

金融消费者权益的保护策略

徐 菁

西北政法大学经济法学院, 中国·陕西 西安 710199

【摘要】近年来, 社会经济飞速发展给金融行业带来巨大改变和进步, 金融行业呈现如火如荼的发展趋势。在这种背景下, 金融消费者逐渐增多, 随之而来金融消费者权益损害事件也是屡见不鲜, 金融消费者权益保护问题也成为社会和金融市场的关注重点之一。金融消费者权益只有得到充分保障, 才能保障金融消费市场的和谐稳定, 才能为市场经济发展保驾护航。尤其是当前我国金融消费者权益保护方面尚在发展阶段, 只有不断提升和完善来保障金融消费者权益, 才能为金融消费者提供强力支持和帮助, 才能为金融经济发展和社会稳定创造良好条件。

【关键词】金融消费者; 权益保护; 策略

The Protection Strategy of Financial Consumer Rights and Interests

Xu Jing

School of Economics and Law, Northwest University of Political Science and Law, Xi'an 710199, China

[Abstract] In recent years, the rapid development of social economy has brought great changes and progress to the financial industry, and the financial industry has shown a trend of development in full swing. In this context, the number of financial consumers is gradually increasing, followed by financial consumer rights and interests damage events are also common, the protection of financial consumer rights and interests has become one of the focus of the society and the financial market. Only when the rights and interests of financial consumers are fully protected can the harmony and stability of financial consumption market be guaranteed and the development of market economy be escorted. Especially at present, the protection of financial consumer's rights and interests is still in the development stage. Only by constantly improving and improving the protection of financial consumer's rights and interests can we provide strong support and help for financial consumers and create good conditions for the development of financial economy and social stability.

[Keywords] Financial consumers; Rights and interests protection; strategy

引言

金融消费者是金融市场中不可缺少的组成部分, 是关系金融市场稳定发展的关键因素。在我国金融经济发展进程中, 由于金融消费者权益保护尚不完善, 金融消费者金融知识水平尚待提高, 金融消费者缺乏维权意识和维权能力等方面原因, 导致金融消费者权益受侵害的事件时有发生, 这给金融消费者带来不良影响, 更给金融市场发展带来严重阻碍。基于此, 借助保障金融消费者的合法权益势在必行, 探究金融消费者权益的保护策略具有现实意义。

1 金融消费者权益保护的现状

自我国改革开放以来, 市场经济和金融领域呈现了翻天覆地的变化, 金融市场也呈现了繁荣发展的良好局势。这种情况下, 金融产品、金融消费者、金融交易等逐渐增多, 越来越多的个人参与到金融市场中来, 对金融的需求量不断增加。与此同时, 由于我国金融行业发展时间尚短, 在金融市场中出现了多种违规操作、信息披露和风险提示不到位、过度收集个人信息等问题, 导致金融消费者权益受到侵害事件时有发生, 金融消费者投诉案件不断增加, 给金融行业发展带来一定负面影响。相对于金融机构, 势单力薄的金融消费者处于弱势地位, 来保护金融消费者权益成为当务之急。但是我国金融行业发展时间不长, 金融相关尚在逐步完善中, 有关金融消费者权益保护和制度并不健全, 这不利于金融消费者有效保护自身权益。

具体而言, 一方面, 我国金融消费者权益保护相关尚未形成完整体系。在我国部分涉及金融消费者权益保护, 但是并没有明确以金融消费者权益为保护目标的体系。

2 金融消费者权益的保护策略

2.1 建立金融消费者权益保护法制体系

鉴于金融消费者的特殊性, 为保护金融消费者的合法利益, 相关部门应逐步建立专业、专门的金融消费者权益保护, 并在此基础上逐步打造金融消费者权益保护法制体系, 为解决日益增多的金融纠纷做出贡献。当前阶段, 我国金融消费者参与的社会经济活动越来越深入、广泛, 金融消费者权益不仅关系自身利益, 关系到金融行业的发展, 更关系国家的社会和经济稳定。只有打造更为完善的消费者权益保护法制体系, 才能规范金融市场, 才能用强大的保障金融消费者的知情权、自主选择权、财产安全权等基本权利, 才能进一步保障金融行业稳定有序发展。

一方面, 相关部门应制定专门的金融消费, 在明确金融政策、金融交易规则、消费保护、金融机构和金融消费者的权利义务等。相关应明确以保障金融消费者权益为目标, 推动金融交易有序进行。在相关中应根据金融市场实际情况和发展趋势, 完善切实保护金融消费者权益的内容和相关制度, 以推动金融消费者和金融机构建立更平等的关系, 促使金融交易更公平合理。另一方面, 在建立专门金融消费者权益保护的基础上, 还应不断完善其他的相关内容, 推动相应形成更为完善的

体系,为金融消费者提供更强大的保障力量。其中,相关部门针对保险、银行等相关的法规,应根据金融市场动态和金融消费者需求等方面,及时更改重复和冲突内容,及时增加金融交易实际需要的相关内容,以满足保护金融消费者权益的需要。同时,在完善相应体系时,应考虑金融消费者作为弱势群体的具体利益,通过隐私权保护、减少霸王条款等实现政策倾斜,为金融机构和消费者之间的平衡助力。

2.2 不断建立完善金融监管制度及体系

金融监管制度是保证金融经济顺利发展的有力工具,是保障金融消费者利益的有效手段。当前我国金融监管制度虽在不断发展过程中,但是面对金融混业经营过程中业务界限不断重合和模糊的大形势,监管制度仍旧需要不断完善才能实现科学统一监管,才能实现监管的职能和作用。

一方面,相关部门应不断建立和完善各项金融监管制度。对于各个金融监管机构的具体职责、交易规范、业务范围等方面有明确的制度引导,推动各个监管机构按照相应政策和制度履行职责。同时,对于金融监管制度应注重不同行业对相关业务的规制,应进行整合和调整,以减少监管漏洞和监管重复的问题。在建立金融制度中,还有关注金融经济不断发展的特性,在鼓励和推动金融企业不断创新的同时应及时补充相应制度规范其发展,以进一步保护金融消费者权益。另一方面,应借助有效手段推动监管机构实现及时沟通,打造行之有效的信息披露制度,借助网络高新技术全面跟踪和监管金融公司,并落实透明监管,促使监管过程和监管信息更透明、更大众化。通过全方位的数据监督管理,还可以及时发现并调整金融风险,有效保障金融发展秩序。与此同时,金融机构和相关经营者还应及时公布财务信息、经营状况、管理状况等方面信息,有效减少金融违法和金融腐败等现象,进一步提升金融经营管理的透明度,进而全面提升金融消费者的满意度和信任度。

3 逐步建立多元化金融纠纷处理机制

由于缺乏关于金融消费者的监管机制,且金融机构相较于金融消费者在经济实力、信息渠道、专业知识等方面都有很大优势,这导致两者发生纠纷时,金融消费者维权渠道比较窄、维权费用比较高、维权难度比较大,这在一定程度上也激化了两者的矛盾。面对这种现状,相关部门应逐步建立多元化金融纠纷处理机制,为金融消费者提供更多支持和帮助。

一方面,金融机构应不断完善和改进投诉受理部门,应切实规定投诉受理部门的受理流程、受理时间、受理规定等方面政策,避免投诉受理部门出现形同虚设、徇私舞弊等现象,切实发挥投诉受理部门的调解作用。同时,金融投诉受理部门还应秉承公开、公正的原则,依据相关法规的尽快解决金融消费者的投诉和相关问题。这种金融纠纷处理方式相对快捷便利,但是强制性不高。另一方面,金融监管机构和金融机构都应积极解决金融消费者相关的矛盾和纠纷,有效避免矛盾的进一步激化。面对金融机构无法解决的矛盾和纠纷,金融消费者可以向专门金融消费者

保护机构进行投诉如银监会银行业消费者保护局、保监会保险消费者权益保护局等,推动金融消费者保护机构为有效解决纠纷提供助力。

3.1 全面建立健全金融机构的自律机制

利用金融行业的统一制度和标准来规范金融机构的行为,不仅能够引导金融机构为金融消费者提供更优质的服务,还能为金融行业发展创造良好环境。这就要相关部门应根据金融机构实际情况建立统一的行业标准,制定金融服务等级,让金融消费者自由选择金融机构,推动金融机构不断提高专业水平和服务水准,进一步保障金融消费者的合法权益。同时,还应建立科学先进的金融机构行业协会,推动协会学习国外的先进管理经验和规范,不断加强自身建设,在此基础上,协会还应设置处理金融消费者投诉的机构,促使机构能够根据相应流程处理纠纷事件,为金融消费者提供更多帮助。

3.2 全面打造金融消费者教育长效机制

健全的金融和组织是保障消费者权益的重要路径,积极的金融教育也保障金融消费者权益不可忽视的手段。因此,相关部门应重视消费者金融教育,借助多种方法提高金融消费者的自我保护意识和能力,推动金融消费者在消费过程更顺利。一方面,在金融维权过程中,不少金融消费者因为缺乏自我保护观念遇到侵权事件时通常选择沉默或默认的态度,这也助长了金融机构的侵权行为。因此,相关部门和机构应积极开展金融消费者教育活动,借助网络技术和信息技术的先进手段,不断完善金融教育知识和资源,通过多种途径向金融消费者宣传金融相关知识和技能,不断提高金融消费者的金融知识储备,推动金融消费者建立正确消费理念,全面提升金融消费者的维权意识。

4 结束语

综上所述,金融消费者权益保护关系金融行业的正常运行和长远发展,金融行业的稳定运行关系整个市场经济的发展。只有不断完善金融消费者权益保护体系,通过不断建立健全金融消费者体系、监管制度、纠纷处理机制、机构自律机制,利用有效手段提高金融消费者的自我保护意识和自我保护能力,才能有效减少金融消费纠纷,才能进一步保障金融消费者的切身利益,为金融行业良性运行提供强力保障,进而全面提高金融市场发展水平。

参考文献:

- [1] 莫丽萍. 数字经济时代农村金融消费者权益保护法律问题研究[D]. 华中农业大学, 2021.
- [2] 杨媛媛. 金融消费者权益保护纠纷案件法律适用的法理分析[D]. 山东财经大学, 2021.
- [3] 肖姮. 网络理财中金融消费者权益的法律保护[J]. 法制与社会, 2021(06).

作者简介

徐菁, (1990.1-) 女, 民族: 汉, 籍贯: 陕西延安, 单位(学校): 西北政法大学经济法学院, 研究方向: 金融法。