第3章

天津银行业消费者权益保护工作面临挑战

从大量调研中看到，天津银行业消费者保护制度体系已经确立。以“预防为先、教育为主、依法维权、协调处置”的工作原则已成为银行业共同遵循的准则。天津银行业行为监管工作步入新阶段，金融机构行为自律增强，消费者诉求得到积极回应，金融知识宣传教育开创了新局面。

但同时还应充分认识到，银行业金融消费者权益保护的挑战仍在不断变化。

从实地调研和相关统计结果来看，银行业金融消费者的投诉主要集中于信用卡、电子银行安全、理财与代销产品纠纷等事项。此外，在经济结构调整的压力下，针对银行的外部诈骗和侵害也逐渐增多，电信诈骗、信息泄露、盗刷事件频发，也在一定程度上影响到消费者对银行的信任。随着互联网金融等新型金融媒体的发展，消费者的盲目投资引发的纠纷和社会动荡增多，非正规持牌机构冒用银行的问题突出，压力也不断增大。

一、银行业消费者权益保护立法缺位

截至目前，我国尚未建立银行业消费者保护专项法律。《消费者权益保护法》是我国保护消费者权益的基本法律，其保护对象限于一般产品与服务，由于银行业金

融产品与服务的特殊性，这部法律中的很多规范在金融领域都不适用。《商业银行法》、《银行业监督管理法》具体规范设计上鲜有直接针对金融消费者保护的规定。《银行业消费者权益保护工作指引》虽界定并使用了“银行业消费者”的概念，但缺乏上位法，监管部门欠缺必要的工作手段与措施。

因此，我国立法机关应借鉴发达国家建立健全金融消费者保护法律制度的做法，进一步明确金融消费者的概念、金融机构与金融消费者双方的权益义务、金融消费者保护机构及其职责权限、监管措施等，为切实维护金融消费者合法权益提供法律依据。

二、消费者权益保护应对机制需不断完善

由于各银行对消费者投诉事件的处理办法和重视程度各有不同，银行业务的管控从“人防”到“机防”的工作还需要加强和完善。随着互联网时代的到来，消费者维权意识日益高涨，但部分银行对形势估计不足，容易使消费者投诉的处置不到位，给自身形象造成不良影响甚至产生重大负面舆情，主要有以下几种情况：

一是向社会公布投诉方式、基本处理流程和联系查询方式不完备，影响消费者投诉维权。部分银行公布的投诉方式等相关信息不完整，缺乏监管机构要求公布的基本处理流程和查询方式。

二是业务流程管控未能与挑战同步，漏洞危及金融消费者基本权益。银行业整体上对金融服务流程中的安全技术投入与其客户群体广泛性不匹配，与新兴互联网金融相比，在追求金融安全技术升级的理念方面显得滞后、缺乏活力。此外，业务流程管控中的“人防”不足，比“技防”滞后更亟需重视和加强。比如近年来，“飞单”、客户信息泄露和理财与代销产品纠纷等事件，严重侵害金融消费者基本权益，也对银行员工的职业素养提出更高的要求。

三、消费者权益保护第三方调解机制刚刚起步

由于银行业金融机构在金融服务过程中占据优势地位，消费者难以获取充分证据，有时在仲裁、诉讼中处于不利地位。有的消费者考虑到诉讼程序相对复杂，因此望而却步，使合法权益得不到有效维护。

此外，司法裁决作为最后的救济手段，权威性高、公信力强，但高昂的诉讼费用、较长的诉讼时间、较强的对抗性等问题增加了消费者的维权成本。而天津银行业金融消费纠纷调解委员会刚刚起步，目前由该委员会调解处理的纠纷还比较少，与国内其它地区相比，还未能发挥应有的作用。

四、公众教育需注重深入性和系统性

银行业消费者安全防范意识淡薄，对金融常识缺乏了解，对投资理财产品急于求成，很容易受到电信诈骗和不法分子的诱导。尤其是对于年纪尚轻的大学生和年纪较大的老

年群体，受到电信诈骗的几率远大于其他社会群体，如果不加以防范和有效解决，不仅危害到银行消费者的个人利益，也会影响到银行声誉，甚至危及整个社会的安定。

同时，部分银行消费者法制意识淡薄，尤其对于银行产品“买者自负”的理念认识不足，不愿承担自身风险责任，出现损失片面归责于银行业金融机构，维权带有一定盲目性和偏执性。另一方面，无序、无效、恶意投诉和过度维权增多，部分投诉人在维权过程中体现出一定的极端性，缠诉闹诉时有发生。部分银行迫于压力“无责予赔”的做法不利于引导金融消费者理性维权，也不具有商业可持续性。

虽然天津银监局和各银行对金融知识的宣传教育工作一直在推进，但银行业消费者的整体金融素养、风险意识和法制意识仍有一定的欠缺。提高消费者的金融知识水平和金融素质，进而提高其维权意识和维权能力，不是通过有限的金融知识普及活动能够实现的。