

财经眼·关注我的金融权益(上)

强监管,让金融消费更安心

本报记者 屈信明 葛孟超

设置多个理财“篮子”管理家庭财富,投保医疗险、重疾险增添医疗保障,申请贷款创业……金融消费已融入人们生活各个方面,新产品新方式层出不穷,金融消费者权益保护也愈发重要。近年来,保护金融消费者权益取得了哪些积极成效?当前面临哪些新情况、新挑战?记者进行了采访。

显成效——

金融消保制度安排不断完善,主体责任得到更好落实

“以前买保险,投保后发现产品保障、收益和宣传不一致,却拿不出凭据。现在制度越来越完善,投保安心多了。”50多岁的消费者王女士说,近年来,随着“双录”(投保过程录音、录像)制度、线上保险销售可回溯管理制度等的实施,保险营销行为越来越规范,消费者权益能得到更好保护,她购买了年金险、意外险等多种产品。

“承诺保证本金的金融产品收益超过6%就要打问号、超过8%就很危险、10%以上就要准备损失全部本金。”银保监会去年发布的这条风险提示,给热衷于投资理财的北京青年张先生提了醒。“这则风险提示很实用,看到‘高收益’理财产品不可盲目心动,要谨防落入诈骗、非法集资陷阱。”他说。

保护好金融消费者权益,事关人民群众切身利益。近年来,监管部门更加重视加强金融消费者保护,在完善制度安排、督促金融机构履行主体责任、畅通维权渠道等方面不断加大力度,2019年至2021年共清退、赔付消费者462亿元。

——相关制度体系更加完善。

日前,银保监会发布了《银行保险机构消费者权益保护管理办法(征求意见稿)》(以下简称《管理办法》)。业内人士认为,《管理办法》根据金融行业的新特点有针对性地进行了制度完善,有利于建立健全金融消费者保护基本制度。

“总体来看,《管理办法》体现了对银行保险机构的多元化业务、各个环节的全流程管理,在工作机制长效化、监管措施有效性方面更为扎实。”上海金融与发展实验室主任曾刚说,比如,《管理办法》要求不得违反监管规定针对普通消费者提供多层嵌套、结构复杂的产品,严格区分机构自身资产与消费者资产,不得挪用、占用消费者资金等。

再如,在互联网金融快速发展的背景下,要求建立产品设计环节“消保审查机制”、销售行为“可回溯管理机制”等。

曾刚认为,《管理办法》将与此前发布的《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等共同构成我国金融消费者保护方面的金融监管重要框架,两者具有内在统一性,同时各有侧重、互为补充。

——机构主体责任得到更好履行。

各地相关监管部门出台具体措施,推动机构更好担负主体责任。宁波银保监局开展消费者权益保护监管评价工作,将评价结果通报参评机构“一把手”,督促问题整改;山西银保监局加强数据分析和督查力度,开展对重复信访、信访积案的集中清理化解工作等。

更好保护消费者权益是金融机构的社会责任,也是行业高质量发展的重要基础。工商银行消费者权益保护办公室主任刘湘玲介绍,工商银行业务部门在产品创新、信息披露等环节采取针对性措施,消保部门牵头做好客户信息反馈与风险提示,内部审计部门通过消保专项审计发挥独立监督作用,多道防线合力保护消费者权益。光大银行推动“智慧消保”建设,引入大数据智能分析技术,优化消保审查系统,增强风险防范效果。

“压实金融机构的责任,从供给侧实现‘卖者尽责’,是营造良好金融消费环境、提升消费者信心的重要一招。”银保监会消费者权益保护局局长郭武平说。

——百姓风险防范意识提高。

近年来,相关部门和机构大力加强金融消费者教育和风险提示力度,着力提高百姓金融素养与风险防范意识。

“我们把宣传普及金融知识作为从源头解决消费投诉、提升人民群众风险识别能力的重要抓手,探索建立消费者金融教育长效机制。”山西银保监局局长尹江鳌说,当地金融机构把基层营业网点作为主阵地,开展金融知识教育宣传。

——维权渠道更加畅通。

去年,银保监会的消费者投诉维权热线12378共接听消费者咨询、投诉来电249万通,处理消费者投诉51万件,同时督促机构不断加强自身客服热线建设。

“咨询电话很快接通,还是人工客服,让解决问题省时省力。”广东省珠海市的高女士这样评价平安人寿客服电话。据了解,平安人寿落实监管要求,自去年起开通7×24小时消费者维权直达专线,让消费者维权更高效。

新挑战——

侵权手段迷惑性大,更需注意甄别防范

当前,金融产品不断创新、金融交易数字化、市场主体多元化等对消费者权益保护工作提出新挑战。

老沙夫妇快到了退休年龄,想为晚年生活添一份保障。不久前,他们在公园散步时碰到了“以房养老”产品营销,推销人员称,老人可将房产抵押给所谓的养老保险公司,并继续拥有房屋使用权等,还能按照约定领取养老金。老沙夫妇听后觉得非常符合自己的养老需求,便签署了服务协议。但到了领取养老金时,老两口不仅没有收到钱,还被告知自己的房子也被抵押,而这家公司已没了踪影。

近年来,打着“以房养老”等旗号的骗局层出不穷,各种形式的非法集资骗术也在花样翻新。对此,最高检近日发布了全国检察机关打击整治养老诈骗专项行动实施方案,强调严厉打击养老诈骗犯罪,加大追诉力度,重点惩治以提供“养老服务”“投资”“养老项目”“销售”“养老产品(保健品、收藏品等)”“宣称”“以房养老”等为名实施的侵害老年人合法权益的诈骗、非法吸收公众存款等各类犯罪。

金融监管部门发布风险提示,提醒消费者正确认识“以房养老”保险产品,注意甄别选择正规机构和正规渠道,签署服务协议前要多咨询他人意见,提防集资诈骗套路。

金融交易本就复杂,供需信息不对称。对此,专家建议,应持续完善管理制度、提高监管效能,对各种形式的新骗术及时甄别研判,化解处置风险;同时有针对性地开展风险提示工作,提高消费者防范意识和能力。

针对各类互联网金融服务平台及线上理财投资产品、服务良莠不齐的问题,银保监会有关负责人说,没有取得相应金融业务资质的市场主体不得开展相关的营销宣传活动,不得以欺诈或者引人误解的方式对金融产品或者服务进行营销宣传,不得对资管产品未来收益、相关情况做出保证性的承诺等。

“银保监会将制定专门的制度,对包括明星代言金融产品在内的金融营销宣传行为进行规范,同时,加大监管和处罚的力度,营造一个良好的金融消费环境。”郭武平说。专家提醒,“新市民”、青少年群体等要根

据自身实际需求,树立量入为出的理性消费观念,不要“以贷养贷”“多头借贷”,警惕一些机构或平台所谓“免息”“零利息”的宣传。

再发力——

完善相关法律制度,引导金融良性创新

更好地保护金融消费者权益,仍有改进空间。

——完善金融消费者权益保护相关法律法规制度。

近年来,我国不断加强金融消费者权益保护顶层设计,加快推进立法工作。但专家指出,现有法律框架仍缺乏高层级的专门立法。

“有必要加快制定金融消费者权益保护法,完善我国金融消费者权益保护基本制度,规范金融市场主体行为,助力防范化解金融风险。”招联金融首席研究员董希淼说。

要探索金融纠纷多元化化解机制。数据显示,目前全国已经建立银行业纠纷调解组织686个,去年成功化解纠纷11.47万件。“诉讼、仲裁、调解、协商几类金融纠纷解决方式,各有优势、相互贯穿,应不断深化多元化手段的合作与联动。”曾刚说。

——积极应对金融创新发展衍生的新问题。

当前金融科技快速发展,金融产品和服务多元多样,一些违法违规手段更加隐蔽复杂。

“在这一背景下,要对错综复杂的问题设置好‘红绿灯’,明确监管规则。”董希淼说,可以通过完善制度细则、发布窗口指导和风险提示等方式,支持金融机构良性创新,提升金融服务效率和能力。

——继续加强金融消费者宣传教育。

“消费者宣教工作非常重要。从需求侧看,要持续加强消费者宣传教育,提高金融素养,力争做到买卖双方各尽其责。”郭武平说。

业内人士建议,下一步,应继续多渠道开展金融知识普及教育,推动将金融知识纳入国民教育体系,尤其要关注“一老一小”等群体对金融知识的需求,持续深入开展金融知识进社区、进校园、进乡镇等活动。

“整体来看,有关部门应完善相关法律制度,加强监管能力;金融机构应以切实的行动保护消费者合法权益,促进金融市场健康可持续发展;消费者也要加强学习,提高对现代金融产品特点和相应风险的识别能力。”董希淼说。

财经观

要用好信息技术这个“抓手”,让政策传导渠道更加畅通,为部门间协调联动提供保障,将政策“红包”及时、足额、精准送到市场主体和居民手中

用信息技术助力政策落地见效

王 观

日前,国家税务总局在全国范围内开展了新的组合式税费支持政策落实情况专项调查评估,结果显示,超96%的纳税人缴费人认为政策享受起来很便利。报表填写简单,优惠政策即申即享,无需额外提交资料……从纳税主体须自己搜政策、查数据,到政策、数据“自动找人”,随着全国“智慧税务”建设步伐不断加快,电子税务局已成为人们办理涉税涉费业务的首选渠道。

近两年,为应对经济下行压力,我国实行积极的财政政策,无论是大规模减税降费,还是增加中央财政民生支出,惠企利民的政策“红包”分量很足。如何将政策“红包”第一时间送到市场主体和居民手中,是税务部门面对的新课题。

实践证明,善用信息技术,能助力政策传导渠道更加畅通。一项政策从制定、下达到落实要经历多个环节,信息传递的速度、空间距离的限制等都可能影响落实效率和效果,信息技术能在某种程度上有效解决这些问题。比如,作为近年来宏观调控的财政资金直达机制,依托的是中央、省、市、县四级财政的直达资金监控系统——它为财政部门提供了追踪资金使用信息的“千里眼”,让资金流向、拨付和支出情况一目了然,督促各级财政部门让政策“红包”及时走上“高速路”,更快送到市场主体。

善用信息技术,能为部门间协调联动提供保障。大规模增值税留抵退税政策是今年的“重头戏”,一笔笔留抵退税资金,从拨付、调度、审批办理,最后到达企业手中,环环相扣,需要多部门通力协作。实践中,财政部、税务总局、人民银行等部门机构借助信息技术实现协调联动——财政部滚动开展留抵退税资金监测、实时进行资金调度,税务部门便捷高效办理退税、建立纳税人情况动态台账,人民银行国库部门加强系统运维保障、妥善应对退税业务量激增挑战。近日,留抵退税政策再一次扩围,在信息技术支持下,退税工作按时间表、作战图有条不紊地推进。

事实上,不光是财税领域,近年来,从实时监测城市交通状况、红绿灯管控智能化,到居民异地补领身份证、驾照;从银税信息联网、解决小微企业贷款难题,到“健康宝”小程序在抗击新冠肺炎疫情中大显神通,信息技术的广泛应用,对于提高政策传导效率、改善政务服务效果、优化营商环境,发挥了积极作用,让市场主体和居民在高效便捷的公共服务中,感受到政策的温暖。

当前,稳经济保民生的任务十分紧迫,国务院出台了一揽子33条措施,涉及多个部门,覆盖不同领域、多个行业、各类市场主体,各部门应该以信息技术为抓手,强化政策落实进度跟踪和政策执行效果反馈,督促政策落地落实落细,把政策红利真正“滴灌”到需求点、紧要处。

随着大数据、云计算、人工智能、区块链等加速创新,信息技术正融入经济社会发展各领域全过程。期待更多地能主动运用信息技术,促进跨部门、跨地区信息交流共享,进一步破除“数据壁垒”“信息孤岛”,加快打造透明政务、数字政府,为国家治理体系和治理能力现代化添砖加瓦,为民生福祉增添保障。

财经短波

财政部今年将在香港发行230亿元人民币国债

本报电 记者从财政部获悉:经国务院批准,2022年财政部将在香港特别行政区发行230亿元人民币国债。人民币国债分四期发行,规模分别为75亿元、50亿元、55亿元、50亿元。为庆祝香港特别行政区回归25周年,现已定于6月15日发行首期人民币国债,包括2年期25亿元、3年期25亿元和5年期25亿元,具体发行安排将在香港金融管理局债务工具中央结算系统公布。(曲哲涵)

工行发行多币种“碳中和”主题境外绿色债券

本报电 近日,工商银行成功发行多币种“碳中和”主题境外绿色债券,该债券涵盖美元、港币、欧元等币种,在香港、新加坡、伦敦、迪拜四地交易所同时整体上市。本次发行募集的资金将用于绿色交通和可再生能源等具有显著碳减排效果的项目。此次发行得到市场认可,各类型投资机构踊跃参与认购,整体簿簿认购超过3倍,最终发行规模等值26.8亿美元。近年来,工行积极践行新发展理念,坚持以绿色金融促进高质量发展。截至一季度末,工行绿色信贷余额比年初增长3000亿元,大力支持了清洁能源、基础设施绿色升级、节能环保等绿色产业领域。(葛孟超)

本版责编:王 观



助企纾困在行动

左图:浙江台州路桥农商银行进街支行的信贷员在企业走访,宣传助企纾困金融政策。 蒋友青摄(人民视觉)

上图:在河北泊头一家机床制造企业生产车间,国家税务总局泊头市税务局工作人员了解企业生产经营情况,落实研发费用加计扣除等税收政策。 傅新春摄(人民视觉)

“最近我开始关注养老问题,几番考察下来,发现养老信托很符合我的需求。”在北京从事金融工作的王女士说,她希望用信托为自己和父母的晚年生活再添一重保障。

五矿信托为王女士提供了量身定制的方案。“方案分3部分。一是客户购买一份年金保险,确保其本人和父母获得养老社区的人住权。二是客户将现金和这份年金保险的保单‘装入’专门设立的养老信托中,设定客户本人和父母为受益人,对养老日常支出、大额用款等需求给予资金保障。三是根据受益人的需求,信托公司协助对接医疗服务、意定监护等机构,由养老信托对相关费用进行受托支付。”五矿信托家族办公室总经理尹璐说。

《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》明确,鼓励金融机构开发符合老年人特点的支付、储蓄、理财、信托、保险、公募基金等养老金融产品,研究完善金融等配套政策支持。中建投信托研究部研究员

理财参谋·关注养老金融

信托服务助力养老产业

本报记者 葛孟超

高斌介绍,信托是指委托人基于对受托人的信任,将财产委托给受托人,由受托人按照委托人的意愿,为受益人的利益或特定目的,管理和处分财产的行为。养老信托聚焦养老资金保障、养老服务提供等需求,提供年金信托、养老理财信托、养老消费信托等多种类型的产品和服务。

与养老理财、商业养老保险等金融产品相比,养老信托有独特之处。“首先,信托资产具有独立性,与其他资产隔离,当破产清算时,信托财产不受影响,因此养老信托在资产的安全性上更有保证。其次,由于信托

的运用方式明确、多样,养老信托可以为老年人提供养老服务、投资理财、财产分配等各类服务。第三,信托公司专业性较强,由专业团队进行管理,有利于养老资产的保值增值。”高斌说。

据了解,在一些发达国家,年金信托、住房反向抵押贷款信托等养老信托产品已经较为普及,而我国养老信托产品的规模相对较小。高斌认为,随着我国信托税收优惠、信托财产登记等相关配套政策的完善,以及信托公司投资管理水平的提高,养老信托将成为我国养老市场的重要力量。