

监管处罚力度加大,金融消保新规实施,金融机构积极作为

## 守护消费者“钱袋子” TA们持续发力

收取或变相收取高额利息或金融服务费、金融产品过度或虚假宣传、对客户信息保护不足……近年来,金融理财产品日益丰富,消费者与金融机构联系日趋紧密,金融消费引发的纠纷也日益增加,部分金融机构行为甚至严重侵害消费者合法权益,金融消费者权益保护也由此成为监管机构综合执法检查的重要组成部分。

3月1日,《银行保险机构消费者权益保护管理办法》(以下简称《办法》)正式实施,在《办法》成为金融机构内部消费者权益保护机制建设最重要依据的同时,业内认为,监管部门在消费者权益保护方面的检查和处罚力度将增加。

### 数说行业

2022年银行机构共收到金融监管六司的7543张罚单,合计处罚金额达**21.21**亿元,涉及金融消费者权益保护的罚单明显增多。其中,人民银行在2022年第四季度针对消费者权益保护方面开出的罚单37张,涉及处罚金额达**1.359**亿元。

### 行家支招

#### 完善制度设计 平衡金融创新 与消费者保护

“在金融管理部门切实维护公平、公正的市场环境,强化金融机构对金融消费者的保护义务的同时,银行等金融机构自身应以切实行动更好地保护消费者合法权益,进而促进金融市场健康可持续运行。消费者自身也要加强学习,提升风险防范的意识和权益保护的能力。”招联金融首席研究员、中南财经政法大学金融学院硕士生导师董希森认为,在金融科技与金融创新快速发展的背景下,保护金融消费者合法权益刻不容缓。

一方面,金融监管部门应该进一步加强监管,通过完善制度设计,平衡金融创新与消费者保护。“我们鼓励金融创新,但创新不能突破法律制度和监管规定,在为企业带来收益的同时,不能给金融消费者带来损害。”董希森表示,近年来,我国金融管理部门和金融机构深化“以人民为中心”的理念,采取一系列切实有效的措施,进一步加强和改善金融消费者权益保护,也越来越重视兼顾金融创新和消费者权益保护之间的平衡。

另一方面,银行等金融机构高度重视金融消费者权益保护。在总行成立专门的、专业的消费者权益保护部门,将消费者权益保护理念贯穿到经营管理、客户服务的各个方面,进一步完善涉及消费者权益保护的金融理财产品、服务的审核机制,从源头上做好工作。同时,做好分支机构和员工信息安全培训,加强日常监督,谨防操作风险与蓄意不当使用,保障消费者隐私和信息安全。切实加强金融消费者教育,开展形式多样的宣传教育活动,持续地普及金融基础知识,提升消费者识别金融诈骗、防范金融风险意识和能力。

### 消费痛点

#### 虚假宣传误导投资者 “保本保收益”仍屡见不鲜

“产品收益高、风险低!”“一年内即可回收本金并且回报超高。”“每年可分配利润的90%并进行强制分红。”

理财有风险,高收益对应高风险,这是再简单不过的常识。然而,当投资者在银行网点咨询理财产品时,类似于上述“保本保收益”的话术仍是屡见不鲜。

2月10日,江苏银行领到人民银行2023年“1号”罚单,罚没金额达770多万元,除了违反反洗钱法有关规定等,该行还存在“对金融产品作出虚假或者引人误解的宣传”的违法行为。

#### 涉金融消费者权益保护 罚单明显增多

近年来,我国金融业发展迅速,金融数字化转型活跃,大量金融产品创新和金融消费者行为模式的变化,给金融消费者权益保护带来挑战。与此同时,监管也持续发力,加大对消费投诉的督查,严厉查处侵害消费者权益的行为,银行等金融机构吃到的罚单中,涉及金融消费者权益保护的罚单明显增多。

2月16日,银保监会对渣打银行开出了高达4965.94万元的罚单,原因包括与渣打集团的职责边界不清晰、年报披露不合规、贷款业务违规、违

反规定收费等39条。其中,渣打银行涉及及收费的违规情况包括重复收费、未按照规定进行服务价格信息披露并违规收取费用等。

数据显示,2022年银行机构共收到金融监管六司的7543张罚单,合计处罚金额达21.21亿元,涉及金融消费者权益保护的罚单明显增多。其中,人民银行在2022年第四季度针对消费者权益保护方面开出的罚单37张,涉及处罚金额达1.359亿元。37张罚单中包含4张超千万元的“天价罚单”,其中三张罚单项目涉及“未按规定履行客户身份识别、与身份不明客户交易、侵害消费者信息安全权、违规开展营销宣传”等。



### 行业破局

#### 多项消费者权益保护法 规相继出炉

守护金融消费者“钱袋子”,在监管发力的同时,还需进一步筑牢权益保护的“防火墙”。

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,《办法》所称银行业金融机构不仅仅包括银行和保险机构,还包括消费金融公司、信托公司、汽车金融公司、理财公司等非银行金融机构。

自2015年以来,监管相继出台了多项消费者权益保护法规,从《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》《金融消费者权益保护实施办法》到《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规。同时,相关金融监管部门、市场监管部门相继推出和完善各自领域金融消费者权益保护制度规则,各地也在地方金融监管法规中增加了一系列金融消费者权益保护内容。

此次正式实施的《办法》从消费者权益问题规定消费者的八项基本权益,包括知情权、自主选择权、公平交易权、财产安全权、依法求偿权、受教育权、受尊重权和财产信息安全权

等,要求银行保险机构应当通过适当程序和措施,在业务经营全过程公平、公正和诚信对待消费者。

值得关注的是,对于金融消费者权益保护的“重灾区”——个人信息保护问题,《办法》予以专章保护,明确要求金融机构不得采取变相强制、违规购买等不正当方式收集消费者个人信息;书面形式征求消费者个人信息处理同意时应当以醒目方式、清晰易懂的语言明示与消费者存在重大利害关系的内容;不得在线上渠道设置默认同意的选项获取消费者个人信息授权;遵循权责对应、最小必要原则设置个人信息处理相关系统权限;禁止从业人员违规查询、下载、复制、存储、篡改消费者个人信息等。

#### 提升消费者权益,金融机构在行动

《办法》还要求银行保险机构将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略,建立完善消费者权益保护审查、消费者适当性管理、合作机构管控、内部考核等工作机制,指导银行保险机构加强消费者权益保护体制机制建设,构筑全方

位的消费者权益保护工作体系。

事实上,近年来银行等金融机构也在积极开展消费者权益保护工作,不断提升消费者权益保护工作水平。

如平安银行广州分行将金融知识宣讲带进校园,为学生们讲解“征信修复”的常见套路以及如何正确对待贷款逾期,引导学生们要珍爱个人信用记录,维护合法征信权益,同时全面普及贷款的产品种类、利息计算、申请流程等基础知识,提醒同学们远离非法网贷。

中信银行广州分行各网点专题开展“守护钱袋子”“防范电信诈骗”等系列进社区活动,在群众出行场景、生活场景做好金融知识宣传工作,向居民普及基础金融知识,讲解有效识别、防范非法金融活动的方法。

“实际上,在《办法》颁布之前,金融机构就已经在金融消费者权益保护领域开展各类行动,包括但不限于成立专门的工作组,专门受理金融消费者的各类反馈等,在守护广大人民群众‘钱袋子’方面积极作为。”易观分析金融行业高级咨询顾问苏筱芮表示,《办法》实施后对推动健全金融纠纷多元化解机制,畅通投诉受理渠道,提升全社会金融素养均有助益。