

■新华视点

保护金融消费者权益,该怎么做?

新华社记者 李延霞 姜琳

国务院办公厅日前印发《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》,这是我国首次从国家层面对金融消费者权益保护进行具体部署。其背景是我国金融市场不断发展的同时,金融消费纠纷频发,潜在风险值得警惕。

梳理《意见》各项规定,我国保护金融消费者权益的条络清晰可见。

**金融机构**  
**“八大权利”必须保障**  
从信用卡被盗刷、高息理财血本无归,到存款丢失、公司跑路等,近年来我国金融消费领域侵权事件时有发生。这与金融机构的各种不规范行为密切相关。

保障金融消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权,《意见》对金融机构的行为规范提出明确要求。

“这八项权利,是针对当前我国金融消费领域的侵权现象对金融机构提出的具体要求,涉及事前、事中和事后各个环节。如果金融机构能遵照执

行,将从源头上遏制金融消费纠纷的发生。”中国人民大学商法研究所所长刘俊海表示。

年收益率达到20%,按月分红,稳赚不赔……面对如此诱人的承诺,不少人把血汗钱全部拿出,但结局经常是拿不到收益甚至血本无归。“金融服

务和产品不像鞋子、衣帽,消费者可以进行直观判断。金融产品较为复杂,需要有相应的专业知识,这使得消费者和金融机构之间信息不对称,知情权保障不到位。”北京德润律师事务所

对此,《意见》提出,“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,不得做虚假或引人误解的宣传。”

家住北京的邵女士卡在身边,钱却在福建被划走、杭州联合银行42名储户共计9500万元存款不翼而飞……近年来消费者存款丢失案件频发,“在老百姓眼里,银行就是保险柜,如果连银行都不安全了,真不知

道钱该放在哪儿。”60多岁的退休职工卢先生说。

《意见》提出,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,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。

**监管机构**  
**消除监管真空**  
**避免“踢皮球”**  
开在高档写字楼,装修豪华气派,具有工商登记的合法身份,许诺无风险高回报,这样的投资理财公司经常可见。与其光鲜的外表不同,这些公司中不少存在超范围经营、虚假宣传甚至卷钱跑路等问题。

“与正规金融机构相比,游离于监管体系之外的类金融机构目前是监管的空白,也是金融纠纷频发的领域。”中国社科院金融所银行研究室主任曾刚说。

据了解,成立这类机构只需要进行工商登记注册,门槛较低,缺少法律、法规和监管部门对其进行事前监管,大多靠

事发后立案侦查。

“谁批准,谁就负有监管责任,不能等风险暴露时才去管。”中国银行国际金融研究所副所长宗良表示。

对此,《意见》提出,加强金融消费者权益保护协调机制建设,建立跨领域的金融消费者教育、金融消费争议处理和监管执法合作机制,加强信息共享,协调解决金融消费者权益保护领域的重大问题,形成监管合力。

“金融消费直接涉及公众的钱袋子,一定不能推诿卸责。对一些重叠交叉领域,不能出现踢皮球,必须加强监管部门之间的协调。”宗良说。

**消费者**  
**擦亮眼睛拿起“武器”**

不可否认,金融侵权事件的频频发生,与消费者金融知识缺乏有关。不少消费者对记者表示,自己购买金融产品时,很少详细看合同内容,也不懂,基本都是依靠销售人员的介绍和推荐。

《意见》提出,建立金融知识普及长效机制。金融管理部门、金融机构、相关社会组织要

加强研究,综合运用多种方式,推动金融消费者宣传教育工作深入开展。教育部要将金融知识普及教育纳入国民教育体系,切实提高国民金融素养。

人民银行研究局局长陆磊表示,随着利率市场化的加速推进,银行竞争日趋激烈,不排除个别银行不顾风险盲目抬高收益承诺,对此消费者要擦亮眼睛。

与日益频繁的金融领域消费纠纷相比,一个尴尬的事实是,我国至今未建立金融消费者保护专项制度。目前我国在金融领域没有专门保护消费者权益的法律法规,消费者权益保护法只是一个普遍原则,由于金融产品与服务特殊性,很多规范条款在金融领域难以适用。

《意见》提出,积极推进金融消费者权益保护相关立法的基础性工作,研究探索金融消费者权益保护特别立法。“针对金融消费者权益特别立法,力度更大、更专业,如果能够落地,消费者今后将多了一项维权‘武器’。”柯荆民说。

《新华社北京11月13日电》



### 快递企业“挑灯夜战”应对“双11”物流潮

11月12日晚,工作人员在浙江省温州市龙湾申通快递分公司的一处分拣中心分拣包裹。国家邮政局11月12日发布监测数据,预计今年“双11”期间(11月11-16日),全行业处理的邮件(快件)量将达到7.8亿件,同比增长近45%;日最高处理量将达1.6亿件,同比增长55%,是今年以来日常处理量(5000万)的3倍。

(新华社发)

### 欧元区第三季度经济环比增长0.3%

**新华社布魯塞爾11月13日电**(记者 帅岑)欧盟统计局13日发布的数据显示,欧元区17国第三季度国内生产总值(GDP)环比仅增长0.3%,欧盟28国第三季度GDP环比增长0.4%,显示欧洲经济复苏态势依旧疲弱。

根据此前发布的数据,第二季度,欧元区和欧盟GDP均环比增长0.4%。

从成员国来看,欧元区最大经济体德国第三季度经济环比增长0.3%,德国联邦统计局表示,经济增长主要是受到国内消费和政府开支增加提振,但受到出口下滑的负面影响。法国第三季度GDP也增长0.3%,分析认为,法国正摆脱长久以来的经济低迷状态。

当季,意大利和西班牙经济分别增长0.2%和0.8%。受到债务危机影响,希腊经济萎缩0.5%,但好于预期的萎缩1%。

### 英国“10万基因组计划”引入中方合作伙伴

**新华社伦敦11月12日电**(记者 张家伟)由英国政府全资控股的英格兰基因公司12日宣布,已和一家中国公司签署协议,后者作为合作伙伴将参与英格兰基因公司主导的“10万基因组计划”,提供基因组数据解析工具,帮助研究人员提高数据分析质量。

作为英国政府力推的科研旗舰项目,“10万基因组计划”将对10万个基因组样本进行测序以及相关数据解读。参与者主要是英国一些癌症患者、罕见病患者与他们的家庭成员。这一项目的目标是为患者提供基于基因组研究成果的新治疗方案,以提升疾病治疗的效果。

据介绍,被选中的中方合作伙伴是明码(上海)生物科技有限公司,它将为项目研究人员提供其研发的数据库模型和肿瘤对照配对分析报告工具,帮助他们更高效地解析基因组数据,快速鉴定罕见病的致病变异和癌症的驱动突变。这可望提升基因组数据解读质量,加深研究人员对疾病的理解并制定更有针对性的治疗方案。

英格兰基因公司生物信息主任奥古斯托·伦登说,这家中国公司的数据分析工具将帮助整个项目获取更高质量的科研成果,并最终让患者受益。

### 改善农村人居环境 我国正式向农村垃圾宣战

**新华社北京11月13日电**(记者 韩洁 何丰伦)经国务院同意,住房城乡建设部等十部门13日联合发文向农村垃圾宣战,这是我国中央政府层面第一个专门针对农村垃圾的文件,打响了五中全会之后改善农村人居环境的攻坚战之役。

据住建部测算,目前,我国

农村约有6.5亿常住人口,仅生活垃圾如果按每人每日产生0.5公斤计算,一年可产生约1.1亿吨垃圾,但其中有0.7亿吨未作任何处理。地方重视程度不够、治理方法简单粗放,基层财政负担重等因素导致这一问题迟迟难解决。

目前,住建部已在全国启

动农村生活垃圾5年专项治理。而根据十部门意见,未来的治理行动将不仅仅针对农村生活垃圾,还涉及农业生产垃圾、建筑垃圾和农村工业垃圾等。

十部门意见提出,到2020年全面建成小康社会时,全国90%以上村庄的生活垃圾得到有效治理;农村畜禽粪便基本

实现资源化利用,农作物秸秆综合利用率达到85%以上,农膜回收率达到80%以上;农村地区工业危险废物无害化利用处置率达到95%。

建立村庄保洁制度、推行垃圾源头减量、全面治理生活垃圾、推进农业生产废弃物资源化利用、规范处置农村工业固体废物、清理陈年垃圾——住建部村镇司副司长王旭东说,文件部署的六大治理举措是一次向农村垃圾的“全面宣战”。

### G20峰会前瞻 中国期待积极成果

新华社记者 易爱军

经济仍然面临下行风险,如果出现风险叠加,全球增长前景可能会受到影响。

中国财政部副部长朱光耀近日表示,2015年世界经济形势是自2008年全球金融危机爆发以来“最严峻和最复杂的”:经济增速走低,贸易增速下调,利率保持低位,大宗商品价格持续下降,货币政策分化,新兴市场增速放缓等。此外,地缘政治因素也为世界经济增添了变数。

金融危机以后,国际货币基金组织、世界银行和世贸组织等国际机构饱受

诟病,G20在全球经济治理中的地位凸显。

朱光耀在中国外交部本月10日举行的中外媒体吹风会上强调,安塔利亚峰会肩负着提振全球信心、确保世界经济按照G20确定的强劲、可持续、平衡增长道路发展的重要而艰巨的使命,各成员都应尽力确保峰会取得成功。

**中国期待积极成果**  
作为2016年G20峰会主办国,中国与上次G20峰会主席国澳大利亚和本届峰会东道主土耳其一道组成G20“三驾马车”新机制,积极

参与安塔利亚峰会筹备工作,并对峰会抱有高度期待。

安塔利亚峰会主题为“共同行动以实现包容和稳健增长”,围绕“包容、落实、投资”三大要素,具体讨论世界经济形势、包容性增长、国际金融货币体系改革、贸易、能源、发展、反腐败等议题。

在联合国大会今年4月举行的安塔利亚峰会筹备情况吹风会上,中国常驻联合国副代表王民表示,中方赞同土耳其方面确定的峰会主题并重点推动包容、落实和

### 我国瞄准10大领域促消费升级

**新华社北京11月13日电**(记者 陈伟伟 赵超)国家发展改革委副主任林念修13日说,11日召开的国务院常务会议审议通过了《关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》,选择了居民和家庭服务、健康、养老、旅游、体育、文化、法律、批发零售、住宿餐饮、教育培训等10个领域作为重点。

林念修在当日举行的国务院政策例行吹风会上说,加快发展生活性服务业,积极发挥新消费的引领作用,是推动经济提质的重要抓手,也是改善民生的重要举措。这个指导意见是我国推动生活性服务业发展的第一个系统性政策文件,是发展生活

性服务业的顶层设计。

林念修介绍,针对我国生活性服务业普遍存在的问题,指导意见提出了增加服务有效供给、扩大服务消费需求和提升服务质量水平三大发展导向。指导意见同时明确四大目标:一是生活性服务业总体规模持续扩大,新业态、新模式不断培育;二是生活服务基础设施进一步完善,公共服务平台功能逐步增强;三是以城带乡和城乡互动发展机制日益完善,区域结构更加均衡,消费升级取得重大进展;四是消费环境明显改善,质量治理体系进一步健全,服务质量和品牌“双提升”,国内顾客和国外顾客“双满意”。

### 医养结合服务网络2020年基本形成

**新华社北京11月13日电**(记者 胡浩)国家卫生计生委副主任王培安13日在国务院政策例行吹风会上表示,我国推进医疗卫生与养老服务相结合的目标是,到2020年,覆盖城乡、规模适宜、功能合理、综合连续的医养结合服务网络基本形成。

王培安说,目前,我国60岁以上老年人已达2.12亿,占总人口的15.5%。老年人的医疗卫生服务需求和生活照料需求叠加的趋势越来越明显,迫切需要为老年人提供医疗与养老相结合的服务。近日,国务院常务会议审议通过了《关于推进医疗卫生与养老服务相结合的指导意见》。

意见提出了医养结合的发展目标为:到2017年,要初步建立医养结合的政策体系、标准规范和管理制度,基本形成

符合需求的专业化医养结合人才培养制度,建成一批兼具医疗卫生和养老服务资质和能力的医疗卫生机构或养老机构,逐步提升基层医疗卫生机构为居家养老提供上门服务的能力,老年人健康养老服务可及性明显提升。

到2020年,要基本建立符合国情的医养结合体制机制和政策法规体系,医疗卫生和养老服务资源实现有序共享,覆盖城乡、规模适宜、功能合理、综合连续的医养结合服务网络基本形成,基层医疗卫生机构为居家养老提供上门服务的能力明显提升,所有医疗机构均开设为老年人提供挂号、就医等便利服务的绿色通道,所有养老机构能够以不同形式为入住老年人提供医疗卫生健康服务,基本适应老年人健康养老服务需求。

### 2020年快递业务量将达500亿件

**新华社杭州11月13日电**(记者 魏董华 屈凌燕)“到2020年我国快递业务量将达到500亿件,相当于今天全球快递量的水平,年业务收入将达到8000亿元。”国家邮政局局长马军胜13日在浙江桐庐召开的首届中国(杭州)国际快递业大会上表示。

中国快递业的迅猛发展已成为支撑电子商务发展的主渠道,被称为“经济黑马”。今年以来,在经济下行压力加大的情况下,全国快递业仍保持高位运行。1-10月全国快递业务量累计完成156亿件,同比增长46%。

马军胜表示,快递业在自身快速发展的同时,正成为经济社会转型升级的服务者和推动者。“互联网+”快递释放出巨大能量,使市场格局和经济业态发生显著变化。在工业制造领域,

快递企业深度嵌入,成为供应链不可分割的一部分,推动产业转型升级创新。在消费领域,快递业“门到门”的服务不仅方便了消费者,还打破了传统消费模式,减少流通环节,节约社会资源。在促进就业方面,快递业已拉动就业超过150万人,年均新增就业岗位约20万个,对缓解就业压力作用巨大。

国务院日前发布的《关于促进快递业发展的若干意见》是国家首次出台指导快递业发展的纲领性文件,提出了5项重点任务和34项政策创新,引导快递业健康有序发展。

据悉,中国将全面推进“互联网+快递”的战略,与电子商务企业深度合作,促进线上线下互动创新,发展智能终端、智能分解、数据派单、冷链快递新技术,鼓励快递企业加快向综合性的快递物流运营商转型。

### 74城市10月空气质量济南最差

**据新华社北京11月13日电**(记者 杨维汉)环保部13日发布10月份重点区域和74个城市空气质量状况,按照城市环境空气质量综合指数评价,空气质量相对较差的后10位城市(从第74名到第65名)排序依次是济南、衡水、保定、唐山、邢台、郑州、邯郸、廊坊、徐州和武汉;空气质量相对较好的前10位城市(从第1名到第10名)依次是福州、厦门、舟

山、拉萨、海口、惠州、昆明、张家口、丽水 and 贵阳。

环保部环境监测司司长罗毅介绍说,10月74个城市达标天数比例在41.9%—100%之间。其中,福州、厦门、拉萨、惠州、昆明和贵阳6个城市的达标天数比例为100%,武汉、济南和长春3个城市达标天数比例不足50%。超标天数中以PM2.5为首要污染物的天数最多。

积极支持土方主办一次成功的峰会,将同各成员国一道,推动峰会实现四方面目标:一是显示G20各成员将促进增长和就业作为核心任务,有信心、有能力带领世界经济实现新一轮增长。二是推动G20从危机应对向长效治理机制转型,从周期性政策向结构性政策转型。三是致力于建设和维护开放型世界经济。四是采取负责任的宏观经济政策,力求为他国带来正面外溢效应,实现包容性发展。

针对中方的积极表态,土耳其“赫萨经济研究中心”主任拉马赞·塔什在接受新华社记者采访时说:“不仅是中国,其他G20成员也肩负着这一历史责任。G20领导人峰会为建立一个面向全球民众的、良好的全球治理机制提供了一个黄金机会。”(新华社土耳其安塔利亚11月13日电)