行文二分理处前负责人祝超菊通过诱骗持卡人输入密码,先后将

42名客户共计9505万元的存款转入邱某及其指定人员的银行账户。

7月2日下午,兴业银行北海分行业务三部前负责人苏瑜被广西公安机关抓获。苏瑜涉嫌通过“过桥贷款”的形式,骗取多名消费者资金,涉案数额巨大。

【点评】中国银监会副主席王兆星:银行要对储户存款失踪进行调查,不管是因为银行管理或信息系统漏洞,还是犯罪分子和银行个别工作人员相互勾结造成对存款资金的诈骗,都要依法依规进行处理。

银监会消费者保护局局长邓智毅:各银行业金融机构既要管好自己的人,不能一出现问题就想撇清关系;又要看好自己的门,不能让那些有问题的资金“搞客”在银行大堂内肆意游荡,找寻机会。

P2P问题平台层出不穷

【案例】河北“85后”青年小陈最近心情沮丧到极点,他投资的P2P平台接连“爆雷”,20万元“打了水漂”。一年前受网络广告诱惑,他偷偷把25万元婚房首付款拿去买P2P产品并很快获得2万元收益。可是今年10月开始,他投资的三个平台有两个出现提取现金困难,网站无法正常打开,平台负责人也失去联系。

小陈告诉记者,他已向公安机关报案。但目前看,拿回资金的可能性很渺茫。

据网贷天眼数据中心统计,截至11月13日,全国P2P网贷问题平台共计1101家。

【点评】中央财经大学金融法研究所所长黄震:互联网金融深入到每个人生活的时候也会带来一系列风险,甚至可以说问题相当严峻,在金融消费者权益保护上应该实行“软法先行”与“硬法托底”相结合。

软法先行,即由行业性组织、地方政府探索出台一些规范、准则、公约等;硬法托底,即已生效的法律必须严格执行,尤其对涉及互联网金融领域的集资诈骗必须严打,否则就会出现“劣币驱逐良币”,导致市场混乱,甚至出现系统性风险。

银行乱收费等霸王行为屡禁不止

【案例】近日北京昌平区的黄女士错将5万元现金存入已逝前夫的存折,因无法取得前夫账户密码,黄女士和银行交涉要求退款遭拒。

武汉从事文体用品批发的个体户小卢,在某股份制商业银行贷款30万元用于经营。尽管合同写明贷款基准利率上浮30%,但银行要求他在贷款发放后拿出10万元“以贷转存”,并额外收取了3000元咨询费。

仅湖北一省,截至今年10月已查出20家商业银行存在利用优势地位进行强制服务、强制收费,以及只收费不服务等违规问题。

【点评】黄震:主要原因是当前金融消费者处于弱势地位。在强大的金融机构面前,无论是资金实力,还是金融知识以及相应能力,消费者都没有公平议价权,也缺乏救济渠道。对

银行出现这些霸王行为,消费者无力制约和评判,更没有条件监督进而维护自身权益。

光靠行政指令约束很难有足够效果,处罚也毕竟是少数。建议成立独立的金融消费者保护机构,并允许消费者集体维权,将集体诉讼引入金融消费者保护里。

信息泄露导致银行卡被盗刷

【案例】2015年3月,杭州的王女士拿着面值2000元的易士支付卡去某超市购物,却被商家告知双方早就停止合作。过去无论是加油还是商场消费,易士卡在浙江均被广泛使用。8月30日,中国人民银行发布公告称,因大量违规挪用客户备付金,造成资金链断裂等严重问题,依法注销浙江易士企业管理服务有限公司《支付业务许可证》。

据央行支付结算司处长谭静蕙介绍,个别特约商户的POS机被外包机构人员改装,造成部分银行卡被偷录和盗刷;一些支付机构的收单系统违规留存银行卡敏感信息并发生泄露,导致大量伪卡盗刷案件。

【点评】中央财经大学中国银行业研究中心主任郭田勇:保护消费者金融信息安全很重要,已经出现的大面积第三方信息泄露令人触目惊心,应尽快完善监管,加大对违法行为的惩处力度。

黄震:在分业经营、分业监管模式下,我国金融监管出现了不少空白。有必要重构监管框架,形成一个相互配合协调的监管体系,将金融信息保护作为重要内容纳入其中。当前金融监管部门信息披露还有待加强,很多处罚不公开,仅内部处理,不利于提示消费者风险。

(新华社北京11月13日电)

