



加大金融知识科普力度 增强金融消费者权益保护



金融消费者权益保护具体而细微,关系千家万户,影响金融可持续发展和社会稳定。近年来,我国金融业发展迅速,但金融消费者权益受到侵害等情况仍时有发生。日前,中国人民银行召开2022年金融消费者权益保护工作电视会议,要求推动金融消费者权益保护工作高质量发展。下一步,应更加重视金融消费者权益保护,切实提升金融消费者权益保护水平。

■ 毛天润/整理

普及金融知识 平衡消费信息

一般而言,部分金融消费者由于金融专业知识不足、信息不对称、风险承受能力有限等原因,在金融活动中处于相对弱势地位。前些年,互联网金融野蛮生长,部分网贷打着金融创新的旗号,侵犯金融消费者权益。因此,加强金融消费者权益保护,是维护金融稳定和社会稳定的内在需求,也是金融业健康长远发展的坚实基础。

相比一些行业领域,金融的专业性、复杂性更强,金融消费者权益保护工作具有一定特殊性。为此,我国出台了有关金融消费者权益保护办法等,提高违法违规成本,提升金融消费者权益保护有效性。但应看到,金融科技快速发展给金融消费者保护带来新的挑战,发展日新月异在一定程度上导致金融欺诈行为更具隐蔽性。

完善制度设置 保护消费权益

因此,应进一步加强监管,通过完善制度设计和执行,进一步做好消费者权益保护。一方面,应该通

过修改完善制度细则、发布窗口指导和风险提示等,支持金融机构良性创新,提升金融服务效率和能力;另一方面,也应加大监管力度,督促金融机构、互联网平台严格按照法律规定开展业务,妥善保护好金融消费者合法权益。

金融机构应不忘初心、回归本源,不断深化数字化转型,主动检视管理制度及产品、服务与客户需求之间的差距,及时落实优化改进提升,从而达到服务消费者、保护消费者的目标。

一方面,完善体制机制,高度重视金融消费者权益保护。如成立专门的消费者权益保护部门,配置消费者权益保护专项预算,在分支机构配备专兼职消保人员,加强消费者权益保护工作统筹协调。另一方面,从源头做好工作,将消费者权益保护理念贯穿经营管理各环节。

加强金融教育 增强风险意识

此外,有关方面应切实加强金融消费者教育,增强消费者风险防范意识和自我保护能力。通过开展形式多样的宣传教育活动,不断普及金融基础知识,持续提升国民金融素养。金融消费者则应主动拒绝“征信修复”“代理投诉”以及“反催收联盟”等,谨防打着维护消费者权益旗号的各种骗局。

保护金融消费者合法权益任重道远。管理部门应切实维护公平公正的市场环境,强化金融机构对金融消费者的保护责任;金融机构应以切实行动更好地保护消费者合法权益,促进金融市场健康可持续运行。消费者也要加强学习,提升风险防范的意识和权益保护的能力。

小知识 金融消费者八大权益

(一)财产安全权 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。金融机构应当审慎经营,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。

(二)知情权 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。

(三)自主选择权 金融机构应当在法律法规和监管规定允许范围内,充分尊重金融消费者意愿,由消费者自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受金融服务,不得强买强卖,不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务,不得附加其他不合理条件,不得采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品。

(四)公平交易权 金融机构不得设置违反公平原则的交易条件,在格式合同中不得加重金融消费者责任、限制或者排除金融消费者合法权利,不得限制金融消费者寻求法律救济途径,不得减轻、免除本机构损害金融消费者合法权益应当承担的民事责任。

(五)依法求偿权 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级投诉处理机制,完善投诉处理程序,建立投诉办理情况查询系统,提高金融消费者投诉处理质量和效率,接受社会监督。

(六)受教育权 金融机构应当进一步强化金融消费者教育,积极组织或参与金融知识普及活动,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。

(七)受尊重权 金融机构应当尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯,不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族或国籍等不同进行歧视性差别对待。

(八)信息安全权 金融机构应当采取有效措施加强对第三方合作机构的管理,明确双方权利义务关系,严格防控金融消费者信息泄露风险,保障金融消费者信息安全。

■ 毛天润/整理

ICBC 中国工商银行

“3·15”

消费者权益保护宣传活动

共促消费公平 共享数字金融

活动时间: 2022年3月7日至3月20日

ICBC

中国工商银行消费者权益保护

选购净值型理财注意事项



《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》(银发〔2018〕106号,简称《资管新规》)正式实施,“保本”“无风险”的产品退出历史舞台,理财产品迎来“全面净值化时代”。对投资者来说,要认识到“风险与收益并存”,工商银行提醒投资者,购买净值型理财产品,要注意下述事项:

一、了解自身风险偏好

在投资前,要充分评估自身的资金状况、风险承受能力、投资偏好等,对于“风险能力测评”里的问题要认真作答,尽可能多和销售者沟通自身的真实想法。树立正确的风险投资观念,理解“风险与收益并存”的客观规律。

二、合理进行资金安排

要充分了解个人及家庭的资金状况,设置合理的比例分配个人及家庭资产中用于投资理财的部分,在产品的选择上要结合自身情况,根据不同产品的风险等级、投资期限等要素合理配置,根据风险和收益特点安排投资计划。

三、了解理财产品的投向

要仔细阅读产品说明书,了解产品风险等级、封闭期、费率、投资范围、投资比例、认(申)购确认时间、赎回到账时间等等关键要素,每个类型的产品根据其产品要素不同,都有不同的风险收益特征,例如现金管理类就是以流动性管理为主,收益相对不高,但能满足日常的灵活取用,封闭期较长的产品则相反;投资股票资产的产品通常净值波动比固定收益类产品大,但可能获取更高的收益。了解不同类型的特征,有助于投资者制定合理的投资策略。

四、了解产品管理人

理财产品的发行主体一般是理财子公司,选择大型、稳健的理财子公司,在投资交易能力、风险控制能力、数据获取能力、投资团队建设等方面相对更有保障。在选择产品管理人前,可以多方了解该公司的专业能力,对于难以确定是否正规的公司,可向监管机构、有关部门咨询,避免遭受不必要的损失。

五、培养长期投资理念

净值型理财产品的净值会跟随市场行情波动,产品的历史收益率或者业绩比较基准并不是传统理财产品的预期收益率,如果频繁申购赎回或者短期未达预期即赎回,容易出现“浮亏”变“实亏”的情况。对于理财产品出现的收益不及预期,甚至于短期内出现亏损的情况,一定要理性进行判断,并及时与理财经理进行沟通,了解市场情况。