

# 保护金融消费者权益,该怎么做?

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。

“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。

“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。

(据新华网)



11月13日上午,哈尔滨市中级人民法院对社会广泛关注的被告人高玉伦、王大民、李海伟暴动越狱、故意杀人等案一审公开宣判,被告人高玉伦、王大民被判处死刑,被告人李海伟被判处无期徒刑。2014年9月2日,高玉伦、王大民、李海伟在杀死延寿县看守所一名值班民警后脱逃。新华社发

## 歌手尹相杰再次涉毒被查获

### 对吸食毒品供认不讳

13日下午,北京市公安局官方微博“平安北京”透露,12日19时许,北京市公安局禁毒总队在朝阳区某小区内,将涉嫌非法持有毒品的嫌疑人尹某某(男,46岁,北京人,歌手)查获。中央电视台新闻中心官方微博随后证实,该歌手为尹相杰。

经检测,尹某某尿检呈苯

丙胺类阳性。经初步审查,他对其吸食毒品及非法持有毒品的违法犯罪事实供认不讳。案件正进一步审理中。

值得一提的是,这已是尹相杰第二次涉毒被查。

2014年12月25日,尹相杰因涉毒被群众举报,在北京被警方抓获,现场起获冰毒等

毒品10余克。尹相杰对吸毒事实供认不讳。今年2月28日,尹相杰非法持有毒品案在朝阳法院开庭审理,法庭当庭作出判决,以非法持有毒品罪判处尹相杰有期徒刑7个月,并处罚金2000元。在十天的上诉期内,尹相杰未提起上诉。

(据新华网)



## 避孕药标签有误

### 美国上百孕妇起诉制药公司

据报道,美国上百名因服用贴错标签的避孕药而怀孕的妇女,近日对4家制药公司提起诉讼,要求涉事公司给她们赔偿数百万美元的费用。

报道称,这起案件已于上周被提交到费城的法院。起诉者宣称,4家制药公司生产的避孕药贴错了标签,药物服用的顺序被颠倒,所以避孕药没有起到应有的效果。

一些孕妇要求制药公司承担其孩子18岁以前的全部教育经费,以及她们的医疗费、误工费及精神损失费。但大多数孕妇因所在州法律的限制,只能要求制药公司赔偿医疗费及精神损失费。

根据美国食品与药品监管局的记录,此次被起诉的其中一家公司曾在2011年主动召回过大批包装错误的避孕药。

据悉,此前这些孕妇打算集体起诉医药公司,但是遭到了亚特兰大联邦法官的否决。于是她们的律师选择在其中一家医药公司的总部所在地费城再次提起诉讼。

(据环球网)

## 森林火情频发

### 印尼大象培训上岗当消防员

近期,在印尼苏门答腊东部廖内省,大象当起了消防员。当地夏克河大象保护区的23头大象经过培训,成为“森林卫士”,负责驮着水泵、水管等设备,和人类“同事”一起在国家森林公园巡逻,防止已经被扑灭的林火死灰复燃。

美联社援引当地林业局负责人苏帕托诺的话报道,这些大象原本用来协助工作人员巡视森林,阻止非法侵占森林行为,并且帮助人们把进入人类居住地的野象赶回栖息地。今年,由于雨水短缺,印尼森林火情多发,这些大象肩负起新的重任。

(据新华网)