权威访谈

近年来，关于银行服务收费、理财产品、贷款等金融消费投诉不断增加。对于金融消费纠纷的持续攀升，监管层将如何应对？

银监会主席尚福林表示——

保护消费者权益是重要使命

本报记者 陈果静

强化监管和消费者权益保护

记者：近年来有关金融消费的纠纷不断，理财、存取款、信用卡、贷款等领域消费者投诉较多，为何会出现这样的现象？

尚福林：我国金融监管从行业管理演变而来。监管理论和实践都强调监管者对存款人保护之职责，监管目标定位于维护银行体系稳定，更多关注银行业发展与风险防范，工作对象是银行业金融机构，难免会带有一些行业管理色彩，对消费者权益保护关注相对不够。加快转变经济发展方式，有必要加快推进监管转型，监管者要淡出行业管理，强化监管和消费者权益保护。

加强金融消费者保护是经济金融发展到一定程度的必然要求。过去，我国金融发展滞后，金融产品结构单一，消费者与银行关系简单，消费者保护问题不突出。随着我国经济金融快速发展，金融改革创新不断推进，银行业发展取得历史性变化，种类繁多的金融产品开始走入寻常百姓家。金融产品从过去单一的存取款转向支付、理财、融资、投资等，服务深度与广度均已发生深刻变化。截至6月末，我国共有个人存款45.8万亿元，信用卡发卡量3亿多张。在此背景下，由于一些金融产品专业性强，消费者对其产品设计、收益模式和风险程度不了解，在合同确定、产品销售中处于劣势，金融消费者保护问题开始凸显。

重视金融消费者合理诉求

记者：在金融消费者保护上，银监会已经出台了一些举措，但金融消费者满意度仍然较低，您觉得产生这一现状的原因是什么？银监会在推动金融消费者保护方面该做些什么？

尚福林：近年来，银监会围绕防范金融风险、服务实体经济，在改进金融服务、保护消费者权益方面作了许多探索，但与广大城乡居民的要求和期盼相比还存在很大差距。一是普惠性、基础性金融服务不足；二是创业、投资、消费等方面新的有效金融需求还没有得到满足；三是小微企业融资难、融资贵问题还没有根本解决；四是金融服务理念、方式、流程不适应消费者需求，服务态度和效率还有待提升。这些差距和问题，是我们工作的重点和方向。

银监会作为专司银行业监管职能的机构，防范金融风险、保护存款人和金融消费者权益是职责所在。我们将以对人民高度负责的态度，始终把消费者放在最高位置，重视解决金融消费者的合理诉求，解民之忧，排民之难。

消费者的投诉其实是帮银行诊断问题，消费者的要求其实是给银行出题目。对待消费者的不满和投诉，不仅要做好解释说服工作，更要研究分析消费者关切，找出消费者共同的合理诉求，检讨银行自身问题，切实排除和解决消费者遇到的困难。要把消费者最关心、最棘手、最集中、最合理的诉求进行排队，从中确定工作任务和重点，逐步加以解决。加大信息披露和透明度建设，确保在销售金融产品时，提供准确、真实、可理解的信息，提供客观的投资建议，不得欺骗和误导消费者，不得泄露消费者信息和隐私，不得损害消费者利益。要建立一套快捷、规范、透明的应诉机制。当消费者与银行之间纠纷难以调和时，监管者要主动调解纠纷，督促银行处理好同消费者的关系。在纠纷调解过程中，监管者要摆正位置，做好维护行业规则的裁判员。

提高金融消费者风险意识

记者：下一步，消费者的权益还将在哪些方面得到保护？

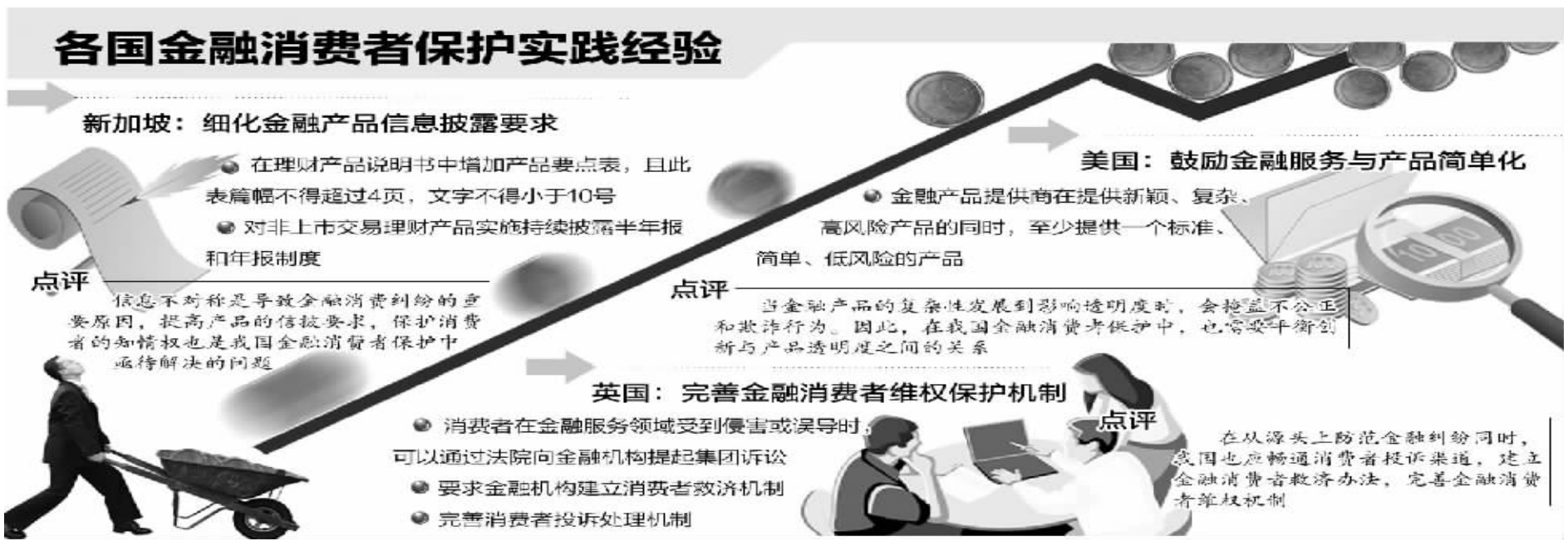
尚福林：我们将更加重视金融基础教育，推动建立持续系统全面的消费者权益教育体系，切实提高广大金融消费者的金融风险意识和自我保护能力。

由于我国金融消费者群体大，金融法律知识缺乏，金融消费者教育任务繁重。让所有利益相关者参与金融教育，方便地获取与消费者保护、消费者权利和义务相关的信息，是保障人民的知情权、监督权的前提条件，对消费者权益保护至关重要。银监会将更加注重消费者教育工作，增加监管工作透明度，强化金融知识普及，针对不同消费者群体，引导消费者识别金融产品设计、销售等环节的金融风险，及时掌握产品变化情况。充分利用网络、电视、短信等渠道，深入开展金融宣传教育活动，主动做好宣传讲解。

我们将更加注重提高金融服务供给能力和普惠性，切实改进薄弱环节的金融服务。我们将继续深化农村信用社改革，增强服务功能，发挥服务“三农”主力军作用。鼓励农业银行在内的各类银行加强涉农金融服务。本着“低门槛、严监管”原则，放宽新型农村金融机构准入，改善广大农村地区的金融服务。通过增设物理网点、临时网点，布设机具，定点定时服务，尽快解决全国所有乡镇的空白金融服务问题。我们将加快推进小微企业金融服务体制机制创新，鼓励设立小微企业金融服务专营机构，推动完善财税优惠政策，不断改进小微企业金融服务。

我们将更加注重改进广大城乡居民的金融服务。在做好传统金融服务的同时，针对不同需求，鼓励提供差异化的金融服务，保证所有消费者特别是弱势群体受到公平、公正、诚实的对待。针对理财产品推销过程中片面夸大收益、忽视风险提示、诱导消费者盲目购买金融产品、银行与客户之间责任不清等问题，让银行理财回归代理业务本质，推动理财业务健康持续发展。同时，更加重视残疾人等群体的金融服务。

上图 9月1日，银行业“金融知识进万家”宣传服务月活动启动，图为福建银监局组织银行业金融机构开展“面对面”公众教育活动。



小贴士

信用卡被盗刷怎么办

一旦遇到信用卡被盗刷的情况，第一步是要立即致电信用卡客服电话，要求银行对盗刷卡片予以冻结，防止二次刷卡，然后去当地就近网点或ATM机打印盗刷卡片查询单，证明盗刷时自己所在地点和盗刷卡仍在自己身上。

之后，要尽早去当地公安机关报案，开具公安报案受理证明，并去开卡行办理盗刷申报申请，按开卡行相关要求提供证明文件。

为防范信用卡盗刷，建议将磁条卡更换为芯片卡；办卡不宜太多，额度不宜太高，一般只办2张信用卡，一张为用于日常消费的低额度卡，一张为购置大额商品所使用的高额度卡；还要做到不要对外泄露个人信息和信用卡密码，并通过正规网站登录网银支付。

警惕这些电信诈骗手法

“安全账户”类诈骗：犯罪分子冒充公检法人员电话联系受害人，谎称其涉嫌洗钱、诈骗等犯罪，某地公检法机关将与受害人联系（或要求受害人与某地公检法联系）。随后，其他同伙冒充某地公检法人员以各种理由威吓受害人，要求将存款转入所谓“安全账户”。

“冒充熟人”类诈骗：犯罪分子打电话给受害人，冒充其亲朋好友，谎称因嫖娼、闹事等原因被公安机关抓获，要缴罚款、保证金等，向受害人借钱；或谎称因交通事故、突然生病等各种理由向受害人借钱，诱骗受害人向其指定账户汇钱。

“邮包藏毒”类诈骗：犯罪分子给受害人打电话，谎称在受害人的邮包内发现毒品，要求其与公安机关联系并告知联系电话。当受害人联系后，对方又编造理由使受害人相信其身份或银行卡信息已泄露，进而以银行卡解冻、设置防火墙等名义诱骗其向指定账户汇钱。

（陈 原）

金融消费维权今起有章可循

《银行业消费者权益保护工作指引》发布

本报北京9月3日讯 记者陈果静从银监会获悉：《银行业消费者权益保护工作指引》将于4日发布，该《指引》填补了国内银行业消费者权益保护制度方面的空白。

此前，我国并没有针对金融消费者权益保护的基本立法，由于金融消费的特殊性，在消费者维权领域存在法律缺失，影响了工作的有效性。与此同时，随着金融创新活动日新月异，银行业产品和服务呈现多样化、专业化趋势，由信息不对称等引发的消费纠纷日渐增多，亟须出台制度性的银行业消费者权益保护规制。

《指引》中针对侵害银行业消费者权益的行为提出了八项禁止性规定，其中包括：不得在推销产品和服务过程中以任何方式隐瞒风险、夸大收益；不得在格式合同和协议文本中出现误导、欺诈等侵害银行业消费者权益的条款；不得主动提供与银行业消费者风险承受能力不相符合的产品和服务；不得在未经银行业消费者授权或同意的情况下向第三方提供个人金融信息；不得向银行业消费者误导销售金融产品；不得随意增加收费项目或提高收费标准；不得无故拒绝银行业消费者合理的服务需求；不得在服务中对残疾人等特殊银行业消费者有歧视性行为。

值得注意的是，《指引》中还提出了银行业消费者权益保护工作的制度保障要求，明确银行业金融机构应建立健全涉及银行业消费者权益保护工作的管控机制，在产品和服务的设计开发、定价管理、协议制定、审批准入、营销推介及售后管理等各个业务环节，落实有关银行业消费者权益保护的内部规章和监管要求；规定了监管部门对于银行业消费者权益保护工作的监督职责，特别是对经查实的侵害银行业消费者合法权益的银行业金融机构采取必要监管措施，督促银行业金融机构切实履行银行业消费者权益保护工作的主体责任。

据了解，9月1日起，银监会主办的“金融知识进万家”银行业金融知识宣传服务月活动在全国展开。这一活动以“多一份金融了解，多一份财富保障”为主题，紧紧围绕银行主要产品和服务的基本特点、金融市场热点问题等内容，分别从个人贷款、信用卡、借记卡、银行理财、电子银行、自助设备、代销业务和非法集资8个方面向消费者普及金融基础知识，进行风险提示。

各地区还会根据当地银行业实际情况和消费者需求，制定具有地区特色的宣传教育内容，通过电视、电台、报纸杂志、网站、户外广告、短信、微信、微博、银行网点等多种渠道，通过走上街头、深入社区、走进校园、走进乡村、知识讲堂、有奖问答等多种形式为消费者服务。

最新金融数览

16.5万亿元

7月末，小微企业贷款余额16.5万亿元，占各项贷款余额的22.5%，较年初增加1.6万亿元，同比多增3533亿元。

28.5%

7月末，制造业小微企业获得贷款4.6609万亿元，占小微企业贷款余额的28.5%，较各项贷款中制造业占比（20.4%）高8.1个百分点。

19.5万亿元

7月末，银行业涉农贷款余额为19.5万亿元，占各项贷款的比重为26.6%，比上月增加2347亿元，比年初增加2.0万亿元，比去年同期增长18.6%。

31.7%

7月末，中小农村金融机构涉农贷款余额6.2万亿元，占全国涉农贷款余额的31.7%，比上月增加694亿元，比年初增加7530亿元，比去年同期增长17.6%。

0.74万亿元

7月末，银行业保障性安居工程贷款余额7424亿元，占同期各项贷款的1.01%，比年初增加769亿元，同比增长26.1%。

51.7%

7月末，棚户区及垦区危房改造贷款余额3836亿元，占保障性安居工程贷款的51.7%。公租、廉租及棚户区三类贷款余额5155亿元，占保障性安居工程贷款的69.4%。

每周金观察

资

王信川

近日召开的国务院常务会议决定，进一步扩大信贷资产证券化试点。作为盘活货币信贷存量的又一个实招，信贷资产证券化对处于深度转型中的银行业机构来说，提供了一个缓解资本压力、优化资产结构、分散信贷风险的良好契机。

刚刚披露完的上半年业绩报告显示，近八成上市银行的资本充足率下降。在新巴塞尔协议要求下，银行业未来面临巨大的资本金缺口。截至2012年末，银行业信贷规模已接近63万亿元，按广义货币（M2）年均增长13%左右计算，5年内信贷规模将突破100万亿元。以此测算，未来5年银行业面临逾1.6万亿元的资本缺口。显然，单纯依靠利润留存或资本市场再融资，都难以完成如此庞大的资本补充计划。在贷款刚性增长的前提下，通过资产证券化对信贷资产做“减法”，有助于打破银行业“面多了加水，水多了加面”的发展怪圈，有效降低银行体系再融资压力。

信贷资产证券化，是银行进行信贷组合管理的重要手段。一方面，随着信贷资产证券化的稳步推进，商业银行可以将不愿继续持有的贷款通过证券化的方式置于资产负债表之外，从而优化资产负债结构，实现信贷的组合管理；另一方面，资产证券化是典型的变“信贷交易”为“资金交易”的低资本消耗、创新型业务，商业银行在出售基础资产的同时，还可以获得手续费、管理费等收入。此外，银行还可以通过为其他金融机构的资产证券化产品提供担保及发行服务赚取收益，拓宽利润来源，优化收入结构。

信贷资产证券化还是变“存量”为“流量”的重要渠道，有助于缓解商业银行的流动性压力。随着贷款利率全面放开、利率市场化加速推进，银行流动性风险不断加大。商业银行通过发行信贷资产证券化产品，可以将不具流动性的中长期贷款移到表外，转化为证券市场上的可流通证券，实现了信贷体系与证券市场的对接，同时获取高流动性的现金资产，从而有效改善银行资产的流动性。

当前，我国信贷资产证券化仍处于常规化发展的初期，商业银行开展此项业务，还需进一步推进经营模式转型。随着信贷资产证券化的稳步推进，信贷体系的外部评级、信息披露等市场监督机制将更加完善，信贷业务透明度大大提高。这就要求商业银行逐渐从“信贷提供机构”转变为“信贷服务机构”，由依靠借贷利差的盈利模式转变为依靠贷款服务的盈利模式，既强化信贷业务管理，又加强信贷风险管控，逐步实现发展转型。

本版编辑 钱箐旎
美 编 夏 一