

加强国库领域金融消费者权益保护工作的 思考与建议

李树杨 段子怡

湖南省应用技术学院, 中国·湖南 常德 415000

【摘要】为能有效保护广大金融消费者的合法权益,近年来,随着人民银行针对金融消费者的权益加强保护,国库领域金融消费者的权益保护工作也得到了同步加强。当前,国库领域消费已经与社会大众的日常生活产生密切联系,持续加强消费者权益的保护是营造良好金融环境的关键所在。鉴于此,本文围绕如何加强国库领域对金融消费者的权益保护工作展开探讨,加强权益保护机制的建设,保证广大金融消费者的权益不受侵权。

【关键词】国库领域; 金融消费者; 权益保护; 思考与建议

引言

近年来,国库领域消费已经走向大众,融入了广大人民群众的日常生 活,为有效避免金融消费者的权益受到侵害,持续加强权益保护机制的建设,完善金融消费者的投诉方法与渠道,全面提高金融消费者的合法维权意识,应当持续增强对消费者权益保护的 关注。这对于全面增强金融消费者的维权意识、掌握维权方法,提高社会金融机构的业务代理水平,促进国库的现代化建设,全面提升中央人民银行的国库履职能力均具有非常重大的意义。

1 国库领域金融消费者的基本概念

1.1 金融消费的含义

金融消费是在人们的经济收入达到了一定的水平后产生的与金融相关的各种行为。从狭义的角度来讲,金融消费就是指金融机构为消费者提供的各种服务。而从广义的角度来分析,金融消费则是指消费者除了享有金融机构为其提供的各种金融服务外,还包括消费者的购买行为。简单来讲,金融消费就是人们为了在更大程度上满足其自身的各项消费需求,享受社会金融机构为其提供的金融服务,以及购买金融机构所提供的各类商品的金融行为。

1.2 金融消费者的含义

金融消费者即产生金融消费的主体,也就是为了更好地满足其个人即家庭需要而购买相关金融产品或者接受金融机构提供各种金融服务的人,主要包括两大类。第一类是传统型金融服务中的相关消费者,例如存款人、投保人等,他们为了有效保障其财产安全或者实现财产增值与风险管理,选择了金融机构的相关服务,例如储蓄、保险等。第二类是一些投资者,即购买基金或其他金融产品的中小投资者,以赢利、增值为目的。简言之,个体如果有信用卡、银行卡(有存款)或者购买过相应的理财及保险产品,就属于金融消费者。不仅包括个人,也包含购买了相关金融产品的单位。

1.3 国库领域金融消费者的内涵

从本质上来讲,中央人民银行经理国库是为进入了中央银行账户的各种财政资金提供相关的金融服务,具有公共产品属性。在财政资金的进出过程中,会与相关群体及组织产生联系。对于社会大众而言,这种联系主要是产生于“税款缴纳”、“更正退库”、“预算支拨”及“国债投资”与“兑

付”等相关业务的办理。因此,国库领域的金融消费者可以理解成为了有效满足个体或组织的某种特殊需要,在办理“国库业务”或是“国债业务”过程中接受国库金融服务的个体或单位(组织)。金融消费者权益内容主要包括知情权、自由选择权、公平交易权、资产安全权、隐私权和求偿权等^[1],这是国库领域金融消费者享有的基本权益。

2 开展国库领域金融消费者权益保护的重要意义

2.1 实现国库现代化建设的重要途径

在信息化技术的推动下,国库的信息化建设得到深入推进,国库的业务范围也得到了持续性拓展,国库相关工作中涉及社会大众的内容也越来越多,因此,在全新的时代背景下,积极做好国库领域金融消费者的权益保护工作非常重要,这是实现现代化、服务型国库建设的根本要求和主要途径,应当坚持以人为本的发展理念,寓“经理”于“服务”中。因此,只有高度重视为社会大众直接提供各类国库服务的工作,才能不断提高国库的服务质量与服务水平,维护好国库金融消费者(如办理国库、国债业务的人群)的实际利益,切实履行好“经理国库”为社会大众服务的基本职能。

2.2 推动国库工作高效发展与创新发展的源动力

从国库工作的内生性发展的角度来看,国库工作的高效开展与社会公众的支持密切相关。同时,国库工作的创新性发展也需要加强对消费者权益的保护,促进对服务对象的深入了解,不断挖掘其新需求,有效指导国库创新工作,积极改进业务拓展的方式与方法,实现国库工作的“理论创新”和“实践创新”,为服务对象提供更匹配的服务,推动国库工作获得可持续性发展。

2.3 全面提升国库社会影响力的关键突破口

在权益保护工作的开展过程中,能够增强国库领域金融消费者对国库服务内容的深入了解,并且对国库的重要作用产生正确的、直观的、全面的认识,有效提升金融消费者(社会大众)对国库各项金融服务工作的高度认同,从根本上实现国库部门工作在社会上的广泛影响力。

2.4 充分发挥对商业银行代理国库业务的监督职能

持续增强对国库领域金融消费者的权益保护,能够不断提升消费者的权益保护意识,提高合法维权的能力,这个过程能够对代理有国库业务的商业银行起到较好的监督与管理作用,

有效提高国库的监督职能,通过宏观调控和微观指导的方式督促各级各类商业银行加强规范化建设,全面提升国库部门对国库领域金融行为的监管质量与监管效率^[2]。

3 开展国库领域金融消费者保护的主要策略

3.1 注重消费者权益保护制度的顶层设计

在金融消费者的权益保护中,总行应当积极结合国家新消费者权益保护法的具体内容,持续加大与制度建设相关部门的沟通、协调,对国库领域的金融消费者权益保护进行顶层设计,根据具体情况制定相关保护办法,明确权益保护中的权、责划分,增强权益保护各方责任意识培养,促进权益保护实施的成效。而为了增强权益保护的可行性,各级国库部门需要根据其实际情况对制度进行细化,明确权益保护的实施细则,有效推动消费者权益保护工作的开展,加快推进权益保护制度的建设。

3.2 构建完善的权益保护组织结构

要实现权益保护制度的落实,则必须构建完善的组织结构,加强领导与监督,提高权益保护制度的实现。首先,要加强工作协作机制的构建,应当成立由人民银行及相关部门组成的主导机构,由商业银行参与的各级领导小组,进而形成“多方参与、协调一致”的权益保护工作机制。同时,要持续健全权益保护工作的投诉、纠纷处理等工作机制,明确具体的受理范围、部门以及调查期限,同步开通投诉维权热线,为广大金融消费者提供多样化的维权通道,针对于侵害金融消费者的违规行为要严厉惩处。

3.3 全面提高国库部门的服务质量与综合能力

随着国库服务与社会大众的联系越来越紧密,国库部门也应当持续增强服务的质量与效率。第一,持续拓宽金融业务的服务范围,积极围绕普通百姓生活,增加更多与人民群众密切相关服务,例如需要定期支付各类补助项目,不断地丰富直拨资金的种类^[3]。同时,着力开展管理创新与服务创新,在充分保证资金安全的条件下,利用信息化建设成果,全面改善金融服务的方式、方法和手段,探索服务新模式,实现国库服务水平的提升。另外,要全面提高金融服务的意识,推进“国债收款单”和“无记名国债”的兑付工作,盘活更多“睡眠”资金,将保护债权人利益的各项真正落到实处。

4 总结

综上所述,在全新的经济发展形势中,应当针对国库领域持续加强金融消费者的权益保护,引导广大金融机构提高其业务代理的综合水平,加快推进现代化、服务型国库,不断完善权益保护的范畴,加强权益保护信息的沟通与规范性操作,为金融消费者的合法权益提供保障。

参考文献:

- [1]赵大伟.我国互联网消费金融相关问题研究——基于金融消费者权益保护视角[J].金融理论与实践,2021(08):49-56.
- [2]杨涛.多措并举,保护数字金融领域消费者权益[N].中国证券报,2021-08-16(A03).
- [3]彭怡.互联网金融消费者权益的法律保护探析[J].中国信用卡,2021(07):74-77.