

金融消费者的“天赋权益”如何保障

近年来，“代理退保”类恶意投诉呈现爆发式增长，部分社会组织或个人以牟利为目的，怂恿、诱导消费者委托其代理“全额退保”，唆使消费者恶意投诉，严重侵害消费者合法权益，扰乱正常金融经营秩序。2021年3月2日，上海市浦东新区人民检察院的官微发布了一则关于《保险公司遭遇集中“退保”危机 背后却有一群人赚得盆满钵满》的消息，揭露了保险业退保黑产的真相。相关检察院以涉嫌诈骗罪批准逮捕犯罪嫌疑人85人，后又追捕31人。2020年12月至2021年2月，已有43名被告人获判。该案还在进一步审理中，涉案金额近千万元。

金融机构应该如何保障消费者的合法权利呢？

1. 保障金融消费者财产安全权。金融机构应当依法保障金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中的财产安全。金融机构应当审慎经营，采取严格的内控措施和科学的技术监控手段，严格区分机构自身资产与客户资产，不得挪用、占用客户资金。

2. 保障金融消费者知情权。金融机构应当以通俗易懂的语言，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露可能影响其决策的信息，充分提示风险，不得发布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息，不得作虚假或引人误解的宣传。

3. 保障金融消费者自主选择权。金融机构应当在法律法规和监管规定允许范围内，充分尊重金融消费者意愿，由消费者自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受金融服务，不得强买强卖，不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不得附加其他不合理条件，不得采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品。

4. 保障金融消费者公平交易权。金融机构不得设置违反公平原则的交易条件，在格式合同中不得加重金融消费者责任、限制或者排除金融消费者合法权利，不得限制金融消费者寻求法律救济途径，不得减轻、免除本机构损害金融消费者合法权益应当承担的民事责任。

5. 保障金融消费者依法求偿权。金融机构应当切实履行金融消费者投诉处理主体责任，在机构内部建立多层级投诉处理机制，完善投诉处理程序，建立投诉办理情况查询系统，提高金融消费者投诉处理质量和效率，接受社会监督。

6. 保障金融消费者受教育权。金融机构应当进一步强化金融消费者教育，积极组织或参与金融知识普及活动，开展广泛、持续的日常性金融消费者教育，帮助金融消费者提高对金融产品和服务的认知能力及自我保护能力，提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

7. 保障金融消费者受尊重权。金融机构应当尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族或国籍等不同进行歧视性差别对待。

8. 保障金融消费者信息安全权。金融机构应当采取有效措施加强对第三方合作机构的管理，明确双方权利义务关系，严格防控金融消费者信息泄露风险，保障金融消费者信息安全。

温馨提示：在购买保险产品过程中要全面、深入了解产品特性、内容及相关介绍，理解并理性维护自身财产安全权、知情权、自主选择权等权益。充分认识到不法分子以牟利为目的，假借“代理维权退保”、“保险退旧买新”等诈骗信息的危害，认清其违法本质，避免出现损害自身合法权益的情况。及时关注选购的保险产品和行业动态。