

银行消费者权益保护的问题和建议

赵 夏

西北政法大学经济法学院, 中国·陕西 西安 710199

【摘 要】社会与经济全面发展背景下,银行业也获得诸多动力,金融产品与服务不断创新,满足人们新时期多元需求,并为人们的生活、生产等活动提供便利。但是在银行业发展过程中也出现一些问题,表现为消费者权益受到侵犯,损害消费者的合法权益,从消费层面来看当消费者权益受损后维权能力不足,也存在不少的相关问题。对此,本文对银行消费者权益保护的问题进行分析,并提出继续优化完善的对策建议,希望能够充分发挥消费者权益保护法体系的作用。

【关键词】银行; 消费者权益; 保护

Problems and Suggestions on the Protection of Consumer Rights and Interests in Banks

Zhao Xia

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

[Abstract] Under the background of comprehensive social and economic development, the banking industry has also gained a lot of power, financial products and services continue to innovate, meet people's diversified needs in the new era, and provide convenience for people's life, production and other activities. However, there are also some problems in the development of the banking industry, which are manifested as the infringement of the rights and interests of consumers and damage to the legitimate rights and interests of consumers. From the perspective of consumption, when the rights and interests of consumers are damaged, there are also a lot of related problems. In this regard, this paper analyzes the problems of the protection of consumer rights and interests of banks, and puts forward countermeasures and suggestions to continue to optimize and perfect, hoping to give full play to the role of the protection system of consumer rights and interests.

[Keywords] Bank; Consumer rights and interests; To protect the

引言

新时期银行业在发展的同时也进行着改革的探索,相较于传统银行,当代银行的集团化特征更加明显,而且也呈现出跨区域性,金融服务产品多元创新,为消费者提供更多样的选择,服务能力越来越高。与此同时,银行对自身利益也愈加看重,力求在提供服务的同时获取最大的利益,在此前提下与消费者进行合同条款签订时就会处于较为强势的位置,而消费者则处于被动,这种情况下就很容易致使消费者的权益受到侵犯或出现各类纠纷。随着人们权益意识的提高,相关主体的进一步完善提出强烈呼声,全面把握当前消费者权益保护的问题,以银行长远发展为导向,以保护消费者合法权益为目的,应积极完善银行消费者权益保护。

1 银行消费者权益概述

1.1 银行消费者的定义与特点

消费者指的是为获取个人、家庭生活所需进行购买、使用或接受服务的行为的自然人。银行消费者则指的是购买银行金融服务产品或接受银行服务的自然人。银行消费者在银行内所进行的活动与其他普通消费相较而言是特殊的,其特点体现在:一是银行消费需由消费者与银行事先就产品或服务签订合同条款,当合同条款生效后就不能轻易更改,于消费者而言存在不公平、不合理;二是银行消费需由消费者向银行提供个人信息且必须确保信息的真实完整的,这就存在隐私信息暴露风险;三是银行消费过程中消费者的权利需在允许范围内行使;

四是银行消费时消费者通常会完全依照工作人员的讲解与安排,自身对消费产品、服务等了解并不透彻,双方之间的信息缺乏对称性。

1.2 银行消费者拥有的合法权益

银行消费者拥有的合法权益在《中华人民共和国消费者权益保护法》中有着较为明确的规定,主要包括:消费安全权利,消费者在银行购买产品或服务后,银行一方面要保护好消费者的财产安全,保证其财产不受侵犯,另一方面要保护好消费者的信息安全,消费者所提供给你的各种个人信息银行需加以保存、保护,不能泄露到外,否则将会对消费者造成更加严重的影响。信息获取权利,即金融知情权,消费者与银行构建合同关系后双方之间的信息其实是存在不对称性的,但是消费者本身拥有获取信息、知情信息的权利,银行也需积极履行自己的告知义务,将消费者需知晓的信息全盘告知消费者,确保信息对称,提高服务水平。请求银行先付权利,银行的经济实力远大于消费者,二者差距明显,基于合同条款下银行所处的强势位置,消费者则拥有请求先付的权利。

2 银行消费者权益保护的问题

2.1 知情权受侵犯

大部分消费者对金融方面都认识不深,在进行金融交易时较少有比较意识,也常常是听随工作人员的讲解或建议随后做出较为草率的决定,真正完全了解产品、服务的消费者较少。从金融产品本身来看其存在专业性强、复杂性等特点,当银行未将

金融产品或服务详细告知消费者及认真履行自身的信息披露任务时,消费者就存在被欺骗的可能性。如一些银行为追求更大的产品影响力以及获取更多的利润,在与消费者进行沟通交流时会故意弱化风险,并做出虚假的承诺,导致消费者的权益面临被侵犯的可能。^[1]

2.2 公平交易权受侵犯

公平交易权是银行消费者所拥有的最基础的一项权利,具体指的是消费者与银行所建立的合同关系是完全自然的,金融产品和服务价值合理、质量适当,履行过程中也完全遵循合同内容。现实中,银行消费者的这一权益时常受到侵犯。导致这一问题的原因在于:一是银行存在劝诱行为,银行所提供的金融产品或服务基本都是银行从业人员向消费者介绍的,质量好或坏都不能直接通过口头讲解体会到,因而在宣传讲解过程中就存在故意夸大产品和服务收益、效益以及弱化、回避风险的情况,劝诱消费者盲目消费。二是相关格式条款设置不合理,与消费者公平交易权相关的一些银行消费活动多是由银行单方面所决定、执行的,如短信提醒费用、异地取款手续费等,消费者不仅不知晓而且还被动接受,且多数在自己的权益被侵犯后才知道存在类似的银行消费。三是监管不到位,在金融机构业务创新发展背景下,监管机构针对金融产品或服务的主体责任区分设置有不同的规范和标准,规性的标准不同管理力度就不同,而且还存在权益保护监管重叠、空白等情况,当消费者公平交易权受到侵犯后容易产生纠纷且难以快速解决。

2.3 安全权受侵犯

银行消费者在银行消费过程中所面临的安全权受侵犯问题主要表现在两个层面,一是信息安全权,二是财产安全权。因银行性质比较特殊,客户的真实信息、隐私信息等通常都是其提供服务的基础前提,因而当客户进行银行消费后,无论是个人的家庭信息、财产信息还是征信信息等都会被记录到银行的业务系统中,一旦银行系统遭到攻击,如病毒、黑客等,那么消费者的个人信息则会被泄露,尤其是不法分子窃取后可能会利用消费者的信息开展违法犯罪活动。又或者银行中内部员工为获取利益而将消费者信息倒卖给不法分子,导致消费者遭受财产损失、信息威胁等。另外,银行消费者的财产安全权益也经常受到侵犯,如一些不法分子在ATM机上安装窃取装置,当消费者在ATM机上输入账号、密码等信息后信息即被窃取,而ATM机是银行所监管的设备,这种情况的出现显然是银行监管不当的表现。银行系统自身也存在一些风险问题,如重复扣款、快捷支付漏洞等,也直接威胁消费者的财产安全权益。^[2]

3 银行消费者权益保护的建议

3.1 完善银行消费者知情权的保护

银行消费者知情权指的是消费者从银行获取信息的权利,包括与自身利益相关的各种信息,如对所购买、使用的金融产品和服务的信息知情权,对监管政策的知情权与对银行处置措施的信息知情权等。作为金融产品和服务的提供方,银行有责任也有义务将相关信息详细的披露、告知给消费者,让消费者的信息认知与银行尽可能地保持平等、对称,确保消费者所做出的决定是在精确认知基础上的。为此,从层面而言需重视银行消费者知情权相关

立法工作的进一步完善,保障消费者及时、完整获取与自身利益相关的真实信息的权利,也促使银行服务能力的提升。

3.2 完善银行消费者公平交易权的保护

银行是制定合同的主体,消费者与银行的交易过程中处于被动接受银行引导的位置,为避免其公平交易权被侵犯则需针对性加强此方面的保护。在立法层面需对交易合同的格式条款内容加以规制,要求银行将合同条款内容详细、完整地明示给消费者,不能隐匿不合理的、异常的条款,如存在隐匿条款、未完全明示条款等情况则相关银行需承担一定责任。

3.3 完善银行消费者安全权的保护

银行消费者权益保护还缺乏专门的、可操作性强的制度,为保障消费者安全权不受侵犯需重视专项制度的制定与完善。在立法方面应明确保密义务为银行所需履行的法定义务,规定银行和相关工作人员在对消费者提供金融产品或服务时需自觉保护消费者的信息,避免被非法盗取,如设置严格的工作制度加大对工作人员盗取客户信息行为的处罚力度,提高银行系统安全防护等级等。在具体的制定过程中要把握好自愿性、正当性与公共利益性的原则,即银行主体要主动承担保密义务,银行处置消费者信息需在合法范畴内,以及当消费者个人信息安全与整体公共利益发生矛盾时要将保护公共利益放在首位。

3.4 完善银行自律组织职能

银行业协会要积极完善自律组织,充分发挥自律职能,做银行与消费者之间的协调者,通过优化自律公约、章程进行完善补充,清晰划分银行的责任义务与消费者的责任义务,全面保护消费者的合法权益。首先,银行业协会要提高对消费者权益保护的重视,积极借鉴学习国内外各种先进经验,制定与时俱进的行业规范,明列违规处置措施、需负的责任等,对银行业务活动的开展给予规范指导。^[3]

4 结束语

综上所述,新时期社会与经济发展背景下,银行业获得诸多发展机遇,不断创新、不断优化,但在发展过程中依然存在一些问题,表现在消费者权益保护方面,较多问题导致消费者权益未能得到有效保护,损害消费者利益的同时还制约银行的长远发展。针对性消费者知情权、公平交易权、安全权等被侵犯的问题,需由多主体共同参与对银行消费者权益保护相关体系进行完善,同时也需重视发挥银行自律组织职能的作用,完善消费者诉讼机制,切实保障银行消费者的各项合法权益。

参考文献:

- [1] 白贵花. 从近两年金融消费者投诉情况浅谈金融消费者权益保护[J]. 法制博览, 2022(16): 142-144.
- [2] 左艺卉. 银行消费者权益保护监管研究[D]. 湖南大学, 2020.
- [3] 吕辉. 银行消费者权益争议解决机制的国际借鉴[J]. 当代金融家, 2020(07): 146-147.

作者简介:

赵夏, (1992.7-), 女, 汉族, 陕西大荔, 单位(学校): 西北政法大学经济法学院, 研究方向: 环境与资源保护法。