

平凡岗位上的你最可爱

一线网点是与我们与客户近距离接触的“窗口”。在这里,每天上演着各式各样的故事。在这些平凡故事里,透露着缕缕农商情,我们的一线员工心系客户,用自己的实际行动,诠释和传递着南海农商银行贴心服务的真谛!

只有情永在

盛夏,中午一点刚过,交接的时间到了,好不容易送走了上午办理业务的最后一位客人,我长舒一口气。

由于今天是星期一,从开门迎客到现在,我都顾不上喝一口水,上一次洗手间。我赶紧埋头清点库存,确认无误后站了起来,活动一下几乎僵硬脖子和双臂,肚子咕咕地叫着,提醒着已经到了吃饭的时间了。

“小伙子,能帮忙存点钱吗?我女儿急用……”一位老奶奶刚好够得着柜台,声音颤抖着说。

“婆婆,不好意思啊,我已经下班了,麻烦您先取个号,人不多,很快就轮到您了。”

“可我女儿真的很急,打了一上午的电话过来催,早上跑了几个银行都存不成,我腿脚不麻利,走不动了……”老奶奶头往前靠了一下,着急的几乎要哭了。

“好吧,请问要办什么业务呢?”我忍不住抱怨,耐心地问道。

老奶奶这时露出感激的笑容,连忙将手中的布袋放到柜台前,翻开里面一层又一层的塑胶袋,掏出十多扎百元钞票放进了来。

我们一直努力
做一家有温度的银行
为客户贴心服务

原来
我们的客户也是如此
他们也一直在
用自己的温暖
感动着我们

一方天地 温暖万家

数数手指头,原来我已在我行工作三年了。三年的柜台工作经历,让我接触到形形色色的客户,有温柔的、有礼貌的、有急性子的,有可以开玩笑的、有严肃的。

接触的人多了,我学到许多东西,也有很多体会和感悟。

小小的一平米柜台,可以看到很多东西,但想到更多,想看得更深,那就要用心去体会。

就在前几天,网点一早刚开门,就有个阿伯抢在第一位进来办业务,恰巧来了我的窗口。还没等我向他打完招呼,阿伯就二话不说掏出了四张定期存单,我看了下定期单的日期,刚好是今天到期的,而且是不续存的。

阿伯要求把定期单全部提出,并且加上利息一起再存一年,还是不续存,而且

接过钞票的瞬间,整个营业室都弥漫着一股猪臭味,令人难以呼吸,我饥饿的肚子瞬间也没有了食欲。

虽然这样,但想到老奶奶一把年纪赚钱的不容易,我仍然热情地为她服务。

老奶奶拿来的钱钞大多数都有折角,需要认真整理后才能放进点钞机,有些钱钞因为泡过猪油,只能靠人工鉴别,更甚的是个别钱里还夹着肉碎等杂物,一旦卡进点钞机里需要打开清理干净才能继续工作,这么一来,点钞就十分费时费力了。

我专注地清点钱钞,渐渐忘记了吃饭的事,也慢慢适应了钱钞的气味。于是就一边点钞,一边陪老奶奶闲聊几句。

原来老奶奶的女儿在佛山这边养猪,她有空就帮女儿,这阵子女儿的小孩在老家生病了急需用钱,这笔款是昨晚买家支付的货款,女儿在老家那头催得急,所以老奶奶今天急急忙忙把钱拿到银行来寄回去。

可是一上午跑了好几家银行,银行的人都让其到柜员机自己操作存款,或者让其上号好久,老奶奶很心急又不会操作柜员机,只好不停地找能帮忙存款的银行。

这大热天,室外连呼吸的空气都觉得滚烫,更别说一个七八十岁的老人提着钱折腾了一上午!

我一边数着钱,一边看着老奶奶凌乱的银发和急切的眼神,瞬间觉得自己的辛苦都是值得的。

当我把所有的钱都清点完毕并且帮老奶奶汇到老家时,已经一点半了。办完业务后,我站了起来欢迎这位老奶奶,没想到她双手合十,连连感激:“谢谢,谢谢!”。

看到老奶奶转身离开,我也正准备飞奔去吃饭。余光之际,我发现老奶奶并没有往门口方向走,而是缓缓地走到椅子上坐下,兜里掏出两个大馒头,拨通了电话,一边说一边啃了起来。

看着老奶奶松了一口气的样子,应该是钱的问题解决了。看到这一幕,虽然我的饭菜已经凉了,但吃起来却无比的可口,因为我的心很踏实。

时间大概过了两个月,柜台前,一位老人向我所在的窗口走过来,老人走得很慢,而且面带微笑,感觉有点迫不及待,原来正是之前的那位老奶奶。

“来来来,小君,你过来,婆婆跟你个事。”老奶奶不停地招手示意正在大堂玩耍的外孙女走到身旁,“小君,还记得上次你急性肠胃炎高烧不退住进医院,我……”

看到老奶奶眉飞色舞地描述着当时的情景,我也欣慰地露出了笑容,没想到自己小小的举动居然对别人是如此大的帮助。

后来老奶奶还承诺以后存款只来我们南海农商银行,临走还竖起大拇指说:你们最贴心,又有耐心,我很满意!

真诚待人,解人所急,南海农商银行始终立足于百姓,用情率系,用心服务,多年来,走过无数风风雨雨,只有情永在,而我作为南海农商银行中的一员,也将尽自己所能,在岗位上为客户提供贴心便捷的服务。

谢谢陌生的你 带给我温暖和感动

要分开四张定期单。

我告诉阿伯,不需要这样复杂处理,没必要分开四张定期单存定期,其实可以开一个定期一本通,把定期都续存,这样更方便,而且容易保存。

但是阿伯听了我的建议后,还是坚决要分开四张定期单存,我感到不解,便继续问阿伯为什么要分开四张定期单,而且还不续存,这时候,阿伯终于说出了其中的原因。

原来阿伯有四个儿子,如今自己的身体状况每况愈下,他担心自己百年归老后,四个儿子因为分自己的遗产而搞到不愉快,所以就把自己的存款分开四笔存定期,每一笔都是同样的金额和存期。

此外,阿伯还故意不设置密码,因为他担心如果自己突然走了,来不及及告诉孩子们密码,这样就会麻烦到自己的孩子。

更让我觉得窝心的是,阿伯特意把定期单不续存,为的就是让自己心里有一份寄托,每天就坐在我们的对面,虽然隔着冰冷的玻璃,但是只要我们用心,就可以感受到来自客户的这份温暖。

其实我们根本不用去寻找身边可爱的人,因为可爱的人就一直在我们的身边,每天就坐在我们的对面,虽然隔着冰冷的玻璃,但是只要我们用心,就可以感受到来自客户的这份温暖。

一起成长,共同进步

匆匆的步伐,洪亮的声音,不用刻意关注就知道是毛老师来办业务了,不过这一次,毛老师不是手拿数张汇款填单,而是来网点更换最新通用 UKEY 的。

说起毛老师,浮现眼前的便是他伏案填写单据的样子。

就在数月前,从毛老师帮做生意的孩子打理各个客户的转账业务开始,汇款填单就成了他日常生活的一部分。时间久了,在柜台工作的我一看到那匆匆的步伐,微微弯曲的脊背,就能猜到,毛老师又来汇款了。

也许对于年轻人来说,填一份单据很简单,但对于已经近六旬已经有些花眼的毛老师而言,却有些困难。

因为要保障原始单据的有效性,不可涂改的原则让毛老师常常反复填写;跨行汇款的开户行名称,总是出现些差错;虽然每项汇款的金额都不大,却经常要反复几次才能成功。

作为柜员的我们虽然替毛老师着急,但是确实没有权限替客户填写单据。

每每到这样的情形,我们总会向毛老师介绍方便快捷的电子银行服务渠道,但他总是拒绝我们的推荐,因为在他心中,还是手填人工汇款更让人放心。

一天下午,毛老师额头渗透着细密的汗珠,匆匆走来,办理的是跨行汇款业务。

因为是周末,普通的跨行业务因为银行交换系统的关闭是无法快速到账的,毛老师是个急性子,款项汇不到账心里自然

着急。

这时,他想起唯有电子渠道跨行快汇可以解决当前的问题。

我们向他耐心解释电子渠道办理业务的安全性和时效性,同时结合目前毛老师的星级情况,我们向其推荐了电子银行,这即可解决燃眉之急,又可方便毛老师今后的业务办理。

这一次,毛老师终于被我们打动,申请办理了电子银行,而且对于这种新型汇款方式表示很满意。

刚刚办理电子银行的业务时,遇到操作不熟练的地方,毛老师经常拿着 UKEY 来到网点求助。渐渐的,毛老师的操作越来越熟练,再也不用手工填写汇款单。

小小的 UKEY 就可以让毛老师轻松汇款,安全掌控了。从此,汇款单再也得不到毛老师的“宠爱”,在毛老师看不到的角落,日益“孤独”。

服务,往往在于一次又一次不懈的努力,注重细节的一步步提升,在于对客户细致关注,作为一线员工,我们与客户一起进步,与时俱进,不断创新,为给客户带来生活的新体验。

这些都是发生在我们身边的故事,没有华丽的辞藻和修饰,有的都是真切切体会和感悟!

身处平凡岗位他们,默默努力,无私奉献,时时刻刻都在为客户着想,这就是南海农商人一直以以来秉承的信念——“相伴多年,更贴您心”!

(里水支行 林俊培、大沥支行 杨洁瑜 供稿)

夏日里的惊喜

前不久,天气炎热,网点里的客户三三两两,有的是办业务的,有的是纳凉。

当面前来的客户办好业务刚离开柜台,大堂经理便匆匆来到我眼前,手拿钱包说:“这是某个客户遗忘在填单台的,你们有印象吗?”我们纷纷摇头,看来是客户填完凭证,忘记拿钱包,直接过来柜台办业务了,所以我们毫无印象。

临近下班,我弯腰收拾钱箱,一抬头,柜台外多了两个大西瓜,还冒着丝丝凉气,主人却已经走到了门口,正是那个钱包失而复得的客户,我喊住他说:“先生不用那么客气,举手之劳而已!”,他却笑而不语,挥一挥手就走了,留下一脸哭笑不得的我。

就这样,这份好意,我们不仅心领了,还嘴领了,这是我们这个夏天吃过最甜的西瓜,就连心里都是甜的。

对于善举,大家一般都是说句发自内心的感谢话语,但这位先生实在很可爱,坚持要在夏日里送给我们一份清凉和甜蜜来表达谢意。

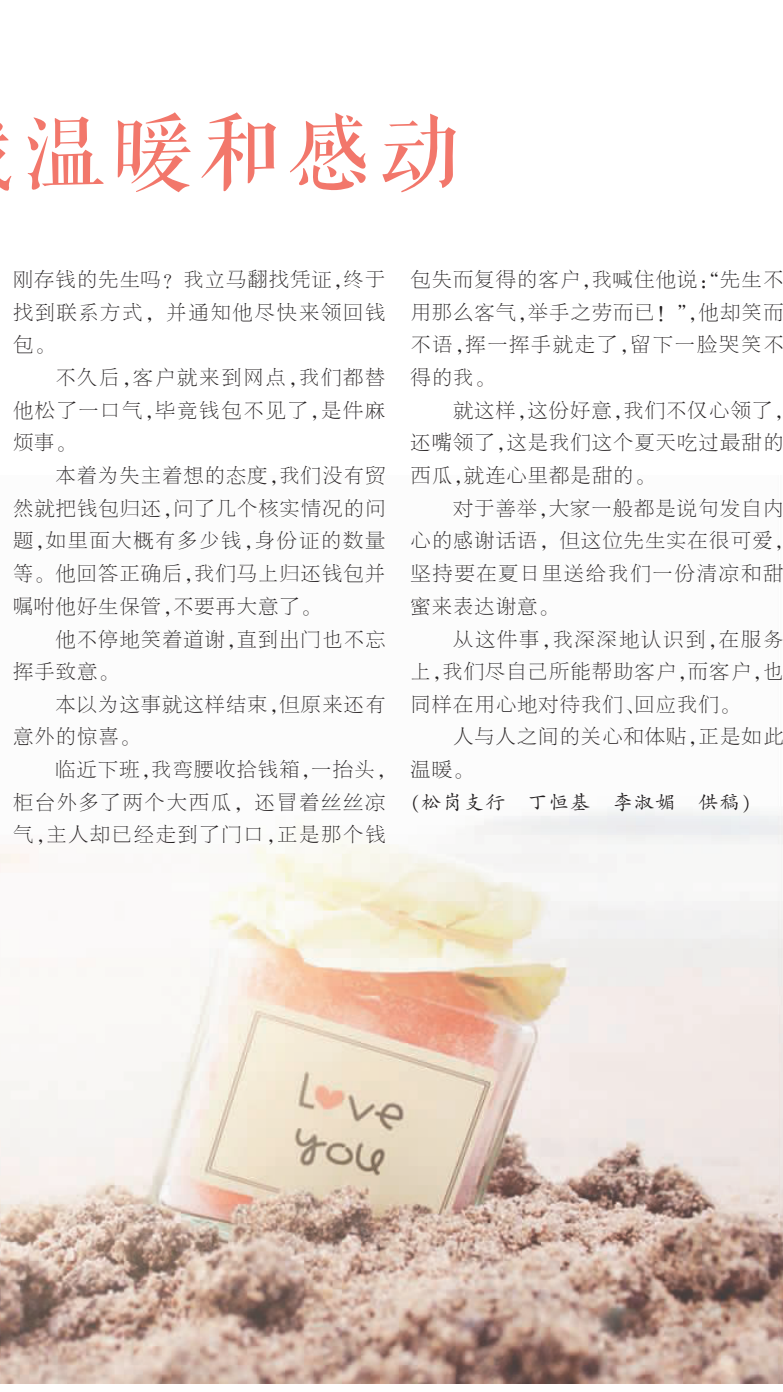
从这件事,我深深地认识到,在服务上,我们尽自己所能帮助客户,而客户,也同样在用心地对待我们、回应我们。

人与人之间的关心和体贴,正是如此温暖。

(松岗支行 丁恒基 李取恒 供稿)

2. 缺乏相应的金融消费救济制度和保护机构

目前,我国针对金融消费者的保护



银行理财产品的选择秘笈

在科技和金融高度发达的当今时代,投资理财、资产配置有很多选择;首先有传统的实物资产,例如房产、铺位、厂房、实物贵金属等,再者有金融资产,例如存款、银行理财产品、债券、股票、基金、贵金属交易产品、信托、期货和股权投资等。为什么选择银行理财产品?选择银行理财产品有哪些秘笈? 本文将分享一些分析观点和判断标准供投资者参考。

一、为什么选择银行理财产品?

还记得最开始选择银行理财产品的初心吗?

(一)最初对银行理财产品的认识和选择,是因为熟悉银行,对银行和银行的理财产品可信赖,希望获得高于银行存款的收益。

(二)从属性上看,银行理财产品属于金融资产,相对实物资产,普遍来讲,安全度高、投入起点较低,流动性好,收益与预期相符或接近。综合来讲,性价比较高。

(三)从安全度看,银行发行的理财产品投资风格相对于单纯投资于股票、期货等,风格属于稳健的,不会发生暴跌暴涨的情形,是较安全的投资品。

(四)从时间和收益预期上来看,银行理财产品有较明确的投资期限、预期收益,可与闲置资金的投资时间相符,预期收益与实际收益较接近或相符。

以上几点原因,是大多数人选择银行理财产品的初心。选择银行理财产品不是为了追求收益最大化,因为股票、期货等高风险类资产可能有机会获得更高收益,但也有可能损失很多。所以,银行理

财产品是在确保投资安全、时间匹配的前提下,获得稳健收益的一个兼顾安全性、流动性、收益性的一个好的投资品种。

如果不具备这些条件,是不可以销售银行理财产品的。

如果你属于投资风格稳健型,那么对于经营风格激进抑或落后保守的银行是不适合的,是不宜选择的;如果某家银行销售不规范、没有双录机制,没有具备相应资质的理财人员进行销售和服务,对投资者是没有保护,是不应该选择的。

(二)核心是关注产品安全度

1、选择产品收益类型。理财产品的收益类型分为预期收益型和净值型,其中预期收益型为主流,从其收益特征来分类可分为保证收益型、保本浮动收益型和非保本浮动收益型,目前市场上大部分产品为非保本浮动收益型,其他两个类型仅是极少占比。净值型产品是一个参照基金收益特征的一个产品方向,目前占比不大,但也是一个有益的补充。

2、看产品风险评级。产品风险评级是银行对本行产品的一个风险评级,是作为一家银行所发行产品的风险评级标准。但由于各家银行独立自评,标准不尽统一,不能作为不同银行不同理财产品之间的比较标准。那怎样比呢?看产品说明书上对产品投资方向和投资范围、投资比例的描述,这个是体现产品风险度的一个基本且非常重要的关键点。

3、产品的投资方向和投资范围是理财产品风险度评判的核心。产品投资方向较广泛,具体投资标的和投资比例决定着产品的风险度。常见投资范围有现金、存款、债券、资管计划、信托计划、基金、股票、信贷资产、挂钩股票/美元指数、挂钩黄金、挂钩天气指数等,投资低风险资产以及投资大比例低风险资产的,产

品风险度就低;反之,投资标的为中风险甚至高风险标的或者大比例投资这类资产的,产品风险度就高。

(三)了解产品历史业绩

1、产品收益率的稳定性。产品收益率是否较稳定,不会忽高忽低。例如有些银行的收益率仅在部分时点或面向部分客户较高,平时或对普通客户收益率较低,这样较不适宜选择。

2、如期兑付历史情况。(1)如期按预期收益率兑付为最为理想的,时间上按说明书及时兑付,收益率与预期收益率一致。(2)投资收益不达预期,说明投资管理能力不理想。(3)提前兑付带来再投资风险。有些银行标价某些产品预期收益率很高,但经常发生提前兑付的情况,虽然年化收益率是与预期相近或一致,但实际投资期要小于预期投资期,这样客户的实际收益不足,同时也面临再投资风险。甚至在某些情况下,不知道已经提前到期,剩余期限的资金是活期存款状态的,这样客户的原计划的理财收益可能只有银行存款那样的效果了。(4)延期兑付,如发生非因节假日情况顺延兑付、而是在没有在产品说明书约定日期进行兑付的情况,则是很严重的问题。

(四)选择符合自己需求的产品

1、产品风险度的适合。产品风险度与自己风险承受能力的匹配通过风险承受能力评估,可以一次性选择确定,不需每次购买分析选择。

2、产品时间要素的匹配;产品募集日期、起息日、到期日等要素,是否符合自己资金投资时间?是否为了高收益率选择了比自己实际需求长期或是短期的

产品?不能好高骛远,要选择时间匹配甚至高风险标的或者大比例投资这类资产的产品。

3、资金期限不确定时可以选择开放式产品,例如天天盈系列产品,可以每个交易日申请购买或赎回;或周期滚动投资类产品,每个周期独立运作,运作期间可申请下一周期的参与或退出。例如双周盈、月月盈产品分别是以 14 天和 28 天为一个周期,每个周期可追加购买或赎回本金,每周自动兑付当期收益和赎回的本金。实现理财资金投资无缝衔接,在每个周期可参与可退出的灵活选择,实现较高投资收益与较高流动性的双重效果。

(五)安全的购买渠道和方式

购买银行理财产品务必选择安全的渠道和方式,最优最安全的方式是直接

与银行购买,不要通过中介购买,例如通过银行网点柜面、银行官方网上银行、手机银行等渠道直接购买。

(六)其他相关因素的考虑

1、为博眼球而进行的宣传产品非主要考虑因素。经常看到有些超高收益率产品,但几乎是

为宣传而设,例如全国秒杀产品,全国仅几十万极少的额度,未必能满足需求,未必可以秒杀,这类产品不是主要考虑因素。

2、对有限额的心仪产品,要尽早购买,确保投资。

3、灵活性定制。对于资金量较大的投资,达到银行定制产品标准时,可以申请度身定制贵宾尊享产品,以达到时间更加匹配资金需求,更加灵活。

(理财业务部 陈华)

我国金融消费者权益的相关研究

随着我国证券、基金等金融行业的快速发展,关于金融消费者权益的问题在我国金融领域中备受关注,但这进而反映出我国对金融消费者权益的保护存在不足。而在 2008 年金融危机爆发后,全球各国针对本国金融业中产生问题所作出的决策,在此时给我国提供了多方面的、有参考价值的实例。

一、我国金融消费者权益的现存问题

1.金融消费相关法律法规匮乏

自 90 年代以来,为了保护参与到金融领域的消费者、投资者,我国政府出台了《商业银行法》、《保险法》、《证券法》等法律法规,但这些法律法规实际上也只是明确了相应金融机构作为人的责任及处罚,并未提出金融消费者的权益。由于法律条例的不明确,在现实中权益受到损害的金融消费者往往难以得到相应的赔偿。

改革开放后,我国经济高速发展,我国城乡居民的收入也随之增长。居民手中的财富积累,促使他们在满足了温饱问题之后,开始将资金从购置不动产运用到金融投资消费中。然而,由于部分消费者自身的专业素质不高,且对自我权益的保护意识尚未形成或十分浅薄,消费者在投资购买金融产品或享受金融服务过程中可能受到的损害却一无所知。这也使得一些不法侵害有机可乘。

二、保护金融消费者合法权益的意义

金融消费者作为金融领域的重要参与者,其行为对金融业的健康、稳定发展有着不可或缺的影响力。因此,保护保护金融消费者的合法权益对保护金融、我国金融业乃至整个经济发展意义重大。

1. 有利于金融消费者实现个人合法权益,推动社会和谐与发展

保护金融消费者的合法权益,其实

反映出对社会中一个特殊消费群体权益的重视。而 2008 年美国爆发的影响全球经济的金融危机也表明,对金融消费者保护的缺失,一方面损害了消费者自身的合法权益,另一方面所造成的经济损失和失业率骤升,对社会乃至全球造成了不可忽视的消极影响。因此,保护金融消费者的合法权益有利于稳定民心,推动社会的和谐发展。

2. 有利于国内金融信贷以及信用消费持续健康发展

保障金融消费者的权益,不仅使得消费者的投资资金得到保障,而且国内金融信贷的资金收回率将会相应受到积极的影响,为信用消费提供了一个更加安全的金融环境,进而实现金融消费者提供保护的机构。

3.金融消费者的自我保护意识薄弱

改革开放后,我国经济高速发展,我国城乡居民的收入也随之增长。居民手中的财富积累,促使他们在满足了温饱问题之后,开始将资金从购置不动产运用到金融投资消费中。然而,由于部分消费者自身的专业素质不高,且对自我权益的保护意识尚未形成或十分浅薄,消费者在投资购买金融产品或享受金融服务过程中可能受到的损害却一无所知。这也使得一些不法侵害有机可乘。

三、各国金融消费者权益保护的良实践

1.美国加强金融监管的改革模式

2004 年美国财政部金融管理局发布行政规定,确定了联邦法优先适用的范围,以期联邦注册银行在履行以下四项事务、充分行使联邦授予的权利时,杜绝可能受到州法的限制或损害:不动产借贷、无不动产担保的借贷、接受存款及其他业务。联邦法优先于各州金融消费者

保护法律的结果是联邦政府往往仅关注金融机构的安全性和健全性,忽略了金融消费者保护的重要性;而各州金融消费者保护法律又劣后于联邦法,造成联邦与州政府均严重忽视金融领域消费者保护。

2010 年 7 月,美国总统奥巴马签署了《华尔街改革与消费者保护法》。该法在改变联邦法在金融消费者保护上的优先地位的同时,也对金融监管体系进行了全面重塑。其改革的重点包括:成立金融稳定监督委员会强化对金融控股公司的监管、加强对系统风险监管;对信用评级机构等规定严格的新透明和责任规则,强化对投资者保护;加强监管执法,授权监管机构积极追究金融欺诈、利益冲突和对特殊利益有利而对美国家庭和企业有害的系统操纵行为的责任;通过严苛的新资本金和杠杆率要求来防止金融机构进行过度的冒险业务,并建立对场外交易衍生品进行严格监察的制度。其中,《华尔街改革与消费者保护法》在其第 10 章“消费者金融保护局”中规定,美国联邦储备系统内设立消费者保护局,将原本由美联储、联邦存款保险公司、美国货币监理署对消费进行监管的权力移交给消费者金融保护局,由消费者金融保护局负责根据联邦消费者金融法对出售或提供消费者金融产品或服务的行为进行监督。

3. 日本在民事责任的基础上不断强化刑事责任和行政处罚

1996 年日本学习英国开始进行金融体系改革,随着金融体制改革的深入以及多样化金融商品和金融服务的发展,投资信托、金融衍生品和认股权证等复杂、多样金融商品的利用范围不断扩大。一方面,复杂、多样的金融产品不断涌现;另一方面,投资知识欠缺、信息不畅的投资者无法从金融服务业务(银行、信托公司、保险公司、证券公司及他们的代理)那里得到有关金融商品内容和风险的充分说明。这种情况导致现实中发生大量的因金融服务业务者未充分说明风险而引发的纠纷。为了保护金融领域的顾客,2000 年日本制定了《有关金融商品销售等的法律》。该法以保护金融领域的顾客为目的,明确规定了金融服务业务者的说明义务和适合性劝诱规制,并规定违反说明义务和适合性原则的金融服务业务者对金融消费者承担民事赔偿责任。

(下转第 3 版)

保护法律的结果是联邦政府往往仅关注金融机构的安全性和健全性,忽略了金融消费者保护的重要性;而各州金融消费者保护法律又劣后于联邦法,造成联邦与州政府均严重忽视金融领域消费者保护。

2010 年 7 月,美国总统奥巴马签署了《华尔街改革与消费者保护法》。该法在改变联邦法在金融消费者保护上的优先地位的同时,也对金融监管体系进行了全面重塑。其改革的重点包括:成立金融稳定监督委员会强化对金融控股公司的监管、加强对系统风险监管;对信用评级机构等规定严格的新透明和责任规则,强化对投资者保护;加强监管执法,授权监管机构积极追究金融欺诈、利益冲突和对特殊利益有利而对美国家庭和企业有害的系统操纵行为的责任;通过严苛的新资本金和杠杆率要求来防止金融机构进行过度的冒险业务,并建立对场外交易衍生品进行严格监察的制度。其中,《华尔街改革与消费者保护法》在其第 10 章“消费者金融保护局”中规定,美国联邦储备系统内设立消费者保护局,将原本由美联储、联邦存款保险公司、美国货币监理署对消费进行监管的权力移交给消费者金融保护局,由消费者金融保护局负责根据联邦消费者金融法对出售或提供消费者金融产品或服务的行为进行监督。

3. 日本在民事责任的基础上不断强化刑事责任和行政处罚

1996 年日本学习英国开始进行金融体系改革,随着金融体制改革的深入以及多样化金融商品和金融服务的发展,投资信托、金融衍生品和认股权证等复杂、多样金融商品的利用范围不断扩大。一方面,复杂、多样的金融产品不断涌现;另一方面,投资知识欠缺、信息不畅的投资者无法从金融服务业务者(银行、信托公司、保险公司、证券公司及他们的代理)那里得到有关金融商品内容和风险的充分说明。这种情况导致现实中发生大量的因金融服务业务者未充分说明风险而引发的纠纷。为了保护金融领域的顾客,2000 年日本制定了《有关金融商品销售等的法律》。该法以保护金融领域的顾客为目的,明确规定了金融服务业务者的说明义务和适合性劝诱规制,并规定违反说明义务和适合性原则的金融服务业务者对金融消费者承担民事赔偿责任。

(下转第 3 版)

保护法律的结果是联邦政府往往仅关注金融机构的安全性和健全性,忽略了金融消费者保护的重要性;而各州金融消费者保护法律又劣后于联邦法,造成联邦与州政府均严重忽视金融领域消费者保护。

2010 年 7 月,美国总统奥巴马签署了《华尔街改革与消费者保护法》。该法在改变联邦法在金融消费者保护上的优先地位的同时,也对金融监管体系进行了全面重塑。其改革的重点包括:成立金融稳定监督委员会强化对金融控股公司的监管、加强对系统风险监管;对信用评级机构等规定严格的新透明和责任规则,强化对投资者保护;加强监管执法,授权监管机构积极追究金融欺诈、利益冲突和对特殊利益有利而对美国家庭和企业有害的系统操纵行为的责任;通过严苛的新资本金和杠杆率要求来防止金融机构进行过度的冒险业务,并建立对场外交易衍生品进行严格监察的制度。其中,《华尔街改革与消费者保护法》在其第 10 章“消费者金融保护局”中规定,美国联邦储备系统内设立消费者保护局,将原本由美联储、联邦存款保险公司、美国货币监理署对消费进行监管的权力移交给消费者金融保护局,由消费者金融保护局负责根据联邦消费者金融法对出售或提供消费者金融产品或服务的行为进行监督。

3. 日本在民事责任的基础上不断强化刑事责任和行政处罚

1996 年日本学习英国开始进行金融体系改革,随着金融体制改革的深入以及多样化金融商品和金融服务的发展,投资信托、金融衍生品和认股权证等复杂、多样金融商品的利用范围不断扩大。一方面,复杂、多样的金融产品不断涌现;另一方面,投资知识欠缺、信息不畅的投资者无法从金融服务业务者(银行、信托公司、保险公司、证券公司及他们的代理)那里得到有关金融商品内容和风险的充分说明。这种情况导致现实中发生大量的因金融服务业务者未充分说明风险而引发的纠纷。为了保护金融领域的顾客,2000 年日本制定了《有关金融商品销售等的法律》。该法以保护金融领域的顾客为目的,明确规定了金融服务业务者的说明义务和适合性劝诱规制,并规定违反说明义务和适合性原则的金融服务业务者对金融消费者承担民事赔偿责任。

(下转第 3 版)

保护法律的结果是联邦政府往往仅关注金融机构的安全性和健全性,忽略了金融消费者保护的重要性;而各州金融消费者保护法律又劣后于联邦法,造成联邦与州政府均严重忽视金融领域消费者保护。

2010 年 7 月,美国总统奥巴马签署了《华尔街改革与消费者保护法》。该法在改变联邦法在金融消费者保护上的优先地位的同时,也对金融监管体系进行了全面重塑。其改革的重点包括:成立金融稳定监督委员会强化对金融控股公司的监管、加强对系统风险监管;对信用评级机构等规定严格的新透明和责任规则,强化对投资者保护;加强监管执法,授权监管机构积极追究金融欺诈、利益冲突和对特殊利益有利而对美国家庭和企业有害的系统操纵行为的责任;通过严苛的新资本金和杠杆率要求来防止金融机构进行过度的冒险业务,并建立对场外交易衍生品进行严格监察的制度。其中,《华尔街改革与消费者保护法》在其第 10 章“消费者金融保护局”中规定,美国联邦储备系统内设立消费者保护局,将原本由美联储、联邦存款保险公司、美国货币监理署对消费进行监管的权力移交给消费者金融保护局,由消费者金融保护局负责根据联邦消费者金融法对出售或提供消费者金融产品或服务的行为进行监督。

3. 日本在民事责任的基础上不断强化刑事责任和行政处罚

1996 年日本学习英国开始进行金融体系改革,随着金融体制改革的深入以及多样化金融商品和金融服务的发展,投资信托、金融衍生品和认股权证等复杂、多样金融商品的利用范围不断扩大。一方面,复杂、多样的金融产品不断涌现;另一方面,投资知识欠缺、信息不畅的投资者无法从金融服务业务者(银行、信托公司、保险公司、证券公司及他们的代理)那里得到有关金融商品内容和风险的充分说明。这种情况导致现实中发生大量的因金融服务业务者未充分说明风险而引发的纠纷。为了保护金融领域的顾客,2000 年日本制定了《有关金融商品销售等的法律》。该法以保护金融领域的顾客为目的,明确规定了金融服务业务者的说明义务和适合性劝诱规制,并规定违反说明义务和适合性原则的金融服务业务者对金融消费者承担民事赔偿责任。

(下转第 3 版)

保护法律的结果是联邦政府往往仅关注金融机构的安全性和健全性,忽略了金融消费者保护的重要性;而各州金融消费者保护法律又劣后于联邦法,造成联邦与州政府均严重忽视金融领域消费者保护。

2010 年 7 月,美国总统奥巴马签署了《华尔街改革与消费者保护法》。该法在改变联邦法在金融消费者保护上的优先地位的同时,也对金融监管体系进行了全面重塑。其改革的重点包括:成立金融稳定监督委员会强化对金融控股公司的监管、加强对系统风险监管;对信用评级机构等规定严格的新透明和责任规则,强化对投资者保护;加强监管执法,授权监管机构积极追究金融欺诈、利益冲突和对特殊利益有利而对美国家庭和企业有害的系统操纵行为的责任;通过严苛的新资本金和杠杆率要求来防止金融机构进行过度的冒险业务,并建立对场外交易衍生品进行严格监察的制度。其中,《华尔街改革与消费者保护法》在其第 10 章“消费者金融保护局”中规定,美国联邦储备系统内设立消费者保护局,将原本由美联储、联邦存款保险公司、美国货币监理署对消费进行监管的权力移交给消费者金融保护局,由消费者金融保护局负责根据联邦消费者金融法对出售或提供消费者金融产品或服务的行为进行监督。

3. 日本在民事责任的基础上不断强化刑事责任和行政处罚

1996 年日本学习英国开始进行金融体系改革,随着金融体制改革的深入以及多样化金融商品和金融服务的发展,投资信托、金融衍生品和认股权证等复杂、多样金融商品的利用范围不断扩大。一方面,复杂、多样的金融产品不断涌现;另一方面,投资知识欠缺、信息不畅的投资者无法从金融服务业务者(银行、信托公司、保险公司、证券公司及他们的代理)那里得到有关金融商品内容和风险的充分说明。这种情况导致现实中发生大量的因金融服务业务者未充分说明风险而引发的纠纷。为了保护金融领域的顾客,2000 年日本制定了《有关金融商品销售等的法律》。该法以保护金融领域的顾客为目的,明确规定了金融服务业务者的说明义务和适合性劝诱规制,并规定违反说明义务和适合性原则的金融服务业务者对金融消费者承担民事赔偿责任。

(下转第 3 版)

保护法律的结果是联邦政府往往仅关注金融机构的安全性和健全性,忽略了金融消费者保护的重要性;而各州金融消费者保护法律又劣后于联邦法,造成联邦与州政府均严重忽视金融领域消费者保护。

2010 年 7 月,美国总统奥巴马签署了《华尔街改革与消费者保护法》。该法在改变联邦法在金融消费者保护上的优先地位的同时,也对金融监管体系进行了全面重塑。其改革的重点包括:成立金融稳定监督委员会强化对金融控股公司的监管、加强对系统风险监管;对信用评级机构等规定严格的新透明和责任规则,强化对投资者保护;加强监管执法,授权监管机构积极追究金融欺诈、利益冲突和对特殊利益有利而对美国家庭和企业有害的系统操纵行为的责任;通过严苛的新资本金和杠杆率要求来防止金融机构进行过度的冒险业务,并建立对场外交易衍生品进行严格监察的制度。其中,《华尔街改革与消费者保护法》在其第 10 章“消费者金融保护局”中规定,美国联邦储备系统内设立消费者保护局,将原本由美联储、联邦存款保险公司、美国货币监理署对消费进行监管的权力移交给消费者金融保护局,由消费者金融保护局负责根据联邦消费者金融法对出售或提供消费者金融产品或服务的行为进行监督。

3. 日本在民事责任的基础上不断强化刑事责任和行政处罚

1996 年日本学习英国开始进行金融体系改革,随着金融体制改革的深入以及多样化金融商品和金融服务的发展,投资信托、金融衍生品和认股权证等复杂、多样金融商品的利用范围不断扩大。一方面,复杂、多样的金融产品不断涌现;另一方面,投资知识欠缺、信息不畅的投资者无法从金融服务业务者(银行、信托公司、保险公司、证券公司及他们的代理)那里得到有关金融商品内容和风险的充分说明。这种情况导致现实中发生大量的因金融服务业务者未充分说明风险而引发的纠纷。为了保护金融领域的顾客,2000 年日本制定了《有关金融商品销售等的法律》。该法以保护金融领域的顾客为目的,明确规定了金融服务业务者的说明义务和适合性劝诱规制,并规定违反说明义务和适合性原则的金融服务业务者对金融消费者承担民事赔偿责任。

(下转第 3 版)

