

新闻分析

# 保护金融消费者权益，该怎么做

■新华社记者 李延霞 姜琳

国务院办公厅11月13日印发《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络清晰可见。

**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，但结局经常是拿不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，建立多层次投诉处理机制，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。



《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，不得挪用、占用客户资金。

针对不少金融机构以夸大收益、回避风险的手段吸引消费者，《意见》特别强调，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，不得作虚假或引人误解的宣传。

消费者金融知识欠缺，容易被“忽悠”也是金融纠纷频发的原因之一。《意见》要求金融机构进一步强化金融消费者教育，开展广泛、持续的日常性金

融消费者教育，帮助金融消费者提高对金融产品和服务的认知能力及自我保护能力，提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

发生纠纷后，消费者又常常陷入投诉无门的境地。对此，《意见》要求，金融机构应当切实履行金融消费者投诉处理主体责任，在机构内部建立多层次投诉处理机制，提高金融消费者投诉处理质量和效率，接受社会监督。

《意见》还提出，金融机构不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不得设置违反公平原则的交易条件。

新华时评

# 别把百姓兜里的钱当“唐僧肉”

■新华社记者 王凯蕾 姜琳

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11月13日下发《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、广州中泽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，法院挠头，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而再再而三地成为可随意夺取的“唐僧肉”。

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。

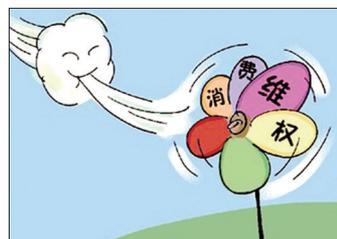
“金融消费直接涉及公众的钱袋子，一定不能推诿卸责。对一些重叠交叉领域，不能出现踢皮球，必须加强监管部门之间的协调。”宗良说。

**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，研究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。

今日关注  
金融消费者权益

新闻链接

# 国务院明确八大权利保障金融消费者

新华社北京电(记者 李延霞 姜琳)国务院办公厅11月13日印发《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。

近年来“存款失踪”、信用卡被盗刷等现象时有发生。对此《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