

编辑 | 袁满

一系列金融科技类产品和服务相继涌现。这些产品、应如何有效地保护消费者权益。“从供给侧看，俗话说‘火车跑得快，全靠车头带’，做好消费者权益保护，有赖于金融监管部门。从需求侧来看，其素养有待进一步提升。”某业内资深人士直言。基于上述背景，包括监管人士、学界专家等，从供给侧和需求侧出发，就金融消费者权益保护话题展开深入讨论。



工作要求

金融管理部门要健全机构设置，强化责任落实和人员保障；加强金融消费者权益保护协调机制建设，金融消费争议处理和监管执法合作机制，加强信息共享，形成监管合力；强化国际监管合作与交流，推动金融消费者权益跨境监管和保护。促进金融市场公平竞争。金融管理部门要有效运用市场约束手段防止金融机构不正当竞争行为，提升服务水平，公平参与市场竞争。建立健全保障机制提升金融消费者权益保护水平。有关部门和地方人民政府要在各自职责范围内积极支持和配合金融消费者权益保护工作，健全全方位、依法打击各类金融违法犯罪活动，有效保护金融消费者合法权益。建立重大突发事件协作机制。地方人民政府负责协调本行政区域内各方力量做好应急处置工作。金融管理部门要积极协同配合，协调相关金融机构做好应急响应及处置工作。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。



工作要求

不得因金融消费者性别、民族或国籍等不同进行歧视性差别对待。保障金融消费者信息安全权。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。完善监督管理机制完善金融消费者权益保护法律法规和规章制度。研究探索金融消费者权益保护特别立法；逐步建立完善金融消费者权益保护规章制度，明确监管目标、措施和程序，指导建立金融消费者权益保护业务标准。加强金融消费者权益保护监督管理。金融管理部门要促进审慎监管与行为监管形成合力，依法加强监督检查，合理运用评估等手段，进一步提高非现场监管有效性；建立健全金融消费者投诉处理机制，有效督办、处理金融消费者投诉案件；完善风险提示和信息披露机制，加强创新型金融产品风险识别、监测和预警，防范风险扩散，维护金融市场有序运行。健全金融消费者权益保护工作机制。



工作要求

人民银行、保监会（以下统称金融管理部门）要按照职责分工，密切配合，切实做好金融消费者权益保护工作。金融管理部门和地方人民政府要加强合作，探索建立中央和地方人民政府金融消费者权益保护协调机制。银行业机构、证券业机构、诚实守信等原则，自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利，合规开展经营活动。金融领域相关社会组织应当发挥自身优势，积极参与金融消费者权益保护工作，协助金融消费者依法维权，推动金融知识普及，在金融消费者权益保护中发挥重要作用。规范金融机构行为健全金融消费者权益保护机制。金融机构应当将保护金融消费者合法权益纳入公司治理、企业文化和经营发展战略中统筹规划，落实人员配备和经费预算，完善金融消费者权益保护工作机制。建立金融消费者适当性制度。完善金融消费者风险偏好、风险认知和风险承受能力测评制度，保障金融消费者财产安全权。金融机构应当审慎经营，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。