

银监会发布消费者权益保护工作指引,提出“八禁止”

银行不得泄露个人信息 卖理财产品不得夸大收益

记者4日从银监会了解到,《银行业消费者权益保护工作指引》已于近日发布。《指引》针对侵害消费者权益行为提出了八项禁止性规定,同时提出了消费者权益保护工作的制度保障要求,规定了监管部门对消费者权益保护工作的监督职责。

加强和完善消费者权益保护,是银行业善待消费者的职责义务所在,也是确保银行体系健康发展、维护公众信心的内在要求。此前,我国尚没有针对金融消费者权

益保护的基本立法。

银监会发布的《指引》分5个章节,共43条,涵盖了银行业消费者权益保护内容、银行业金融机构责任和监管部门作用的描述。

针对侵害银行业消费者权益的行为,《指引》提出了八项禁止性规定,即:银行业金融机构不得在营销产品和服务过程中以任何方式隐瞒风险、夸大收益,或进行强制性交易;不得在格式合同和协议文本中出现误导、欺诈等侵害消费者合法权益的条款;不得主动提供

与银行业消费者风险承受能力不相符合的产品和服务;不得在未经银行业消费者授权或同意的情况下向第三方提供个人金融信息;严格区分自有产品和代销产品,不得混淆、模糊两者性质向消费者误导销售金融产品;披露收费项目和标准,不得随意增加收费项目或提高收费标准;合理安排柜面窗口,缩减等候时间,不得无故拒绝银行业消费者合理的服务需求;照顾残疾人等特殊消费者的实际需要,尽量提供便利化服务,不得有歧视性行

为。

《指引》提出了银行业消费者权益保护工作的制度保障要求,明确银行机构应建立健全涉及银行业消费者权益保护工作的事前协调和管控机制,在产品和服务各项业务环节落实相关规章和监管要求。

《指引》同时规定了监管部门对银行业消费者权益保护工作的监督职责,督促银行机构切实履行消费者权益保护工作的主体责任。

业内人士指出,总体来看,《指引》体现了“预防为先、教育为主、

依法维权、协调处置”的银行业消费者权益保护工作原则,解决了银行业消费者关切的权益保护规章制度缺失问题。

银监会有关负责人在答记者问时表示,为全面落实《指引》,下一步银监会将从多个维度出发,实施监管评估,组织行业评比,开展社会评价,探索建立全方位的银行业消费者权益保护工作评估体系,推动银行业金融机构及监管部门有针对性地改进工作。

据新华社

“每次ATM取钱,取100块,取款机点钱的声音跟要给我好几万似的……它真的在数钱吗?”昨天招商银行官微的这条信息引发了4万多网友转发和讨论,而果壳网还专门为这个话题进行了一场大讨论,对于“取款机的数钱声音到底是不是假声音”,网友掀起了一场疯狂猜想和科学辩论。那么,ATM机呼呼的声音真的在数钱吗?记者昨日就此进行了调查采访。

实习生 张薇 现代快报记者 王海燕

ATM机数钱声是假的? 你们想多了!

业内人士解释称,声音是真的但不是点钞声

网友震惊

“原来被骗了这么多年”

招商银行官微发布的这条微博称,“每次ATM取钱,取100块,取款机点钱的声音跟要给我好几万似的……”它真的在数钱吗?百度知道:事实上一台嵌入墙体的ATM应当是悄无声息的,数钱声被刻意添加进取钱流程,从扬声器里播放出来,只是为了告诉你“放心,钱来了”。这条微博一发出,立马引起4万

多网友转发、近4000名网友评论。网友纷纷大呼“原来被骗了这么多年”。

网友亦萱Hana称:“每次取几百听声音那阵势要吐几万似的。”网友风迹Jedson则表示:“的确,每次取钱都会被那高昂的声音所震动,那种心情就如等待几百万的到来。”网友叶子是莱科宁的NC粉称:“知道真

相的我眼泪流下来……我曾经想过就几千块数得这么带劲这机器真敬业。”有网友调侃称,怪不得总是感觉别人怎么总有那么多钱拿,拿个100都怕被人打劫!而不少网友称赞这“呼呼”的点钞悦耳,要下载下来当作手机铃声、电脑开机音乐,称这样的声音是有情趣的设计师才能想出来的。

记者体验

取100元真的“呼呼”响

那么取100元是否和取1000元、2000元一样,ATM机里真的也会“呼呼”响半天呢?记者昨日就去两家银行的ATM机上体验了一下。

记者先在第一家银行的ATM机上输入密码,点击取款100元。很快,ATM机里果真发出“呼呼”的声音,就感觉像是点

钞机在同时清点几十张上百张钞票一样,几秒钟之后“呼呼”声没了,出钞口“喀喀”打开递出了一张百元钞票。随后,记者又把刚刚取出的100元钱存入卡内,ATM机吞进100元后,同样发出两三秒左右的“呼呼”声,清点完毕,100元入账。记者接着来到第二家银行,存取100元也出现

了相同的情况,都听到了“呼呼”的声音。

当记者咨询银行内的工作人员时,他们表示ATM机发出的声音应该是在点钞、验钞,至于这个声音为什么听上去像是点几万元一样,是不是像网友所说的假声音,他们表示也不太清楚。

真假激辩

连果壳网的小编都迷茫了

对于微博中所称的“数钱声被刻意添加进取钱流程,从扬声器里播放出来”的观点,数千网友进行了热烈讨论,果壳网专门为此组织了一场大讨论。有网友同意这声音是假的,但也有一堆国外ATM机工程师作证,ATM机数钱声是真的。是真是假没有定论,最后连果壳网的编辑也坦诚“看完后小编也迷茫了”。

记者发现,支持ATM机发出的是假声音的主要有以下几个观点:“一台嵌入墙体的自动

取款机应当是悄无声息的,因为它的主要部件包括钱,都藏在砖墙的另一边。数钱声是为了让取钱的人安心”,“声音是假的,是扬声器里播出来的声音”,“以前有过假声音,但2000年以后就没了”,“是为了掩人耳目,不让其他人听出取了多少钱。”

但是更多的网友质疑这些判断。一位网友表示,他是ATM技师,他做过两家主要ATM机厂商的机器,“我作证声音是真

的。数钱的移动部件很多。”另外两位ATM机维修师也表示,“没有假声音,机器真的就是那么吵,开门的时候更是吵10倍以上”,“声音绝对不是假的,整个系统都是一堆齿轮滑轮和传送带。”一位银行安保人员称:“个人认为,ATM内部完全没这个假装出钱声音的必要,日用的点钞机的声音已经不小了,何况这么大的存取款机器,里面传动系统都是硬质材料,难免声音会那么大。”



CFP供图

专业人士

声音是真的 但不是点钞声

那么ATM机的“呼呼”声究竟是假的,还是真的呢?记者昨日就此采访了一位银行专业人士和一位从事ATM机技术的专业人士,他们都向记者确认,“呼呼”声是真的,绝对不是假的,但是这个声音并不是大家想象的点钞声,而是钞票在各个运送渠道发出的声音。

一位银行专业人士告诉记者,一开始,他们不懂,也和网友一样,以为ATM机的“呼呼”声是点钞声,后来他们才弄明白是怎么回事。据他介绍,当客户发出取款指令后,钞箱开始启动,然后开始配钞,配钞同时清点好数目,清点好之后,钞票进入盛钞台,之后再进入缓存区,再之后从出钞口出来。“所以客户取钱时,哪怕是取100元,也会听到很长的呼铃声,其实不是数钞票的声音,而是钞票走好几个通道的声音。”

另外一位从事ATM机技术的专业人士告诉记者,“呼呼”声主要是传送带的声音,如果机器在出钞过程中,有一些钞票粘在一起,机器发现错误,那么还会把这些可疑钞票全部放入废钞箱,然后再重新配钞,所以这种情况下,“呼呼”声会更长一些。

金融要览

银行集体升级 开放式T+0产品 年化收益率超4%

今年6月,阿里巴巴推出了名为“余额宝”的新基金服务,撼动了原本封闭的中国银行生态。余额宝面世之初就以6%左右的年化收益率起跑,“钱生钱,让零花钱增值”的理念吸引了大量投资者。面对互联网金融竞争,作为龙头老大的银行也有些坐不住了。

记者近日多方了解到,多家银行纷纷升级其开放式理财产品。此外,也有银行选择与基金公司合作推出类似余额宝的理财产品。据了解,目前多家银行旗下的开放式T+0产品的年化收益水平已经提升至4.5%左右。 据《信息时报》