

# 构建适合我国国情的金融申诉专员制度

冉 俊

(中国人民银行 亳州市中心支行,安徽 亳州 236800)

**摘要:**我国传统的金融诉讼纠纷解决方式存在局限性。“调解+裁决”机制试点运行中的困境、我国法律政策取向和金融消费纠纷解决现实需要,使引入境外金融申诉专员制度具有必要性和可行性。这种新兴的社会化纠纷解决机制,以其补充价值、实践价值、效率价值在境外已得到广泛运用。在对英国、新加坡和中国台湾的样本考察,以及我国引入金融申诉专员制度现状分析的基础上,从机构设置、受案管辖、费用分担、处理程序、法律效力等方面,提出了构建我国金融申诉专员制度的基本框架及其法治保障路径。

**关键词:**金融消费纠纷;金融申诉专员制度;FOS 机构;;立法路径

**中图分类号:** F831.1 **文献标识码:** A **文章编号:** 2095-0098(2016)06-0021-06

## 一、问题的提出

近年来,国外发达国家和地区金融消费纠纷解决机制出现了社会化和专业化的趋势,替代性非诉纠纷解决机制(ADR)逐渐成为主流,金融申诉专员制度(Financial Ombudsman Service,简称FOS)是其最为集中的表现。金融申诉专员制度是解决金融消费者针对金融机构进行投诉的一项制度安排,其主要特征是“调解+裁决”,这是一种不同于诉讼、仲裁与调解的新型纠纷解决方式,可以有效弥补现行金融消费纠纷解决机制中的缺陷与不足。

FOS制度最早起源于英国,随着其示范效应的日益显现与金融申诉专员制度本身优越性的不断被发掘,金融申诉专员制度迅速在全球发达国家和地区得到了广泛运用。近年来,我国经济金融快速发展、金融创新不断深化,金融消费者权益被侵害的情况也随之发生。我国金融消费者维权渠道较为狭窄,维权难度较大,不利于经济社会的和谐、稳定、健康发展。FOS制度为我国探索开展金融消费纠纷非诉解决机制提供了新的思路,因其具有便捷、灵活、高效等诸多优势,吸引国内许多专家学者的关注与推崇,在我国引入FOS制度不仅具有极强的理论价值,更具有实践意义。

## 二、金融申诉专员制度的价值分析

### (一) 补充价值

金融消费纠纷解决方式主要有诉讼、仲裁和调解三大传统方式,金融申诉专员制度作为替代性非诉纠纷解决方式,实际上起到一种补充作用。传统纠纷解决方式均是基于双方当事人法律地位平等的角度进行设计,忽视了金融机构在财力、人力和专业上的优势与金融消费者的弱势地位,及其由此带来的金融消费双方实质上的不平等,在实践中存在一些不足。如诉讼方式需要耗费大量的时间、精力和财力,仲裁方式需要双方当事人有仲裁协议才可启动,调解协议的效力对双方当事人没有强制执行力等缺陷。对于金融诉讼纠纷解决方式的上述局限性,金融申诉专员制度的“裁决单方面约束力”、“片面强制管辖”等“弱者保护”机制予以弥补,该制度不仅能够有效化解纠纷,而且能够实现金融机构与金融消费者之间的双赢。

收稿日期:2016-05-30

作者简介:冉俊(1976-),男,安徽阜阳人,经济师,硕士研究生,主要研究方向为金融法。

## (二) 效率价值

诉讼机制具有严格的程序规定性,符合程序正义的要求,但其是以需要花费较长的时间成本为代价的,不能完全适应金融消费者快速解决纠纷的需求。作为的法律基础性价值之一,效率应当体现在纠纷解决方式之中。金融申诉专员制度是伴随着效率价值而产生、发展起来的。与费用较高、程序复杂、时限较长,且实践中积案较多的诉讼方式相比,FOS 制度以其具有的专业、低廉和迅速的优势得以凸显。FOS 机构能够给金融纠纷双方当事人提供一个具有相对专业、独立公正、快速有效的纠纷解决机制,满足了消费者对金融消费纠纷处理专业性、效率性的双重需求。该制度规避了各种金融消费纠纷解决方式的不足,为金融消费者维权搭建了一条“绿色快速通道”。

## (三) 实践价值

近年来,随着我国经济的飞速发展,金融业也迎来了黄金发展期。与此同时,侵害金融消费者权益的现象也日趋增加。金融行业垄断性、金融产品的专业性、金融交易的劝诱性等固有特性,使得金融消费者相较于金融机构的劣势地位更加明显。金融机构出于经营效益考虑,实践中经常出现其利用优势地位,故意欺骗、误导消费者的情形,这也直接导致我国金融消费投诉量呈急剧上升态势。我国国家层面的金融消费权益保护工作刚刚起步,金融消费纠纷解决机制还依赖于诉讼、仲裁、调解等社会纠纷解决方式,不能很好适应金融消费领域特殊性的需求,金融消费领域亟待出现一个高效便捷的纠纷解决方式,而金融申诉专员制度则是一个有益探讨。值得一提的是,引入 FOS 制度也是我国金融业走向国际化的现实需要。引进国外发达国家和地区普遍适用的 FOS 制度,不仅可以落实金融业对外开放的对等原则,也是增强我国金融消费纠纷处理能力,提升国际竞争力的一个重要方面。

# 三、金融申诉专员制度的域外样本与实践

据国际 FOS 体系网络统计,目前全球范围内已陆续建立了 57 个金融申诉专员体系。本文选择英国、新加坡和中国台湾等三个样本进行考察。

## (一) 英国的金融申诉专员制度

英国 FOS 制度是金融申诉专员制度的典型范本,以其良好运作和成功实践,受到国际社会的广泛赞誉与认同。英国 FOS 制度在性质上属于保证责任有限公司,其组织结构包括三大部分,即:董事会与执行团队、案件处理部门、基础支持部门。FOS 的运营经费不是来自政府拨款,而是由两部分构成,即:一是金融机构缴纳的年费,二是案件处理所收取的费用。对于案件处理所收取的费用是由被投诉的金融机构承担,而消费者无须付费。

根据《FSA 指导手册》的规定,可向 FOS 提出申诉的消费者包括:其一,个人消费者;其二,小微企业;其三,年收入在 100 万英镑以下的公益团体;其四,资产净值在 100 万英镑以下的信托受托人。具体而言,FOS 的管辖分为两种类型,即:当申诉人向 FOS 的投诉属于 FSA 所制定的强制性管辖规则范围内的金融活动时,适用“强制性管辖”;而当申诉人向 FOS 的投诉属于 FSA 所制定的自愿性管辖规则范围内的金融活动时,则适用“自愿性管辖”<sup>[1]</sup>。

FOS 对于消费者投诉案件的处理包括三个阶段:消费者服务部的先行处理→仲裁员对事实与法律的初步评估→金融申诉专员作出最终裁决。以上三个阶段层层递进,不可逾越。消费者一旦接受最终裁决,则该裁决对金融机构和金融消费者均有拘束力;若消费者不接受裁决,则裁决失去效力,消费者还可以采取诉讼等其他的法律救济渠道。

## (二) 新加坡的金融申诉专员制度

新加坡金融业争议调解中心(FIDReC)是解决金融消费纠纷的专门机构,以有限公司的模式运作,横向统合了新加坡金融系统的 FOS 纠纷解决机制。

FIDReC 在纠纷解决程序上分为二个阶段:第一阶段为调解,FIDReC 工作人员对属于管辖范围内的金融消费纠纷进行调解;第二阶段为裁决,经过调解不能达成协议,消费者可以交由申诉专员或申诉委员会听审并裁决。FIDReC 的裁决对金融机构具有单方面的法律约束力,但对消费者而言,如果拒绝接受裁决,仍可通过诉讼等渠道解决有关纠纷。FIDReC 恪守中立原则,不对消费者施加任何调解或裁决建议。

FIDReC 制度还具有另外一个独特之处,就是其鼓励协商,限制滥诉:若申诉案件进入裁决程序,则消费者支付 250 新元案件受理费,金融机构支付 500 新元。若消费者胜诉,且支持 50% 的索赔额,则返还消费者 200 新元;若消费者败诉,返还金融机构 200 新元。

### (三) 中国台湾地区的金融申诉专员制度

中国台湾负责金融申诉专员制度的机构是财团法人“金融消费评议中心”(简称 FOI)。台湾地区金融消费评议中心于 2012 年 1 月揭牌正式开始受理业务,受理案件的范围涵盖了整个金融服务业。只要是金融消费者与金融机构之间因商品或者服务所发生的纠纷,均可以免费向金融消费评议中心提出申诉。专业投资机构以及符合一定财力或专业能力的自然人或法人则不在特殊保护之列。

台湾金融消费评议中心处理案件的程序大致可以划分为三个程序:一是前置程序,金融消费者必须首先向金融机构投诉,在穷尽金融机构内部救济之后才可以向金融消费评议中心申请评议,以正式启动金融申诉机制。二是调解程序。依《金融消费者保护法》规定,金融消费评议中心须对申请评议的案件进行调解。据统计,超过 80% 的案件经过调解程序即予以解决。三是评议程序。在金融消费评议中心成案后,通常由评议委员会主任根据具体纠纷类型指派相关领域的专家先行调查审理,并提出初步解决意见。预审的初步意见并不是立即生效,还需提送评议委员会审核,并达到出席会议者过半数同意才生效。

## 四、我国引入金融申诉专员制度的初步探索与困境

### (一) 初步探索

2012 年以来,“一行三会”分别设立金融消费者(投资者)权益保护机构,积极探索开展了金融消费纠纷非诉解决新机制,取得了初步成效。

1. 中国人民银行。在陕西、黑龙江、广东、上海四省市试点成立了金融消费纠纷调解中心或者金融消费者权益保护协会(联合会),试点开展金融领域的非诉解决机制建设,并在效仿金融申诉专员制度方面进行了有益探索。例如:四川省绵阳市探索设立金融消费纠纷评议协会,协会借鉴了我国台湾地区金融消费评议中心的成功经验,采用“调解+评议”的方式,促进金融消费纠纷的有效解决<sup>[2]</sup>。安徽省亳州市建立了以“调解+裁决”为主要方式的金融消费者调解中心,探索开展第三方纠纷解决机制建设。

2. 中国证监会。在中国证券业协会下设证券纠纷调解中心。为规范调解中心的有效运作,印发了《证券纠纷调解工作管理办法》、《证券纠纷调解规则》等 3 项制度。此外,中国证监会分支机构也在积极探索第三方调解机制,其中在深圳监管局的有力推动下,由深圳市证券业协会、期货同业协会、投资基金同业公会等 3 家行业协会,联合深圳国际仲裁院,共同设立深圳证券期货业纠纷调解中心,尝试以“调解+仲裁”的方式解决证券期货领域的金融纠纷。

3. 中国保监会。2007 年 4 月公布了《关于推进保险合同纠纷快速处理机制试点工作的指导意见》,其主要内容:各保险行业协会具体负责履行快速处理保险合同纠纷的职责;其法律依据是保险公司让渡的部分民事权利,即签署的接受保险行业协会调解、裁决的自律公约;保险行业协会可以采取“调解+裁决”的纠纷解决方式;对于调解协议或裁决决定,被保险人不服可以采取诉讼、仲裁等其他救济渠道,但是保险公司必须无条件履行。由此可见,保险纠纷快速处理机制与国外 FOS 制度具有许多相似之处。

4. 中国银监会。在中国银监会的指导下,中国银行业协会出台了《关于建立金融纠纷调解机制的若干意见(试行)》,要求银行业协会下设金融消费纠纷调解中心,负责依法、高效、便捷地解决当事人之间的金融消费纠纷。

### (二) 实施效果

从“一行三会”实施情况来看,金融消费纠纷调解中心或评议协会试点运行取得了积极成效。以安徽省亳州市为例,2015 年 5 月调解中心成立以来,先后受理金融消费纠纷申请 6 起,调解成功率 5 起,作出裁决决议 1 起,化解了金融消费纠纷。与此同时,调解中心或评议协会在实施过程中也存在一定不容忽视的问题,主要表现在:一是金融消费者对调解中心或评议协会的认同度不高。调解中心或评议协会基本上是设置在行业协会下面,其公正性受到质疑。从实践来看,消费者申请案件数量较少。有的甚至仅仅是建立了机制,却几乎没有处理过任何投诉案件。二是金融机构对调解中心或评议协会的配合支持度较低。在“一行

三会”强力推动下,“调解+裁决”机制得以顺利运行,但该机制是以牺牲金融机构的部分权益为前提的,金融机构对此存有一定的抵触情绪。三是“调解+裁决”机制没有得到法律保障。金融消费纠纷调解中心或评议协会的试点运行,并没有得到法律的授权或认可,裁决决议的法律约束力较弱。

### (三) 趋势分析

目前我国“调解+裁决”机制的试点运行,虽然存在一些困境,但无论是从法律政策取向,还是从金融消费纠纷解决现实需求来看,引入金融申诉专员制度具有必要性和可行性。最高人民法院2009年出台了《关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见》(法发〔2009〕45号)明文规定“推动各种纠纷解决机制的组织和程序制度建设,促使非诉讼纠纷解决方式更加便捷、灵活、高效”,此后又多次出台文件对建立健全诉调对接机制提出要求。党的十八届四中全会《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》提出了“健全社会矛盾纠纷预防化解机制,完善调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等有机衔接的多元化纠纷解决机制”的政策要求。我国金融消费纠纷非诉解决机制的探索积累了一定经验,亟待借鉴国外金融申诉专员制度经验做法的基础上,构建适合我国国情的金融申诉专员制度。

## 五、我国金融申诉专员制度的框架设计构想

### (一) 机构设置

1. 机构模式。从域外做法看,FOS机构大致可以分为两种基本组织模式,一是统合型,以金融改革后的英国、新加坡为代表;二是分业型,以日本、德国为代表。FOS机构设立模式与该国的金融经营模式密切相关<sup>[3]</sup>。目前我国金融业的经营模式主要为分业经营,银行、保险、证券等行业界限较为清晰,社会公众对金融各行业的经营范围比较熟悉,认知度较高。分行业设立金融申诉专员机构,专业性强,受理范围界限清晰,不仅便利消费者进行分类申诉,也有利于监管部门的业务指导。因此,目前最适合我国国情的FOS机构组织模式应当首选分业型。随着我国金融市场混业经营发展到一定程度,金融监管体制顺应此种经营模式时,FOS机构就可以由分业型走向统合型。

2. 机构性质。域外FOS机构的结构形式主要有公司型、财团法人型、行政机构型等类型<sup>[4]</sup>,我国不能完全照搬其中任何一种模式。这是因为:公司和财团法人是以营利为目的的,其营利性与FOS机构的中立性、公正性等特征相抵触,难以形成普遍公信力;若作为行政机构存在,不符合FOS的公断性质,也与当前精简行政机构的大趋势相违背,不具有现实可行性。FOS机构与我国的仲裁机构一样,均是具有公断性质的、非政府性的纠纷解决机构。《仲裁法》第15条规定,中国仲裁协会是社会团体法人。根据类推原则,我国FOS机构的组织形态也应当是社会团体法人。在得到法律授权后,FOS机构作出的纠纷处理意见具有相应的法律效力。

3. 管辖机构。金融监管目标之一是保护金融消费者的合法权益,这与FOS机构设立宗旨相一致。作为我国分业监管的专门机构,“一行三会”各自的金融监管领域内积累了丰富的监管经验,能够在专业性方面满足指导FOS机构的需求,因此建议在现行“一行三会”下分别设立具有社团法人性质的FOS机构。基于金融行业协会成立的目的在于为金融行业会员提供服务,行业协会的性质决定了其不具有中立性,难以客观公正地解决金融消费纠纷,因此,不赞同现行在金融行业协会下设立FOS机构的试点做法。

4. 人员构成。从域外经验看,FOS机构的工作人员,主要为金融、经济、法律等领域的专业人士,以保证争议处理的专业性和权威性。我国FOS机构应当建立专业的人才队伍,可以聘请金融监管部门、金融机构以及金融行业协会等从业人员担任,也可以聘请专家学者、人民调解员、执业律师、法官、检察官等人员担任。具体处理纠纷案件时,评审人员严格实行问责机制,以保障纠纷处理工作的中立、公正和高效。

### (二) 受案管辖

1. 管辖的模式。我国可借鉴英国FOS机构的做法,实行强制管辖和自愿管辖相结合的模式。国有商业银行等系统重要性金融机构以及其他在系统内资金实力雄厚、有较大影响力的金融机构,应接受FOS机构的管辖,并接受其处理结果,这种强制管辖可以避免此类金融机构凭借其在市场中的优势地位,为保护自身利益而“拒绝管辖”,从而带来金融业“拒绝管辖”的不良示范效应,导致FOS制度目标落空。对村镇银行等市场规模较小、尚处起步发展中的金融机构可实行自愿管辖,可为其创造相对宽松的金融发展环境。

2. 管辖金融消费者的范围。根据《消费者权益保护法》《中国人民银行金融消费者权益保护管理办法》等规定,金融消费者应当限于自然人。尽管金融消费者购买金融产品或者接受金融服务有时会带来一定的收益,但从本质来看,其并未脱离处于弱势地位消费者的范畴。金融消费者的盈利性消费毕竟不具备一般意义上经营者的专门、连续、长期的营利性特点。因此,FOS机构受理的范围应为自然人。

3. 管辖案件的金额限制。作为一种替代性非诉纠纷解决方式,FOS制度不可能适用于所有的金融消费纠纷。从发达国家和地区看,FOS机构受理的案件通常为简单、小额的金融消费纠纷。如台湾地区规定金融消费评议中心的受理范围为:对投资型给付的索赔额度为新台币100万元,非投资型给付的索赔额度为新台币10万元。我国可加以借鉴,对FOS机构的受案管辖的金额和索赔额度加以限制。

### (三) 费用分担

经费是FOS机构正常运行的财力保障。纵观国际上的通行做法是政府财政或金融机构承担了主要的费用,对金融消费者不收费或象征性收费。结合我国国情和前文所述FOS机构社会团体法人的定位,我国FOS制度的运行成本分担如下:一是政府财政拨付一部分。政府是公共利益和公共服务的提供者,具有定纷止争和消费者权益保护的职责,拨付财政资金建设多元化金融消费纠纷解决机制是政府职能之所在。二是金融机构承担大部分费用,包括缴纳年费和个案审理费。按照“谁受益,谁负担”原则,FOS机构为其管辖的金融机构提供纠纷解决服务,金融机构享受该服务,应当承担相应的费用。三是金融消费者缴纳个案审理费。让消费者缴纳费用,主要是为了防止金融消费者滥诉,而不是为FOS机构筹措资金。为了保证金融消费纠纷解决的低成本和便利性,应当向消费者收取较低的费用。

### (四) 处理程序

1. 前置程序。为充分发挥FOS制度的价值,在构建具体程序时也应遵循国际上通行的金融机构内部处理前置程序,只有在穷尽金融机构内部救济渠道时才可以向FOS机构申诉。即使金融消费者先行申诉,FOS机构在受理审查时也应告知金融消费者履行前置程序或转办给相关金融机构。从我国“一行三会”规章制度来看,金融机构先行处理已作为监管部门的一项制度安排。如《中国人民银行金融消费者权益保护管理办法(试行)》等文件均有类似规定。

2. 调解程序。经过审查,履行前置程序且符合管辖范围的金融消费纠纷案件,FOS机构正式受理。在该程序,FOS机构应当充分利用我国“和为贵”传统心理,尽量采取和解、调解等对抗性较弱的纠纷解决方式,如可以采取双方均接受的第三人说和等有效方法,也可以采取电话、网络等便民服务方式。鉴于我国金融消费者金融素养整体偏低,专业知识相对缺乏的现状,FOS机构的调解员也可以为当事人提供多种可选择的解决方案,以保证纠纷解决的灵活性和快速性。

3. 裁决程序。如果调解宣告失败后,金融消费者可单方面启动裁决程序,由申诉专员作出最后的裁决。申诉专员结合自身经验,依据调解员的前期调查以书面评判为主,必要时可通知双方当事人到场陈述。实践中,申诉专员在权衡裁决案件时应以“公平合理”为原则,其裁决依据不仅包括法律规定,还应当包括金融监管部门的监管措施、金融行业惯例、社会普遍的公平正义观念等,以实现FOS机制对金融消费者保护的基本功能和对金融行业发展的导向性作用。

### (五) 法律效力

金融申诉专员制度不同于调解方式的主要区别在于裁决决议的法律效力。国际上通行的做法是“单方约束力”,即裁决决议作出后,该裁决决议对金融机构具有单方面的法律约束力。是否最终发生法律效力,取决于金融消费者是否接受裁决决议。FOS制度存在的特殊价值也在于裁决决议具有单方面的约束力。此种制度设计,可以最大限度的保护金融消费者权益,但是也应当防止对金融机构权益带来损害,必须考虑权利的监督与制衡,建议从以下方面加以限制:一是对于最终裁决,金融消费者应在规定时间内进行确认,防止裁决效力的不确定性;二是对于明显违法、裁决显失公正、损害国家、集体及他人权益等情形,赋予金融机构申请法院审查撤销的权利;三是赋予金融机构对金融申诉专员及其他工作人员申请回避等程序性权利。

## 六、构建我国金融申诉专员制度的法治保障机制

### (一) 立法路径

在依法治国的大背景下,推行 FOS 制度必须有法律依据或者取得法律的授权,方能保障其顺利实施。关于 FOS 制度的立法路径,学术界观点各异,有的认为我国应当加紧制定专门的《金融消费者权益保护法》,在该法中对 FOS 机构的地位和职能予以明确;有的认为通过修改《人民调解法》嵌入 FOS 制度,纳入“大调解”的范畴等<sup>[5]</sup>。考虑到我国国情,建议采取渐进式的立法路径:一是在目前探索阶段,建议采取签订协议、行业自律等民法方式,争取金融机构让渡部分权利,从而保障 FOS 机构裁决效力的合法性。二是正式试点阶段,“一行三会”应先行试点制定部门规章,明确 FOS 机构的性质、地位、运作方式等,辅之以金融监管,促进 FOS 制度的顺利实施。三是法律规制阶段。随着 FOS 机制的逐步成熟,应当及时推进法律层级的立法。比如可在《商业银行法》等金融法律中增加 FOS 机构的相关规定等内容。待我国出台金融消费者权益保护专门法律时,再将 FOS 机制的相关规定纳入其中。

### (二) 监督机制

有效的监督机制是 FOS 机构正常运行的重要保障。总体来看,FOS 机构的监督机制应当主要包括以下内容:一是赋予“一行三会”对 FOS 机构监督的权力。如要求 FOS 机构报告申诉工作开展情况,审查 FOS 机构的财务开支状况,受理金融消费者对 FOS 机构投诉异议等情况。“一行三会”在行使上述权力时,不得干涉 FOS 机构具体业务。二是设立内部监督机构。当事人认为 FOS 机构存在违反回避情形等法律规定,可以向 FOS 机构举报投诉,并由内设监督机构进行调查处理。三是健全信息公开披露制度。FOS 机构应当定期公布年度报告,适时发布处理的典型案例及其防范指引,公布经会计师事务所审计的财务报告以及其他相关信息,以保障 FOS 机构运行的公开透明,更好接受社会的监督。

### 参考文献:

- [1]任梦奇. 国际金融申诉专员服务公司的运行模式及启示[J]. 西北金融, 2015(8): 28-30.
- [2]郭新明. 借鉴金融申诉专员制度提升金融消费权益保护水平[N]. 金融时报, 2016-2-15(3).
- [3]刘怡琳. 金融申诉专员制度的本土化建议[J]. 大连海事大学学报, 2015(3): 73-79.
- [4]杨东. 金融申诉专员制度之类型化研究[J]. 法学评论, 2013(4): 77-83.
- [5]孔健. 论金融申诉专员机构的法律角色定位[J]. 经济与社会发展, 2012(1): 64-67.

## Constitute Financial Ombudsman Institution Suitable for Our National Situation

RAN Jun

(the Central Branch of Bozhou ,PBC ,Bozhou ,Anhui 236800 ,China)

**Abstract:** There are limitations in our traditional Financial Lawsuit Dispute Resolution. It is necessary and practical to bring in overseas Financial Ombudsman Institution owing to the difficulty of Mediation and Ruling Mechanism's pilot, the orientation of our legal policy, the practical need of finance consumer dispute resolution. The complement value, practice value and efficiency value of this new socialization dispute resolution mechanism is widely used abroad. I put forward constituting Financial Ombudsman Institution's basic framework and legal mechanism in terms of institution setting, jurisdictional limits, cost sharing, processing program and legal effect, which is based on investigating the sample of England, Singapore and Taiwan, China and analyzing the current situation of our country bringing in financial ombudsman institution.

**Key words:** financial consumer disputes; Financial Ombudsman Institution; FOS institution; ways for legislation

(责任编辑: 黎 芳)