

工作要求

金融管理部门要健全机构设置，强化责任落实和人员保障；加强金融消费者权益保护协调机制建设，金融消费争议处理和监管执法合作机制，加强信息共享，形成监管合力；强化国际监管合作与交流，推动金融消费者权益跨境监管和保护。促进金融市场公平竞争。金融管理部门要有效运用市场约束手段防止金融机构不正当竞争行为，提升服务水平，公平参与市场竞争。建立健全保障机制提升金融消费者权益保护水平。有关部门和地方人民政府要在各自职责范围内积极支持和配合金融消费者权益保护工作，健全全方位、依法打击各类金融违法犯罪活动，有效保护金融消费者合法权益。建立重大突发事件协作机制。地方人民政府负责协调本行政区域内各方力量做好应急处置工作。金融管理部门要积极协同配合，协调相关金融机构做好应急响应及处置工作。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。



工作要求

不得因金融消费者性别、民族或国籍等不同进行歧视性差别对待。保障金融消费者信息安全权。明确双方权利义务关系，严格防控金融消费者信息泄露风险，保障金融消费者信息安全。完善监督管理机制完善金融消费者权益保护法律法规和规章制度。研究探索金融消费者权益保护特别立法；逐步建立完善金融消费者权益保护规章制度，明确监管目标、措施和程序，指导建立金融消费者权益保护业务标准。加强金融消费者权益保护监督管理。金融管理部门要促进审慎监管与行为监管形成合

力，依法加强监督检查，合理运用评估等手段，进一步提高非现场监管有效性；建立健全金融消费者投诉处理机制，有效督办、处理金融消费者投诉案件；完善风险提示和信息披露机制，加强创新型金融产品风险识别、监测和预警，防范风险扩散，维护金融市场有序运行。健全金融消费者权益保护工作机制。



金融知识普及履行社会责任

光大银行福州分行坚持“以消费者为中心”，持续推动金融消费者教育和金融知识普及工作，引导消费者合理选择金融产品和服务，履行社会责任。光大银行福州分行利用电子渠道广泛宣传，利用营业网点和行外自助银行LED显示屏滚动播放宣传口号。在营业厅堂设立公众咨询服务台，由大堂经理作为厅堂金融知识宣传员主动开展宣传，将金融消费者金融知识普及穿插进厅堂服务中。如何正确理财，警惕高利诱惑等金融知识，并广泛听取、收集客户意见建议。通过微信公众号推送了“金融消费者八项基本权利”相关金融知识，对保障消费者财产安全权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等法定基本权利集中开展教育宣传，



工作要求

保障金融消费者知情权。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，保障金融消费者自主选择权。金融机构应当在法律法规和监管规定允许范围内，充分尊重金融消费者意愿，由消费者自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受金融服务，不得强买强卖，不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不得附加其他不合理条件，保障金融消费者公平交易权。在格式合同中不得加重金融消费者责任、限制或者排除金融消费者合法权利，不得限制金融消费者寻求法律救济途径，不得减轻、保障金融消费者依法求偿权。金融机构应当切实履行金融消费者投诉处理主体责任，在机构内部建立多层级投诉处理机制，完善投诉处理程序，建立投诉办理情况查询系统，提高金融消费者投诉处理质量和效率，接受社会监督。保障金融消费者受教育权。金融机构应当进一步强化金融消费者教育，积极组织或参与金融知识普及活动，开展广泛、提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。保障金融消费者受尊重权。