

<<金融消费纠纷的多元化解机制研究>>

图书基本信息

书名：<<金融消费纠纷的多元化解机制研究>>

13位ISBN编号：9787504963505

10位ISBN编号：750496350X

出版时间：2012-6

出版时间：中国金融出版社

作者：邢会强

页数：244

字数：227000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<金融消费纠纷的多元化解解决机制研究>>

### 内容概要

《金融消费纠纷的多元化解解决机制研究》主要内容包括：研究缘起、研究现状、研究意义、研究框架、金融企业内部投诉处理制度、境外有关国家和地区关于金融企业投诉处理制度的规定、英国的金融企业投诉处理制度、澳大利亚的金融企业投诉处理制度、中国香港的金融企业投诉处理制度、南非的金融企业投诉处理制度、若干知名国际金融企业的客户投诉处理制度等等。

## 作者简介

邢会强，中央财经大学法学院副教授，北京市金融服务法学研究会秘书长、中国证券法学研究会副秘书长、中国经济法学研究会理事、中国财税法学研究会理事。

2000年毕业于中南财经政法大学，法学学士。

2005年毕业于北京大学法学院，法学博士。

2005年至2007年在中国工商银行博士后工作站和北京大学博士后流动站（北京大学光华管理学院）从事金融学博士后研究工作，其间工作于中国工商银行总行股份制改革办公室、战略管理与投资者关系部，并借调于中国人民银行金融稳定局（国务院国有商业银行股份制改革领导小组办公室）。

出版著作有《宏观调控权运行的法律问题》、《财政参与处理问题金融机构之法律规制》、《上市公司投资者关系》等。

曾在《法商研究》、《中外法学》、《现代法学》、《法律科学》、《法学评论》、《法学》《法制与社会发展》等杂志上发表学术论文40余篇

书籍目录

引言

- 一、研究缘起
- 二、研究现状
- 三、研究意义
- 四、研究框架

第一章 金融企业内部投诉处理制度

第一节 境外有关国家和地区关于金融企业投诉处理制度的规定

- 一、英国的金融企业投诉处理制度
- 二、澳大利亚的金融企业投诉处理制度
- 三、中国香港的金融企业投诉处理制度
- 四、南非的金融企业投诉处理制度

第二节 若干知名国际金融企业的客户投诉处理制度

- 一、汇丰集团
- 二、苏格兰皇家银行
- 三、澳大利亚国家银行
- 四、加拿大皇家银行
- 五、印度ICICI银行
- 六、南非莱利银行

第三节 小结：金融企业客户投诉处理制度的特色

- 一、金融企业内部客户投诉处理是最便捷的处理方式
- 二、对客户投诉最为重视的大都是英联邦国家
- 三、金融机构内部纠纷处理程序要点

第二章 金融督察机制（FOS）研究

第一节 英国的金融督察机制（FOS）

- 一、成立背景与法律依据
- 二、组织架构
- 三、案件受理范围
- 四、争议处理程序
- 五、运行费用
- 六、FOS的实际运行效果

第二节 澳大利亚的金融督察机制（FOS）

- 一、成立背景
- 二、管辖的案件范围
- 三、争议处理程序
- 四、制度特色

第三节 马来西亚金融协调局

- 一、马来西亚金融协调局的历史沿革
- 二、马来西亚金融协调局的管辖
- 三、马来西亚金融协调局对金融消费纠纷的处理程序
- 四、马来西亚金融协调局“协调”的优点

第四节 新加坡的金融业调解中心

- 一、新加坡金融业争议调解中心的成立和地位
- 二、新加坡金融业争议调解中心的投诉程序
- 三、新加坡金融业争议调解中心对投诉的处理程序
- 四、新加坡金融业争议调解中心的特色

第五节 中国台湾金融消费争议处理机构

- 一、中国台湾“金融消费者保护法”出台背景
- 一、中国台湾“金融消费者保护法”的结构
- 三、中国台湾“金融消费者保护法”上规定的金融消费争议处理机构
- 四、中国台湾金融消费争议处理机制的性质与特色

.....

第三章 金融消费者纠纷的行政处理机制

第四章 金融调处与调解机制

第五章 金融仲裁

第六章 金融法院

第七章 我国金融消费纠纷处理途径的体制重构

章节摘录

版权页：插图：认可机构若能在收到投诉后7日内提供最后答复，可将投诉确认书与最后答复一并发出。

认可机构应在接收投诉起计30天内：向投诉人发出最后答复；或回复投诉人，解释认可机构为何未能作出最后答复，举出延迟答复的原因，并指明预期可提供最后答复的时间。

在任何情况下，认可机构应视投诉的性质，在一段合理时间内（通常不超过60天）向投诉人发出最后答复。

在本指引中，最后答复指认可机构就投诉所作的答复，内容可以是接受投诉，并在适当情况下作出补偿；或作出补偿，但不接受投诉；或拒绝接受投诉，并解释原因。

这些时限不适用于下列情况：（1）认可机构已采取合理步骤已断定有关投诉并非由客户或客户的代表提出；（2）有关投诉在接收翌日的办公时间内获得解决；（3）匿名投诉。

4.保存记录。

认可机构应就投诉作出记录，并由接收投诉日起计将记录保存至少2年。

在适用的情况下，记录的内容应包括：（1）投诉人姓名；（2）投诉的内容；（3）认可机构与投诉人之间的任何通讯函件，包括投诉如何获得解决，及认可机构给予的任何补偿的详细资料；（4）投诉提出并经调查证实为真实的问题是否及如何获得纠正。

有关记录应以方便及易于存取的形式保存，以便金管局作定期或非定期检查。

如有需要，金管局或会要求认可机构就接收投诉的宗数和类别，以及解决投诉的方式向金管局提交报告。

这些保存记录的规定不适用于下列情况：（1）认可机构已采取合理步骤已断定，有关投诉并非由客户或客户的代表提出；（2）有关投诉在接收翌日的办公时间内获得解决。

5.认可机构与金管局及其他处理投诉机构的合作。

为加强金管局在处理投诉方面的沟通，认可机构应在取得认可资格时或在本指引发出后一个月内（以较迟者为准），向金管局提供其负责处理投诉的单一联络人员的详细资料。

日后如联络人员有任何改变，认可机构应通知金管局。

认可机构应就有关其本身的投诉与金管局充分合作。

在转交客户投诉于认可机构时，金管局预期认可机构就投诉作出全面调查。

有关认可机构应尽快（通常在金管局转交投诉发信日起计30天内）将调查结果向金管局呈交报告，并连同与投诉人的通讯函件副本一并呈交。

当其他机构或人士接到有关认可机构的投诉，并向其反映，认可机构应提供适当协助。

除了正常地处理投诉，认可机构亦应向上述机构提供有关的通讯函件及文件（但须遵守为客户保密的原则，如有需要，应先取得投诉人的同意），以及解释其处理投诉内涉及的问题的政策、为解决投诉所采取的行动及作出的补偿。

（二）香港《银行营运守则》的有关规定由香港银行公会及存款公司公会联合发布，并得到香港金融管理局认可的自律性规则《银行营运守则》对处理客户投诉作出了规定：认可机构（以下简称机构）须制订一套程序，公正而迅速地处理客户的投诉。

投诉程序须符合下列标准：（a）具有透明度——适用程序应以文件记录；（b）方便——投诉程序必须易于运用；（c）有效。

投诉程序必须规定以公正及公平的态度迅速解决纠纷。

机构应向客户及其他有关方面（如咨询人及担保人）提供如何运用投诉程序的详情，让他们知道投诉时应采取的步骤。

为了方便视力或听力上有障碍的客户，鼓励机构把使用投诉程序的详情制成录音带或凸字文件。

机构须确保所有直接与客户接触的职员都了解投诉程序，并能够向客户提供有关该等程序的正确数据。

机构收到书面投诉后，须在7日内向投诉人发出确认通知（如投诉不能在7日内获得解决），并在一段合理时间内（通常不超过30日）就投诉作出书面答复。

发给客户的通讯函件，须按投诉人所用语言，以中文或英文发出。

编辑推荐

《金融消费纠纷的多元化解机制研究》由中国金融出版社出版。



版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>