

加强制度保护 提高消费者防范意识



毛天润

近年来,我国的金融消费者权益保护制度框架不断完善,《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》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等部门规章及规范性文件陆续出台。

3月1日,《银行保险机构消费者权益保护管理办法》正式施行,银行业保险业行为监管制度得到进一步完善。

在今年两会,针对现行金融消费者权益保护体系的不足,多位代表委员都指出当前金融消费者权益保护体系存在立法水平较低的问题。为此,代表委员们建议,加快制定金融消费者权益保护法,以专门法律补齐制度短板。

全国政协委员,人民银行杭州中心支行党委书记、行长张奎表示,我国当前的金融消费者权益保护立法水平与主要经济体存在差距,有必要加快制定金融消费者权益保护法。“这是补齐制度短板,加快建设社会主义法治国家的战略需要,也是适应金融科技发展新趋势,体现公正监管保障公平竞争的需要。”

全国人大代表、中国人民银行上海总部副主任兼上海分行行长金鹏辉建议,通过立法,明确统一的广义金融消费者概念,并围绕金融消费者基本权利,设定保障各项权益的行为规范。构建全面覆盖、权威统一的金融消费者权益保护监管体系,加强行为监管,为金融经营主体开展经营行为设置“红绿灯”。

近期,人民银行召开的2023年金融消费者权益保护工作会议强调,要深刻理解金融消费者权益保护工作在中国式现代化新征程中的角色和定位,持续探索适合国情社情民情的金融消费者权益保护工作框架。

金融消费者八大权益 什么是金融消费者?

金融消费者,是指在中华人民共和国境内购买、使用金融机构销售的金融产品或接受金融机构提供的金融服务的自然人。

1.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。

2.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。

3.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的意愿,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。

4.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的合法权利,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。

5.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。

6.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和自我保护能力,提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

7.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、民族和国籍等不同进行歧视性差别对待。

8.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。

金融消费者权益 受侵害的主要类型

1.侵犯金融消费者的知情权

金融消费者自主选择金融服务者、消费方式、消费时间和地点的权利不应受他人干涉,但实践中,金融机构往往采取金融消费者的知情权,主要体现在金融机构提供的信息内容真实和金融消费者可以全面准确获取金融产品信息两个方面。侵害金融消费者的知情权主要表现为以下三个方面:一是风险提示不充分,如对金融产品本身的使用风险或负面影响提示不够甚至避而不谈,与消费者的风险知悉需求不相匹配;二是模糊概念误导消费者,如故意混淆不同金融产品的性质诱导消费者进行消费;三是告知义务履行不全面,如未经消费者同意为其开通收费业务,发生业务调整或资费变化时没有及时告知消费者等。

2.侵犯金融消费者的自主选择权

各种措施干扰、影响金融消费者的自主选择权。如设置不合理的个人按揭贷款条件,要求客户在指定的保险公司投保;对担保物进行评估时,为消费者指定担保物评估机构;办理贷款时搭售银行卡,或要求借款人将存款账户转移到贷款银行等。

3.侵犯金融消费者的公平交易权

金融机构提供服务时应遵循公平、诚信原则,不得通过制度设计或合同格式条款规避其法律责任。实践中,金融机构利用其优势地位侵害消费者进行公平交易的权利,如在银行卡条款中规定“对因设备、供电、通讯或自然灾害等不可抗力因素或持卡人操作失误,造成储蓄卡交易不成功,银行不承担任何经济和法律责任”。该条所列情况有些并非不可抗力,银行应视具体情况确定自身应当承担的责任,而不应不加区分地一律自行免责。

4.侵犯金融消费者的财产权

金融消费者在购买、使用金融产品和接受金融服务时依法享有财产不受威胁、侵害的权利,即金融资产安全权。实践中金融机构确有侵犯消费者金融财产权的情况。一是部分金融机构存在安全隐患,如少数银行营业大厅保安巡查不到位,导致客户现金在营业厅内外被抢、被盗;二是向消费者收取不合理费用,如在未与存款人协商的情况下擅自收取短信服务费;三是资金汇划、结算中存在压单压票现象,侵害消费者财产权利,并往往以系统故障为由推卸责任。

5.侵犯金融消费者的隐私权

金融机构在提供服务时收集或生成的消费者信息大多涉及个人隐私,如消费者的年龄、职业、收入水平、联系方式、社会关系、信用情况以及消费者的金融资产状况等。部分金融机构由于法治意识淡薄,未经客户授权或书面许可,擅自查询甚至对外提供客户资料,侵犯客户的隐私权。部分金融机构保密工作不到位,对客户的基本资料、账户密码口令、交易情况等信息保存不当,致使信息被泄露,给客户造成财产或精神损失。