

金融消费纠纷趋增 农商行加强内控管理

本报记者 郭建杭 北京报道

在《银行保险机构消费者权益保护管理办法》正式实施之际,农村金融机构内部也纷纷加大对消费者保护方面的工作力度。

在金融科技对农商行普惠金融业务综合赋能能力增强的背景下,农村金融机构将线上金融业务的消费者保护工作作为今年的工作重点。某金融科技公司人士向《中国

贷款纠纷最多

一位农商行内部人士告诉记者,在县域农商行的客群中,老年人占比较高,因此防范电信诈骗和非法集资是近几年其所在农商行消保宣传工作的重点。

为进一步推进金融消费者权益保护工作,优化农村地区金融消费环境,着力提升人民群众金融素养,农村金融机构的权益保护工作加强,不断增强金融消费者的自我保护意识和风险防范能力。

针对消费者保护工作,多家农商行自2022年底开始对内完善机制制度,对外做好宣传教育工作,同时提升投诉处理效率。

在消费者保护方面,山东在平农商银行明确提出董事会下设立消费者权益保护委员会,按季审阅消费者权益保护工作报告和消费者投诉情况;定期向党委、消费者权益保护委员会、董事会汇报工作开展情况;建立消保审查机制;落实客户消费投诉处理工作责任,加强客户消费投诉处理内部流程管控等工作。

一位农商行内部人士告诉记者,在县域农商行的客群中,老年人占比较高,因此防范电信诈骗和非法集资是近几年其所在农商行消保宣传工作的重点。

从目前一些省份所通报的2022年农村金融机构在消费投诉方面的情况来看,贷款类投诉比例最高。

具体来看,黑龙江银保监局公布2022年全省银行保险机构消费

经营报》记者表示,“自2022年底以来,与各金融科技公司合作的农商行等金融机构对消费者保护的关注度提高,主要是结合监管部门的常态化和专项化要求开展工作。”

记者了解到,根据监管部门的要求,银行业等金融机构除了在个人信息保护、贷款利率方面划定红线之外,还坚决避免出现极端金融消保维权案例,力争解决好涉及机构自身的有效投诉。此外,据了

投诉情况

投诉情况的通报显示:银行业消费投诉反映的突出问题主要是贷款类纠纷、信用卡纠纷、银行卡储蓄业务纠纷和理财及代理业务纠纷,分别为1834件、484件、465件和347件,占比分别为56.76%、14.98%、14.39%和10.74%。其中,农商行消费者投诉数量最高,农村商业银行443件,同比增长21.70%;此外,农村信用社142件,同比增长5.19%。

内蒙古银保监局办公室关于2022年银行业消费投诉情况的通报数据显示,个人贷款业务也是投诉占比最高的业务。内蒙古银保监局公布数据显示,2022年,内蒙古银保监局接收并转送的投诉中涉及银行业个人贷款业务的消费投诉976件,占投诉总量的52.30%。农村中小金融机构216件,占其投诉总量的78.55%;农村中小金融机构的投诉共有275件,占比14.72%。

从2022年整体情况来看,农村中小金融机构的消费者投诉情况整体稳定略有增长。

中国银保监会及其派出机构接收并转送银行业消费投诉情况通报数据显示:2022年第三季度,农村中小金融机构5402件,占投诉总量的7.1%;2022年第二季度,农村中小金

融机构10471件,占投诉总量的12.8%;2022年第一季度,农村中小金融机构4769件,占投诉总量的6.3%。

农村金融机构的投诉数量,在2021年第一季度到第四季度,分别为4498件、5037件、5622件和5634件;占投诉总量的比例在2021年第一季度到第四季度,分别为5.7%、6.0%、6.4%和6.2%。

对于金融消费者保护,两会期间全国政协委员、中国人民银行杭州中心支行党委书记、行长张奎指出,“强化金融消费者权益保护是总结国际金融危机教训后形成的广泛共识。相较而言,我国当前的金融消费者权益保护立法水平与主要经济体存在差距,存在立法层级不高、条款分散、保护力度不够、监管口径不一等问题,已不能适应新发展阶段我国金融领域出现的新形势、新情况和新问题,有必要加快制定金融消费者权益保护法,进一步健全完善我国金融消费者权益保护基本制度。这是贯彻落实以人民为中心发展思想,助力解决金融发展不平衡不充分的需要,是补齐制度短板,加快建设社会主义法治国家的战略需要,也是适应金融科技发展新趋势,体现公正监管保障公平竞争的需要。”

关注线上金融业务消保

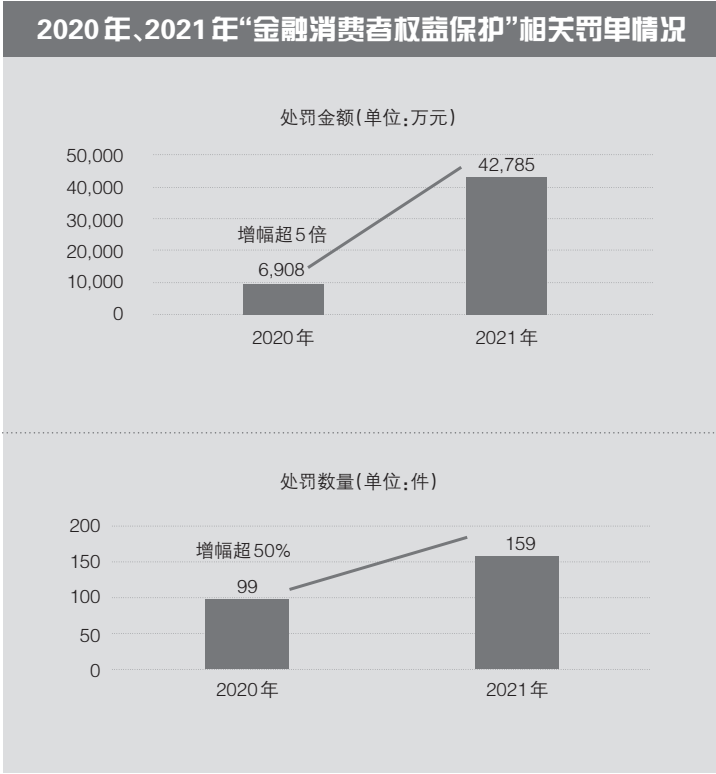
由于目前存在投资者前期权益保护和风险意识匮乏的情况,贷款类投诉以及个人信息保护投诉日渐增加,出现了更多线上侵害金融消费者权益的问题。

贷款利率以及个人信息保护一直是金融消费者保护方面的重点内容。毕马威发布的《2022年中国银行业调查报告》中,统计了2020年与2021年“金融消费者权益保护”的相关罚单,其中贷款类案由占比最多。具体的案由分析包括:贷款浮利分费,未按约定使用个人信息;误导销售保险产品,未经同意查询个人信息;违反征信查询规定,与第三方机构合作问题。

随着信息技术的发展和移动互联网普及,金融产品供给呈现出线上线下多样化发展的趋势。然而,由于目前存在投资者前期权益保护和风险意识匮乏的情况,贷款类投诉以及个人信息保护投诉日渐增加,出现了更多线上侵害金融消费者权益的问题。

在此背景下,金融消费者保护工作需在监管与机构的合力之下,做好事前、事中、事后的全流程监管,强化投资者保护。

上述金融科技公司人士告诉记者,“《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》自3月起开始实施,众多行业机构也基于此进行了产品流程、页面的合规改造。”据了解,目前相关从业机构的主要消保工作,集中在科技反诈、客户体验、消费者教育等方面。具体来看,在反欺诈方面,主要运用科技手段帮助用户防范黑产诈骗;在客户体验方面,主要是向客户提供更高效便



捷的服务,解决一些投诉问题;在消费者教育方面,主要是提升金融消费者的安全意识、诚信意识、风险意识。

记者看到,农商行在近期的消保工作中,也将线上金融业务风险警示作为了重点宣讲内容。

天津滨海农商行提出,“特别是对于线上金融业务,消费者应加强个人防范,提高个人信息保护的意识和能力,谨防被他人套取银行卡密码、短信验证码、人脸识别验证、身份信息敏感信息、警惕不明身份人员提出的转账、收费、充值等要求,进一步提高反诈意识和能力”;以及“不轻信非法网络借贷虚假宣传。特别要对不明的电话、链接、邮件等保持警惕,注意查验相关机构是否具备经营资质,不随意点击不明链接……”

此外,农村金融机构在近期的消保工作中,除了重点强调线上金融业务风险之外,还增加了谨防黑产维权的宣讲提示。

一位了解金融机构中消费投诉行业从业人士告诉记者,“在我们接到的线上的投诉中,出现过同一个IP地址发来大量的不同客户投诉的情况,这种情况可能是代理投诉进行的集体投诉。”

对此,也有农商行提示金融消费者,“若对金融机构的产品或服务有异议或纠纷,应通过正当渠道如实客观反映情况、提出合理诉求。可以直接与金融机构平等协商,也可以通过向纠纷调解组织申请调解或向人民法院提起诉讼等途径解决。切勿轻信社会上一些‘逾期铲单’‘征信修复’‘减免息费’等宣传广告,不要把个人信息轻易提供给所谓的‘代理维权机构’,更不要参与到编造虚假信息、伪造证明材料等‘恶意’投诉行为中,以免造成个人信息泄露和财产损失。一旦发现侵害自身合法权益行为,要及时报警,确保个人账户和资金安全。”

个人碳账户再“扩列” 市场期盼数据互通

本报记者 蒋牧云 张荣旺 上海 北京报道

随着“减碳”进入个人时代,不少金融机构纷纷推出个人碳账户服务。近日,这一行列又加入了新成员。马

多方开设个人碳账户

据了解,马上消金推出个人碳账户的“马上绿洲”公益项目,是全国消费金融行业首家推出的绿色低碳公益项目。截至目前,绿洲项目的具体运营情况如何?对此,马上消金相关负责人向记者介绍,从3月3日上线以来,截至3月13日,平台上累计开通个人碳账户用户人数为1.1万人,累计参与低碳相关活动3.3万人次,用户累计线上参与种树1.2万棵。

记者进入“马上绿洲”了解到,用户首次访问“马上绿洲”,会获得一棵待浇灌的小树并开通个人碳账户。点击使用能量浇灌并升级小树,从1级升到7级,个人碳账户即可获得5-50分不等的碳积分。

账户互通形成完整碳足迹

随着银行、互联网平台、政府平台、消费金融公司等越来越多的机构开设个人碳账户,目前不同机构个人碳账户之间的差别是什么?个人是否有必要同时开设多个碳账户?

对此,中央财经大学证券期货研究所研究员、内蒙古银行研究发展部总经理杨海平表示,不同机构设立的个人碳账户,在设立目的、数据来源、碳减排计量、配套服务等方面存在差异。目前确实存在个人在不同机构或平台开立多个碳账户的情形,这种情形下,个人不同领域、场景下的减排量在不同的平台核算,不能形成完整的碳足迹。

中投协咨询委绿创办公室副主任郭海飞则指出,个人碳账户最重要的是碳资产的数据真实性与

上消费金融股份有限公司(以下简称“马上消金”)正式推出个人碳账户。

通过个人碳账户中减碳积分的获取,如公共出行、垃圾分类、无纸化展业等,可以引导用户进行绿色低碳行为,从而更好地推进绿色

此外,用户还可通过“绿洲任务”获得碳积分,具体包括访问碳百科知识库、“智慧养鸡场”、查看助农商品和乡村振兴视频等。

记者通过体验不同平台的个人碳账户发现,目前用户获得碳积分的渠道主要分为两类,一类是通过参与机构或平台线上业务实现无纸化,另一类则是通过上传照片等形式认证绿色出行、垃圾分类等低碳行为。而获得权益方面,则以业务相关的优惠,比如购物免息券等。综合而言,碳积分的获得渠道以及反馈的权益仍然较少,对此,相关平台是否计划进一步拓宽权益以及用户获取碳积分的渠道?

低碳转型。不过,随着越来越多的机构设立个人碳账户,用户是否也需要同时拥有多个账户?

对此,《中国经营报》记者在采访中了解到,实际上,个人在不同机构或平台开立多个碳账户的情

上述负责人告诉记者,目前平台上上线了部分乡村振兴类的商品,后续计划根据不同季节或者相关节日活动,推出更多品类的乡村振兴商品及有关节能减排产品。未来,也将梳理平台上更多绿色低碳行为,创新绿色低碳模式,给予碳积分奖励,比如:用户扔垃圾时,将分类处理后的垃圾放置对应垃圾箱中,拍照上传平台,给予碳积分奖励等。

同时,目前银行等金融机构都开设了个人碳账户。作为消费金融公司,在碳账户领域与银行的差异化是什么?未来与其他机构在碳账户方面是否有联动的可能?

全国政协委员、云南省政协副主席李学林认为,当前减碳已经进入个人时代,企业和政府的系统相互独立,账户数据无法兼容,各个平台的“碳积分”可使用场景有限。他建议,由生态环境部牵头,由政企共建个人碳账户体系,打通各地碳账户和二手闲置平台的碳积分,实现国家、地方和企业之间碳账户的互联互通,形成数据互通的全国性“个人碳账户”。

此外,李学林还表示,现有积分兑换政策激励效果不够明显,降低了“个人碳账户”对大众的吸引力,同时也在一定程度上增加民众累计积分和使用“个人碳账户”的门槛。他建议,让个人碳账户积分更全面更科学,碳积分能够通过公共交通优惠券、购物代金券等形式

形下,个人不同领域、场景下的减排量在不同的平台核算,导致不能形成完整的碳足迹。为此,碳账户之间的数据互通十分重要,在此基础上,可以实现完整碳足迹的覆盖并形成更多的应用。

马上消金相关负责人表示,在碳账户领域,一方面,马上消金始终践行为用户提供纯线上无纸化金融服务,用户不用与马上消费签署纸质合同,不用驱车前往线下门店办理金融服务,相对用户而言,这种不用出门、无纸化的消费金融服务,就是一种低碳行为;另一方面,公司绿色低碳相关行为和均为自主研发,自动关联,不需要接入第三方平台授权来获取用户其他的数据,自主可控性更强。未来,公司也将积极与绿色金融主管部门及有关标准委员会沟通汇报,探索联合其他银行业金融机构,编制银行业机构建立个人碳账户的标准等工作。

反馈给消费者,激发民众更为强劲的绿色消费意愿,助力碳普惠落到实处。

对此郭海飞也表示认同,总体而言,打造全国性个人碳账户系统,可以实现完整碳足迹的覆盖,在此基础上会形成更多的应用。对于鼓励绿色低碳生活,推动消费端绿色低碳转型,并带动生产端的绿色低碳转型,将发挥更加重要的作用。而打通个人碳账户需要做好顶层设计,需要明确碳数据收集和隐私保护的基本要求,设计清晰的技术路径,统一个人碳排放统计核算标准;鼓励金融机构和工商企业围绕统一碳账户进行应用创新;鼓励个人碳资产受托交易;制定全国统一碳账户的管理制度等。

上接B6

多只银行转债蓄势待发

2022年银行可转债发行规模降幅明显,全年共有齐鲁转债、常银转债、重银转债、成银转债4只银行转债发行,尽管转债数量较2021年没有明显变化,但发行规模仅为350亿元,同比下降68.18%。

今年以来,民生银行、长沙银行、厦门银行和瑞丰银行分别发布拟发行可转债的公告。根据披露,民生银行拟发行不超过500亿元,长沙银行拟发行不超过110亿元,厦门银行和瑞丰银行拟发行均为不超过50亿元。

中泰证券研究认为,目前,民生银行、长沙银行、厦门银行、瑞丰银行等均已披露可转债发行计划。在国内宽信用环境下,部分银行补充资本需求大。出于防范风险和支持实体经济发展的考量,后续银行转债发行上市规模值得关注。

中泰证券研报分析称,2022年受有效信贷需求下降、LPR多次下调等因素的影响,银行贷款收益率呈下降趋势。银行负债端竞争较激烈,存款利率下调幅度不及资产端收益率下降幅度,留存收益补充核心资本能力下降。银行发行可转债较为灵活,融资成本较低,是目前上市银行重要的融资方式。

通常银行补充资本金渠道包括利润留存、优先股、定增、增发、IPO、可转债、永续债、二级资本债等,但可转债的优势明显。前述股份行研究人士表示:“可转债由于具有转股特点,使其可以相对较低成本发行,通常情况下采取溢价发行;发行不需要进行信用评级,发行审核流程相对简单;期限较为灵活;在触发相应条款有利条件下可以强制转股;相对于增发方式,银行发行可转债对股本稀释较缓等。”

综合看来,银行资产规模扩

张速度相对较快,资本消耗强度相对较大,因此发行可转债的诉求较强,加之银行可转债发行利率较低,其既具有债券属性,也可根据银行良好的经营进行转股,一举两得,因此受到不少上市银行的青睐。

近几年,受新冠病毒疫情影响,实体经济增速整体放缓,银行股价持续低迷。2023年,在经济复苏背景下,企业经营环境向好,信贷需求有望自然回升,银行息差压力有望降低,贷款结构或有所改善,银行经营环境向好,基本面预计维持稳健。市场普遍认为,银行股估值修复有望回升,对银行转债形成利好。

“随着实体经济融资需求回暖及继续加大不良资产处置等,部分银行资本补充压力有所上升。同时,资本市场情绪回暖,也有助于提升可转债投资吸引力。”前述股份行研究人士表示。

该股份行研究人士认为,银行可转债转股率也或将迎来提升。“由于部分银行业务发展受资本约束仍明显,银行通过可转债等资本工具补充资本需求仍旺盛;而随着银行估值修复行情展开,银行可转债投资吸引力将有所增强,转股率也有望提升。”

那么,对于投资者而言,投资银行可转债应关注哪些问题?付建认为:“投资者首先要考虑的是转股溢价,从历史行情看,可转债收益与股价呈正相关,当股价处于上涨趋势时,转债入股可以获得更高的收益;如果经济下滑,风险可能会超过预期,投资者应当谨慎处理。”

“可转债兼具股债特性,投资者需要避免投机炒作,同时,投资者需要留意可转债信用风险、市场风险,以及可转债相关强赎、回售等条款。”前述股份行研究人士提示称。