



## 真刀真枪才能整治 侵害消费者乱象

从某种意义上说, 诸多乱象不仅意味着金融消费者的合法权益可能受到侵害, 也意味着金融机构自身治理不当, 暴露出金融机构违规经营、管理不善、流程不畅等问题。

文 | 汪振春

9月2日, 中国银保监会办公厅发布关于3家银行保险机构侵害消费者权益情况的通报, 直指“对分红型保险产品承诺固定收益”“以银行存款名义宣传销售保险产品”等欺骗投保人的问题, 涉及一家大型商业银行、一家人寿保险公司和一家财产保险公司。

10月10日, 中国银保监会发布《关于开展银行保险机构侵害消费者权益乱象整治工作的通知》, 决定组织银行业保险业开展侵害消费者权益乱象整治工作, 要求有什么排查什么、查实什么整治什么、有什么问题解决什么问题, 要在全面排查的基础上, 逐项列出问题清单并

对照整改。

短短一个月时间，一份通报、一份通知，指向都是金融消费领域权益侵害，其受重视程度可见一斑。而在现实情况中只有以问题为导向才能真刀真枪解决问题，才能让金融消费者有更多的获得感、幸福感。

## 剑指何方

作为保护金融消费者权益的一项重要行动，通知的出现绝非偶然。

今年4月，一则奔驰汽车车主维权的视频经网络发酵后广为传播。而其中的“金融服务费”更是引起了监管机构的点名关注。中国银保监会要求北京银保监局对梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司是否存在通过经销商违规收取金融服务费等问题开展调查，并表示将根据调查情况依法采取必要的监管措施，切实维护金融消费者的合法权益。

实际上，奔驰汽车的“金融服务费”只是众多侵害金融消费者权益事件中的普通一件。然而从舆情发酵的情况看，金融消费者的合法权益若不能得到及时有效保护，必然会引发不满和纠纷，严重的还可能引发群体事件，影响社会和谐与稳定；从长远看，也必将影响人们的消费信心，对金融业的持续健康发展产生不利影响。

参天之本，必有其根；怀山之水，必有其源。消费者就是金融业发展的“根”和“源”，金融机构的发展离不开消费者聚沙成塔的信任和支持。以消费者权益为代价换取盈利的金融机构必将遭到市场的无情淘汰。

近年来，我国银行保险业快速发展，金融消费纠纷逐渐增多，消费者的投诉也在不断增加。但由于金融消费者相对分散，且不同群体金融知识水平特别是风险防范意识参差不齐，维权往往遭遇困境，再加上金融机构在客户投

诉处理上也存在一定滞后性，这些都导致金融消费者合法权益难以得到及时有效的保护，进而激化矛盾，甚至影响银行保险业的形象。

正因如此，在银行业保险业开展侵害消费者权益乱象整治工作可谓势在必行、正当其时。本文具体点出的银行业乱象有19条，保险业有23条，银行和保险都存在的问题有9条，一共51条，主要包括产品设计不当、销售误导、内部管理不到位、与第三方合作不规范等，尤其是其中涉及的虚假宣传、夸大收益、强制捆绑搭售、电话营销扰民等更是监管投诉平台受理投诉的高发领域。这些乱象所暴露的产品不适当、销售不合规、投诉处理不到位等既有顽疾沉疴，也有新症状、新表现，亟待整治。

## 主动出击

虽然本次整治工作以银行保险机构自查为主，但监管部门将适时开展督导和抽查。

可以说，保护金融消费者权益工作一直是监管机构的重要职责之一。除了“一行两会”都设立的金融消费者权益保护的内部机构外，人民银行还会同银保监会、证监会建立了金融消费者权益保护协调工作机制。同时，监管机构还先后制定和修订了多个监管制度，比如2015年人民银行牵头当时的“三会”出台的《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》，2016年制定并发布的《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》，明确规定了金融消费者个人信息保护、金融机构信息披露、金融知识普及、金融消费纠纷处理等多项内容。

但仅有机制及制度的建设显然还不够。

对于金融机构而言，业绩规模大小和增长速度的要求往往更为直接，“重业绩、轻服务”不可避免地导致公司在实际经营中对客户利益处理不当。随着金融新业态的蓬勃发展，跨市

在现实情况中只有以问题为导向才能真刀真枪解决问题，才能让金融消费者有更多的获得感、幸福感。

保护金融消费者合法权益需要金融机构、监管部门和消费者三方共同发力。

场、跨行业交叉性金融产品与服务不断增加，一些损害消费者权益的乱象也披上了新的外衣，比如部分银行网点理财经理“暗示”某类理财产品保本保息无风险，保险销售夸大保障范围，再如以互联网金融为旗号的违规P2P平台，以及校园贷、套路贷等种种诱导借贷、暴力或违法催收……

从某种意义上说，这些做法不仅意味着金融消费者的合法权益可能受到侵害，也意味着金融机构自身治理不当，暴露出金融机构违规经营、管理不善、流程不畅等问题。如果不及时加以整治，必然会使获利者违规行为更加肆无忌惮，甚至导致“劣币驱逐良币”，长此以往合法合规业务也可能在利益的诱惑下让位于违规业务。因此，整治侵害消费者权益还是防范和化解金融风险的重要环节。加强消费者权益保护和乱象整治，不仅是保护金融消费者的重要举措，也是优化金融机构内部治理、压缩金融乱象行为生存空间、避免发生金融风险的有利手段。

### 需三方发力

金融消费者是金融市场的重要参与者，也是金融业持续健康发展的推动者。当前，我国正在持续深化金融供给侧结构性改革，“高质量”“以人民为中心”的服务转型发展理念也不断深入人心。加强对金融消费者侵权乱象的治理，既是对消费者权益的保护，也是行业持续健康发展的内在要求。

剖析这些乱象，归根结底还是缘于一些金融机构主体对规范经营行为、保护消费者合法权益的思想重视不足、工作措施不实、制度落实不严，具体而言包括业务前端与服务后端衔接不紧密、内部联动协调不到位、溯源整改的动力不强等。监管层面的“大消保”格局还需要进一步形成，制度和措施的前瞻性有待进一步加强。此外，消费者对金融产品认识不成熟、

自我保护意识不强也是亟需弥补的短板。保护金融消费者合法权益需要金融机构、监管部门和消费者三方共同发力。

首先，金融机构要充分发挥主渠道作用，积极响应消费者诉求，以压实维护消费者合法权益主体责任为主线，将消费者权益保护工作与自身发展紧密结合，切实将关口前移到服务一线，不断强化力量配备与机制完善，持续把保护好金融消费者权益的工作融入到金融服务的每一个环节。此外，当下尤其需要提高与第三方合作的风险意识，明确合作范围边界，在加强业务风险管理的基础上，提供更多的优质产品和服务，使改革创新成果更好惠及人民群众，确保消费者权益保护目标、制度、行为落地见效。

其次，监管机构要坚持以问题为导向，切实做好强化银行保险机构主体责任、督促银行保险机构切实提高和改进服务水平、深度打击损害消费者合法权益行为、积极化解矛盾纠纷等工作。同时，还应直面金融消费者迫切需要了解的金融知识的现实，多层次、多渠道、多样式、多频次开展金融风险提示活动，加大对损害金融消费者合法权益行为的检查与曝光力度，通过公布典型案例，更有针对性地进行金融知识普及和风险提示，提升社会公众金融素养和风险责任意识，并引导消费者依法维权，共同提升全社会公众的金融安全意识和金融素养。

整治侵害金融消费者权益乱象不可能一蹴而就，更不可能毕其功于一役。整治乱象专项工作也不能紧盯一时之功，更应该注重持之以恒、久久为功。在充分认识做好新时代金融消费者权益保护工作的重要性，始终围绕金融消费者反映强烈的问题，妥善解决金融消费者的合法诉求的前提下，一定能把金融消费者权益保护工作做好、做实，使金融改革发展成果更多、更公平地惠及广大人民群众。□

（作者供职于中国人民财产保险股份有限公司）