第一图书网, tushu007.com

<<金融消费者保护>>

图书基本信息

书名：<<金融消费者保护>>

13位ISBN编号：9787514105452

10位ISBN编号：751410545X

出版时间：2011-5

出版时间：经济科学出版社

作者：中国人民银行西安分行课题组

页数：261

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

内容概要

金融消费者，乃金融产业发展的基础，美国次贷危机表明：此基础不牢，则地动山摇。
保护金融消费者，就是保护金融机构自身，就是维护金融稳定，保护金融安全与经济安全。

次贷危机后，国际金融监管改革呈现三条主线：(1)完善传统的微观风险为本的审慎监管体系，如巴塞尔Ⅲ；(2)建立系统性风险监管体系(宏观审慎管理体系)；(3)构建金融消费者保护体系。

从国际上看，金融消费者保护包括：(1)制定法律、法规；(2)检查、监督；(3)受理、调解消费者投诉；(4)促进对弱势群体的金融服务；(5)金融消费者教育；(6)金融消费者行为特点研究等。

我国也需要建立、健全金融消费者保护体系，未亡羊先补牢最好，否则像美国次贷危机那样亡羊再补牢，成本就比较大。

《金融消费者保护——理论研究与实践探索》在中国人民银行研究局指导下完成，共分三大部分、十九章，具体包括：(1)金融消费者保护理论综述；(2)消费者、消费者主权与金融消费者；(3)金融消费者权益保护；(4)美国的金融自费者保护：经验、教训及最新改革动向；(5)欧盟、英国及日本的金融消费者保护；(6)美国《社区再投资法》(CRA)实施30年的经验教训及其对我国的启示；(7)世界主要国家中央银行推广金融教育的比较与借鉴；(8)我国金融消费者保护的现状、存在问题及对策建议；(9)我国有关部委保护消费者的制度框架和执行体系；(10)金融消费者保护体系的七道防线；(1111)构建我国金融消费者教育体系；(12)我国征信领域金融消费者保护问题研究；(13)我国基金产品零售中的金融消费者保护研究；(14)陕西省金融消费者保护：现状调查；(15)研究成果的转化：推动陕西金融消费者保护工作及共试点；(16)对目前金融消费者投诉的形势分析；(17)县域金融机构支持县域经济发展的CSE综合评估体系；(18)金融消费者教育是金融消费者保护的重要内容：陕西省农村金融教育试点；(19)人民银行西安分行金融消费者保护：从理论研究到试点推动，再到全省推开的一个总结。

课题认为，必须从“坚持以人为本，实现好维护好发展好人民群众根本利益”的高度，做好金融消费者保护工作。

《金融消费者保护——理论研究与实践探索》的创新之处以及提出的对策建议：
对于立法和监管——
1.在新出台金融法律、法规或者修订《中国人民银行法》、《银行业监督管理法》、《商业银行法》、《贷款通则》等现有法律时，明确“金融消费者”概念及保护范围。
要确立金融消费者保护的立法指导思想，贯彻适度倾斜保护原则。
不可仅仅依赖《合同法》进行“平等保护”，这样本质上是对消费者的不平等。

2.完善目前“一行三会”金融消费者保护分工合作的格局。
可研究成立金融消费者保护局或者金融消费者保护中心的必要性和可行性。
金融消费者保护中心的职责：推动立法和制定规则、调查调解、组织检查、促进弱势群体和地区获得金融服务、推进金融消费者教育以及开展金融消费者行为特点的理论研究等。

3.各有关金融监管部门应该开通全国统一的金融消费者保护投诉热线，并广泛告知。
建立监管当局的金融消费者投诉处理机制。

4.各有关金融监管部门应该在其官方网站上，给金融消费者保护与金融消费者教育留出足够空间，方便消费者投诉与学习。

5.各有关金融监管部门应当建立各自的金融消费者投诉数据库，人民银行建立整个金融业总的数据库，定期监测分析，为日常监管、政策制定等提供依据，也可以探索典型案例的通报与共享。

6.加强消费者金融知识教育，从长远看应将其纳入到公民基础教育范畴。

7.构建“消费者自身+金融机构+行业协会+监管当局+仲裁或司法机构+理论界+媒体舆论”七位一体的金融消费者保护体系。

8.在尊重市场原则的前提下，提升金融包容性，促进对弱势群体和欠发达地区的金融服务。

9.推进金融消费者保护的国际交流，借鉴发达国家金融监管当局的经验、教训。

10.建议国际清算银行(BIS)成立金融消费者保护委员会，促进各国金融消费者保护工作。
IMF、BIS在评估各国金融体系时应把金融消费者保护作为一个重要方面。

对于金融机构——
1.金融机构要改进信息披露以充分保障金融消费者的信息知情权。

2.完善金融机构内部金融消费者投诉处理机制。

3.金融机构要积极配合消费者协会做好金融消费者投诉的调查、调解工作。

4.金融机构要重视媒体对保护金融消费者的监督作用，提高与媒体打交道的水平。

5.金融机构要建立各自消费者投诉数据库。
对较为集中的投诉问题要采取切实有效的措施加以改进。

6.金融机构要加强银行卡领域金融消费者保护。

7.金融机构要完善金融消费者信用信息管理。

8.金融机构要加强人民。
币管理相关领域金融消费者保护。

9.金融机构要结合金融产品特点，积极开展金融知识普及宣传工作。

10.目前信用环境下，必须注意维护金融机构的合法权益。

积极推动研究成果付诸实施，人民银行西安分行启动金融消费者保护试点工作——
1.2010年8月18日，在课题研究的基础上，西安分行下发了《关于加强陕西省金融消费者保护的意见》(西银发[2010]178号)，提出12条措施，要求金融机构加强金融消费者保护。

2.2010年9月8日，西安分行下发了《关于建立陕西金融消费者投诉案例报送与共享制度的通知》(西银发[2010]198号)，建立了陕西金融消费者投诉案例数据库与典型案例共享制度。

3.在陕西省3个县(2010年下半年扩大到6个县)推动农村金融教育工作。

4.研究设计了县域金融机构支持县域经济发展的“信贷投放+金融服务+宏观环境”三位一体的CSE综合评估体系，并且在陕西10个地市进行了应用，目的是以市场方式促进改善欠发达地区金融服务。

5.制定了《关于推进陕西金融消费者保护的方案》，西安分行决定在西安、渭南、汉中等三地市推动金融消费者保护试点，目前各项试点工作稳步推进，投诉电话陆续公布。

成立了西安分行金融消费者保护委员会，下设金融消费者保护中心，试点期间中心设在金融研究处。

金融消费者保护中心与陕西省消费者保护协会研究建立协调机制。

6.2011年3月15日，人民银行西安分行在总结西安、渭南和汉中三个地区开展金融消费者保护试点工作的基础上，决定在陕西全省范围内推开金融消费者保护试点工作。

7.获得FED授权，课题组组织翻译出版40万字的《美国(社区再投资法)：回顾与展望(1977～2007)》，并与美国波士顿联邦储备银行和旧金山联邦储备银行在西安召开研讨会。

FED授权，翻译其《金融消费者合规监管手册》，即将出版。

获得美国经济学会(AEA)及哈佛教授授权，翻译其关于金融消费者保护的最新研究报告。

根据课题组掌握的资料，形成研究报告，建议相关部门协调世界银行，修改其《金融可获性报告2010》中从四个方面对各国金融消费者保护评估时，对我国这四个方面的错误评估。

<<金融消费者保护>>

书籍目录

第一部分 金融消费者保护：理论分析与国外实践
第一章金融消费者保护理论综述
一、对各国金融消费者保护制度的分析与比较
二、对金融消费者保护的理论分析
三、研究展望
第二章 消费者、消费者主权与金融消费者
一、消费者的界定
二、消费者与生产者(经营者)关系：消费者保护的理论基础
三、消费者权利保护发展渊源：消费者问题与消费者运动
四、金融消费者与金融消费者保护
第三章 金融消费者权益保护——基于行为金融学的分析
一、有效市场假说的缺陷
二、认知偏差
三、羊群行为
四、信息不对称
五、噪声交易者
第四章 美国的金融消费者保护：经验、教训及最新改革动向
一、美国的金融消费者权益保护体系
二、美国中央银行在金融消费者保护方面承担重要职责
三、金融消费者保护不足是导致次贷危机的重要原因之一
四、2009年以来的美国金融消费者保护改革
五、简要总结与展望
第五章 欧盟、英国及日本的金融消费者保护
一、欧盟的金融消费者保护
二、英国的金融消费者保护
三、日本的金融消费者保护
第六章 美国《社区再投资法》(CRA)实施30年的经验教训及其对我国的启示
一、引言
二、CRA的立法背景和主要内容
三、CRA实施30年中的七次重要修订
四、CRA是校正了市场失灵还是扭曲了信贷市场：30年未了的争论
五、CRA也被扯进次贷风暴
六、最近的讨论：美议员向众议院提交《2009年社区再投资法现代化法案》
七、美国CRA的启示
第七章 世界主要国家中央银行推广金融教育的比较与借鉴
一、引言
二、社会大众金融知识水平的调查研究文献探讨
三、中央银行重视金融教育的原因
四、主要国家中央银行金融教育工作
五、结论与建议
第二部分 我国金融消费者保护：现状与对策
第八章 我国金融消费者保护的现状、存在问题及对策建议
一、我国金融消费者保护现状
二、我国金融消费者保护领域存在的主要问题
三、加强金融消费者保护的现实意义

四、改进和加强我国金融消费者保护的对策建议
第九章 我国有关部委保护消费者的制度框架和执行体系
一、工业和信息化部与电信领域的消费者权益保护
二、民用航空局与公共航空运输中的消费者权益保护
三、国家邮政局与邮政消费者权益保护
四、国家质量监督检验检疫总局负责产品质量投诉
五、有关部委消费者保护体系的特点及行政调解在处理消费者与经营者纠纷中的作用
第十章 金融消费者保护体系的七道防线
一、金融消费者的自我保护
二、金融机构
三、金融行业协会
四、金融监管机构
五、仲裁或司法机构
六、理论界
七、媒体舆论监督
第十一章 构建我国金融消费者教育体系
一、我国金融消费者教育体系亟待完善
二、对进一步完善我国金融消费者教育体系的建议
第十二章 我国征信领域金融消费者保护问题研究
一、征信领域加强金融消费者权益保护的必要性和重要性
二、我国征信领域中金融消费者异议或诉讼产生的原因及存在的主要问题
三、征信领域金融消费者权益保护制度框架设计
四、加快建立我国征信领域金融消费者权益保护制度的建议
第十三章 我国基金产品零售中的金融消费者保护研究
一、引言
二、基金产品零售中的消费者保护模型分析
三、政策建议
第十四章 陕西省金融消费者保护：现状调查
一、陕西省消费者协会维护金融消费者合法权益的基本情况
二、消费者协会处理金融消费者投诉的方式、优势和不足——以陕西为例
三、从执政为民的角度认识保护金融消费者权益的重要性
第十五章 研究成果的转化：推动陕西金融消费者保护工作及其试点
一、人民银行西安分行下发文件要求金融机构加强陕西省金融消费者保护工作
二、建立金融消费者投诉案例数据库与典型案例共享制度
三、推动陕西省金融消费者保护试点
四、开展“陕西省金融消费者权益保护”宣传周活动
附录一 中国人民银行西安分行金融消费者投诉管理办法(暂行)
附录二 当前我国25个部委123XX系列免费公益、投诉维权电话的使用情况
附录三
建议有关部门协调世界银行，修改ccap《金融可获性报告2010》中对各国金融消费者保护工作评估时，关于我国四个方面的不准确评估
第十六章 对目前金融消费者投诉的形势分析
一、银行卡(含自助设备)方面的投诉
二、服务收费类投诉
三、“存单变保单”类投诉
四、服务水平类投诉
五、征信信息类投诉

六、存贷款业务等其他类投诉
七、针对这些投诉，金融机构应该采取的改进措施
八、进一步强化金融消费者保护
第十七章 县城金融机构支持县城经济发展的CSE综合评估体系
一、县域金融机构CSE三维综合评估体系建立的背景
二、县域金融机构CSE三维综合评估体系的主要框架
三、县域金融机构CSE三维综合评估结果
四、值得注意的三个问题
五、10家d类金融机构评分落后的原因分析
六、各金融机构要按照市场原则，在确保贷款质量、确保稳健经营的前提下，加大对县域经济发展的支持力度
第十八章 金融消费者教育是金融消费者保护的重要内容：陕西省农村金融教育试点
一、陕西省农村金融教育的主要做法
二、取得的成效
三、进一步加强金融消费者教育的建议
第十九章 人民银行西安分行金融消费者保护：从理论研究到试点推动，再到全省推开
一、第一阶段：理论研究和基层调查作为基础
二、第二阶段：下发文件要求金融机构做好金融消费者保护工作，同时成立金融消费者保护委员会，启动西安、渭南、汉中金融消费者保护试点
三、第三阶段：全省推开金融消费者保护试点工作
附译文一 世界银行CGAP[金融可获性报告2010)中对各国(地区)金融消费者保护的评估
附译文二 美联储金融消费者监管合规手册(Consumer Compliance Handbook)简介
附译文三 金融消费者保护(AEA2011年年会论文)
参考文献
致谢

章节摘录

第一章 金融消费者保护理论综述　　金融消费者保护，从20世纪60年代起，便已经随着全球轰轰烈烈的消费者保护运动而进人人们的视野。
2007年，以美国次贷危机为引线，导致的全球金融危机给整个世界经济的发展带来了巨大的负面冲击，同时也引发了理论界的深刻反思。
一、对各国金融消费者保护制度的分析与比较　　英国经济学家迈克尔·泰勒（Michael Taylor）提出著名的"双峰"理论（TwinPeaks），认为金融监管存在两个并行的目标，一是审慎监管目标，旨在维护金融机构的稳健经营和金融体系的稳定，防止发生系统性金融危机或金融市场崩溃；二是保护消费者权利的目标，通过对金融机构经营行为的监管，防止和减少消费者受到欺诈和其他不公平待遇。
自此，才真正将金融消费者保护问题由政策层面进一步引入到体制设计和改造层面，因此，英国作为最早开展金融消费者保护的国家，其相关制度建设与体制建设都比较先进，对其他各国有着较高的借鉴意义。
基于此原因，我国学者对英国的金融消费者保护制度进行了比较深入的了解与研究。
徐慧娟（2005）对英国的金融巡视员制度（Financial Ombudsman Service）进行了介绍，详述了该项制度的创立背景、职能及运作机制和争议处理程序，并就该制度与消费者权益保护的相关关系进行了论述，认为只有信息得到充分披露，金融监管机构和被监管机构的行为才能接受公众的监督，公众在维护自身利益时才是主动的，这样的金融制度才会是好的制度而被公众信任，同时提出，我国应借鉴英国金融巡视员制度的经验，制定具有良好操作性的专门的法律法规来调整消费者与金融机构间的关系，将"金融消费者保护"作为金融监管目标之一明确写人相关法律。
此后，徐慧娟（2007）又探讨了英国金融服务管理署（FinanciM Services Authority，FSA）为实施基于原则的监管而在金融机构治理、信息披露、消费者权益保护等方面所做的制度准备，阐释了英国金融监管当局由规则监管向原则监管的理念转变；并指明，在原则监管下，金融机构在追求收益最大化方面具有较大的自主性和灵活性，因此，监管者向金融消费者提供更多的权益保护，以保持金融机构和消费者在力量对比上的平衡显得尤为必要。
……

编辑推荐

随着我国金融业的不断发展，金融消费者保护需要不断加强。
希望西安分行进一步深化金融消费者保护的理论研究，更加积极地推动研究成果的转化，在金融消费者保护方面做出更多有益的探索。
《金融消费者保护——理论研究与实践探索》是西安分行金融消费者保护理论研究与实践探索的一个较为完整、系统的总结，对于完善我国金融消费者保护制度，推进民生金融和消费金融发展具有重要的理论价值和实践指导意义。

第一图书网, tushu007.com

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