

# 金融科技蓬勃发展 消费者保护迎来更多挑战

近日,中欧陆家嘴国际金融研究院联合上海市金融消费纠纷调解中心、中国金融信息中心、平安普惠共同主办“2019中国金融消费者保护论坛”。与会专家分别就金融业行为监管、金融科技监管、普惠金融及绿色金融等议题作主旨演讲并指出,大数据、云计算、人工智能等新型科技蓬勃发展,扩大了普惠金融的覆盖面,提升了重点领域的信贷可得性,提高了金融服务的便利度。但同时,金融覆盖客群的下沉和金融服务的快速拓展,给消费者保护工作带来了更多的挑战。

■本版文字整理 本报记者 孙竹笋



孙天琦

国家外汇管理局总会计师

目前我国金融业行为监管和消费者保护存在以下几个主要问题:

首先,金融业行为监管和消费者保护的法律法规不够完善。如机械使用“谁主张谁举证”,导致消费者举证责任过重。在这个领域,应推行举证责任倒置,即金融机构承担举证责任。此外,非诉第三方纠纷解决机制建设分散,缺乏统一规划,传统调解效率低、效力弱。

其次,金融监管者缺乏行为监管理念。一方面监管理念存在偏差,重审慎监管、准入监管,轻行为监管。行为监管方面经费和人员均不足,特别是地方政府金融监管部门,其行为监管的专业力量非常薄弱。另一方面,存在监管真空和监管重叠,中央和地方权责不清,经常相互推托,对新型金融服务提供商的监管尤为突出。监管各方在监管环节上态度不同,日常的行为监管大家都避而远之;在促发展、准入管理等方面都表现得非常积极,有人管甚至抢着管;在出问题以后,则不想管但不得不管。

第三,从监管方面看,行为风险的发现预警不足,缺乏投诉数据分析和行为偏差的监测体系。投诉工作实际上是非常重要的,是检验监管政策和金融机构制定的内控政策是否落地的检验器、传感器,但好多部门不当回事。

第四,从金融机构角度看,问题有两个:一是金融监管部门的监管指引、金融机构的内控制度执行不到位,存在政策执行的“最后一公里”问题。二是缺乏行为监管的企业文化,合规部门在好多金融机构属于弱势部门,在西方发达市场经济国家也一样,好多部门只顾业务不顾合规。例如,对一线人员的绩效考核不符合实际,激励机制不科学,导致一线人员铤而走险。

最后,从金融消费者角度看,主要是自身的金融素养不足,消费者教育活动的有效性有待提高。

问题清楚了,如何有效解决呢?

从完善金融业行为监管和消费者保护法律体系方面考虑,一是出台金融消费者权益保护法,从法律上倾斜保护消费者,明确举证责任倒置。尽可能结合实际,推动集体和公益诉讼的机制安排;二是建立全国统一的线上金融消费纠纷调

解平台,线下可以维持现有各部门分散的模式,线上最好能够统一,在线下实际操作的时候也可以统一。这方面,上海可以做全国的典范。

从行为监管角度,一是重视行为监管,重点是对非金融企业违法违规金融业务的治理不能相互推诿。有些部门老说“牌照不是我发的,不归我管。”但是某些机构谁都没有发牌照,是不是说任何部门都不管?要加强行为监管的能力,从现在监管人员的知识结构看,应大幅度增加具有法律背景的工作人员,增加行为监管在机构准入、业务准入、高管准入等事项上的发言权重。二是建立分级监管模式,重点是对大型机构和高风险机构加强监管。监管部门应该建立全国的呼叫中心,重视投诉数据库的分析。另外,借鉴国外的做法,建立对举报揭发的重奖机制,充分发挥人民群众的力量。三是加大对违法违规的处罚力度。

从金融机构角度讲,一是强化行为风险管理,科学设定业绩考核目标,完善对一线柜员和管理层的激励机制。二是建立绩效薪酬延期支付和追索制度,对一线人员的追索期限为7年,7年之前发生的违规行为,奖励追回,高管的期限是10年。

从金融消费者教育的角度讲,一是要重视金融知识普及,应整合一行两会开展的金融知识普及活动,提高金融知识普及的有效性。二是发挥好全社会的协同作用。因为行为监管、消费者保护,都需要各界共同努力,应发挥好消费者协会、行业协会、新闻媒体、学校等各方面的建设性作用。

在国家金融业改革、发展和开放的深化方面,必须要有有效的金融业行为监管和消费者保护体系护航。行为监管和金融消费者保护工作非常具体,不显宏大,在长期形成的工作习惯下,这些工作很难进入很多人的视野,但它又是确保政策落地、防止市场失序、维护金融稳定的关键基础。只有将更多注意力投入到金融交易的需求侧,即金融消费者权益保护,而不仅仅关注金融交易的供给侧,即金融机构的发展和利益的时候,也就是说,只有以人为中心,金融乱象才能从根本上得到遏制,金融失序状态才能得到扭转,金融稳定才会长久实现。

## 论坛速递



贲圣林

浙江省政协常委 浙江大学国际联合商学院院长 互联网金融研究院院长

### 要保证金融产品安全可靠

金融科技的发展非常快,并且趋势势不可挡。需要注意的是,金融科技让金融走进千家万户的同时,也带来了新的问题,即在金融科技化时代,很多风险的社会效应得到了放大。

我认为,金融行业有着公共属性,不能过度市场化、自由化、证券化、交易化、热钱化、高频化。

金融消费者保护与投资者教育

此外,金融科技化的背景下,企业和机构必须保证金融产品简单明了,安全可靠。金融消费者保护是一个“系统工程”。需要消费者拒绝盲目贪心和侥幸心理,勤学金融知识,加强自我保护;需要金融机构尽取做好产品和服务,加强自律与自我监管;需要监管部门完善法规与标准、深度落实、有效执行、完善市场生态环境。



宁杰

平安普惠普惠金融研究院主任

### 携手做好消费者权益保护

借款人保护是信贷行业金融消费者保护的核心,而供需之间信息不对称、行业进入门槛低以及贷款供给者能力不足造成借款人面临贷款诈骗、过度负债、知情权受侵害、个人信息泄露等风险。

对此,我们建议从供给端改善产品和服务和流程,同时赋能金融消费者,提升他们对金融风险的识别和抵御能力。

在金融领域,信息不对称的现象特别严重。对于之前除了房贷、车贷、信用卡之外,从来没有在银行拿到贷款的客户来讲,当他要借10万元扩大业务的时候,他发现信息不对称,不知道去哪里贷款,看到信息也无从分辨。App这样可以帮助完成贷款申请的工具很多人用不来,甚至会担心被拒绝。

科技更多时候是一种工具,可以为金融赋能,但必须以金融风险控制为基础,这是金融的本质。由于行业鱼龙混杂,在风控薄弱的领域会发生很多诸如跑路等恶性事件。

为此,我们对于消费者保护有一些原则性建议。首先,从供给端来看,要坚持KYC原则,不管是产品设计、流程设计、销售人员的培训,各方面都要强调为合适的人提供合适的金融产品。这是负责任的金融最核

心的一条,也是我们一直以来坚持的经营理念。

我们需要对业务流程进行改造,主动保护消费者权益。我们有一个发现,不管平常如何做客户,做再多工作也可能效果不那么好。什么时候效果好?贷款业务流程当中,也就是借钱的时候。此时的教育和引导能发生最大作用。我们要在整个业务流程里的每一个环节都充分考虑保障客户知情权,帮助客户评估自己的还款能力、财务规划,让他做正确的选择,这非常重要。

机构除了在业务流程里做事情之外,同样需要与非业务机构和研究机构、行业一起做好消费者金融能力提升的工作。能力主要是两个提升,一是对于风险的识别能力要增强,必须让借款人、潜在客户意识到借贷是有风险的,风险主要在哪些地方,需要如何识别这些风险;二是要有抵御风险的能力,甚至当权益受到侵害的时候,知道如何缓释。最后一点是监管的完善。

我们谈论的是一件非常重要,也很紧急,但确实不能一蹴而就的事情,也不是任何一个主体,不管是企业还是消费者自己,或者是监管单方面能够完成的事情。我们呼吁更多方合作,携手做好消费者权益保护。



MARK YEANDLE

英国Z/Yen集团负责人

### “一带一路”倡议有助于绿色金融发展

我们新推出一个全球绿色金融指数,它主要评估各金融中心绿色活动的数量以及质量情况。

我们有一套指标叫做“特征指标”,它涵盖四个方面:一是可持续性,包括绿色金融等活动。二是基础设施。三是人力资本。四是商业环境。通过评估全球各主要金融中心城市的绿色金融情况,我们发现上海、北京、深圳、广州在绿色金融的深度上表现较好,分列第11、12、15、22位。而在全球百大金融中心排名中,上海已位列第5。

一些国外城市,如苏黎世和日内瓦,聚焦于改进更多的评估体系,都柏林把自己宣传定位为一个绿色金融中心,首尔也做了很多具体的落地工作,建成更好的金融中心。努尔苏丹付出了很多努力,而且努尔苏丹是“一带一路”倡议的关键地点,那里原本有很多与化石燃料有关的融资,现在则致力于大力发展绿色金融。我们认为,“一带一路”倡议有助于绿色金融发展,因为它能够帮助我们实现可持续发展目标。